

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



“DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA LOS  
EMPLEADOS DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE  
EL SALVADOR”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PRESENTADO POR:  
IRIS LISSETTE CHAVARRÍA RODRÍGUEZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CIUDAD UNIVERSITARIA, ABRIL DE 2009

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR:**

ING. Y MSC. RUFINO ANTONIO QUEZADA SÁNCHEZ

**SECRETARIO GENERAL:**

LIC. DOUGLAS VLADIMIR ALFARO CHÁVEZ

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**DECANO:**

MSC. ROGER ARMANDO ÁRIAS ALVARADO

**SECRETARIO:**

ING. JOSÉ CIRIACO GUTIÉRREZ CONTRERAS

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

**COORDINADOR GENERAL DE SEMINARIO:**

LIC. RAFAEL ARÍSTIDES CAMPOS

**DOCENTE DIRECTOR:**

LICDA. ÁNGELA MARINA SUÁREZ DE ÁRIAS

**DOCENTE OBSERVADOR:**

MAE. FRANCISCO ANTONIO QUINTANILLA RODRÍGUEZ

ABRIL DE 2009

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

## DEDICATORIA

**A Dios Todopoderoso**, porque me ha permitido culminar exitosamente mi carrera y llegar a otro peldaño de mi desarrollo profesional y por todas las bendiciones que ha derramado sobre mi bella familia.

**A mi Mamita Linda**, Ana Julia Rodríguez Hernández, mi madre, que me ha brindado todo su apoyo incondicional, eres mi columna vertebral, mi soporte; gracias por haberme convertido en la persona que soy. Espero haber llenado las expectativas hacia mí desde que me llevabas en tu vientre. Madrecita mía, quiero decirte que ni con todas las palabras más bonitas y rebuscadas podré demostrarte todo lo que significas para mí. Te amo mucho.

**A mi Papito Lindo**, José Rafael Chavarría Ortiz, mi padre, me enseñaste mis primeras letras y el producto de estas es la carrera que hoy culmino, gracias por siempre haber sido paciente para enseñarme. Gracias por todo.

**A mis Hijitas Bonitas**, Yuliana Lissette Chavarría e Iris Lizbeth Chavarría; les entrego este triunfo para que se sientan orgullosas de su mamita Liz. El sacrificio hoy se vuelve una recompensa para ustedes mis amores. Diosito me las cuide y me las Bendiga durante todas sus vidas.

**A mis Queridos Hermanos**, Rafael Neftalí Chavarría Rodríguez y Dennys Alexander Chavarría Rodríguez, por haberme dado su tiempo y también proporcionado nuevos conocimientos que me han sido de mucho provecho para el feliz término de mi Documento de Graduación. Gracias por comprenderme, apoyarme y hasta aguantarme.

## AGRADECIMIENTOS

**A mi bella familia**, por haberme apoyado a salir adelante en todas las etapas académicas de mi vida y por entenderme en los momentos difíciles que se presentaron en el desarrollo de mi Trabajo de Graduación.

**A la Honorable Asamblea Legislativa de la República de El Salvador**: A cada uno de los miembros que conforman la **Junta Directiva del Período 2003-2006** por permitirme continuar mis Estudios Universitarios y a la **Junta Directiva del Período 2006-2009**, por haberme permitido realizar el Trabajo de Graduación, otorgándome el Acuerdo No. 3048.

**A mi Docente Director**, Licda. Ángela Marina Suárez de Árias, por su valiosa ayuda y orientación.

**A los Coordinadores del Seminario de Graduación**, Lic. Rafael Arístides Campos y

Lic. Francisco Antonio Quintanilla Rodríguez; por haberme facilitado las herramientas necesarias para el buen desempeño de esta investigación.

**A Anabel Salazar de Chavarría y Carmen Jandres de Chavarría**, mis cuñadas, por haberme ayudado en todo momento.

**A O.E.M.S.** La persona especial que Dios puso en mi camino para apoyarme incondicionalmente en todas las circunstancias que se presentan en mi vida. Haberte conocido ha sido una gran alegría. taja tanequi mi pajarito.

## RESUMEN

El presente Trabajo de Investigación, tiene como propósito el “Diseño de un Plan de Capacitación Integral para los Empleados de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador”, que permita el mejoramiento del Recurso Humano.

Para llevar a cabo la investigación, se ha recabado información teórica sobre los aspectos generales de la institución y conceptos básicos de la capacitación. Posteriormente, se realizó la investigación de campo tomando como muestra a 86 empleados de diferentes Dependencias para realizar las encuestas.

Luego se analizó la información recopilada en la Investigación de Campo, encontrándose de que los empleados de la Asamblea Legislativa, carecen de conocimientos acerca de los elementos administrativos, como son: Misión, Visión, Objetivos y Valores Institucionales; además, conocimientos básicos sobre las Instituciones Públicas, como son: Administración Pública, Contabilidad Gubernamental, Relaciones Públicas y Ética Profesional. Principios fundamentales de cada ser humano, como son: Valores Humanos, Desarrollo Humanos, Derechos Humanos y Relaciones Humanas.

A la vez, para poder brindar un mejor Servicio al Público y como mejora interna, tener una mejor Comunicación entre los diferentes Niveles Jerárquicos.

## RESUMEN

### ÍNDICE

Introducción .....	i
<b>CAPÍTULO I</b>	
“MARCO TEÓRICO SOBRE PLAN DE CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA LOS EMPLEADOS DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA Y GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN” .....	1
I. MARCO TEÓRICO .....	3
1 Generalidades de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador .....	3
1.1 Antecedentes de la Asamblea Legislativa .....	3
1.2 Misión de la Asamblea Legislativa .....	6
1.3 Visión de la Institución .....	6
1.4 Objetivos Institucionales .....	7
a. General .....	7
b. Específicos .....	7
1.5 Valores Institucionales .....	7
1.6 Políticas Institucionales .....	8
1.7 Estrategias de la Institución .....	9
II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA .....	9
A. Organigrama .....	10
B. Funciones Principales de la Asamblea Legislativa .....	12
C. Servicios que Brinda la Asamblea Legislativa .....	14
D. Marco Legal de la Asamblea Legislativa .....	19
E. Generalidades del Plan de Capacitación Integral .....	24
1 Antecedentes de la Capacitación .....	24
2 Definiciones .....	25
2.1 Plan .....	25
2.2 Capacitación .....	25
2.3 Integral .....	25
2.4 Plan de Capacitación Integral .....	26
3. Importancia del Plan de Capacitación Integral .....	26
3.1 Importancia Para el País .....	27
3.2 Importancia Para la Empresa .....	27
3.3 Importancia Para el Trabajador .....	28
4. Características del Plan de Capacitación Integral .....	28
5. Alcances y Limitaciones del Plan de Capacitación Integral .....	29
6. Elementos Importantes de la Capacitación .....	30
7. Los Valores en el Puesto de Trabajo .....	30

III. EL SISTEMA DE LA CAPACITACIÓN .....	32
1. Evaluación de las Necesidades de Capacitación .....	33
1.1 Diferentes Tipos de Necesidades de Capacitación .....	33
1.2 Técnicas Para Identificar Necesidades de Capacitación.....	34
2. Establecimiento de los Objetivos de Capacitación .....	34
3. La Capacitación.....	35
3.1 Métodos de Capacitación .....	36
3.1.1 Aplicadas en el Centro de Trabajo.....	36
3.1.2 Aplicadas Fuera del Centro de Trabajo .....	36
3.2 Importancia de los Métodos.....	37
3.3 Diferentes Tipos de Métodos de Capacitación .....	37
3.4 Ventajas y Desventajas de los Métodos de Capacitación .....	39
3.5 Contenido del Plan de Capacitación Integral.....	41
4. Ejecución de la Capacitación.....	44
5. Seguimiento de la Capacitación .....	45
6. Evaluación de los Resultados de la Capacitación .....	46

## CAPÍTULO II

"DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR" .....	49
A. La Investigación de Campo.....	50
1. Investigación de Campo .....	50
2. Importancia.....	50
3. Objetivos de la Investigación.....	50
3.1 General.....	50
3.2 Específicos .....	50
4. Metodología de la Investigación .....	51
4.1 Método de la Investigación .....	51
4.2 Tipo y Diseño de la Investigación .....	51
5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	52
a. Encuesta .....	52
b. La Observación Directa.....	53
c. Prueba Piloto .....	53
6. Fuentes de Recolección de la Información.....	53
a. Fuente de Información Primaria .....	53
b. Fuente de Información Secundaria.....	54
7. Procesamiento de la Información .....	54
8. Determinación del Universo y Muestra.....	54
a. Universo .....	54
b. Muestra .....	55
B. Tabulación, Análisis e Interpretación de Datos .....	56
C. Alcances y Limitaciones.....	82
D. Descripción del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.....	82
E. Conclusiones y Recomendaciones .....	86

### CAPÍTULO III

"DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA LOS EMPLEADOS DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR" .....	89
A. PLAN DE CAPACITACIÓN.....	90
1. Introducción .....	90
2. Importancia .....	90
3. Justificación .....	90
4. Objetivos.....	91
4.1 General.....	91
4.2 Específicos.....	91
B. PLAN DE CAPACITACIÓN PROPUESTO .....	92
1. Determinación de las Necesidades de Capacitación .....	92
2. Estrategias.....	92
3. Políticas .....	93
4. Grupo de Destinatarios a que va Dirigida la Capacitación.....	93
5. Descripción de los Contenidos.....	94
6. Tipo de Acción y Estrategia de Capacitación.....	94
7. Áreas y Eventos de Capacitación .....	95
7.1 Organización Administrativa .....	95
7.2 Contenidos de la Capacitación .....	95
Derechos Humanos .....	95
Desarrollo Humano .....	96
Valores Humanos .....	97
Ética Profesional.....	98
Administración Pública.....	99
Contabilidad Gubernamental .....	101
Relaciones Humanas.....	103
Relaciones Públicas.....	104
Servicio al Público.....	105
Liderazgo .....	106
La Comunicación .....	107
Motivación.....	108
8. Horario del Programa de Capacitación .....	109
9. Guía para la Implementación del Plan de Capacitación Integral.....	109
Cronograma de Actividades de Capacitación para el Año 2009.....	114
Evaluación y Seguimiento .....	115
Plan de Implementación del Programa de Capacitación Integral .....	117
Glosario .....	121
IV. BIBLIOGRAFÍA .....	127
Anexos	

## INTRODUCCIÓN

En toda empresa tanto lucrativa como no lucrativa, el Recurso Humano debe ser el elemento vital de ésta para el buen funcionamiento de la organización; es por ello, que las Instituciones se han visto en la gran necesidad de tener a sus empleados bien capacitados e idóneos en los respectivos puestos de trabajo.

La presente investigación surge de la necesidad de Capacitación que existe en la Asamblea Legislativa. La finalidad de este trabajo es “Diseñar un Plan de Capacitación Integral” para el personal; de tal forma que permita mejorar el Desempeño en todos los niveles de la Organización.

Se identifica inicialmente; el Planteamiento del Problema, en el que se detallan los Antecedentes, Formulación, Enunciado y Delimitación de la Investigación. La Justificación plantea la Importancia del Plan, Utilidad, Originalidad y Factibilidad con la que se cuenta para el estudio. Se define además, el Objetivo General y los Específicos.

El Marco Teórico detalla los aspectos generales de la Institución: Estructura Organizativa y otros elementos que la definen como tal; así mismo se hacen una Descripción General del Plan de Capacitación Integral. A través de las Hipótesis, se menciona la relación que existe entre las Variables Dependiente e Independiente y la Operacionalización de las mismas. También se describen los Métodos y Técnicas de Investigación utilizados del Universo y Muestra. Para finalizar, se describe el Esquema Capitular incluyendo el Cronograma de Actividades.

También describe la investigación de Campo, el Diagnóstico y además; las Conclusiones y Recomendaciones relacionadas a los diferentes niveles jerárquicos que componen la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, con la finalidad de conocer las Necesidades de Capacitación del personal de la Institución. La importancia de ésta radica en detectar las necesidades que tienen los empleados de capacitarse en las Áreas de Comunicación Efectiva,



Liderazgo, Motivación y Servicios al Público entre otras; todo lo anterior, con el objeto de tener mayor Eficiencia en el Trabajo y proveer las Herramientas de Capacitación necesarias para el buen Desempeño de las Actividades Diarias.

El Plan de Capacitación Integral está diseñado para la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador y tiene como propósito, el Fortalecimiento del Recurso Humano a fin de brindar un Eficiente Servicio al Público que visita la institución en estudio, éste contiene la Programación y Descripción de cada uno de los Contenidos que se propone llevar a cabo.

# CAPITULO I

“MARCO TEÓRICO SOBRE PLAN DE CAPACITACIÓN INTEGRAL  
PARA LOS EMPLEADOS DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA Y  
GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN”

Hoy en día las Empresas Privadas y Públicas tienen una alta demanda de personal calificado, que en la mayoría de veces las Universidades u otras instituciones de enseñanza no están en la posibilidad de ofrecer, por lo que es necesario contar con Planes de Capacitación, para reforzar conocimientos y las habilidades. Los cuales deben ser orientados hacia puntos específicos y necesarios para desempeñar bien un puesto.

Actualmente, la Administración Pública en general se encuentra en un Proceso de Modernización, el cual implica grandes cambios en los Roles de la Institución; así como ajustes en las estructuras, sistemas, procesos, tecnologías, modelos de gestión y sobre todo, en la mentalidad de los Funcionarios y empleados que integran la fuerza laboral del Sector Público.

El Proceso de modernización requiere de un considerable cambio grupal e individual de parte de todos los que conforman la Gran Familia Legislativa y que sirven a la Administración Pública, por esta razón, es fundamental impulsar Procesos de Capacitación que permitan elevar el potencial del Recurso más Valioso con que cuenta la Organización, el Humano, y sobre todo de aquellos Funcionarios que tienen a su cargo la Conducción Eficiente de grupos de trabajo, con el propósito de alcanzar los Objetivos Organizacionales, así como para prestar más y mejores Servicios a la Población en general.

## **I. MARCO TEÓRICO**

### **1. Generalidades de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.**

#### **1.1 Antecedentes**

El Acta de Independencia del 15 de septiembre de 1821 (Siglo XVIII), constituye una declaración de principios que sirve de Marco Jurídico a las Provincias unidas de Centroamérica y establece además el primer paso en la conformación de la primer Asamblea Legislativa con facultades constitucionales en El Salvador. Se puede confirmar que el 15 de septiembre de 1821 al 1º de julio de 1823, no hay Actividad Legislativa válida en Centro América. El acta de independencia mantenía las autoridades del régimen colonial en el poder y ejercicio de sus funciones, pero éstas no tenían Facultades Legislativas. Centro América quedó formalmente unida a México en enero de 1822 hasta el 29 de marzo de 1823, fecha en que el caído Imperio Iturbide, el Capitán General en funciones, el mexicano, Felipe Codillos, convocó nuevamente una Asamblea Centroamericana que declaró nulo todos los Decretos y Órdenes del Gobierno Mexicano de 21 de agosto de 1823. Del 29 de marzo de 1823 a la fecha de reunión de la Asamblea convocada, continuaron en funciones las autoridades reconocidas durante el lapso imperial, que tampoco gozaban de Facultades Legislativas.

El primer Congreso Federal Centroamericano, que tomó el nombre de Asamblea Nacional Constituyente, se reunió el 1º de julio de 1823 a ratificar la Independencia y se declaró formalmente instalada el día siguiente. Este es el inicio de las Actividades Legislativas de los Países Centroamericanos.

El 9 de febrero de 1824 se instaló el Primer Congreso Federal Ordinario del nuevo Estado, ahora denominado República Federal de Centro América, y en sus diversas etapas e interrupciones, el Legislativo Federal continuó sus actividades hasta el 20 de julio de 1838, fecha en que disolvió el último Congreso. El Ejecutivo Federal subsistió hasta el 30 de julio de 1839.

Después del fracaso Federal, los múltiples esfuerzos hechos por la reunificación centroamericana condujeron a dos tentativas, consumadas pero efímeras, de reconstrucción de la Federación: la República Mayor de Centroamérica, en 1895, y la Unión Federal de Centroamérica, en 1921. Nada queda en nuestra Legislación vigente que recuerde estas

tentativas de unidad, salvo los Decretos que separan a El Salvador de tales Federaciones y anulan todos sus Actos Legislativos.

En cambio, la Legislación de la República Federal nunca fue objeto de una derogación total. Isidro Menéndez y los codificadores de 1879 recopilaron la que consideraron vigentes a la fecha de realización de sus obras, la Federación no tuvo un órgano oficial de publicidad de sus actos; cuando las decisiones de los Poderes Federales eran impresas, se hacía esto en hojas sueltas o en los Periódicos Oficiales y Particulares de los Estados Federados. Los textos publicados de la Legislación Federal continúan dispersos en los archivos de los cinco países, en manos particulares y en el extranjero. El 13 de diciembre de 1823, la Asamblea Nacional Constituyente emitió un Decreto, previo a la Constitución, por el que estableció las bases que tendría el Gobierno Centroamericano: Republicano y Federal, indicando que las cinco provincias constituidas tendrían su Gobierno Particular. La Asamblea no ordenó la convocatoria de las Asambleas de los Estados sino hasta el 5 de mayo de 1824, pero en San Salvador se habían ordenado la convocatoria del Congreso Estatal desde el 5 de marzo anterior, el cual quedó instalado el 14 de marzo; **fue esta Asamblea la que denominó al Estado como “El Salvador” y dictó la primera Constitución Estatal, el 12 de junio de 1824.** Anticipándose a la Constitución Federal. Tal precipitación al reunir la Asamblea del Estado y dictar su primera Constitución ha sido señalada muchísimas veces como motivo de orgullo para el país, cuando la verdad es que fue una grave irresponsabilidad motivada por un innecesario patriotismo localista.

La ruptura entre los Estados Federados ya era una realidad el 30 de mayo de 1838, cuando el Congreso Federal emitió un Decreto dejando en libertad a los Estados para constituirse de la manera que lo creyeran más conveniente, conservando la forma de un Gobierno Republicano, Popular y Representativo.

El 14 de marzo de 1824 se instala en San Salvador a instancias del Dr. José Matías Delgado, el Primer Congreso Constituyente el cual fue presidido por el Presbítero José Mariano Calderón. “El Congreso Constituyente del Estado”, como fue denominado, se instala oficialmente con 18 Diputados: 15 representantes de los pueblos de la intendencia de San Salvador y tres por la Alcaldía mayor de Sonsonate.

Los Doctores José Matías Delgado y Pedro Molina redactaron el primer Anteproyecto de Constitución para el Estado autónomo de El Salvador, inspirándose en la Doctrina Jurídica de España, Estados Unidos y Francia. El 22 de junio de 1824 se decreta la primera Constitución de la República, la cual fue sancionada por el Prócer José Manuel Rodríguez en su carácter de Presidente de la República. La Constitución de El Salvador fue la primera que se decretó en América Central en un régimen de vida independiente de España.

En 1886 nuevamente se conforma una Asamblea Constituyente. Está, estaba ya integrada por 28 Diputados Propietarios y sus respectivos Suplentes; ya que se eligieron dos por cada departamento. La Constituyente de 1886 redacta la primera Ley Primaria con mayores Cimientos Democráticos y Republicanos.

A inicios del Siglo XX, la Asamblea Legislativa se instala en el Salón Azul del Palacio Nacional de El Salvador, Sede de los Tres Órganos de Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial).

En las elecciones convocadas para el año 1945 por primera vez en la Historia de El Salvador, las mujeres tenían la facultad de emitir el voto. Las primeras mujeres en convertirse en Diputadas fueron las señoras Blanca Alicia Ávalos de Méndez y Rosa Guzmán.

Luego de una frecuente historia de fenómenos políticos propios de la época, se convoca a una nueva Asamblea Constituyente y en 1950 promulga la nueva Ley Primaria. La Asamblea estuvo integrada por 50 Legisladores. Su conformación reflejaba la representatividad proporcional que existe en la actualidad. Doce años más tarde, nuevamente la historia política refleja un cambio en el país y luego de un golpe de Estado; un Directorio Cívico Militar convoca a la elección de una Asamblea Constituyente integrada por 54 Diputados quienes suscribieron la Constitución de 1962.

La Asamblea Legislativa de El Salvador se ha convertido en la más fiel representante del pensamiento político de la Sociedad Salvadoreña. El argumento de su densidad poblacional ha incidido en el incremento de sus Representantes Parlamentarios.

El 5 de noviembre de 1975 la Asamblea Legislativa se instala en su actual sede, el Palacio Legislativo en San Salvador y la Junta Directiva que presidía el Dr. Rubén Alfonso Rodríguez decidió trasladar también la denominación del Salón Azul y otorgárselo específicamente al lugar destinado para las Sesiones Plenarias.

Existe cierta continuidad institucional entre las distintas legislaturas salvadoreñas desde 1824 hasta nuestros días, a pesar del cambio cualitativo del Parlamento y de las interrupciones de sus actividades por los recesos, los fenómenos naturales y los Gobiernos de facto<sup>1</sup>.

Actualmente, en la Legislatura del Período que comprende desde el 1º de mayo del año 2006 hasta el 30 de abril de 2009, son 84 Diputados Propietarios entre ellos; 70 hombres, los cuales representan el 83% y 14 mujeres que representan el 17% e integran los diferentes Grupos Parlamentarios que están conformados en la Asamblea Legislativa e igual número de Diputados Suplentes; 63 hombres, representan el 75% y 21 mujeres, es decir; un 25%.

En el Periodo Legislativo del 1º de mayo de 2009 hasta el 30 de abril de 2012 son 84 Diputados Propietarios que comprenden 68 hombres un 81% y 16 mujeres un 19% y sus respectivos Suplentes; 58 hombres, es decir el 69 % y 26 mujeres, el 31 %<sup>2</sup>.

### **1.2 Misión de la Asamblea Legislativa<sup>3</sup>**

“Somos una Institución de Carácter Público y, también considerada como uno de los Tres Poderes del Estado Salvadoreño que busca brindar Servicios de Información en el ámbito Legislativo; la satisfacción de las necesidades Humano-sociales que está comprometidos con todos los Sectores de la población y que toma como base la igualdad de género”. También, ser una institución con Responsabilidad Social.

### **1.3 Visión de la Asamblea Legislativa<sup>4</sup>**

“Llegar a convertirnos en una Institución que se amolde fácilmente a los Cambios del Entorno y que nos permitan ofrecer Servicios de interés Social a todos los habitantes de la población salvadoreña”.

---

<sup>1</sup> Antecedentes de la Asamblea Legislativa. Carlos Cañas Dinarte, Investigador Histórico Literario, salvadoreño. Historia del Órgano Legislativo de la República de El Salvador. Tomos del I al VI, abril 2004-2006.

<sup>2</sup> Actualización: Iris Lissette Chavarría Rodríguez.

<sup>3</sup> Propuesta de Iris Lissette Chavarría Rodríguez.

<sup>4</sup> Propuesta de Iris Lissette Chavarría Rodríguez.

## 1.4 Objetivos Institucionales<sup>5</sup>

### A. General

Fortalecer a nuestra Institución de todos los insumos necesarios para poder brindar un servicio adecuado a los ciudadanos en general; de tal manera, que sea eficiente y oportuna la información de su interés. Ya que a la Asamblea, le compete la Atribución de Legislar Y, contribuir así al mejoramiento del Producto Legislativo y, también implementar la mejora continua.

### B. Específicos:

- ✓ Proporcionar a los empleados de la Asamblea Legislativa, todas las Herramientas Técnicas Organizativas adecuadas que le permitan el mejoramiento de las funciones diarias para cada puesto de trabajo.
- ✓ Involucrar a todo el personal de la Institución para la obtención de dichos fines.
- ✓ Fortalecer la independencia y transparencia de la Asamblea Legislativa.

## 1.5 Valores de la Institución<sup>6</sup>

La Asamblea Legislativa, es una Institución dinámica e innovadora que cree en las personas con la convicción de que la principal fuente de agregación de Valor radica en Recurso Humano que compone la Organización. Se entenderán los siguientes Valores como los Principios que se deben aplicar para conseguir los objetivos personales y organizacionales.

Los Valores indican la manera de establecer las relaciones en la convivencia interna y externa de la Institución, asumiendo el compromiso básico de la empresa con el país, apoyando al Desarrollo Empresarial, Clientes, Proveedores, Consumidores Finales, Medio Ambiente, Desarrollo Profesional y Técnico de los trabajadores.

---

<sup>5</sup> Propuesta de Iris Lissette Chavarría Rodríguez.

<sup>6</sup> Propuesta de Iris Lissette Chavarría Rodríguez.



#### ❖ **Calidad**

La Institución se preocupa para que sus empleados brinden la mejor atención a quienes la visitan.

#### ❖ **Respeto**

Es el Valor Relativo al reconocimiento de la Dignidad de las personas, Organizaciones Sindicales, Administración, Comunidad y Medioambiente, que supone un compromiso de aceptación entre los miembros de la Asamblea Legislativa, como en todas las relaciones con sus visitantes y colaboradores.

#### ❖ **Innovación**

Es el fomento, mejoramiento y rediseño de las prácticas de trabajo; es la incorporación de nuevas tecnologías y otras, potenciando la capacidad creativa de las personas para contribuir al Desarrollo de la Organización.

#### ❖ **Lealtad**

Se entiende como un sólido sentido de compañerismo y compromiso con la Institución: Decirse la verdad, corregir, premiar y sancionar con altura, integrar y equilibrar los intereses de la Organización y de las personas.

### **1.6 Políticas Institucionales**

- Para alcanzar la eficiencia de la Gestión Administrativa, se deberá hacer un buen uso de los Fondos del Estado.
- Se deberá fomentar un Clima de cordialidad, cooperación y armonía que busquen alcanzar los objetivos de la Institución.
- Todas las funciones deberán regirse por el Reglamento Interno de la Asamblea Legislativa.
- Debe de haber un compromiso institucional sobre Planes de Capacitación.

## 1.7 Estrategias Institucionales

- ❖ Proporcionar a los empleados de la Institución, información acerca de los Elementos Administrativos que les permita conocer qué persigue la empresa y hacia dónde se dirige.
- ❖ Desarrollar Programas de Capacitación que le permita a todo el personal ofrecer un buen Servicio a los Ciudadanos.
- ❖ Cada Unidad debe tener un Diseño de la Estructura Organizativa de la Institución, con el fin de que los empleados conozcan las distintas Dependencias Jerárquicas, así como también de las Líneas Funcionales.
- ❖ Reunir al personal por Área de Trabajo para explicarles las funciones que le competen y que estén establecidas en los diferentes Manuales para quien desee consultar.
- ❖ Tomar en cuenta las sugerencias de los empleados para que estos, se sientan motivados y contribuyan a alcanzar los objetivos comunes.

## II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA

La Organización de la Asamblea Legislativa está definida bajo una Relación Lineal, mediante la cual todos sus miembros trabajan para lograr la eficiencia de la Institución. Representa los diferentes Niveles de Jerarquía dentro de la misma, y afirma la Toma de Decisiones en cada Dependencia.

## A. Organigrama<sup>7</sup>

“Es la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los Gerentes y los empleados, entre Gerente y Gerente y entre empleado y empleado”.

---

<sup>7</sup> INSAFORP, Diplomado en Recursos Humanos.



## **B. Funciones Principales de la Organización<sup>9</sup>**

- **Junta Directiva**

### **ART. 12 del Reglamento Interno**

Es responsable de cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno, dirigir las Actividades Administrativas de la Asamblea, designar a los Directivos que deberán desempeñar las Funciones Administrativas y distribuir responsabilidades del trabajo administrativo entre cada uno de los miembros. Además; elaborar las propuestas de agenda, firmar Acuerdos, Decretos y Actas de la Asamblea y, también los propios.

También le corresponde el nombramiento del personal de las distintas Dependencias de la Institución, de conformidad con la Ley de Salarios y, celebrar contratos, según las necesidades de cada Área.

Las Unidades de Auditoría Interna, Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, Prensa, Protocolo y Relaciones Públicas y Sistemas; dependen directamente de la Junta Directiva.

- **Presidencia**

### **ART. 13 del Reglamento Interno**

A ésta, le corresponde cumplir y hacer cumplir la Constitución, el Reglamento Interno, y las disposiciones adoptadas por la Asamblea y la Junta Directiva.

---

<sup>9</sup> Funciones principales de la Asamblea Legislativa. Fuente: Reglamento Interno de la Asamblea Legislativa.

- **Pleno Legislativo (Cuerpo Colegiado, Diputados y Diputadas)**

**ART. 16 del Reglamento Interno de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.**

Son representantes del pueblo y deben actuar con moralidad, estricto cumplimiento de la Constitución, el Reglamento Interno y la Ley. Deben salvaguardar los Valores de Bien Común, Justicia, Paz, Libertad Seguridad y Democracia.

Es responsabilidad de éste, hacerse presentes para presidir las Sesiones Plenarias Ordinarias, Extraordinarias Y Solemnes. Está conformado por 84 personas propietarios; entre ellas 14 mujeres, lo cual representa un 17 % y 70 hombres que conforman el 83 % y, sus respectivos suplentes, esto hasta el 30 de abril de 2009.

- **Gerencia de Operaciones Legislativas**

**ART. 144 del Reglamento Interno**

Corresponde a la Gerencia de Operaciones Legislativas, proporcionar el apoyo necesario al Proceso de Formación de la Ley. El Gerente Legislativo, será el responsable del apoyo logístico y operativo de las sesiones de la Asamblea.

- **Gerencia de Administración y Finanzas**

**ART. 145 del Reglamento Interno**

Corresponde a la Gerencia de Administración y Finanzas, administrar los bienes materiales y financieros de la Asamblea, así como preparar y ejecutar el presupuesto de la misma, de conformidad con las Normas Legales establecidas y el Manual de Procedimientos administrativos de la Institución.

- Gerencia de Recursos Humanos

**ART. 146 del Reglamento Interno**

Corresponde a la Gerencia de Recursos Humanos, administrar el personal de la Institución; tendrá como Marco Jurídico la Ley que regula el Escalafón Salarial para los empleados de la Asamblea Legislativa; propondrá a la Junta Directiva los estímulos, así como la aplicación de sanciones por las faltas que el personal cometa, de conformidad con la Ley del Servicio Civil. Esta Gerencia estará regulada por el Manual de Procedimientos Administrativos.

### C. Servicios que Brinda la Asamblea Legislativa<sup>10</sup>

#### 1. Oficina de Atención Ciudadana

##### Áreas de Servicio:

**La Atención Personalizada:** para quienes prefieren un Servicio Directo para obtener la información documental o la orientación de su interés.

**Atención Telefónica:** acceso telefónico **gratuito** que conecta a los ciudadanos desde cualquier lugar del territorio nacional, en forma inmediata, con un equipo de profesionales en la Asamblea Legislativa, a quienes les corresponde contestar en forma ágil, dinámica y oportuna a cada requerimiento. Teléfonos: **800-ASAMBLEA** (800-2726-2532) ò 2281-9000 (costo de llamada local).

**La Atención Digital:** para el uso de los ciudadanos que tienen habilidades informáticas y capacidad para obtener la información de su interés, de forma personal y directa accediendo a la Intranet de la Asamblea Legislativa. Pueden escribirnos también a la siguiente dirección electrónica para hacernos sus solicitudes: (**[atencionciudadana@asamblea.gob.sv](mailto:atencionciudadana@asamblea.gob.sv)**).

---

<sup>10</sup> Servicios que brinda la Asamblea Legislativa. Fuente: [atencionciudadana@asamblea.gob.sv](mailto:atencionciudadana@asamblea.gob.sv)

## 2. Programa de Educación Cívica

Promover la divulgación del Quehacer Legislativo mediante la ejecución del Programa de Educación Cívica en la población, enfatizando las funciones que realiza el Órgano Legislativo, haciendo énfasis en el Proceso de Formación de Ley.

Además, impartiendo charlas del Quehacer Legislativo

- ✓ En Escuelas
- ✓ Universidades
- ✓ Instituciones de Gobierno
- ✓ ONG's
- ✓ Comunidades. Etc.

Las charlas pueden ser dentro o fuera de la Asamblea Legislativa

- ✓ Información institucional
- ✓ Charlas sobre el Proceso de Formación de Ley.

## 3. Programa de Pasantías

El programa de Pasantías, desde sus inicios en el año 2000, ha proporcionado apoyo técnico a las comisiones de Trabajo Legislativo en la elaboración de más de **80- estudios de interés legislativo**, en donde al mes de agosto del 2006, ya **han participado unos 120 estudiantes** provenientes de **12 Universidades** del país, con quienes la Asamblea Legislativa ha firmado cartas de entendimiento.

## 4. Estación GLIN (Red Global de Información Legal)

Esta ofrece los servicios de entrega de la siguiente información internacional (34 países) Legislación, Doctrina, Jurisprudencia y Trámite Parlamentario. Cada módulo se relaciona con los otros de forma tal que el usuario puede conocer el espíritu del Legislador, la Ley resultante, la opinión de los juristas y la Interpretación Judicial de la Norma.



## **5. Unidad de Asesoría Técnico Jurídica y Legislativa**

Asesorar a las 18 Comisiones, en aspectos técnicos legislativos y jurídicos, relacionados con el Proceso de Formación de Ley, entre ellas:

Comisión de Familia, la Mujer y la Niñez; Legislación y Puntos Constitucionales; Turismo, Juventud y Deportes; Modernización; Economía; Hacienda y Especial del Presupuesto, etc.

## **6. Archivo Legislativo**

Consulta (personal externo) y préstamo (Personal Interno) de los siguientes documentos:

- ✓ Diarios Oficiales
- ✓ Periódicos Nacionales
- ✓ Expedientes Legislativos

A Diputados (as) y personal de la Institución, previa autorización en el formulario correspondiente.

## **7. Biblioteca Legislativa**

Servicios Prestados:

- ✓ Préstamo de libros para usuarios internos
- ✓ Consulta de libros a usuarios internos y externos
- ✓ Préstamo inter-bibliotecario
- ✓ Acceso a Internet a usuarios internos
- ✓ Catálogo en línea
- ✓ Catálogo en línea de bibliografía disponible, a través de la página Web de la Asamblea Legislativa
- ✓ Servicio de referencia
- ✓ Servicio de diseminación selectiva de la información en línea

## **8. Índice Legislativo**

Servicio que ofrece: Entrega de Textos de Leyes ó Decretos, que datan por el momento desde 1880 hasta el año 2009.

## **9. Correspondencia Oficial**

Recibe y canaliza hacia la Junta Directiva, los documentos que contienen las Iniciativas de Ley de los diferentes Funcionarios Públicos, además de la correspondencia a todo el personal de la Institución.

## **10. Relación de la Asamblea Legislativa con las diferentes Instituciones del Estado<sup>11</sup>**

La Asamblea Legislativa por ser un Órgano Pluralista y con competencia de conocimiento en los diferentes temas que se manejan en la agenda y que son del interés nacional; además, de ser representativa del pueblo salvadoreño, según lo establece el Art. 125 Constitución de la República. Los Diputados reciben propuestas e iniciativas de Ley o Proyectos de personeros de todas las Organizaciones Públicas, Privadas, Civiles, Personas Naturales, y otros; todo esto enmarcado dentro de su trabajo Legislativo.

Este Órgano fundamental de nuestra sociedad, tiene como Atribución Constitucional Legislar. Dentro de sus acercamientos con las demás Dependencias del Estado salvadoreño, (porque no puede desmarcarse de estrechar esa colaboración y relación inter-orgánica) debido a que las resoluciones que emanan del Seno de este llamado "Primer Órgano del Estado" son de alguna manera vinculante con el quehacer jurisdiccional de todo Aparato Estatal.

Dentro de esa interrelación se encuentran las que detallo a continuación, entre otras y, que le corresponden por mandato Constitucional, a este Órgano Legislativo.

### **1.- Con el Ministerio de Relaciones Exteriores:**

Por ser las que Ratifica o Deniega los Tratados, Convenios y Pactos que celebra y suscribe el Estado salvadoreño u otros Organismos Extranjeros; ya que tienen que ver con las Relaciones Internacionales de nuestro país, Art. 131; 7° Constitución.

---

<sup>11</sup> Investigación propia.

## **2.- Con Dependencias del Gobierno Central:**

Debido a que la Asamblea aprueba el Presupuesto General del Estado y los préstamos para su financiamiento, Art. 131; 8° de la Constitución. Además de tener una estrecha y cercana relación en el amplio Proceso de Formación de la Ley. Art. 133 y siguientes de la Constitución. . No olvidando que recibe y aprueba o no los informes de labores que rinde el Órgano Ejecutivo a través de sus Ministros Art. 131; 18° Constitución. Y tiene la facultad de interpelar a estos Funcionarios entre otros Representantes de la Administración Pública Art. 131; 34°. Junto a la obligación de comparecer o colaborar con las Comisiones Especiales que se creen para la investigación de un tema de interés nacional Art. 132 de la Constitución.

## **3.- Con otras Instituciones de Primer Nivel:**

La Corte Suprema de Justicia, Consejo Nacional de la Judicatura, Tribunal Supremo Electoral, Corte de Cuentas de la República, y el Ministerio Público compuesto por la Fiscalía, Procuraduría de Derechos Humanos y Procuraduría General de la República. Todas estas Instituciones están vinculadas con la Asamblea Legislativa, ya que le corresponde elegir y destituir a sus miembros y ellas dan su aporte cuando se les solicita en el Proceso de Ley, cuando está dentro de su materia. Art. 131; 19 de nuestra Constitución.

## **4.- Con los Gobiernos Municipales y ciudadanía en general:**

Las Alcaldías someten a aprobación los incrementos de sus Impuestos, Arbitrios y Tasas Municipales, a la Asamblea Legislativa, junto con ello es la que aprueba por Decreto la declaratoria de Pueblos, Villas y Ciudades. Con las personas naturales o jurídicas la relación que se tiene es en los foros consultivos que se organizan para aportar de insumos mejorando así las Leyes y Decretos que ella dicta. También por medio de las Distinciones Honoríficas se reconoce la labor, esfuerzos y dedicatoria que estos dan para vivir en una mejor sociedad.

## D. MARCO LEGAL DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR<sup>12</sup>

### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR DICIEMBRE DE 1983.

D.L. (Decreto Legislativo N° 38) D.O. (Diario Oficial N° 234) T. (Tomo N° 281).

Su Reforma Octubre de 2003. D.L. N° 154. D.O. N° 191 T. N° 361. Octubre de 2003.

Título VI

Órganos del Gobierno, Atribuciones y Competencias

Capítulo 1

Órgano Legislativo

Sección Primera

Asamblea Legislativa

**Art. 121** La Asamblea Legislativa es un Cuerpo Colegiado compuesto por Diputados y Diputadas, elegidos en forma prescrita por esta Constitución y, a ella le compete fundamentalmente la Atribución de Legislar. **(Crear, Reformar, Deroga e Interpretar las Leyes).**

**Art. 122** Inicio del Período Legislativo cada tres años el 1º de mayo del año de su elección.

**Art. 123** Mayoría Simple 43 votos

Mayoría Calificada 56 votos

**Art. 124** Cambio de Período Legislativo

**Art. 125** Los Diputados y las Diputadas son representantes del pueblo entero

**Art. 126** Para ser elegido Diputado se debe ser salvadoreño por nacimiento, mayor de veinticinco años de edad, ser hijo de madre o padre salvadoreño, de notoria honradez y no haber perdido los derechos de ciudadano en los cinco años anteriores a la elección.

**Art. 127** No podrán ser candidatos a Diputados:

Los parientes del Presidente de la República dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

**Art. 129** Los Diputados en ejercicio no podrán desempeñar cargos públicos.

---

<sup>12</sup> Fuente: Diferentes Leyes de la República.

- **LEY DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
(LACAP)**

Según el Decreto Legislativo N° 868.

La Asamblea Legislativa de la República de El Salvador establece la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública con el objeto de regular las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios, que deben celebrar las instituciones de la Administración Pública para el cumplimiento de sus fines, entendiéndose páralos alcances y efectos de dicha Ley, que la regulación comprende además los procesos enunciados en la Ley. La Asamblea Legislativa se rige bajo esta Ley; ya que es una Institución de carácter Pública.

**ESTABLECIMIENTO DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI).**

**ART. 9** Cada institución de la Administración Pública establecerá una Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, que podrá abreviarse UACI, y será responsable de la descentralización operativa y de realizar todas las actividades relacionadas con la gestión de Adquisiciones y Contrataciones de obras, bienes y servicios.

- **LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO.**

Según Decreto Legislativo N° 516, el 23 de noviembre de 1995, publicado en el Diario Oficial N° 7, Tomo 330, del 11 de enero de 1996.

La Ley tiene por objeto:

**ART. 1**

- a) Normar y Armonizar la gestión Financiera del Sector Público.
- b) Establecer el Sistema de Administración Financiera Integrado que comprenda los Subsistemas de Presupuesto, Tesorería, Crédito Público y Contabilidad Gubernamental.

## **ART. 2**

Quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley todas las Dependencias Centralizadas y Descentralizadas del Gobierno de la República, las Instituciones y Empresas Estatales de carácter Autónomo, inclusive la Comisión Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL) y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS); y las Entidades e Instituciones que se costeen con Fondos Públicos o que reciban subsidio del Estado.

### ▪ **LEY DEL SERVICIO CIVIL**

#### **Capítulo I Disposiciones Preliminares**

Art. 1 Nombre y Objeto de la Ley

Art. 2 Alcance de la Ley

Art. 3 Creación y Supresión de Empleo

#### **Capítulo II Comisiones del Servicio Civil**

Art. 7 Literal a)

### ▪ **LEY DE ÉTICA GUBERNAMENTAL**

Decreto Legislativo N° 1038 y su Reforma D.L. (Diario Legislativo N° 427) D.O. (Diario Oficial N° 188) T. (Tomo N° 377) Octubre de 2007.

Capítulo 1

Disposiciones generales

#### **ART. 1 Objeto de la Ley**

La presente Ley tiene por objeto normar y promover el Desempeño Ético en la Función Pública; salvaguardar el Patrimonio del Estado, prevenir, detectar y sancionar la corrupción de los servidores Públicos, que utilizan los cargos o empleos para enriquecerse ilícitamente o cometer otros actos de corrupción.

## **ART.2** Ámbito de Aplicación

Esta Ley se aplica a todos los Servidores Públicos, permanentes o temporales, remunerados o ad-honorem, que ejerzan su cargo por elección, nombramiento o contrato emanado de la autoridad competente, que presten servicio en cualquier entidad estatal o municipal, dentro o fuera del territorio de la República.

El ejercicio de toda profesión, actividad empresarial, arte o industria es compatible con el Servidor Público.

## **ART.3** Definiciones:

- a. Función Pública
- b. Funcionario Público
- c. Empleado Público
- d. Servidor Público
- e. Fondos Públicos
- f. Corrupción
- l. Ética Pública

### ▪ **Reglamento Interno de la Asamblea Legislativa de El Salvador**

Decreto Legislativo N° 756. Diario Oficial N° 198. Tomo N° 369 Octubre de 2005.

Vigente y Actualizado con Reformas Diciembre 2007, Decreto Legislativo N° 492.

Diario Oficial N° 224. Tomo N° 377. Noviembre de 2007.

## Capitulo XVI

Administración de la Asamblea Legislativa (Página 50)

ART. 12 Junta Directiva

ART. 13 Presidencia

ART. 16 Pleno Legislativo (Diputados y Diputadas)

ART. 144 Gerencia de Operaciones Legislativas

ART. 145 Gerencia de Administración y Finanzas

ART. 146 Gerencia de Recursos Humanos

ART.147 Nombramiento de Empleados

- **Código de Trabajo**

Titulo Preliminar

Disposiciones Generales

Capitulo Único

**ART. 1**

El presente Código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en el Capítulo II del Título II de la Constitución.

**ART. 2**

Las disposiciones de este Código regulan:

b) Las relaciones de trabajo entre el Estado, los Municipios, las Instituciones Oficiales Autónomas y Semi-autónomas y sus trabajadores.

- **Ley de Salarios (Ejercicio Fiscal Vigente 2009)**

Decreto Legislativo N° 508

I Salarios con Aplicación al Presupuesto General del Estado

UP: (Unidad Presupuestaria) 01 Dirección y Administración Institucional

LT: (Línea de Trabajo) Dirección Superior

LT: (Línea de Trabajo) 02 Administración de Recursos Humanos

LT: (Línea de Trabajo) 03 Administración Financiera Institucional

Up: (Unidad Presupuestaria) 01 Pleno, Comisiones y Asistencia Legislativa.



- **Ley de la Corte de Cuentas de la República de El Salvador.**

La Corte de Cuentas, es el organismo encargado de la Fiscalización Pública en general y de la ejecución del Presupuesto. De acuerdo a esto, se considera que la Asamblea Legislativa está sujeta a la Auditoría de la Corte de Cuentas de la República, por manejar Fondos Públicos del Estado.

## **F. GENERALIDADES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

### **1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CAPACITACIÓN<sup>13</sup>**

Con el objeto de ubicarnos en el tiempo vamos a mencionar algunas notas históricas que, directa e indirectamente sirven como antecedentes de lo que hoy llamamos Capacitación.

Se debe mencionar que el fenómeno de la educación es tan antiguo como el hombre mismo. El proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y de entrenamiento, era claro que en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades de los pueblos primitivos.

Los apéndices que se conocen desde 2000 años A.C., y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación. Con el surgimiento de lo que podemos llamar la era industrial, primera mitad del siglo XVIII aparecen innumerables escuelas industriales cuya meta es lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, en el menor tiempo posible.

Ya en nuestro siglo, el entrenamiento y la capacitación han tenido un gran desarrollo. Por el año de 1915 aparece en los Estados Unidos de Norteamérica un método de enseñanza aplicado directamente al entrenamiento militar conocido como "Método de los cuatro pasos" que son: Mostrar, Decir, Hacer y Comprobar.

Se debe indicar que las dos guerras sufridas en este siglo dieron lugar a las técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de la

---

<sup>13</sup> Antecedentes de la capacitación [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

acción humana, especialmente de la industria. En 1940 fue cuando se empezó a entender la labor que la capacitación debería ser una función organizada, en la cual la figura del instructor adquiere especial importancia.

En el año de 1970 en México la Ley Federal del Trabajo establece como obligación de las empresas el capacitar a sus empleados, y para 1977 la capacitación en el trabajo se convierte en un derecho para el trabajador, en 1978 se origina el Sistema de Capacitación y Desarrollo.

## **2. Definiciones del Plan de Capacitación**

Para el desarrollo del proyecto “Diseño del Plan de Capacitación Integral para los empleados de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador”, es oportuno, unificar criterios que podemos tener respecto a las palabras que forman este concepto; a continuación presentamos las definiciones para cada una de ellas:

### **2.1. Plan**

“Es el conjunto de actividades, procesos, metas, objetivos y resultados que se esperan recibir en un período determinado”<sup>14</sup>

### **2.2 Capacitación**

“Capacitación es el Proceso Educativo, aplicado de manera organizada, a través de la cual, los empleados nuevos y antiguos satisfacen necesidades reales y aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de unos objetivos definidos”<sup>15</sup>

### **2.3 Integral**

“Sinónimo de integro (a), adjetivo de completo, honesto, intachable y con valores humanos”<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Diccionario Enciclopédico Océano Uno color, Edición 2001.

<sup>15</sup> Mc Graw Hill. Capacitación, Pág. 557; Gary Dessler. Administración de Personal, 6ª Edición, 1994.

<sup>16</sup> Diccionario Enciclopédico Océano Uno color, Edición 2001.

## **2.4 Plan de Capacitación Integral**

“Es la Descripción detallada de un conjunto de actividades de aprendizaje, estructurada de tal forma que conduzcan a alcanzar una serie de objetivos previamente determinados”<sup>17</sup>

### **Capacitación Integral.**

Es desarrollar al personal como ser humano, no sólo como trabajador o empleado, pues, es bien sabido que mejores personas serán mejores colaboradores en todos los sentidos, más honestos, mejores compañeros, mejores seres humanos en general.

Se puede concluir que un Plan de Capacitación Integral es: El conjunto de lineamientos que contiene los objetivos específicos de la empresa, con el fin de satisfacer las necesidades de formación y desarrollar al personal en sus puestos de trabajo, además de fomentar en ellos la práctica de Valores Humanos. Con el fin de obtener mayores beneficios para nuestro país.

## **3. Importancia del Plan de Capacitación Integral**

Las personas constituyen el recurso máspreciado con que cuentan las instituciones, presentan una increíble aptitud para el desarrollo, que es la capacidad de aprender habilidades y obtener nuevos conocimientos.

Difícilmente, las instituciones podrán lograr efectividad en su funcionamiento si su Recurso Humano no está bien capacitado, para responder a las exigencias que impone la dinámica de los servicios que presta y contribuya al logro de los objetivos preestablecidos. Los Planes de Capacitación son de suma importancia desde tres puntos de vista:

- Para el país
- Para la empresa
- Para el trabajo

---

<sup>17</sup> Plan de Capacitación Integral. Corona Vargas, Edgardo. Instrumentos Para la Formación de los Responsabilidades de la Capacitación, Pág. 57, El Salvador, 2000, INSAFORP.

### **3.1 Importancia para el País**

El desarrollo de un Plan de Capacitación Integral tiene gran importancia para el buen desempeño de los empleados, lo cual da a conocer el interés que se tiene en ellos como personas, como trabajadores y como parte importante de la empresa, aumentando sus conocimientos y habilidades lo que les permite desempeñar su trabajo más eficientemente y, a la vez; mejorar sus actitudes.

En la actualidad, las empresas requieren que su personal esté capacitado, ya que el ambiente competitivo en que se vive así lo exige, porque de esta manera nuestros productos y servicios pueden competir con los productos de otros países, se abren nuevas fuentes de negociaciones y el recurso humano capacitado, tiene mayores oportunidades de obtener un mejor trabajo, un mejor ingreso salarial y por ende, mejorar su nivel de vida.

Así como prestar más y mejores servicios a la población, por lo que es fundamental impulsar procesos de capacitación que permitan elevar el potencial del recurso humano con que cuenta nuestra Institución, para que puedan brindar a la comunidad un servicio con eficiencia y efectividad. Contribuyendo también, como una empresa de Responsabilidad Social; la cual, proporciona a la población salvadoreña en los aspectos de Donaciones.

### **3.2 Importancia para la Empresa**

A través de un Plan de Capacitación, la empresa minimiza sus costos de operación, pues; la eficiencia con que el trabajador realiza sus funciones lleva a una mejor calidad del trabajado y por consiguiente a una mayor productividad, y mantenerse en el mercado e incrementar su participación. Las implantaciones de Planes de Capacitación tienen ciertas ventajas para la empresa, tales como:

- \_ Crea mejor imagen de la institución
- \_ Mejora la relación jefes-subordinados
- \_ Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel
- \_ Se promueve la comunicación a toda la organización
- \_ Mejora la calidad del personal y al mismo tiempo hace una aportación valiosa a la comunidad
- \_ Ayuda a obtener la persona más idónea en el tiempo oportuno y en el puesto adecuado

\_ Estimula y motiva al personal hacia un mayor rendimiento laboral y a un constante desarrollo, circunstancias que lógicamente ayuda a formar y mantener una elevada moral en el trabajo y un alto espíritu de servicio.

### **3.3 Importancia para el Trabajador**

Analizando el punto de vista del trabajador, pueden darse criterios de gran peso, entendiéndose que la capacitación es un conjunto de experiencias y actividades que facultan a la persona interesada a transformar determinadas aptitudes en capacidades, que pueden ser puestos en práctica, lo que significa que le interesa al personal en cualquier momento de su existencia, aún fuera del trabajo. El individuo que forma parte de la empresa, está en condiciones de alcanzar algunas ventajas, tales como las que se presentan a continuación:

-Al facilitarse el acceso al desarrollo de habilidades diversificando y actualizando sus conocimientos, la capacitación permite al empleado incrementar sus posibilidades de Promoción en el puesto de trabajo, traslado a puestos o áreas de su mayor agrado y obtener, por ende, más satisfacción profesional.

-La persona capacitada se siente más segura de sí misma, porque intuye que podría enfrentarse con éxito a los problemas que profesionalmente pueden presentarse.

-También, obtiene mejores ingresos para su familia.

### **4. Características del Plan de Capacitación Integral**

Todo Plan de Capacitación debe reunir ciertas características fundamentales que proporcionen los resultados esperados. Dentro de estas podemos mencionar:

#### **.Integral:**

El plan de capacitación es un medio que sirve para encausar al personal hacia una auténtica integración en la empresa. Esto es posible si la educación que se imparte contiene todas las áreas necesarias que logren un conocimiento técnico especializado, ya que solo así se ubicará y desarrollará al empleado; sin olvidarnos de ellos como personas y respetando sus derechos.

**.Formal:**

Está basado en necesidades reales de una empresa, orientado hacia un cambio en las habilidades, conocimientos y actitudes del empleado, por consiguiente es una estructura formal. Por tanto, los planes de capacitación que establezcan además deben tener una causa real, su diseño e implementación debe efectuarse tomando un orden lógico y técnico que posea los objetivos a lograr, agregándole a éstos las Normas que regirán su funcionamiento, los Procedimientos por medio de los cuales se especifiquen los pasos que serán necesarios para llevar un lineamiento lógico y las políticas que permitirá alcanzar los objetivos que se formulen.

**.Continuidad:**

El Plan de Capacitación debe ser constante o a largo plazo, en el entendido, que la empresa tiene que pensar en crecimiento, y por consiguiente debe tomarse en consideración la importancia de la planeación, que puede realizarse mediante la Capacitación.

**.Seguimiento:**

El Plan de Capacitación debe de continuar la trayectoria personal del empleado en los aspectos de conocimiento, creatividad, ánimo, etc. Por medio de una intercomunicación jefe-empleado, recién capacitado, que dé por resultado saber si se han dado cambios favorables en los conocimientos, actitudes y habilidades en su trabajo, en caso de no ser así, establecer futuros planes de capacitación, sobre bases más objetivas que superen las causas que dieron lugar a ese resultado.

## **5. Alcances y Limitaciones de la Capacitación**

**Alcances:**

\_Que el "Diseño del Plan de Capacitación Integral", formulado para todos los empleados de la Institución, sirva de guía en la que se orienten las actividades que debe ejecutar el personal que labora, el cual contribuirá a que los empleados brinden un mejor servicio a los ciudadanos.

### **Limitaciones:**

- Si los funcionarios de la Asamblea Legislativa no toman con responsabilidad y seriedad la implementación de este trabajo de investigación, podría convertirse en un esfuerzo más para ayudar a los empleados y no podrán desarrollar adecuadamente sus labores.
- Si el personal no está capacitado en las áreas adecuadas, no desempeñarán bien sus labores.

## **6. Elementos Importantes de la Capacitación**

### **Plan de Beneficio Social**

Son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Estos beneficios constituyen los medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel de satisfacción de moral y afectividad.

## **7. Los Valores en el Puesto de Trabajo**

Los valores deben inculcarse a temprana edad por los padres, aunque los frutos se verán en un largo plazo, pero serán muy positivos; estos, son la clave del éxito tanto personal, como profesional cuando son aplicados en circunstancias que lo amerite y si se tiene una base sólida de ellos desde la infancia.

Dentro de los valores que ayudan a mejorar el trabajo en equipo y optimizar las habilidades de los empleados, se encuentran:

### **- El Orden.**

Se deberá trabajar con base a prioridades, lograr coherencia entre la vida privada y el trabajo, mantener un orden en las ideas y en el actuar, organizar las actividades, recursos y pensamientos.

- **La Responsabilidad.**

Es asumir las consecuencias de los propios actos, especialmente cuando son de inteligencia y voluntad. Responsabilidad ante los demás y la sociedad, respetar las decisiones aceptadas porque son ellas las que comprometen en el desarrollo profesional, centrarse en la intencionalidad final de la acción y no tanto en cumplir las exigencias mínimas de los demás y relacionar el desempeño profesional con el servicio a los demás.

- **Respeto.**

Hacia uno mismo, la actuación profesional de cualquier persona debe basarse en hechos objetivos, el respetarse uno mismo implica ser buen profesional. Hacia los demás, prever antes de actuar, aceptar críticas y correcciones en caso de situaciones erróneas, no dejar de beneficiar, ni perjudicar a los demás por sus derechos y atribuciones, tener en cuenta que siempre hay una persona detrás de un empleado.

- **La Fortaleza.**

Resistir, tener ánimo para poder alcanzar los logros en el momento adecuado, desarrollar un espíritu de lucha leal cuando la gestión se dificulta, no sobreproteger a los empleados en sus tareas, sacar un aprendizaje positivo de los errores y experiencias negativas.

- **El Optimismo.**

Visualizar y juzgar las acciones en situaciones siempre favorables, poner mayor valor en la finalidad más que en la acción.

- **La Generosidad.**

Considerar el valor de las personas como el principal activo de la Institución, saber incorporar los errores como parte del proceso de aprendizaje, ser exigentes en el desempeño y justo en las retribuciones. Estoy segura que al incluir estos valores en el "DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA LOS EMPLEADOS DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA", será

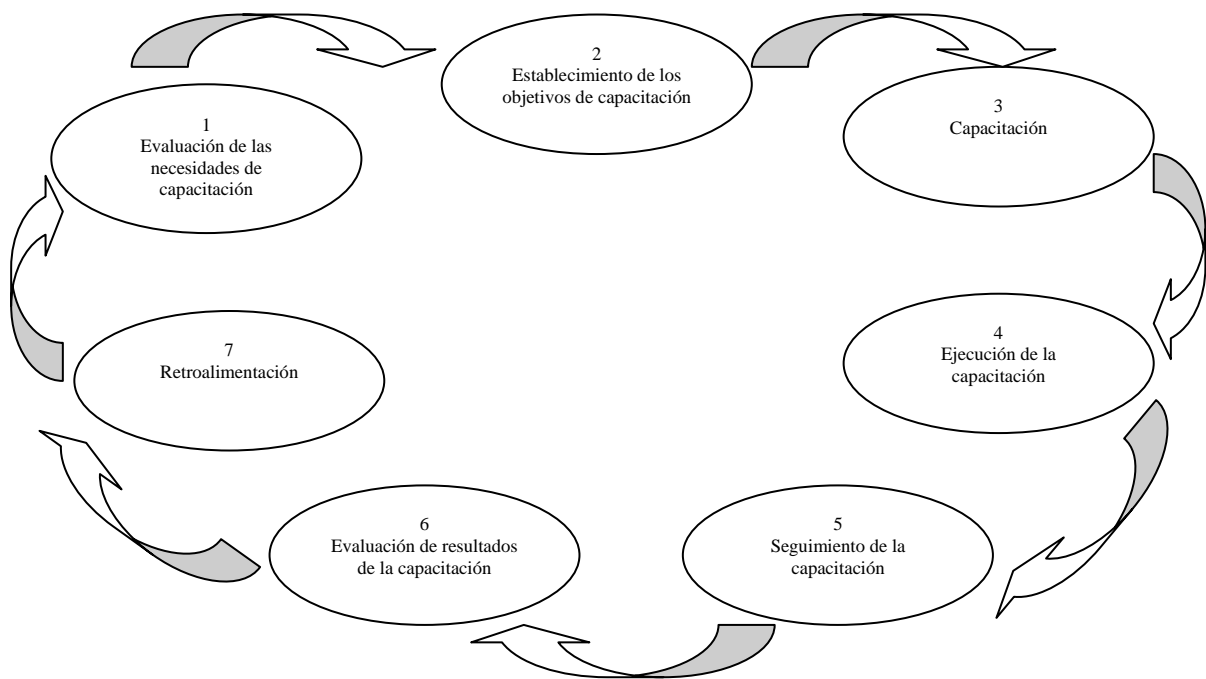


de gran beneficio, porque permitirá desarrollar a los empleados como seres humanos y esto, ayudará a mejorar el clima organizacional y la Mejora Continua.

### III. EL SISTEMA DE LA CAPACITACIÓN

El Sistema de la Capacitación, está compuesto por una serie de elementos que se interrelacionan con el fin de garantizar el personal capacitado para que ejecute eficientemente las operaciones de la empresa, la interconexión de estos elementos se muestra en el esquema que se presenta a continuación: Implementado el año 1978.

#### EL SISTEMA DE LA CAPACITACIÓN<sup>18</sup>



---

<sup>18</sup> Fuente: [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

## 1. Evaluación de las Necesidades y Diagnóstico de la Capacitación

La Evaluación de las Necesidades de Capacitación de individuos que son nuevos en sus puestos es relativamente sencilla. La tarea principal es determinar lo que comprende el puesto y dividirlo en sub-tareas, cada una de las cuales deberá ser aprendida posteriormente por el nuevo empleado. Sin embargo, al evaluar las necesidades de capacitación de los actuales empleados puede ser más compleja; en este caso, generalmente la necesidad de capacitación deriva de problemas por lo que se tiene la tarea adicional de decidir si la capacitación es en realidad la solución. Con frecuencia por ejemplo, el desempeño ha bajado debido a que los criterios de ejecución no son claros o por que la persona simplemente no está motivada.

Con relación a los aspectos prácticos de la capacitación, existen condiciones prácticas que deben ser examinadas:

- ¿Cuáles son las necesidades de capacitación?
- ¿Cuáles son los objetivos?
- ¿Cuál es el contenido y los métodos de capacitación que deben ser aplicados?
- ¿Cómo deberán ser evaluados los resultados de la capacitación?

En una empresa puede existir diferentes tipos de necesidades de capacitación como: Presentes y futuras. Las cuales, se pueden agrupar así:

### 1.1 Diferentes Tipos de Necesidades de Capacitación

A	B
I Las que tiene un individuo	• Las que tiene un grupo
II. Las que requiere solución inmediata	• Las que demandan soluciones futuras
III. Las que piden actividades de capacitación informales	• Las que requieren actividades formales de capacitación
IV. Las que exigen instrucción sobre la marcha	• Las que precisan instrucción del trabajo
V. Las que la empresa puede resolver por vos misma	• Las que necesitan ser cubiertas por fuentes externas
VI. Las que un individuo puede resolver en grupo	• Las que un individuo puede resolver por sí solo

## **1.2 Técnicas para Identificar Necesidades de Capacitación**

Existen algunas técnicas generales para determinar los requerimientos de capacitación, éstas son: La Observación, el Cuestionario y la Entrevista.

**La Observación** Es una técnica con la que se puede tener contacto con los principales responsables de la empresa y de diferentes áreas de ésta; y así, poder descubrir necesidades que son evidentes.

**El Cuestionario** a través de ésta técnica se puede determinar necesidades de capacitación, pudiendo abarcar un gran número de empleados de la organización.

**La Entrevista** Con esta técnica se logra conocer en una forma directa las opiniones o necesidades de cada uno de los interesados, así como también sus aspiraciones con los que se determina las áreas que a su juicio pueden ser reforzadas o actualizadas.

## **2. Establecimiento de los Objetivos de Capacitación**

Para cada Programa de Capacitación es necesario establecer objetivos concretos y medibles, ya que ellos, especifican que el empleado será capaz de lograrlo después de terminar con éxito el programa de capacitación. Por lo que ofrecen un centro de atención para los esfuerzos tanto del empleado como del instructor, así como un punto de referencia para evaluar los logros del programa.

### **Objetivos de la Capacitación**

#### **A. Objetivo General**

- Impulsar, lograr y mantener la eficiencia de la Institución a través de la labor del personal debidamente capacitado en sus respectivos campos de especialización, permitiéndole incrementar sus posibilidades de mejora en otro puesto a fin de brindar a la empresa los beneficios respectivos, así como el mejoramiento de los servicios que se prestan a la comunidad.

## **B. Objetivos Específicos:**

- Establecer los Programas de Capacitación necesarios con el propósito de solucionar las necesidades de conocimientos, habilidades y actitudes del personal de la empresa con respecto a su puesto, para corregir deficiencias en el desenvolvimiento de las actividades que desempeña.
- Evaluar los resultados de los Programas de Capacitación, con el objeto de corroborar si se han cumplido los objetivos propuestos.
- Actualizar al personal de las diferentes Dependencias de la empresa, en nuevas ideas, corrientes administrativas y gerenciales que propicien la calidad.
- Dar seguimiento a los Procesos de Capacitación, con el fin de determinar si se registraron cambios y poder tomar medidas correctivas o preventivas necesarias.

## **Clasificación de los Objetivos de Capacitación**

Los objetivos de aprendizaje se clasifican de acuerdo a tres niveles de conducta:

**Objetivos Cognoscitivos.** Son los relacionados con la información y el conocimiento; son la base de los programas de educación.

**Objetivos Afectivos.** Son los que enfatizan las actitudes, sentimientos y emociones; son la base de los programas de relaciones humanas.

**Objetivos Sicomotores.** Implicas las habilidades manuales o la manipulación de materiales, equipos especializados o cualquier actividad que requiera coordinación neuro-muscular.

## **3. Capacitación**

Esta fase, consiste en escoger las técnicas reales de capacitación para llevarla a cabo.

### **3.1 Métodos de Capacitación”<sup>19</sup>**

El método, es el planteamiento general de la acción de acuerdo con un criterio determinado. Existen métodos destinados a transmitir conocimientos, actitudes o ideales o mejor dicho, los organizados para conducir hacia los objetivos ya conocidos para quien los transmite y ahora también para quien los recibe. Existen algunos métodos de Capacitación, las cuales se detallan a continuación:

#### **3.1.1 Aplicadas en el Centro de Trabajo**

##### **Instrucciones Directas sobre el puesto:**

Esta se lleva a cabo en horas laborales. Se emplea para enseñar a los empleados para desempeñar su puesto de trabajo. Se basa en demostraciones y prácticas repetidas, hasta que la persona domine la técnica; dicha técnica es impartida por el capacitador.

**Rotación de Puestos:** Se capacita al empleado para ocupar posiciones dentro de la empresa en períodos de vacaciones, ausencias y renuncias. Se realiza a través de una instrucción directa.

**Relación Experto-aprendiz:** Se da una relación “maestro” y “aprendiz”. En dicha relación existe una transferencia directa del aprendizaje y una retroalimentación inmediata.

#### **3.1.2 Aplicadas Fuera del Sitio de Trabajo**

Conferencias, videos, películas y audiovisuales: Estas técnicas no requieren de una participación activa del trabajador, economizan tiempo y recursos, ofrecen poca retroalimentación y bajos niveles de transferencia y repetición.

Actuación o Socio-drama: Esta técnica da la oportunidad al trabajador de desempeñar diversas identidades; crea vínculos de amistad y de tolerancia entre los individuos y permite reconocer los errores.

---

<sup>19</sup> Adalberto, Chiavenato. Administración de Recursos Humanos, 2ª Edición, 1994.

Lectura, Estudios Individuales, Instrucción Programada: Se refiere a cursos basados en lecturas, grabaciones, documentos de instrucción programada y ciertos programas de computadoras. Los materiales programados proporcionan elementos de participación, repetición, relevancia y retroalimentación.

### **3.2 Importancia de los Métodos**

Existen diferentes métodos para capacitar el personal de una empresa, siendo ello de mucha importancia, ya que en gran parte el éxito en la asimilación de nuevas e innovadoras técnicas o formas de realizar un trabajo depende de la utilización de uno u otro método, para alcanzar los objetivos de la capacitación. En otras palabras un curso específico de capacitación dependerá de la profundidad de conocimientos requeridos, número de personas que hay que aceptar, nivel de trabajo, antecedentes de quienes lo reciben y otros elementos como el tiempo y los gastos económicos. A continuación se describen los métodos de capacitación más conocidos.

### **3.3 Tipos de Métodos de Capacitación**

#### **Directos**

Son aquellos que permiten la comunicación personal entre facilitador y capacitando. Estos son impartidos con métodos de enseñanza pedagógicos, se realizan trabajando con detalle de los temas o áreas que se imparten. Admite la participación por medio de preguntas y respuestas de los participantes y el exponente. Entre ellos tenemos:

Métodos de Aula-Clase: Se caracterizan por enseñar en grupo o a grupos en una forma adecuada, dada por especialistas en la materia, que imparte el tema a desarrollar. Existe una comunicación directa, ya que permite preguntas por parte de los participantes y muchas veces se les incita a hacerlas, así como dejando las tareas para motivar a la investigación y profundización del tema.

Método de Cursos Breves: Es la capacitación que se imparte sobre un tema específico dentro de una disciplina en la cual, el facilitador debe conocer el tema de igual o mejor forma que los

participantes. La duración de este método de capacitación es muy variable, el tiempo de los cursos breves ordinariamente es entre 8 y 30 horas.

Método de Aprendizaje Programada: Enseña habilidades para el puesto, que implica presentar preguntas o hechos y permite que la persona responda, para después ofrecer al empleado retroalimentación inmediata sobre la precisión de su respuesta. Sus funciones principales son: Inducción sobre el trabajo: Es utilizado en la preparación de personal de diferentes niveles jerárquicos, sea este de nuevo o antiguo ingreso. En este método existe un capacitador, que explica cómo se desarrolla el trabajo en un determinado puesto, permitiendo descubrir las deficiencias existentes en el alumno, proporcionándole conocimientos teóricos y prácticos que le permitan adaptarse a las exigencias del puesto de trabajo.

Vestibular<sup>20</sup>: Consiste en escuelas establecidas por la empresa, ya sea dentro o fuera de esta; y su propósito es enseñar rápidamente al empleado la labor que va a desempeñar.

Conferencias: Este método es sencillo y útil para impartir conocimientos con instrucción impersonal que implica principalmente la comunicación de ideas.

Mesas Redondas: Es una reunión de un grupo de personas en el cual interviene personal de nivel alto y operativo, con el objeto de estudiar problemas prácticos de tipo administrativo. Para el buen desarrollo de este método, es necesario que los participantes tengan la capacidad de exponer sus ideas y aceptar opiniones que conlleven a la solución de consenso.

### **Indirectos**

Son aquellos en los cuales, no es necesaria la relación entre el capacitador y el capacitando. Este método de capacitación emplea otros medios para dar a conocer los conocimientos, tales como: Revistas, boletines y las asociaciones de profesionales.

---

<sup>20</sup> Espacio amplio en la entrada de algunos edificios. Diccionario Enciclopédico Uno Color. Edición 2001.

Medios Auditivos: Consiste en llevar a cabo proyecciones de películas, imágenes, transparencias y carteles utilizados con el propósito de reforzar un mayor grado de aprendizaje.

Publicaciones: Son lecturas que se editan para enseñar una materia determinada a través, de libros, revistas, boletines, etc. Constituye un medio para ayudar a la capacitación directa. En algunas empresas grandes, mantienen extensas bibliotecas técnicas y administrativas para su personal. Los ejecutivos son animados a hacer uso máximo de las instalaciones, para mejorar sus conocimientos y mantenerse al día sobre las últimas prácticas.

### 3.4 Ventajas y Limitaciones de los Métodos de Capacitación

- **Método en el puesto de trabajo.**

Ventajas:

- a) Fácil de poner en práctica y con menos costo.
- b) Los trabajadores no necesitan transferir su rendimiento en una situación a sus labores, puesto que la capacitación y el trabajo se realiza en el mismo sitio.

Limitaciones:

- a) Causa interrupciones en el trabajo y da como resultado un incremento de errores en el aprendizaje.
- b) Disminución de la productividad o daño de equipo por la intervención del nuevo personal sin experiencia.

### **Instrucción Directa sobre el puesto**

Ventajas:

- a) Los empleados adquieren experiencias inmediatas y prácticas en la ejecución de sus funciones bajo condiciones de trabajo normales.

Limitaciones:

- a) Si el maestro acentúa la necesidad de producción más que el aprendizaje desalientan al trabajador que se considera explotado.



### **Rotación de Puestos**

Ventajas:

- a) Adquieren experiencia y conocimiento de las diferentes áreas de la empresa.

Limitaciones:

- a) Puede originar desmotivación hacia el trabajo, debido al cambio.

### **Fuera del Puesto de Trabajo**

Ventajas:

a) Las actividades de capacitación pueden conducirse sin interrupciones del flujo de trabajo como en el puesto de trabajo.

- b) El énfasis se hace sobre la instrucción más que sobre la producción.

Limitaciones:

a) El empleado debe transferir el aprendizaje obtenido al trabajo. En tales casos los aprendices necesitan capacitación informal en el trabajo al momento de iniciar sus labores.

### **Capacitación Fuera del Sitio de Trabajo**

Ventajas:

- a) Posibilita al personal en capacitación la dedicación de toda la atención al aprendizaje.

- b) No interfiere con el proceso de la empresa.

Limitaciones:

- a) El costo para implementarlo es alto, debido a que es necesario utilizar más recursos.

### **Método de Clases**

Ventajas:

- a) Permite la participación activa del aprendizaje.

- b) Es claro y mejor dirigido por el instructor.

Limitaciones:

- a) No se puede evaluar objetivamente el grado de aprendizaje.

### Conferencia

Ventajas:

- a) Se permite la discusión y se fomenta la participación de todos los empleados.
- b) La instrucción es individualizada, donde principalmente se da la comunicación de ideas.

Limitaciones:

- a) Puede darse el caso de no cubrirse todos los temas programados.

### Mesa Redonda o Dinámica de Grupo

Ventajas:

- a) Facilita el estudio de problemas prácticos sobre todo de tipo administrativos.

Limitaciones:

- a) Pérdida de tiempo innecesario por extenderse del tiempo programado.

### 3.5 Contenido del Plan de Capacitación<sup>21</sup>

- Establecimiento de Metas
- Definición de los Objetivos de Aprendizaje
- Formación del Grupo de Destinatarios para Cada Objetivo de Aprendizaje
- Definir el Tipo de Acción de Capacitación
- Selección de la Estrategia de Capacitación
- Determinación de los Recursos Para Eventos de Capacitación
- Definición de Fecha, Horarios y Duración de la Capacitación
- Estimación del Costo del Plan de Capacitación
- Estimación del Beneficio del Plan de Capacitación

Establecimientos de Metas: Las metas se fijan de acuerdo a las necesidades detectadas y se describen en forma cuantitativa, de manera que puedan ser medibles al final de la capacitación.

---

<sup>21</sup> Contenido del Plan de Capacitación: [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

Definición de los Objetivos de Aprendizaje: Los objetivos se establecen en función de las necesidades de capacitación detectadas y se describen de modo que se identifique dónde estamos y hacia dónde debemos llegar con la capacitación.

Formación del Grupo de Destinatario Para Cada Objetivo de Aprendizaje:

a) Se refiere a las personas que requieren de la capacitación para mejorar habilidades, conocimientos, actitudes o actualización.

b) En el desarrollo de un Plan de Capacitación, los participantes de dicho evento tienen obligaciones, mencionamos a continuación algunas de ellas: Asistir con puntualidad al desarrollo de cada uno de los cursos contenidos en el programa de capacitación, Colaborar con el desarrollo y participar activamente en aquellos que así lo exigen.

c) Los planes deben estar bien estructurados, pero pueden fallar si la actitud de los empleados es negativa, sino tienen motivación y confianza.

Definir el tipo de Acción de Capacitación: a) La decisión de establecer determinado Plan debe depender del objetivo de aprendizaje que se necesita impartir a los empleados.

c) El plan que se determine debe ser la solución a los problemas que dieron origen a la necesidad diagnosticada.

Selección de la Estrategia de Capacitación:

a) La estrategia indicará la forma con la que se pretende llevar a cabo el evento. Esta forma puede ser de capacitación "Dentro" o "Fuera" de la Unidad o empresa; en el caso de ser dentro, la capacitación puede darse "en" o "fuera" del puesto de trabajo. La selección de la forma será en función del objetivo de aprendizaje, el número de participantes y los recursos con que cuenta la Unidad administrativa y las políticas de capacitación establecidas.

Determinación de los Recursos Para Eventos de Capacitación: Los recursos necesarios para desarrollar los eventos de capacitación deben determinarse con base a los objetivos, naturaleza y duración de cada capacitación, realizando una selección de entre los siguientes recursos:

Recurso Humano, lo constituye el personal organizativo, los docentes y los expositores.

Recursos Materiales, comprende la logística que es necesaria para la ejecución de cada evento.

Recursos Audiovisuales, como el retroproyector, la televisión, el VHS, los cuales darán apoyo al desarrollo de los eventos.

Locales, los Locales, que son los lugares donde se llevarán a cabo las capacitaciones.

Definición de Fecha, Hora y Duración de la Capacitación: Se deberá establecer la época o periodicidad de la capacitación, considerando también el horario más oportuno o más propicio y la duración en función a los contenidos y dificultad para alcanzar el objetivo. Algunas de las actividades que deben definirse para llevar a cabo la capacitación, son las siguientes:

- a) Elaborar o seleccionar cursos.
- b) Seleccionar material para instructores y participantes.
- c) Selección del capacitador.
- d) Adquisición de recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarios.
- e) Responsabilidad de los encargados de la capacitación.

Estimación de los Costos del Plan de Capacitación: Se deben contabilizar todos los costos en que se incurran como efecto de la implementación del Plan de Capacitación, con el fin de optimizar los Recursos Financieros para la formación profesional del personal de la empresa.

Estimación del Beneficio del Plan de Capacitación: La Estimación del Beneficio del Plan, se realiza en función del aporte a los objetivos de la empresa y de los trabajadores, metas alcanzadas y recursos utilizados en forma correcta. La eficiencia del Plan de Capacitación, se medirá con la consecución de los objetivos planteados a bajo costo de ejecución.

#### 4. Ejecución de la Capacitación

La ejecución del entrenamiento presupone el binomio Instructor-aprendiz.

Los aprendices, son personas situadas en cualquier nivel jerárquico de la empresa, que necesitan aprender o mejorar los conocimientos que tiene sobre alguna actividad o trabajo.

Los instructores, son personas situadas en cualquier nivel jerárquico de la empresa, expertos especializados en determinada actividad o trabajo, que transmiten sus conocimientos a los aprendices.

Instrucción, es la enseñanza organizada de cierta tarea o actividad.

Aprendizaje, es la incorporación de la enseñado al comportamiento del individuo. Por tanto, aprender es modificar el comportamiento del individuo gracias a lo enseñado.

La ejecución de la capacitación dependerá principalmente de los siguientes factores:

Adecuación del Programa de Capacitación a las Necesidades de la Organización:

La determinación de Programas de Capacitación dependerá de la necesidad de preparar determinados empleados o mejorar el nivel de los empleados disponibles, ya que; la capacitación debe ser la solución a las necesidades descubiertas.

La Calidad del Material de Entrenamiento Presentado:

El material de enseñanza deberá concretar la instrucción, facilitar la comprensión del participante por medio de la utilización de recursos audiovisuales, aumentar el rendimiento de la Capacitación. Es por ello, que la calidad del material debe ser planeada de manera cuidadosa con el fin de facilitar la Ejecución de la Capacitación.

La Cooperación de los Jefes de la Empresa:

La capacitación debe hacerse en todos los niveles y funciones, con todo el personal de la misma. Es necesario contar con un espíritu de cooperación del personal; ya que, todos los jefes deben participar de manera efectiva en la Ejecución del Plan.

La Calidad y Preparación de los Instructores:

El éxito de la ejecución dependerá del interés, del esfuerzo y de la capacitación de los instructores. Éstos, deberán reunir ciertas cualidades personales, tales como: Facilidad para las relaciones humanas, motivación para la función, capacidades didácticas, fácil exposición, conocimientos del tema en estudio.

La Calidad de los Participantes:

Aparentemente, la calidad de los participantes influye de manera sustancial en los resultados del plan de Capacitación. Tanto, que los mejores resultados se obtienen con la selección adecuada de los empleados, en función de la forma y del contenido del Plan y de los objetivos de la capacitación para que se llegue a disponer de las personas más adecuadas para cada trabajo.

#### **5. Seguimiento de la Capacitación<sup>22</sup>**

El seguimiento, consiste en establecer un procedimiento administrativo, adecuado, continuo y permanente que permita supervisar las actividades que realiza el trabajador con el propósito de verificar si está o no aplicando los conocimientos adquiridos y qué porcentaje, con el objeto de tener información que nos sirva para la Evaluación de la Capacitación. Lo anterior deberá realizarse mediante el empleo de herramientas de control interno como la establecida en las **“Normas Técnicas de Control Interno N° 2- 04 Capacitación”**, emitida por la Corte de Cuenta de la República de El Salvador y que literalmente dice: **“La Entidad ejecutará Programas para Desarrollar las Capacitaciones y Aptitudes de sus Servidores en el campo de su Competencia; sobre la base de un Diagnóstico que contenga las Necesidades de Capacitación, sus Objetivos y un Sistema de Evaluación y Seguimiento.**

Los conocimientos adquiridos por el servidor en programas de capacitación en el interior y exterior del país, deberá tener efecto multiplicador hacia el interior de la entidad, por ello, es necesario suscribir un convenio que regule ésta responsabilidad.

---

<sup>22</sup> Seguimiento de la Capacitación. Corte de Cuentas de la República de El Salvador. Memoria de Labores.

Debido a la inversión que requiere la capacitación, deben evaluarse las necesidades de la entidad, con el objeto de tener un diagnóstico de los problemas actuales y desafíos a mediano y largo plazo.

El programa de capacitación contribuye al desarrollo de habilidades y destrezas en los servidores, puede desarrollarse mediante cursos, seminarios, conferencias y prácticas.

## **6. Evaluación de los Resultados de la Capacitación**

Esta fase es de suma importancia para el desarrollo de los recursos de capacitación. El objetivo de la evaluación de resultados de la capacitación es determinar su efectividad e identificar los beneficios que han obtenido la empresa y sus trabajadores con la capacitación. La evaluación de los planes de capacitación está ligada a un interés institucional, político, social, etc. Para cuan beneficiosos son los resultados del mismo en la práctica, siempre y cuando dicho plan sea relevante por su impacto social o por el beneficio que representa para el desarrollo institucional.

### **6.1 Diferentes enfoques para Evaluar los Planes de Capacitación.**

Dentro de la Evaluación del Plan se pueden tomar en consideración los siguientes tipos de enfoque, cada uno de ellos están ligados a los propósitos de la evaluación.

**Evaluación por Objetivos:** Este enfoque, toma como parámetro para evaluar los planes de capacitación, los objetivos y las metas propuestas de la misma y los resultados finales estarán orientados hacia un porcentaje de logros obtenidos en función de los objetivos.

**Evaluación Consecuencial:** Esta evaluación, se centra en aspectos cualitativos del programa y es preciso hacer un análisis de contenido a lo largo de su desarrollo; por tanto, es necesario analizar el valor de dichas metas, preocupándose así por las características internas del Plan de Capacitación.

Evaluación Transaccional: Es aplicada especialmente en los procesos de cambio y funciona para vencer la resistencia del mismo, el sujeto de esta evaluación es el Sistema y no los clientes servidos por el Sistema. Se determina la necesidad del cambio, se estudia cuidadosamente el problema y se prevén la posibilidad de éxito y al mismo tiempo se legitima con las instancias involucradas en el cambio y luego, se hace una prueba piloto con los estímulos derivados del éxito del programa, esto constituye un reto para quienes están trabajando tradicionalmente y finalmente se reúnen los proponentes y oponentes para que desarrollen un plan de evaluación con auxilio de especialistas. Este paso es importante para vencer la resistencia al cambio ya que involucran a todos, el programa se realimenta y se expande cuando se incorporan sugerencias constructivas.

Evaluación Formativa: Sirve como un mecanismo de control que finalice el plan y así se evite el fracaso. Este tipo de evaluación, garantiza la efectividad del mismo, porque ofrece una retroalimentación permanente.

Evaluación Global del Plan: Como lo indica su nombre, la evaluación se realiza desde su fase de Diagnóstico de Necesidades y diseño, hasta la conclusión del mismo. Posteriormente, a ella, el impacto que causa en el aspecto social.

Se han considerado tres grandes etapas a evaluar, estas son:

a) Evaluación Previa: Se evalúa el diagnóstico de necesidades y el diseño del plan.

Aquí, se establecen los ajustes pertinentes para ubicarlos dentro del contexto socio-económico. Esta debe ser realizada por especialistas en la materia respectiva y por los responsables del Plan. Esta evaluación garantiza que el diagnóstico no se desvíe de sus objetivos principales y que el diseño del plan sea congruente con las políticas nacionales e institucionales y con las prioridades y áreas críticas detectadas en la investigación diagnosticada.



b) Evaluación Concurrente: Esta evaluación, se realiza sobre la marcha del plan.

Se evalúa la dinámica del mismo, desde el punto de vista de los insumos, procesos y producto final. El producto final, es el recurso humano capacitado y promovido científicamente para que desempeñe de manera efectiva su labor respectiva en su puesto de trabajo.

c) Evaluación Ex-post: La evaluación ex-post se inicia al concluir el programa, ya que su objetivo es el de identificar el impacto social del mismo o detectar si los capacitados están utilizando sus conocimientos en sus puestos de trabajo, ayudando así al desarrollo institucional.

Los resultados obtenidos de las tres etapas anteriores, ofrecen elementos de juicio valiosísimos para orientar la Toma de Decisiones o el destino de un Plan de Capacitación.

Después de estudiar las diferentes evaluaciones de un Plan de Capacitación , podemos decir que la evaluación realiza un papel sumamente importante porque proporciona información vital para la toma de decisiones en cuanto a sí debe fortalecer un Plan de Capacitación, ampliar su cobertura, efectuar mayores inversiones.

### **Retroalimentación.**

Es un ingrediente esencial en cualquier proceso, ya que por medio de este, se tomarán las decisiones que ajustan el mismo sistema a través del tiempo. Por lo que, los resultados de la evaluación serán un insumo importante para la retroalimentación; porque servirán de base para mejorar el nuevo ciclo de capacitación.

## CAPITULO II

"DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE  
LOS EMPLEADOS DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA  
REPÚBLICA DE EL SALVADOR"

## **A. LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

### **1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Este Capítulo describe la Investigación de Campo, el Diagnóstico y además; las Conclusiones y Recomendaciones relacionadas a los diferentes Niveles Jerárquicos que componen la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, con la finalidad de conocer las Necesidades de Capacitación del personal de la Institución.

### **2. IMPORTANCIA**

La importancia de ésta radica en detectar las necesidades que tienen los empleados de capacitarse en las Áreas de Comunicación efectiva, Liderazgo, Motivación y Servicio al Público entre otras; todo lo anterior, con el objeto de tener mayor eficiencia en el trabajo y proveer las Herramientas de Capacitación necesarias para el buen desempeño de las actividades diarias.

### **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los objetivos que se persiguen con la investigación son los siguientes:

#### **3.1 General**

Desarrollar una Investigación sobre la Detección de Necesidades de Capacitación en la Asamblea Legislativa de El Salvador, con el fin de elaborar el Diagnóstico de dichas necesidades que permitan el "Diseño de un Plan de Capacitación Integral" y contribuya al mejor desarrollo de las funciones del personal de la Institución en estudio y por lo mismo, mejorar el Servicio al Público que lo solicita.

#### **3.2 Específicos:**

- a) Establecer las Necesidades de Capacitación de los empleados con el objeto de elaborar un Plan de Capacitación Integral que sirva como alternativa para mejorar la eficiencia de los Servicios que ofrece la Institución.

- b) Determinar los elementos necesarios para elaborar un Plan de Capacitación Integral que permita mejorar el Desempeño Laboral de los empleados de la Institución.
- c) Identificar las Áreas en las que el personal necesita Capacitación para el buen desempeño de sus actividades.

#### **4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **4.1 Método de la Investigación**

Para desarrollar el presente Programa se hará uso del Método Científico, a través del Método Deductivo ya que nos permitirá pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares, se utilizarán además varios elementos metodológicos, en el que se manifiestan:

**Fuentes Primaria**, a utilizar; entre ellas se pueden mencionar: (Cuestionarios, Entrevistas Telefónicas y la Encuesta Directa).

**Fuentes Secundarias**, a utilizar en el transcurso de la investigación; se pueden nombrar las siguientes: (Libros, Revistas, Folletos, Memoria de Labores, Tesis, Páginas Web y otras Publicaciones que se relacionen con la investigación en estudio).

Para recopilar la información y los datos necesarios que faciliten dicha investigación. El Método Científico es el de aplicación general que sustenta formalmente toda Investigación Científica y señala las fases fundamentales que deben observarse, siendo estas: Selección del tema, elaboración de supuestos teóricos (Hipótesis), experimentación, interpretación y al final, la presentación de los resultados.

##### **4.2 Tipo y Diseño de la Investigación**

Por la naturaleza de la información el tipo de investigación es de campo; su fuente de datos se encuentra en información de primera mano que proviene de la Observación, la Entrevista y por medio de un Cuestionario, en otras palabras carácter cualitativo ya que la información proviene del material bibliográfico y de apreciaciones sostenidas del personal clave a través de la

entrevista, así mismo es de carácter cuantitativa, porque toma en cuenta cantidades y porcentajes, entre otros. El tipo de investigación a utilizar es la Correlación, ya que a través de ésta, se pretende demostrar que el “Diseño de un Plan de Capacitación Integral” puede mejorar el desempeño laboral de los empleados de la Institución; se busca medir el grado de eficiencia en los empleados.

El Diseño de investigación para realizar este Proyecto es No Experimental dado que la investigación se realizará sin manipular deliberadamente las variables y solamente se observarán los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

## **5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para llevar a cabo la investigación sobre “Diseño de un Plan de Capacitación Integral que va destinado a los empleados de la Asamblea Legislativa” se utilizarán las siguientes técnicas:

### **a) Encuesta**

Consiste en recopilar información sobre una base de la población, a la cual se la denomina Muestra. Determinada información podrá emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen y se conocen en forma parcial o imprecisa.

Las encuestas para este estudio en particular estarán dirigidas a los empleados seleccionados de las diferentes Áreas, así como del Nivel Jerárquico que laboran en la institución.

En esta técnica se empleará como instrumento el Cuestionario, el cual estará dirigido a los empleados y los mandos medios de la Institución.

### **b) La Observación Directa**

Es el proceso metodológico más antiguo y moderno; es importante tomar en cuenta que para la investigación, éste método es la base en el cual se estudia el fenómeno y se recopila la información pertinente; que permite realizar un mapa acerca de la totalidad de la Institución e inclusive cede la oportunidad de distinguir los aspectos más relevantes e importantes para la investigación.

### **c) Prueba Piloto**

La prueba se realizará a un 2.5% de los empleados, lo cual representará un total de 20 encuestas. Estas, se llevarán a cabo antes de efectuar el cuestionario definitivo, esto con el objeto de evaluar el grado de comprensión de las interrogantes formuladas, en lo referente a cambiar el estilo de redacción o diseñar nuevas preguntas no consideradas.

## **6 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Las fuentes de recolección de información están clasificadas en Primarias y Secundarias.

### **a) Fuentes de Información Primaria**

El proceso de investigación requiere la utilización de técnicas e instrumentos que permiten obtener información necesaria para su análisis e interpretación y poder medir las variables contenidas en las hipótesis formuladas.

Entre las Fuentes Primarias a utilizar en el desarrollo de la investigación se pueden mencionar: (Cuestionarios, entrevista telefónica y la encuesta directa); los cuales serán aplicados a los empleados, mandos medios de la Institución.

## **b) Fuentes de Información Secundarias**

El proceso de investigación requiere la utilización de técnicas e instrumentos que permiten obtener los datos requeridos en la investigación.

Estas Fuentes Secundarias a utilizar en el transcurso de la investigación, se pueden nombrar las siguientes: (Libros, revistas, memoria de labores, tesis); así como también, sitios de internet, folletos y otras publicaciones relacionadas a la investigación en estudio.

## **7 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Luego de recopilar la información acerca del Proyecto de investigación, será necesario presentarla mediante una Tabulación de Datos, en la que primero se redactará la pregunta; luego, el objetivo que se pretende alcanzar con la misma; seguidamente, los resultados mediante un cuadro de respuestas y finalmente, el gráfico con su respectiva interpretación.

## **8 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA**

### **a) Universo**

Al conjunto de todos los individuos, objetos o mediciones de interés se le denomina Universo y tales elementos poseen las principales características de análisis para realizar la investigación. El universo de la investigación fue conformado por 803 empleados distribuidos en las diferentes Dependencias; los cuales se detallan a continuación:

<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>Nº DE EMPLEADOS</b>
Grupos Parlamentarios	299
Junta Directiva	78
Gerencia Administrativa Financiera	41
Gerencia de Operaciones Legislativas	179
Gerencia de Recursos Humanos	155
Unidades Asesoras	51
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>

## b) Muestra

Son todas las personas y objetos que se utilizan como sujeto de estudio.

DEPENDENCIAS	Nº DE EMPLEADOS
Grupos Parlamentarios	29
Junta Directiva	8
Gerencia Administrativa Financiera	4
Gerencia de Operaciones Legislativas	18
Gerencia de Recursos Humanos	16
Unidades Asesoras	11
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>

Fórmula de la Población Finita para encontrar la Muestra<sup>23</sup>

$$n = \frac{Z^2(PQ)N}{e^2(N-1) + Z^2(PQ)}$$

En donde:

**N** = Tamaño de la Población 803 empleados

**n** = Tamaño de la Muestra ¿?

**Z** = Desviación Estándar (Nivel de confianza de la información) 95%

**P** = Probabilidad de éxito (Probabilidad de que el evento ocurra) 50%

**Q** = Probabilidad de fracaso (Probabilidad de que no ocurra) 50%

**e** = Error (Nivel mínimo de error aceptable en la investigación) 5%

## Cálculo de la muestra

---

<sup>23</sup> Allen Webster, Estadística Aplicada a los Negocios y Economía.  
McGraw-Hill 3° Edición.



$$n = \frac{Z^2(PQ)N}{e^2(N-1) + Z^2(PQ)}$$

Datos:

n= ¿ ?

e= 0.05

P= 0.50

N= 803

Q= 0.50

Z= 0.95 \_\_\_\_\_ 0.9025

$$n = \frac{(0.95)^2 (0.50 \times 0.50) 803}{(0.01)^2 (802) + (0.9025) 0.25}$$

$$n = \frac{700.2012}{8.7} = 86 \text{ empleados}$$

**n = 86 Empleados**

86 (Empleados de la Muestra) \_\_\_\_\_ 803 (Total de Empleados)

X (Nº de Empleados a encuestar 86) \_\_\_\_\_ (10% Empleados por Dependencia)

**NOTA:** El número de personas que se tomaron como muestra para realizar la investigación fue del 10% del total de empleados que trabajan en cada Dependencia dentro de la Institución.

## **B. TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

A continuación se presenta la Tabulación de los Datos obtenidos a través de los Cuestionarios que se aplicaron a los empleados y Jefes de la Asamblea Legislativa; así como el Objetivo de cada pregunta y su respectivo Comentario.

Se elaboraron 23 preguntas en el Cuestionario para los 86 empleados que se tomaron como muestra, entre ellas:

## 1. TABULACIÓN DE ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

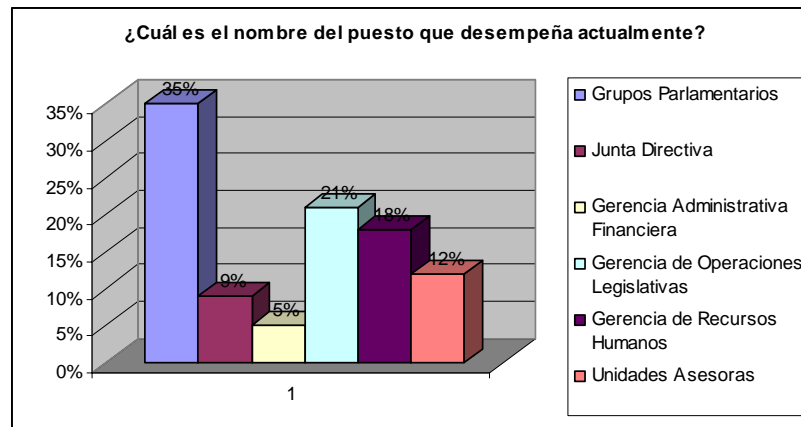
### Pregunta N° 1

¿Cuál es el nombre de la Dependencia en la que se desempeña actualmente?

#### Objetivo:

Determinar si el personal conoce el nombre del puesto que se desempeña.

DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
Grupos Parlamentarios	34%
Junta Directiva	9%
Gerencia Administrativa Financiera	5%
Gerencia de Operaciones Legislativas	21%
Gerencia de Recursos Humanos	18%
Unidades Asesoras	13%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



#### Comentario

El personal encuestado pertenece a diferentes puestos dentro de la institución; lo cual, ayudará a conocer mejor las necesidades de capacitación que tienen los empleados de la Asamblea Legislativa para poder desarrollar sus actividades laborales.

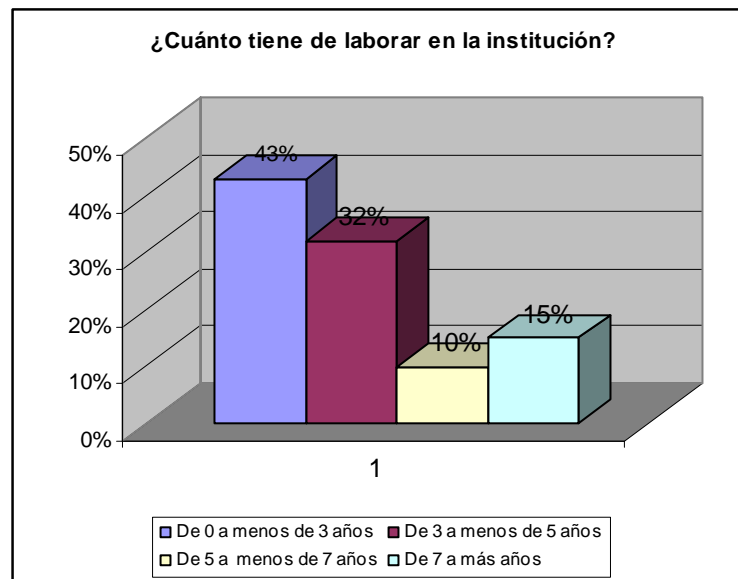
## Pregunta N° 2

¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la Institución?

### Objetivo

Determinar si la Institución proporciona a sus empleados estabilidad laboral.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a menos de 3 años	37	43%
De 3 a menos de 5 años	27	32%
De 5 a menos de 7 años	9	10%
De 7 a más años	13	15%
<b>Total</b>	86	100%



### Comentario

Un porcentaje del 43% del personal encuestado es relativamente nuevo, el 10% posee más de cinco años de laborar en la Asamblea, el 15% tiene ya por lo menos siete años y el 32% cuenta con más de ese tiempo de trabajo para la institución. Demostrando la estabilidad laboral que proporciona la misma.

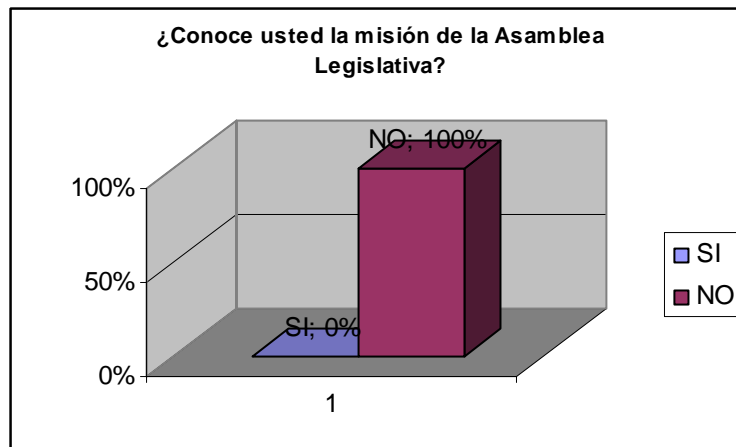
### Pregunta N° 3

¿Conoce usted la Misión de la Asamblea Legislativa?

#### Objetivo

Determinar si la Asamblea Legislativa ha definido la Misión Institucional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

El 100% de los empleados de ésta institución manifestaron que no existe la Misión en la Asamblea Legislativa. Lo anterior, deja claro que los empleados no tienen definido cuál es el propósito de la empresa.

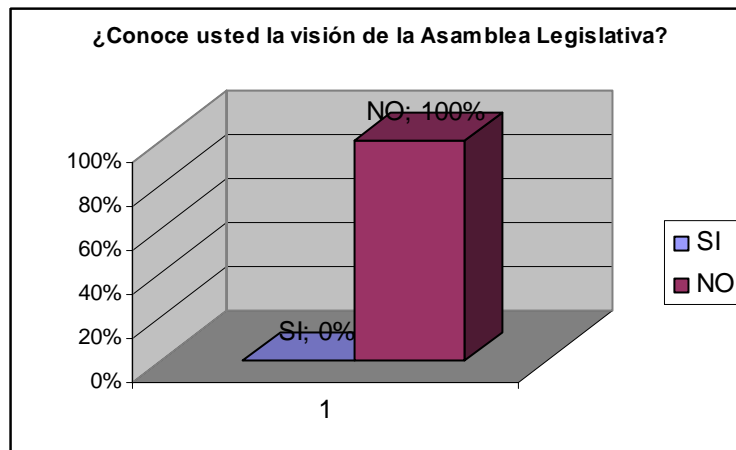
#### Pregunta N° 4

¿Conoce usted la Visión de la Asamblea Legislativa?

#### Objetivo

Determinar si la Asamblea Legislativa cuenta con una Visión.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

El 100% de los empleados de la institución manifestaron que dentro de la misma no existe Visión. Se determina que no se cuentan con los elementos administrativos que son indispensables dentro de toda empresa para darles a conocer a los trabajadores el rumbo de la Asamblea Legislativa.

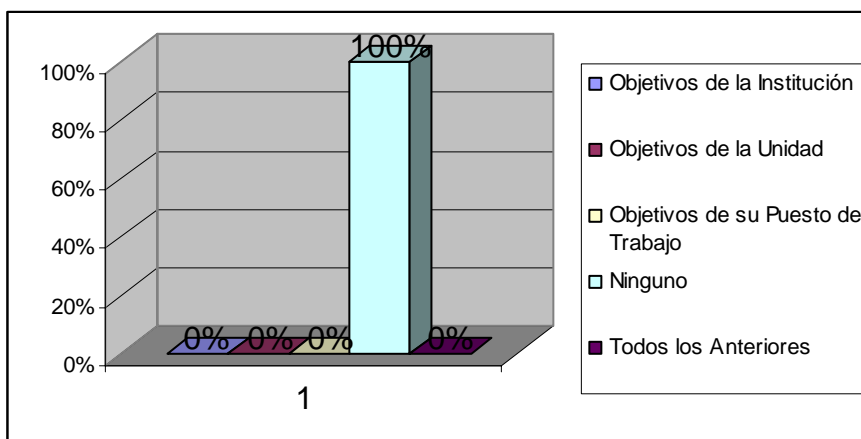
### Pregunta N° 5

¿Cuáles Objetivos de los que persigue la Asamblea Legislativa le han dado a conocer, ya sea en forma verbal o escrita?

### Objetivo

Conocer si la institución comunica a sus empleados los objetivos que desea alcanzar.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Objetivos de la Institución	0	0%
Objetivos de la Unidad	0	0%
Objetivos de su Puesto de Trabajo	0	0%
Ninguno	86	100%
Todos los Anteriores	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



### Comentario

El 0% del personal encuestado señaló que se le han dado a conocer los objetivos institucionales, el 0% manifestó que los objetivos de su puesto de trabajo, el 0% los de la unidad y el 100% dijo que ninguno. De ésta manera, se refleja que existe mucho desconocimiento sobre los objetivos de la Asamblea Legislativa. Se puede observar según las respuestas del personal encuestado que no existen o no les han dado a conocer los objetivos institucionales.

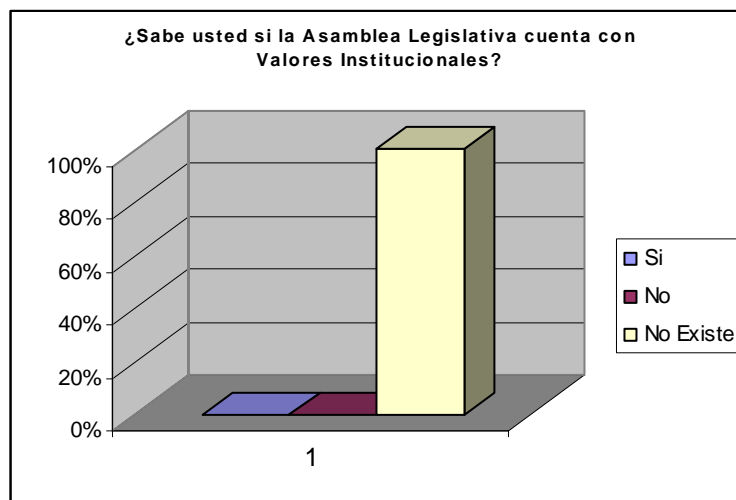
### Pregunta N° 6

¿Sabe usted si la Asamblea Legislativa cuenta con Valores Institucionales?

#### Objetivo

Identificar si los empleados conocen algunos de los Valores que deben existir en la Asamblea.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	0	0%
No Existe	86	100%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

El 100% de los trabajadores dijeron que no existen los Valores de la Institución ò que no se los han dado a conocer. Por lo anterior, deben tomarse cartas en el asunto para establecer los elementos administrativos que deben ser indispensables establecido.

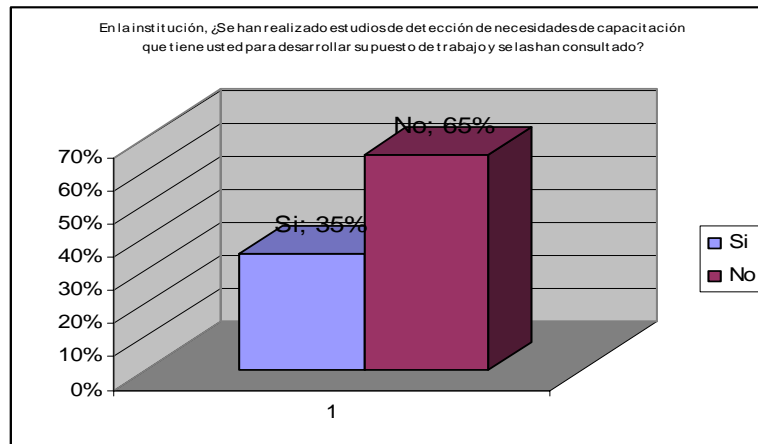
### Pregunta N° 7

En la institución, ¿Se han realizado estudios de detección de necesidades de capacitación que tiene usted para desarrollar su puesto de trabajo y se las han consultado alguna vez?

### Objetivo

Identificar si en la institución se preocupan por conocer las necesidades de capacitación del personal.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	35%
No	56	65%
Total	86	100%



### Comentario

El 65% de los empleados señaló que no le han consultado cuáles son sus necesidades de capacitación y el 35% restante, respondió que sí ha sido consultado. Lo cual, significa que por parte de la institución ha existido la inquietud de consultarle a los empleados de sus necesidades de capacitación en el puesto de trabajo; teniendo en cuenta que no ha sido con la totalidad del personal.



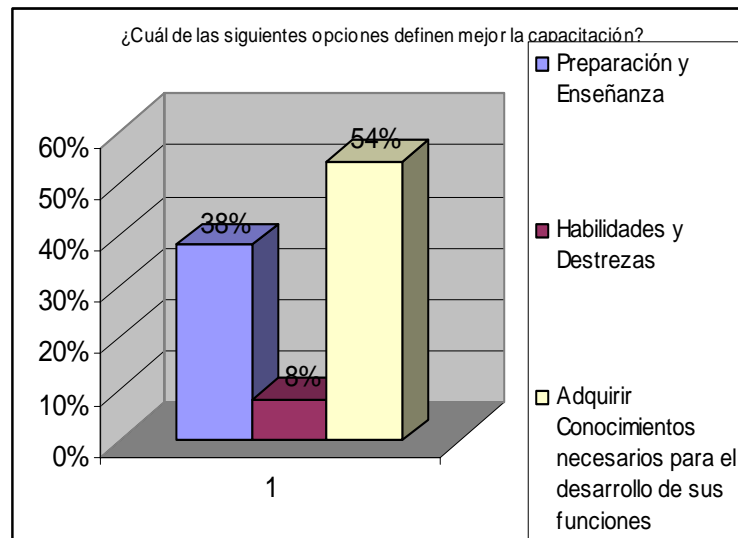
### Pregunta N° 8

A su criterio, ¿Cuál de las siguientes opciones definen mejor la Capacitación?

#### Objetivo

Conocer la definición que tienen los empleados de la capacitación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Preparación y Enseñanza	33	38%
Habilidades y Destrezas	7	8%
Adquirir Conocimientos necesarios para el Desarrollo de sus Funciones	46	54%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

De la totalidad del personal encuestado el 54% define a la capacitación como el medio para adquirir conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones y el 38%. Se concluye que la mayoría de los empleados entiende este término.

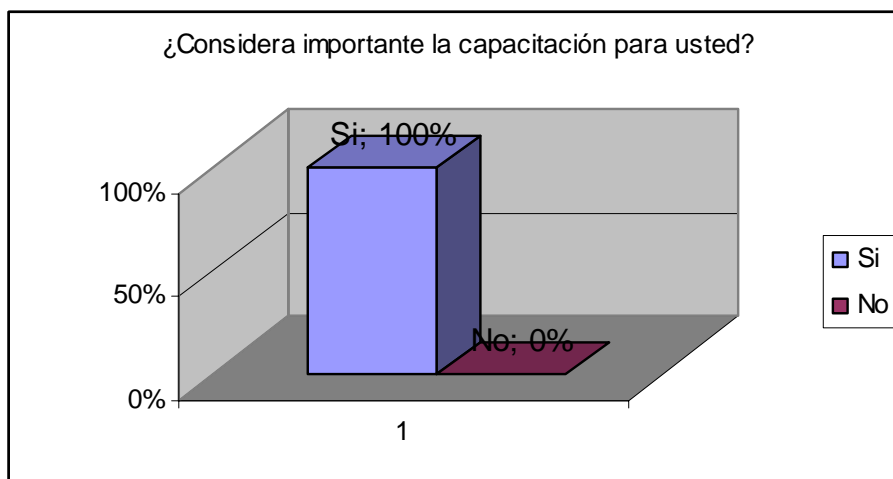
### Pregunta N° 9

¿Considera importante la Capacitación para usted?

#### Objetivo

Identificar la importancia que le dan los empleados a la capacitación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	86	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

El 100% de los encuestados coincidió en que la capacitación es muy importante para ellos, lo que significa que el personal está consciente de la importancia que tiene para mejorar el desempeño de sus labores.

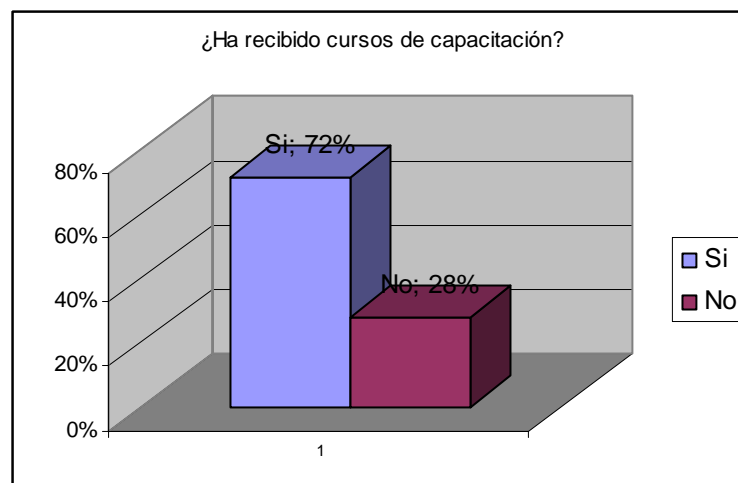
### Pregunta N° 10

En el tiempo que tiene de laborar para la institución ¿Ha recibido Cursos de Capacitación?

#### Objetivo

Conocer si la institución ha brindado algún tipo de capacitación a sus empleados.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	62	72%
No	24	28%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

El 72% manifestó que ha participado en los cursos de capacitación que ya brinda la institución y el 28% restante que no. Lo anterior significa que la institución se ha interesado por preparar a sus empleados para mejorar su desempeño.

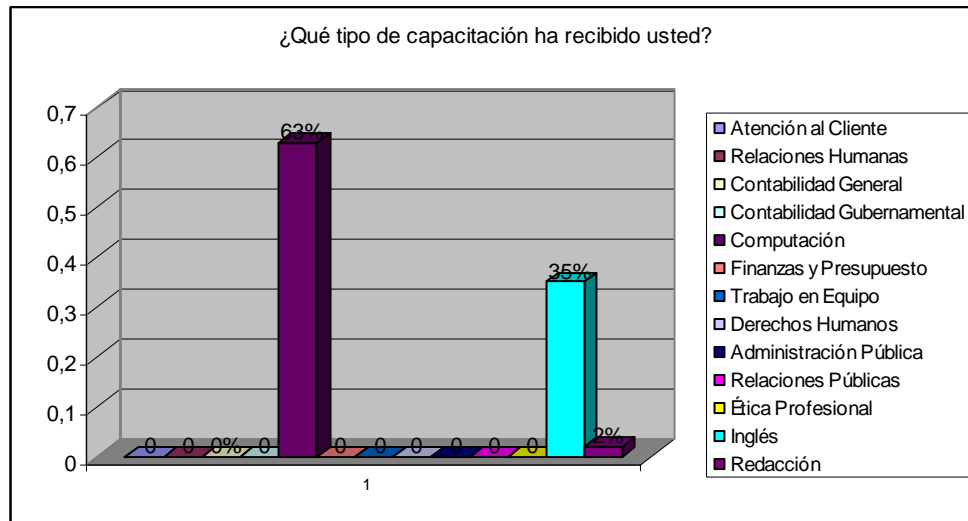
**Pregunta N° 11**

Si su respuesta es afirmativa a la anterior ¿Qué tipo de Capacitación ha recibido usted?

**Objetivo**

Identificar las áreas en las que ha sido capacitado el personal

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Servicio al Público	0	0
Relaciones Humanas	0	0
Contabilidad General	0	0%
Contabilidad Gubernamental	0	0
Computación	54	63%
Finanzas y Presupuesto	0	0
Trabajo en Equipo	0	0
Derechos Humanos	0	0
Administración Pública	0	0
Relaciones Públicas	0	0
Ética Profesional	0	0
Inglés	29	35%
Redacción	2	2%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



### Comentario

De la totalidad de las personas encuestadas un 63% señaló que computación es la capacitación que han recibido y el 35% se han capacitado en el área de inglés, el 2% mencionó que redacción. Por eso, se llega a la conclusión de que la institución ha hecho énfasis en las áreas arriba mencionadas.

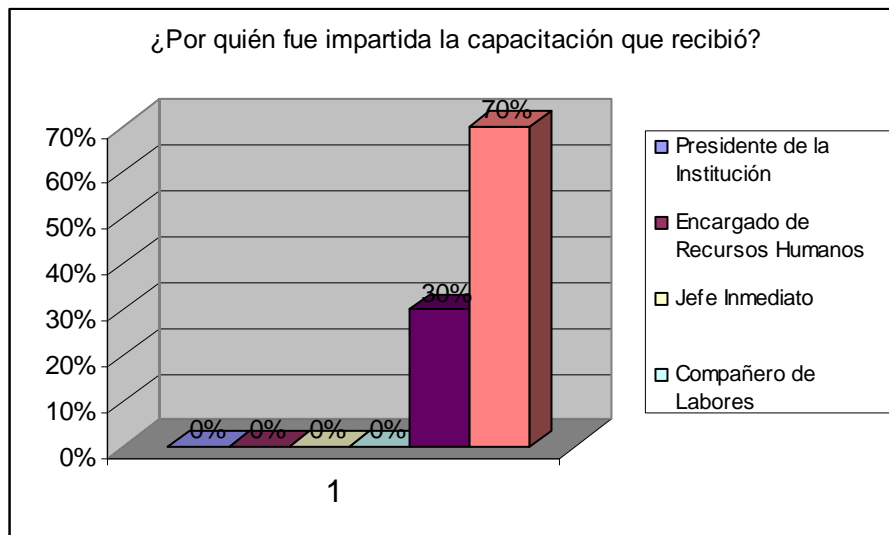
### Pregunta N° 12

¿Por quién fue impartida la Capacitación que recibió?

#### Objetivo

Identificar al capacitador que proporcionó la enseñanza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Encargado de Recursos Humanos	0	0%
Jefe Inmediato	0	0%
Compañero de Labores	0	0%
Capacitador Externo	26	30%
Compañero de trabajo que está en la Unidad de Capacitación	60	70%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

El 70% de la muestra, manifestó que la capacitación fue recibida por personal que está dentro de la unidad de capacitación institucional y el 30% dijo que la impartió una persona externa a ella. Lo anterior, demuestra que la Asamblea Legislativa preocupa por capacitar a su personal en el área técnica.

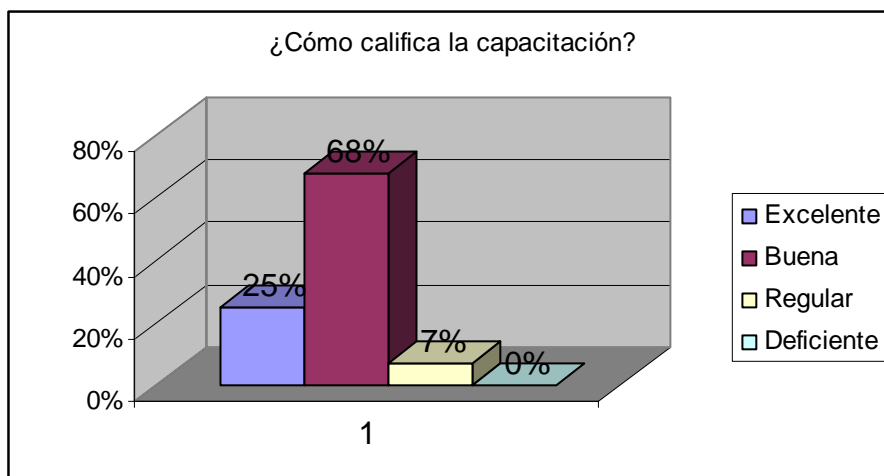
### Pregunta N° 13

En general ¿Cómo califica la Capacitación?

#### Objetivo

Conocer la valoración que el personal dio a los cursos recibidos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	21	25%
Buena	59	68%
Regular	6	7%
Deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

De la totalidad de encuestados el 25% calificó la capacitación que recibió como excelente, el 68% restante como buena, y el 7% lo cual refleja que ha existido una calificación y aceptación favorable por parte del personal que se vio beneficiado con las capacitaciones a las que los enviaron.

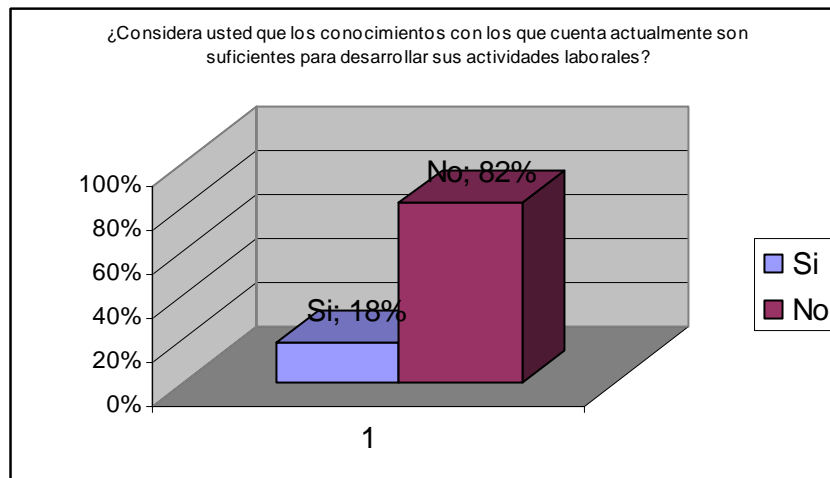
### Pregunta N° 14

¿Considera usted que los conocimientos con los que cuenta actualmente son suficientes para desarrollar sus Actividades Laborales?

### Objetivo

Identificar si el personal de la institución, está lo suficientemente preparado para desarrollar sus actividades diarias.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	18%
No	71	82%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



### **Comentario**

Un 82% de las personas encuestadas, manifestó que no se siente lo suficientemente preparado para desempeñar en forma óptima sus funciones diaria y el 18% dijo que si lo está; por lo cual, se determina que es necesario capacitar al personal directamente con cursos de capacitación que les ayude a realizar mejor sus actividades.



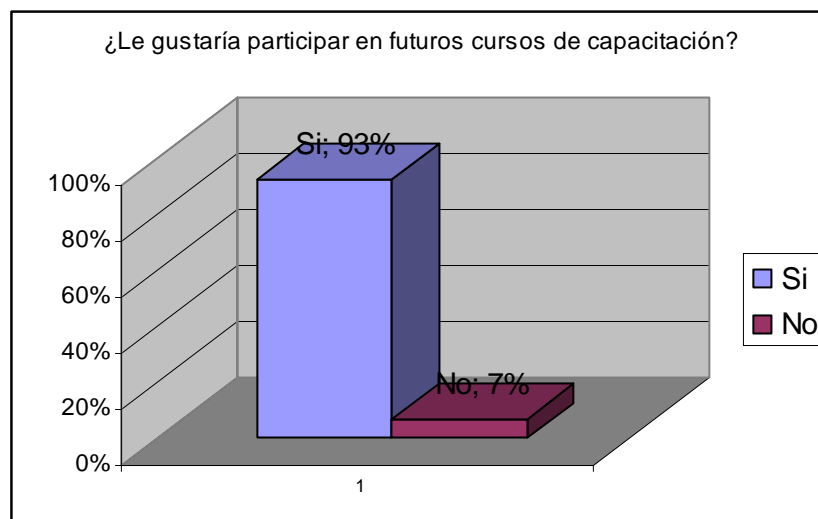
### Pregunta N° 15

¿Le gustaría participar en futuros Cursos de Capacitación?

#### Objetivo

Determinar la disposición que tienen los empleados para participar en cursos de capacitación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	93%
No	6	7%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

Respecto a si el personal se encuentra interesado en participar en futuros cursos de capacitación el 93% respondió que si lo está mientras que el 7% no tiene interés. Se puede concluir que el personal está lo suficientemente motivado como para poder participar en eventos de capacitación en el corto tiempo.

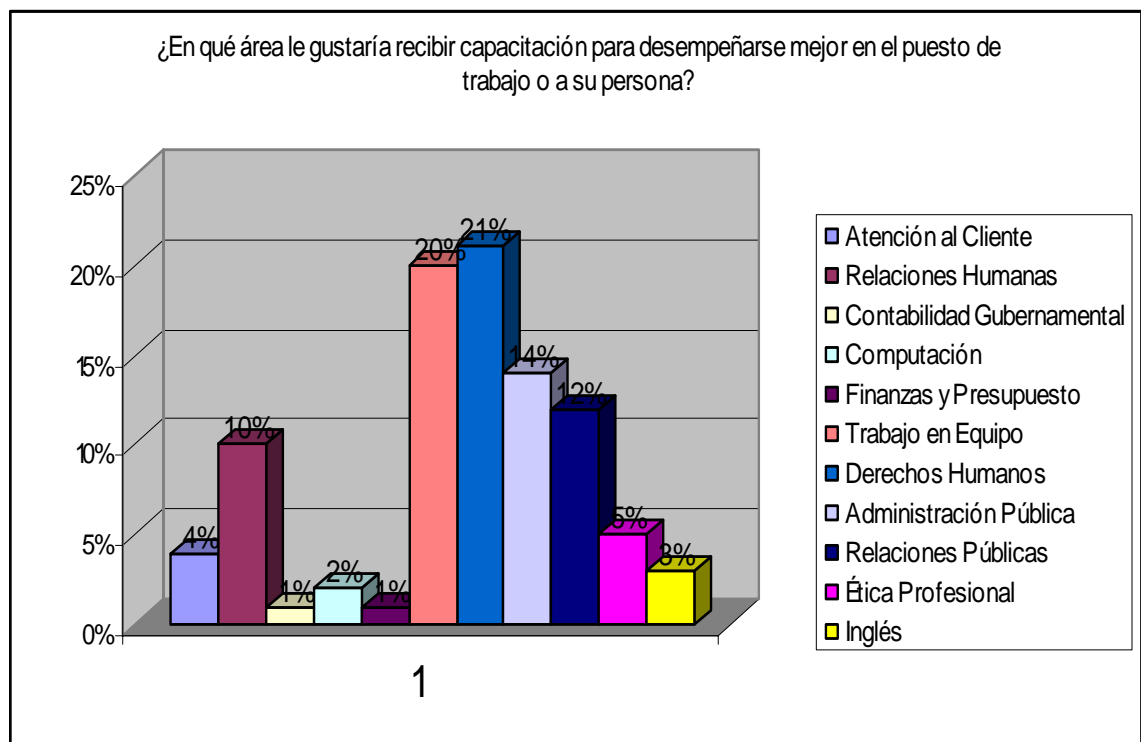
**Pregunta N° 16**

¿En qué Área le gustaría recibir Capacitación para desempeñarse mejor en el puesto de trabajo o como persona?

**Objetivo**

Conocer las Áreas en las que al personal considera necesario recibir capacitaciones para tener un mejor desempeño en el puesto de trabajo.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Servicio al Público	3	4%
Relaciones Humanas	8	10%
Contabilidad Gubernamental	1	1%
Computación	2	2%
Finanzas y Presupuesto	1	1%
Trabajo en Equipo	17	20%
Derechos Humanos	19	21%
Administración Pública	12	14%
Relaciones Públicas	10	12%
Ética Profesional	4	5%
Inglés	3	3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>93%</b>



### Comentario

Las áreas en las cuales a las personas que se tomaron como muestra les gustaría capacitarse son las siguientes: En el área de la Contabilidad Gubernamental al 1%, en el de Relaciones Públicas a un 12%, en Relaciones Humanas a 10%, en el Servicio al Cliente refleja el 4% Trabajo en Equipo el 20%, en Derechos Humanos el 21%, en la Administración Pública al 14 %, en Ética Profesional al 5% restante, computación el 2% , inglés 3%, Finanzas y Presupuesto el 1%.

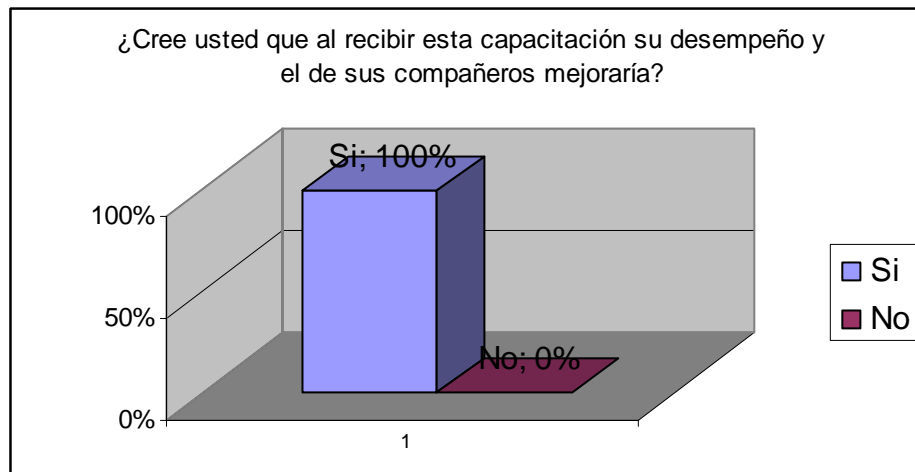
### Pregunta N° 17

¿Cree usted que al recibir esta Capacitación su desempeño y el de sus compañeros mejoraría?

#### Objetivo

Determinar si los empleados consideran importante la capacitación para mejorar su eficiencia.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	86	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

El 100% de las personas encuestadas manifestó que al recibir estas capacitaciones mejorará su desempeño y el de sus compañeros. Se refleja que hay una gran disposición por parte de los empleados de aprovechar al máximo la capacitación y poner en práctica los conocimientos que ahí se les dé.

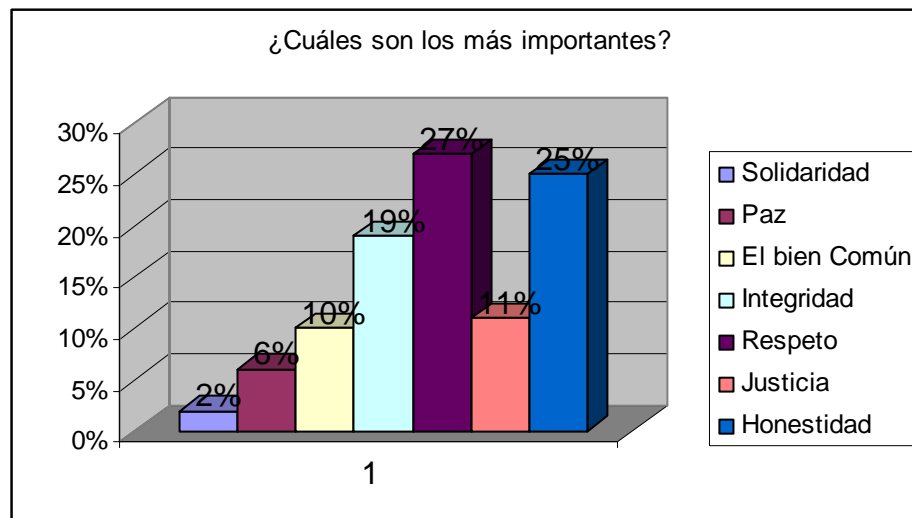
### Pregunta N° 18

La Capacitación va orientada al Desarrollo de los Valores Humanos; desde su punto de vista  
¿Cuáles son los más importantes?

### Objetivo

Conocer cuáles son los Valores más importantes desde el punto de vista de los empleados.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Solidaridad	2	2%
Paz	5	6%
El bien Común	9	10%
Integridad	16	19%
Respeto	23	27%
Justicia	9	11%
Honestidad	22	25%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



### **Comentario**

Un 27% consideró que el Respeto es el Valor Humano más importante, un 25% dijo que es la Honestidad, el 19% dijo que es la Integridad, el 10% manifestó que el Bien Común, el 6% consideró que es la Paz, el 11% respondió que es la Justicia, el 2% dijo que es la Solidaridad.

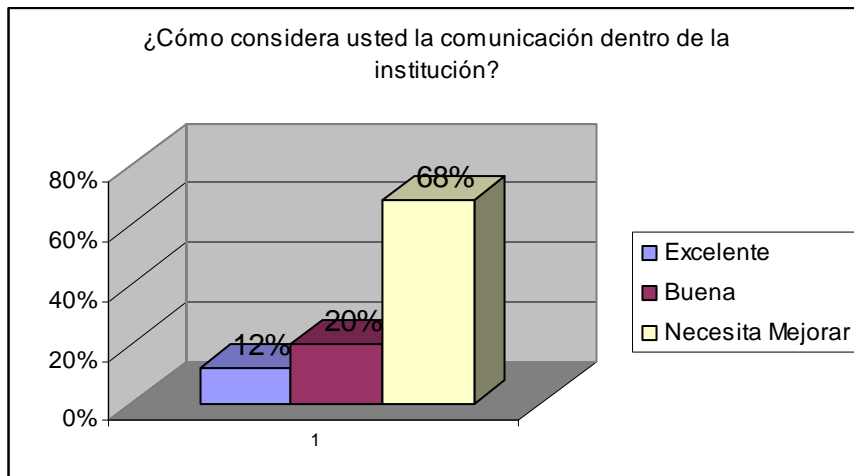
### Pregunta N° 19

¿Cómo considera usted la Comunicación dentro de la Institución?

#### Objetivo

Identificar la opinión de los empleados en cuanto a la comunicación que se da en la Asamblea Legislativa.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	12%
Buena	17	20%
Necesita Mejorar	59	68%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

El 68% de los empleados considera que la comunicación dentro de la institución debe mejorar, el 20% dijo que es buena y el 12% manifestó que es excelente; debe concluirse con esto, que es necesario proporcionar algún tipo de capacitación para mejorar la comunicación en la institución para que su acercamiento con las personas sea más adecuado.

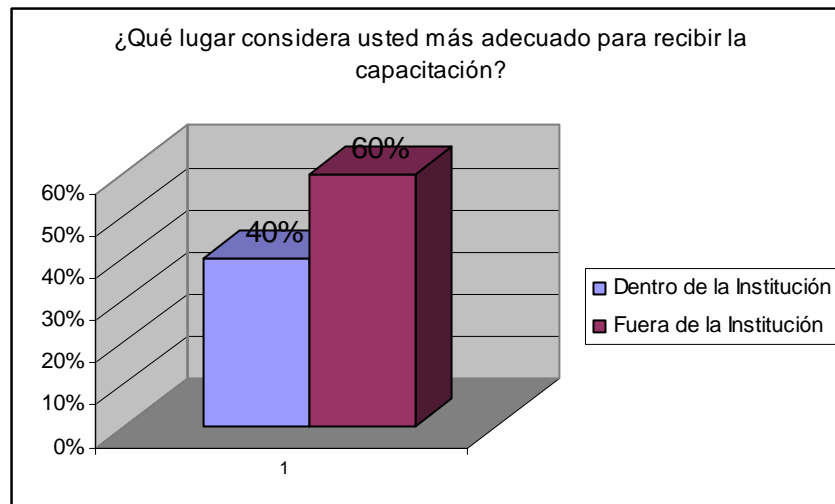
### Pregunta N° 20

¿Qué lugar considera usted más adecuado para recibir la Capacitación?

#### Objetivo

Determinar qué lugar prefieren los empleados para recibir las capacitaciones futuras

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Dentro de la Institución	34	40%
Fuera de la Institución	52	60%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

El 60% de los empleados encuestados consideró que es mejor que la capacitación sea impartida fuera de la institución y el 40% dijo que es mejor que sea dentro de las instalaciones de la institución. Quedando claro que por mejores condiciones e instalaciones sería mejor que se impartieran fuera de la empresa.

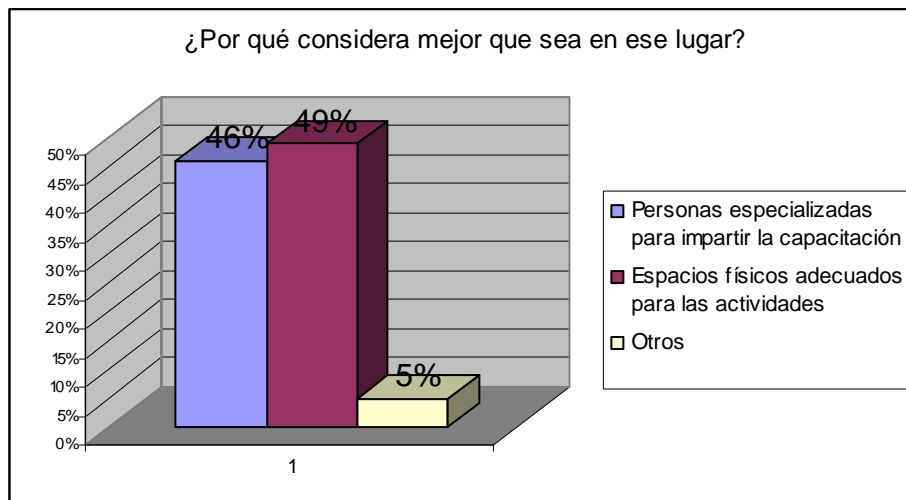
### Pregunta N° 21

¿Por qué considera mejor que sea en ese lugar?

#### Objetivo

Establecer el porqué los empleados consideran que sea mejor la capacitación en un lugar determinado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Personas especializadas para impartir la capacitación	40	46%
Espacios físicos adecuados para las actividades	42	49%
Otros	4	5%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



#### **Comentario**

De los empleados que se encuestaron el 49% consideró que el mejor lugar para recibir las capacitaciones futuras debe ser fuera de la institución debido a espacios físicos más adecuados para desarrollar las actividades que en ellas se realicen, el 46% dijo que porque las personas son especialistas para impartir temas específicos y un 5% mencionó otros aspectos.



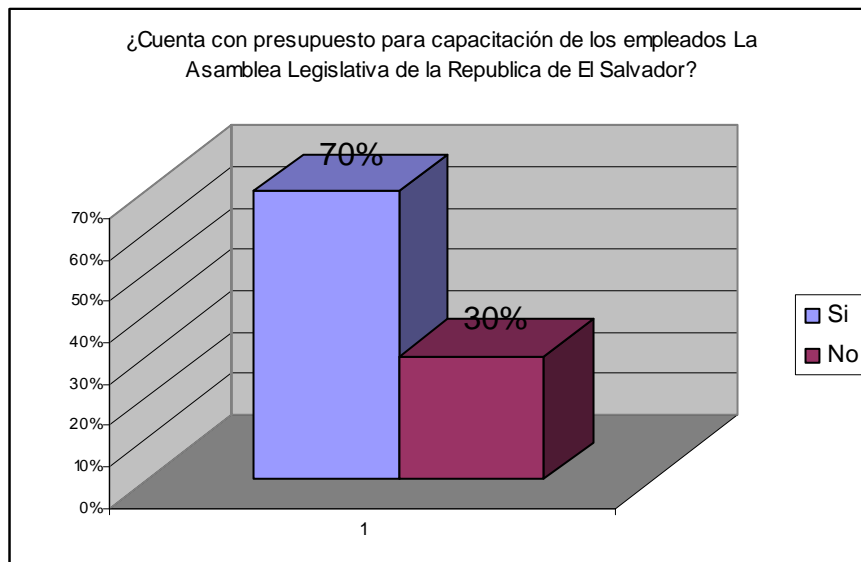
### Pregunta N° 22

¿Cuenta con Presupuesto para Capacitación de los empleados La Asamblea Legislativa de la República de El Salvador?

### Objetivo

Conocer si existe una cantidad de fondos que sean destinados directamente para las capacitaciones del personal.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	70%
No	26	30%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



### **Comentario**

El 70% de los encuestados manifestó que si existe una cantidad de dinero que está orientada a la capacitación de los empleados y el 30% dijo que no. Lo anterior demuestra que la capacitación tiene un rubro que se le asigna a ésta área.

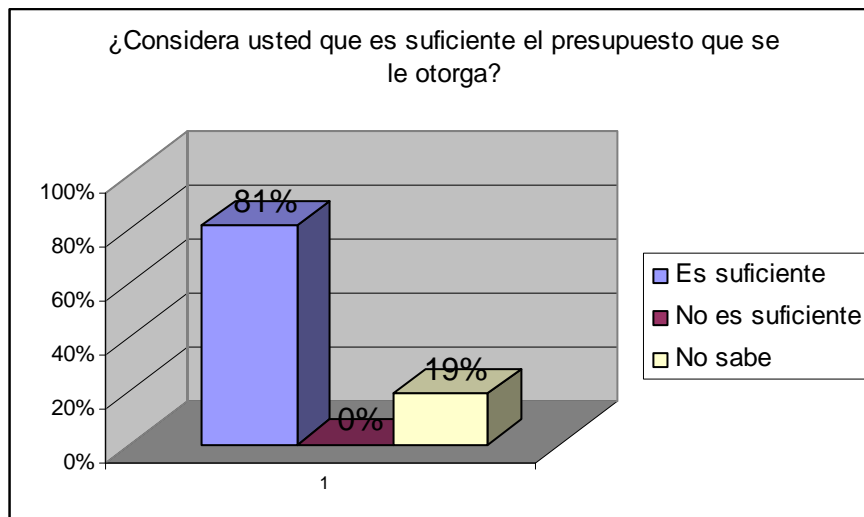
### Pregunta N° 23

Si su respuesta es afirmativa a la pregunta anterior, ¿Considera usted que es suficiente el Presupuesto que se le otorga?

### Objetivo

Conocer las respuestas de los participantes de ésta encuesta para saber si conocen del rubro que va del Presupuesto de la Asamblea Legislativa a la Capacitación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Es suficiente	70	81%
No es suficiente	0	0%
No sabe	16	19%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



### **Comentario**

De los encuestados el 81% respondió que si es suficiente el presupuesto es suficiente y el 19% manifestó que no sabe. Se manifiesta que la Capacitación es de suma importancia para los empleados de la Institución.

## **C. ALCANCES Y LIMITACIONES**

Con el fin de determinar cuales fueron los alcances y limitaciones obtenidos durante la investigación, se describe lo siguiente:

### **1. Alcances**

- En la Investigación de Campo se contó con el apoyo y apertura de la Junta Directiva de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.
- Se facilitó el Estudio ya que por parte de los empleados se permitió obtener respuestas positivas, de esta manera se obtuvo la información requerida para realizar el Diagnóstico.

### **2. Limitaciones**

- Una de las mayores limitaciones durante la investigación fue la de los empleados que están en las Dependencias fuera de San Salvador, esto dificultó un poco la recolección de datos, ya que se tuvo que hacer la encuesta por la vía telefónica.

## **D. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

Tomando en cuenta los resultados provenientes de la investigación de campo realizada en la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador y teniendo en cuenta la teoría presentada en el Capítulo I, se ha realizado el siguiente Diagnóstico tomando como base los datos que se obtuvieron a través del Cuestionario dirigido a los 86 empleados de las diferentes Dependencias; con el objeto de identificar las principales fallas, problemas, vacíos y debilidades que se dan en las Dependencias de la Institución en estudio, por la falta evidente de un Plan de Capacitación Integral adecuado para los empleados.

### **1. Capacitación**

Con la información proveniente de la Investigación de Campo se ha elaborado la siguiente Detección de Necesidades, con el objetivo de identificar a través del Diagnóstico las principales Áreas de mejora que existen en la institución, debido a la falta de un Plan de Capacitación apropiado al personal. El Diseño de éste contribuirá a lograr avances en el Desarrollo Laboral de los empleados.

## **1.1 Análisis de la Organización**

### **Estudios de Necesidades de Capacitación**

Tomando como base los datos que proporcionaron los empleados de la Institución, se puede determinar que solamente se le ha preguntado a un 35% de ellos si les han consultado sobre las necesidades de capacitación que éstos requieren para desempeñar su puesto de trabajo; mientras que el 65% restante manifestó que no les han consultado. (Ver pregunta 7)

### **Inducción**

\_Se tiene claro que no se han realizado estudios de detección de necesidades de capacitación y es por ello que cuando una persona nueva entra a la institución es el jefe inmediato quien le indica las actividades que se realizan dentro de cada Unidad o Dependencia, o se le asigna a la persona que tiene más tiempo de trabajar en dicho puesto dentro de la misma.

\_En cuanto a los cursos que se imparten en la Unidad de Capacitación Institucional, se ha determinado que el 70% de los encuestados manifestaron que la persona encargada de brindar la Capacitación es un compañero de trabajo que está asignado en la misma Unidad de Capacitación y solamente a un 30% se las ha brindado una persona ajena a la Asamblea Legislativa. (Ver pregunta 12).

### **\_Presupuesto para Capacitaciones**

También señalaron que la Asamblea Legislativa, cuenta con un Presupuesto asignado para la Capacitación de los empleados de la Institución y que el mismo si es suficiente para dichas actividades (Ver preguntas 22 y 23 de encuestas).

\_Se consultó sobre el Desarrollo de Valores dentro de la Institución, las respuestas obtenidas muestran que no están plasmadas por ningún lado dentro de la Asamblea Legislativa y que deberían fomentarse y ponerse en práctica para mejorar las relaciones con los demás compañeros. Actualmente se han distribuido varios Ejemplares del Código de Ética Gubernamental pero no se ha dado ningún tipo de Capacitación con respecto a este tema (Ver pregunta 6).

## **1.2 Análisis del Recurso Humano**

\_Después de realizar la investigación se pudo determinar que el 72% de los empleados han recibido Cursos de Capacitación por parte de la Institución, entre las cuales están: Inglés, Computación y Redacción. (Ver pregunta 10 y 11).

\_Actualmente el 82% del personal, considera que los conocimientos que posee, no son suficientes para sus actividades diarias (Ver pregunta 14) y que les gustaría recibir programas de capacitación para mejorarlas; entre ellos lo que necesitan va en lo relacionado a temas como: Derechos Humanos, Trabajo en Equipo, Relaciones Humanas, Relaciones Públicas, Ética Profesional y Administración Pública (Ver pregunta 16).

\_Se comprobó también que el 93% de los empleados están dispuestos a recibir futuros Cursos de Capacitación que vayan orientados a las necesidades que ellos tienen en el Área personal (Ver pregunta 15).

## **2. Valores Humanos**

\_El personal encuestado cree que la Capacitación debe estar orientada al Desarrollo de los Valores Humanos; de éstos la mayoría opina que el Respeto, la Justicia, la Honestidad, Solidaridad e Integridad son los más importantes porque, al hacerlo se crearán mejores personas y hará a la Institución una entidad con credibilidad por el comportamiento de sus empleados, mejorando así la imagen de la Asamblea Legislativa y esto permitirá brindar un excelente servicio a la población (Ver pregunta 18 de la encuesta).

## **3. Misión y Visión**

- ❖ Se consideró importante evaluar si el personal tiene conocimiento sobre Elementos Administrativos como: Misión y Visión Institucional, los Objetivos y la Comunicación dentro de la Asamblea Legislativa de El Salvador (Ver preguntas 3, 4, 5 y 19).
- ❖ El 100% de los encuestados manifestó que no existe ningún documento en el cual se hayan plasmado la misión y la visión (Ver preguntas 3 y 4). También se buscaron en internet en la página de la Asamblea pero no aparecen en ella.

#### **4. Objetivos**

El 100% dijo que no les han dado a conocer los Objetivos Institucionales, ni de su puesto de trabajo, ni de la Unidad en la que laboran. Tampoco en el Internet (Ver pregunta 5).

#### **5. Comunicación**

Además, se preguntó acerca de la Comunicación dentro de la Asamblea Legislativa y el 68% dijo que necesita mejorar, mientras que el 20% manifestó que es buena y finalmente, el 12% dijo que es excelente (Ver pregunta 19).

#### **6. Beneficios**

Los empleados tienen la oportunidad de capacitarse en Áreas Técnicas porque se destina una cantidad de dinero del Presupuesto Anual para capacitaciones (Ver pregunta 22 y 23).

## E. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de realizada la Investigación de Campo en la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, se pudo determinar cuáles son las Necesidades de Capacitación para los empleados. A continuación, se presentan las Conclusiones y las Recomendaciones.

Conclusiones	Recomendaciones
<p>a. Se determinó que por falta de Detección de Necesidades, las capacitaciones que se han impartido al personal no son lo suficiente para reforzar las necesidades que poseen actualmente, ya que algunos de los empleados han sido enviados por sugerencia de los jefes inmediatos o ellos con iniciativa propia han buscado la capacitación para satisfacer sus necesidades de conocimientos.</p>	<p>a. Se recomienda que la Institución lleve a cabo periódicamente estudios sobre Necesidades de Capacitación del personal tanto de nuevo ingreso como para el personal que tiene años laborando en ésta para poder capacitarlo, coordinado a través de la Gerencia de Recursos Humanos.</p>
<p>b. La Asamblea Legislativa carece de Elementos Administrativos tan esenciales como: Misión, Visión, Objetivos y Valores Institucionales y, por ser una empresa de Gobierno debería estar a la vanguardia y cubrir todas las expectativas de la población en general.</p>	<p>b. Dar a conocer a los empleados los Elementos Administrativos, tales como: Misión, Visión, Objetivos y los Valores Institucionales y hacerlos públicos a través de los diferentes medios de transmisión ya sea en internet, en la página web de la Asamblea Legislativa; en Cuadros enmarcados y colocarlos en la Gerencia de Recursos Humanos.</p>
<p>c. Se determinó que los empleados califican la Comunicación como una de las Áreas que hay que mejorar dentro de la Institución.</p>	<p>c. Es importante que a los empleados se les haga conciencia de la importancia de la Comunicación dentro de las Relaciones Laborales, poniendo en práctica; diálogos,</p>

	<p>comunicación formal como boletines, revistas, etc.</p>
<p>d. Se determinó que la Institución cuenta en gran medida de capacitaciones técnicas que le sirven a sus empleados para la realización de sus funciones; sin embargo, eso no es suficiente para el cumplimiento de lo requerido por los trabajadores.</p>	<p>d. Se recomienda que se realicen charlas, boletines o afiches semanales que fomenten el Desarrollo de los Valores Humanos y las Relaciones Interpersonales dentro de la Institución. Se le recomienda con todo el respeto que se merecen a los miembros de la Junta Directiva que pongan interés en Crear una Unidad o Departamento encargado del Bienestar de Personal de todos los empleados de la Asamblea Legislativa para que éste vele por satisfacer las necesidades mínimas de sus empleados.</p>
<p>e. El personal de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, requiere capacitaciones constantes en las siguientes áreas:</p>	<p>e. Se recomienda a la Institución aprovechar la disposición que tienen los empleados e invertir en capacitaciones que estén orientadas a las Áreas de Derechos Humanos, Relaciones Humanas, Relaciones Públicas, Comunicación, Trabajo en Equipo, Administración Pública, Servicio al Público, entre otras.</p>



- Derechos Humanos
- Desarrollo Humano
- Valores Humanos
- Ética Profesional
- Administración Pública
- Relaciones Humanas
- Relaciones Públicas
- Servicio al Público
- Contabilidad Gubernamental
- Comunicación
- Motivación
- Liderazgo

# CAPITULO III

“DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA LOS  
EMPLEADOS DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA  
DE EL SALVADOR”

## **A. PLAN DE CAPACITACIÓN**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente Plan de Capacitación Integral está diseñado para la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador y tiene como propósito, el fortalecimiento del Recurso Humano a fin de brindar un eficiente servicio a los usuarios de la institución en estudio.

Este Plan está compuesto por: Introducción, importancia, justificación, objetivos, estrategias, políticas, áreas y eventos de capacitación.

### **2. IMPORTANCIA**

La Capacitación del personal es de vital importancia para el buen funcionamiento de la institución, razón por la cual se realiza la Propuesta de "DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA LOS EMPLEADOS DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR", fortaleciendo así el Recurso Humano.

El Plan ha sido estructurado acorde al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación que se realizó durante investigación de campo; este contiene la Programación y Descripción de cada uno de los Contenidos que se proponen realizar.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

El Recurso Humano es un elemento vital para el funcionamiento de la institución, el cual debe estar en constante Desarrollo y Capacitación para que ayude a lograr los objetivos establecidos por la Asamblea Legislativa.

En el presente documento se describe en forma detallada y clara los Contenidos de Capacitación que la institución necesita para fortalecer al Recurso Humano.

Por todo lo anterior se hace necesario el Diseño de este Plan de Capacitación Integral, que determina las necesidades y Áreas deficitarias de Capacitación que tiene la Asamblea Legislativa para obtener así personal idóneo y capacitado para lograr con ello, que se desarrolle con eficiencia su labor; además alcanzando consecuentemente que los

trabajadores se identifiquen totalmente con los fines y propósitos de todas las Dependencias de la institución en estudio.

A partir de esto, pueden aportarse nuevas ideas, ya que el desarrollo se vuelve una oportunidad de superación y motivación no solo para el empleado sino también para la institución.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 General**

"Diseñar un Plan de Capacitación Integral para el personal de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, que les permita mejorar sus funciones".

### **4.2 Específicos:**

- Proponer un Plan de Capacitación Integral que permita a los empleados de la institución desempeñar eficientemente sus funciones diarias.
- Proporcionar Herramientas Técnicas de Capacitación que faciliten la evaluación del personal y contribuya al fortalecimiento y Desarrollo del Recurso Humano de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.
- Reforzar las Relaciones Humanas de los empleados en lo social, laboral y familiar, a fin de fortalecer el trabajo en equipo y obtener una mayor eficiencia en el desempeño de su vida diaria.

## **B. PLAN DE CAPACITACIÓN PROPUESTO**

### **1. Determinación de las Necesidades de Capacitación.**

La información que se presenta está fundamentada en la Investigación de Campo que se realizó dentro de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, en la cual se determinó que los empleados necesitan capacitaciones en: Derechos Humanos, Relaciones Humanas, Relaciones Públicas, Ética Profesional, Administración Pública, Servicio al Público, Contabilidad Gubernamental, manifestando que esto contribuiría a la mejor realización de sus funciones diarias y a su vida personal.

La constante Capacitación en estas Áreas les permitirá a los empleados de la institución adquirir nuevos conocimientos, mejorar el Desempeño de sus Actividades Diarias, desarrollar habilidades y actitudes que ayuden a brindar un excelente servicio a los usuarios de la institución.

### **2. Estrategias**

- Involucrar a los Jefes de cada Dependencia y Sección en el Diseño, para impartir los Contenidos de Capacitación.
- Gestionar el apoyo de las Instituciones que imparten Capacitaciones en las Áreas que se necesitan para que brinden los Cursos indicados.
- Los Cursos de Capacitación se impartirán en forma periódica y su duración, dependerá del Contenido de los temas a impartir.
- La Unidad de Capacitación velará para que se cumplan la programación de los eventos de capacitación en el tiempo esperado, así como que se desarrolle en su total dimensión.
- La Unidad de Capacitación se encargará de elaborar los procedimientos para dar continuidad al Plan de Capacitación Integral.

- La selección del personal a los eventos de capacitación, la harán los Jefes de Departamentos o Secciones que serán beneficiados.
- Orientar las actividades de Nivel Superior mediante los Principios de Ética Profesional del Servidor Público y la teoría general de los Derechos Humanos.

### **3. Políticas**

- Normar el proceso de inducción para asegurar que los nuevos empleados se identifiquen e integren a la institución en el plazo más corto posible.
- Todo personal de nuevo ingreso deberá recibir las charlas correspondientes de parte del personal de Recursos Humanos, para lograr la adaptación tanto social y física del trabajador.
- El nuevo empleado debe ser instruido por su jefe inmediato para que le explique cuáles son las funciones que desempeñará dentro de la institución.
- La Capacitación es una actividad obligatoria para todo el personal que labora dentro de la Asamblea Legislativa.
- Se exigirá un mínimo de asistencia a cada capacitación del (80%), el cual de no ser cumplido no le dará derecho al trabajador de ser considerado capacitado y no podrá entregársele el Diploma correspondiente para que justifique su participación.
- Al empleado que participe en cualquier Capacitación se le deberá proveer el material y los instrumentos necesarios para que la desarrolle satisfactoriamente.

### **4. Grupo de Destinatarios a que va Dirigida la Capacitación.**

El Plan de Capacitación Integral está dirigido a todo el personal de la Institución, esto incluye a las personas que laboran fuera del Departamento de San Salvador.

Asambleas Departamentales en: Chalatenango, San Miguel, Santa Ana, La Paz y San Vicente.

## 5. Descripción de los Contenidos de la Capacitación.

La Descripción de los Contenidos de la Capacitación, tiene por objetivo proporcionar información detallada y específica de cada uno de ellos.

Cuadro No. 1

### CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN A IMPARTIR:

Nº	CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN
1	Derechos Humanos
2	Ética Profesional
3	Administración Pública
4	Contabilidad Gubernamental
5	Relaciones Humanas
6	Relaciones Públicas
7	Motivación
8	Comunicación
9	Liderazgo
10	Servicio al Público
11	Valores Humanos
12	Desarrollo Humano

## 6. Tipo de Acción y Estrategia de Capacitación

El Plan de Capacitación Integral se desarrollará con el fin de satisfacer las necesidades diagnosticadas en los empleados de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, durante la investigación de campo, utilizando los métodos de capacitación siguientes: Cursos y Seminarios Cortos; los cuales serán impartidos dentro y fuera de la Institución y conferencias, entre otros.

## 7. Áreas y Eventos de Capacitación

### 7.1 Organización Administrativa

Se debe de agrupar al personal de la Asamblea Legislativa, de acuerdo a las actividades que cada uno realiza en su puesto de trabajo; para así facilitar la asignación de contenidos a desarrollar.

### 7.2 Contenidos de la Capacitación

#### CONTENIDO No. 1: DERECHOS HUMANOS

##### Objetivo:

Que el personal conozca y se concientice de los diferentes Derechos Humanos existentes para brindar un mejor Servicio al Público.

CONTENIDO	METODOLOGÍA A UTILIZAR	DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:
1. Aspectos introductorios de los Derechos Humanos 2. La Igualdad y no Discriminación 3. Concepto de Persona 4. Derecho a la Vida 5. Derecho a la Integridad 6. Derecho a la Libertad Personal y el Principio de Legalidad 7. Derecho a Indemnización por error Judicial 8. Protección a la Dignidad 9. Derecho a la Privacidad 10. Libertad Religiosa, Libertad de Enseñanza, Libertad de Expresión, Libertad de Asociación y Libertad de Transito 11. Derechos Políticos 12. Derechos Sociales 13. Enumeración de los Derechos 14. Nuevos Derechos 15. Trabajos en Grupo 16. Resumen de la Jornada	❖ Exposición oral con uso de esquema en pizarra  ❖ Trabajo en equipo	12 Horas

**NOTA:** De acuerdo con la Política de Ahorro del Sector Público Vigente, y como apoyo Inter-institucional, la Procuraduría General para la Defensa de los Derechos Humanos, brinda apoyo en este tema y cuenta con los conocimientos necesarios para impartirla.



## CONTENIDO No. 2: DESARROLLO HUMANO

### Objetivo:

Fortalecer a todo el personal en cuanto a darle más herramientas para poder de esta manera ayudar a nivel del interior de la Asamblea Legislativa.

CONTENIDO	METODOLOGÍA A UTILIZAR	DURACIÓN CAPACITACIÓN:
1. Concepto 2. Importancia 3. Condiciones para una Buena Relación Humana 4. ¿Cómo abrir una Mente Cerrada? 5. Formas de fomentar la Amistad 6. Reglas para llevarse Bien con los demás 7. Caso Práctico	❖ Exposición oral con uso de esquema en pizarra  ❖ Caso práctico     ❖ Trabajo en equipo	12 Horas

### CONTENIDO No. 3: VALORES HUMANOS

**Objetivo:**

Mejorar los Valores que tiene cada ser humano.

CONTENIDO	METODOLOGÍA A UTILIZAR	DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:
1. Concepto 2. Importancia 3. Clasificación 4. Los Valores Institucionales 5. Los Doce Valores de un Profesional 6. Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva del Autor Steven Covey 7. Caso Práctico	❖ Exposición oral con uso de esquema en pizarra  ❖ Caso práctico  ❖ Trabajo en equipo	12 Horas



## CONTENIDO No. 5: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### Objetivo:

Que los participantes conozcan y apliquen los principales procesos modernos de la Administración Pública que contribuirá a la adecuada gestión administrativa institucional.

CONTENIDO	METODOLOGÍA A UTILIZAR	DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:
<p>I. ¿Qué es Administración Pública?</p> <p>A. Los Procesos Administrativos del Gobierno</p> <p>B. Políticas y Administración Pública</p> <p>C. Administración Pública y Derecho</p> <p>D. Administración Pública y Cultura</p> <p>E. Administración Pública y Economía</p> <p>F. Administración Pública y Privada</p> <p>G. Estudio de la Administración Pública y de su contexto Socio-político</p> <p>H. Relación de la Administración Pública con las Ciencias Jurídicas y otras Disciplinas</p> <p>I. Evolución del Pensamiento Administrativo</p> <p>J. Principios tradicionales de Administración y su concepción contemporánea</p> <p>K. Organización Administrativa del Estado</p> <p>L. Administración Presupuestaria</p>	<p>❖ Exposición participativa, trabajo de equipo</p> <p>❖ Estudios de casos</p>	<p>24 Horas</p>

<p>M. Administración de Personal Público</p> <p>N. Administración de la Planificación del Desarrollo</p> <p>O. Régimen estatutarios de los empleados y Funcionarios Públicos en América Latina</p> <p>P. Control y Legalidad de los actos de la Administración Pública</p> <p>II. Sistematización de la Administración Pública</p> <p>A. Antecedentes</p> <p>B. El Fondo Histórico de los Siglos XIX y XX</p> <p>C. Las Tendencias Actuales</p> <p>D. Resumen de las advertencias Metodológicas</p> <p>1. La Utilidad de los Métodos de las Ciencias Naturales</p> <p>2. El problema de Valores</p> <p>3. Teoría y Práctica</p> <p>4. La Unificación de los Estudios Sociales</p>		
---	--	--

**NOTA:** De acuerdo con la Política de Ahorro del Sector Público Vigente, y como apoyo Inter-institucional, el CECAMH (Centro de Capacitación del Ministerio de Hacienda) brinda apoyo en este tema y cuenta con los conocimientos necesarios para impartirla.

## CONTENIDO No. 6: CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

### Objetivo:

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de aplicar los Principios Básicos de la Contabilidad Generalmente Aceptados que contribuirán a la adecuada Gestión Contable Institucional.

CONTENIDO	METODOLOGÍA A UTILIZAR	DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:
1. Reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado	❖ Exposición participativa	72 Horas
2. Principios del Sistema de Contabilidad Gubernamental	❖ Ejercicios prácticos	
3. Normas Generales		
4. Normas sobre Clasificaciones Presupuestarias	❖ Estudio de casos	
5. Normas sobre Listado de Cuentas		
6. Normas sobre Agrupaciones de Datos Contables		
7. Normas sobre Deudores y Acreedores Monetarios		
8. Normas sobre Transferencia de Fondos		
9. Normas sobre Inversiones en Bienes de Larga Duración		
10. Normas en Proyectos		
11. Normas sobre Retenciones de		

Impuestos		
12. Normas sobre Detrimentos Patrimoniales		
13. Normas sobre Cierre y Apertura de Cuentas		
14. Normas sobre Control Interno Contable Institucional		

**NOTA:** De acuerdo con la Política de Ahorro del Sector Público Vigente, y como apoyo Inter-institucional, el CECAMH (Centro de Capacitación del Ministerio de Hacienda) brinda apoyo en este tema y cuenta con los conocimientos necesarios para impartirla.

## CONTENIDO No. 7: RELACIONES HUMANAS

### Objetivo:

Que el personal desarrolle habilidades comunicativas para brindar un mejor Servicio al Público.

CONTENIDO	METODOLOGÍA A UTILIZAR	DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:
<p>I. RELACIONES HUMANAS</p> <p>A. Concepto</p> <p>B. Proceso de las Relaciones Humanas</p> <p>C. Relaciones Humanas con Psicología Aplicada</p> <p>D. La Personalidad y las Diferencias Individuales</p> <p>E. Dinámica en las Relaciones Humanas</p> <p>1. Con la Familia</p> <p>2. Con la Sociedad</p> <p>3. En el Trabajo</p>	<p>❖ Exposición oral y participativa</p> <p>❖ Actividad de grupo</p>	<p>16 horas</p>



## CONTENIDO No. 8: RELACIONES PÚBLICAS

### Objetivo:

Que todo el personal adquiera nuevos conocimientos para la interrelación con las personas.

CONTENIDO	METODOLOGÍA A UTILIZAR	DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:
A. Concepto B. Principios Fundamentales de las buenas Relaciones Públicas C. El papel de las Relaciones Públicas en el Gobierno D. Las Relaciones Públicas como Función Integral de una Empresa E. Relaciones Públicas Internas y Externas F. Cualidades del Empleado que atiende Público	❖ Exposición oral y participativa  ❖ Actividad de grupo	16 horas



CONTENIDO No. 10: **LIDERAZGO**

Objetivo:

Dar a conocer las teorías y herramientas administrativas para promover un liderazgo y mejorar actitudes y habilidades con el objeto de formar líderes dentro de la Institución.

CONTENIDO	METODOLOGÍA A UTILIZAR	DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Concepto</li><li>2. Importancia</li><li>3. Naturaleza<ol style="list-style-type: none"><li>a. Características de un Líder</li><li>b. Salirse de Paradigmas Personales</li><li>c. El cambio: Una Constante a considerar</li><li>d. Creatividad</li><li>e. Accesos a Recursos Internos</li><li>f. Desarrollo de la Inteligencia Emocional</li><li>g. Actitudes y Poder Personal</li><li>h. Niveles de Compromiso Personal</li><li>i. Comunicación Empática y Asertiva</li><li>j. Ejercicios</li></ol></li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Exposición participativa</li><li>❖ Conferencia</li><li>❖ Video</li><li>❖ Comentario</li></ul>	16 Horas



## CONTENIDO No. 12: LA MOTIVACIÓN

### Objetivo:

Establecer las diferentes formas de motivación que se deben brindar a todos los empleados de la Institución, para que estos se sientan a gusto en sus lugares de trabajo y con las condiciones adecuadas para desarrollar de una mejor manera sus labores diarias.

CONTENIDO	METODOLOGÍA A UTILIZAR	DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:
1. ¿Qué es la Motivación?	❖ Exposición participativa	8 Horas
2. Antecedentes		
3. Determinantes del Desempeño	❖ Conferencia	
4. ¿Cómo Motivar a los Empleados?	❖ Video	
5. Clases de Motivación	❖ Comentario	
6. Teorías de la Motivación		
7. La Motivación y el Trabajo		

## 8. HORARIO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Cuadro No. 2

DÍA	HORA	ACTIVIDAD
LUNES A VIERNES	8:00 a.m. 8:15 a.m.	Presentación
	8:15 a.m. 11:30 a.m.	Desarrollo del Tema
	11:3 a.m. 12:00 a.m.	Coffee Break
	12:0 a.m. 1:00 p.m.	Dinámica
	1:00 p.m. 2:00 p.m.	Almuerzo
	2:00 p.m. 4:00 p.m.	Continuación del Tema
	4:00 p.m. 4:15p.m.	Receso
	4:15 p.m. 5:00 p.m.	Prácticas
	5:00 p.m.	Finalización de la Jornada

## 9. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN INTEGRAL

Para implementar el Plan de Capacitación Integral, es necesario realizar diferentes actividades; a continuación se presentan los lineamientos a seguir para ponerlo en práctica dentro de la Institución.

### 1. Introducción

El éxito de la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, está vinculado al buen Desempeño del Recurso Humano, la Capacitación adecuada contribuye a desarrollar habilidades y a proporcionar nuevos conocimientos que permitan tener personas idóneas y así brindar un Servicio Eficiente.

## 2. Objetivos

- Orientar a la Gerencia de Recursos Humanos en las funciones que deberá realizar para llevar a cabo la Ejecución del Plan de Capacitación Integral.
- Establecer cuáles son las actividades que la Gerencia de Recursos Humanos realizará para facilitar el Desarrollo del Plan de Capacitación Integral.

## 3. Organización

- ✓ El Desarrollo del Plan de Capacitación Integral, será responsabilidad de la Gerencia de Recursos Humanos, quien designará una persona encargada y de la logística de cada uno de los Eventos y además tendrá como responsabilidad promover la importancia, beneficios y seguimientos de la misma.

## 4. Actividades a Realizar

La Gerencia de Recursos Humanos a través de la persona del Área de Capacitación será responsable de ejecutar las siguientes actividades:

Cuadro No. 3

<b>ACTIVIDADES A REALIZAR PARA LA PRESENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN ANTE LA JUNTA DIRECTIVA</b>						
<b>OBJETIVO:</b> Dar a conocer las diferentes actividades que implica poner en marcha el Plan de Capacitación Integral.						
No.	Pasos de Acción	Duración (Horas)	Responsable	Recursos		
				Materiales	Humanos	Financieros
1	Presentación del Programa de Capacitación	4 horas	Iris Lissette Chavarría Rodríguez	Papelería Retroproyector Laptop Plumones	Iris Lissette Chavarría Rodríguez	Apoyo y recursos institucionales
2	Entrega de Resumen Ejecutivo a los miembros de la Junta Directiva	1 hora				
3	Análisis del Programa de Capacitación por parte de la Junta Directiva	16 horas				
4	Sugerencias y Propuestas	2 horas				
5	Propuesta de Presupuesto	2 horas				
6	Aprobación por parte de la Junta Directiva del Plan de Capacitación Integral	1 hora				
7	Acuerdo por parte de la Junta Directiva	4 horas				
	Totales	30 horas				\$ 0.00



- Organizar el esquema del Plan de Capacitación Integral acorde al Diagnóstico de necesidades.
- Promocionar los cursos a impartir.
- Llevar a cabo la logística de cada evento.
- Elaborar los registros para controlar asistencia y seguimiento de los empleados que participan en las capacitaciones.
- Tramitar el financiamiento para la Ejecución del Plan de Capacitación Integral.
- Búsqueda de las personas idóneas para impartir cada Contenido de Capacitación.

## 5. Detalle de los Recursos

En todo Plan de Capacitación debe disponerse de los Recursos necesarios para su efectiva ejecución; siendo estos: Recursos Humanos, Materiales y Financieros.

### ➤ Recursos Humanos.

Comprende al personal designado para llevar a cabo el Plan; instructores, participantes y toda aquella persona que directa e indirectamente contribuya al Desarrollo del Plan de Capacitación Integral.

### ➤ Recursos Materiales.

Son los insumos que se necesitan para la ejecución de los Eventos de Capacitación tales como papelería, fólder, lápices, bolígrafos, cinta, impresora, plumones de pizarra, borrador, equipos audiovisuales, retroproyector, diapositivas, mesas, sillas, manteles y locales entre otros.

### ➤ Recursos Financieros.

La Institución tiene un Presupuesto Anual, asignado para las Capacitaciones del personal; éste, es suficiente para cubrir las necesidades y cuenta con el Apoyo de los Señores Diputados y Señora Diputada de la Junta Directiva actual.

6. Presupuesto de Inversiones del Plan de Capacitación.

Cuadro No. 4

Concepto	Costos
<b><u>Recursos Humanos:</u></b>	
Capacitador (Apoyo Interinstitucional)	\$ 0.00
Capacitadores Externos	\$ 8,000.00
<b><u>Recursos Materiales:</u></b>	
Material Didáctico	\$ 1000.00
Impresión de Diplomas	\$ 400.00
Materiales y Equipo	\$ 700.00
<b><u>Recursos Financieros:</u></b>	
Local para el Desarrollo del Evento	\$ 600.00
Refrigerios (Estimado)	\$ 800.00
Almuerzos (Estimado)	\$ 1800.00
Transporte	\$ 600.00
Imprevistos	\$ 500.00
<b><u>Totales (aproximados)</u></b>	<b>\$ 14,400.00</b>

## 7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL AÑO 2009.

Cuadro No. 5

Nº	NOMBRE DEL EVENTO	MES	Nº DE EVENTOS	Nº DE HORAS
1	Derechos Humanos	Enero	5	12+
2	Ética Profesional	Febrero	2	16++
3	Admón. Pública	Marzo	2	24+++
4	Contab. Gubernamental	Abril	2	72+++
5	Relaciones Humanas	Mayo	3	16++
6	Relaciones Públicas	Junio	2	17++++
7	Servicio al Público	Julio	5	20++
8	Liderazgo	Agosto	1	16++
9	Comunicación	Septiembre	3	8++
10	Motivación	Octubre	2	8++
11	Valores Humanos	Noviembre	5	12++
12	Desarrollo Humano	Diciembre	2	12++

+ Temas impartidos por la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos

++ Temas impartidos por capacitadores externos

+++ Temas impartidos por el CECAMH

++++ Temas impartidos por instructor interno

## **8. Evaluación y Seguimiento**

### **1. Evaluación**

Después de concluida la capacitación sobre los temas propuestos, será necesario hacer las respectivas evaluaciones para conocer si se ha obtenido el resultado esperado. Esto, permitirá saber si la capacitación fue impartida en forma adecuada y si se lograron los resultados deseados y, si los temas impartidos pueden ser utilizados en futuras capacitaciones o si es necesario reforzar los conocimientos con capacitaciones adicionales.

Esta evaluación se llevará a cabo después de cada evento de capacitación, cada uno de los jefes inmediatos será el responsable de dar el seguimiento adecuado a cada participante.

Los criterios a evaluar son:

- **Los Resultados Finales:**

Permitirán saber si se cumplieron o no los objetivos planteados en cada Contenido; es decir, si el participante al final de cada Evento fue capaz de asimilar todos los conocimientos y saber cómo ponerlos en práctica. (Ver anexo 3)

- **El Aprendizaje:**

Este, someterá a cada participante a prueba para determinar cuál es el nivel de aprendizaje asimilado durante la Capacitación. Para llevar a cabo la Evaluación del facilitador, será utilizado un Cuestionario que resume los aspectos más importantes al momento de impartir la Capacitación. (Ver anexo 3)

## **2. Seguimiento**

En el Proceso de Capacitación, el seguimiento de los eventos y actividades realizadas, así como la capacitación de los conocimientos y las actitudes tiene un papel esencial. La Gerencia de Recursos Humanos le dará seguimiento a lo anterior.

Debe dársele continuidad al Plan de Capacitación por medio de controles internos con la finalidad de lograr el desarrollo satisfactorio de la misma y determinar cuáles son las deficiencias en cuanto a conocimientos que permitan superar todas las dudas existentes en los participantes.

Cuadro No. 6

## PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INTEGRAL

ETAPA PREPARATORIA Y PRELIMINAR						
OBJETIVO: Dar a conocer las diferentes actividades que implica poner en marcha el Programa de Capacitación Integral						
Nº	Pasos de Acción	Duración (Horas)	Responsable	Recursos		
				Materiales	Humanos	Financiero
1	Revisión y Aprobación del Programa	20	Junta Directiva y Recursos Humanos		Junta Directiva y Recursos Humanos	\$ 0.00
2	Dar a conocer la Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Estrategias del Programa	4	Departamento de Recursos Humanos	Papelería y documentación	Departamento de Recursos Humanos	\$ 40.00
3	Concientización, Motivación, Comunicación y Liderazgo de la Alta Gerencia y los Niveles Intermedios	5	Junta Directiva y Departamento de Recursos Humanos	Papelería y documentación	Junta Directiva y Recursos Humanos	\$ 35.00

4	Capacitación sobre Derechos Humanos	12	Procuraduría Para la Defensa de los Derechos Humanos	Pizarrones, retroproyector y Papelería	Capacitador \$ 0.00 (Apoyo interinstitucional)	\$ 45.00
5	Capacitación sobre Relaciones Públicas	17	Departamento de Recursos Humanos		Capacitador interinstitucional	\$ 45.00
6	Capacitación sobre Ética Profesional	16	Capacitador Externo	Papelería y documentación	Capacitador Externo	\$ 450.00
7	Capacitación sobre la Administración Pública	24	CECAMH		Capacitador \$ 0.00 (Apoyo interinstitucional)	\$ 45.00
8	Capacitación sobre Contabilidad Gubernamental	72	CECAMH		Capacitador \$ 0.00 (Apoyo interinstitucional)	\$ 45.00
9	Capacitación sobre Relaciones Humanas	16	Capacitador Externo		Capacitador Externo	\$ 450.00
10	Capacitación sobre Servicio al Público	20	Capacitador Externo	Capacitador Externo	\$ 450.00	

11	Capacitación sobre Liderazgo	16	Capacitador Externo	Capacitador Externo	\$ 450.00
12	Capacitación sobre La Comunicación	8	Capacitador Externo	Capacitador Externo	\$ 450.00
13	Capacitación sobre Motivación	8	Capacitador Externo	Capacitador Externo	\$ 450.00
14	Capacitación sobre Valores Humanos	12	Capacitador Externo	Capacitador Externo	\$ 450.00
15	Capacitación sobre Desarrollo Humano	12	Capacitador Externo	Capacitador Externo	\$ 450.00



**Cuadro No. 7**

<b>ETAPA DE EJECUCIÓN Y VALORIZACIÓN</b>						
<b>OBJETIVO:</b> Proporcionar una guía de actividades que ayuden a analizar los procesos existentes, asegurando la calidad y la mejora continua en la Capacitación Integral.						
No.	Pasos de Acción	Duración (Horas)	Responsable	Recursos		
				Materiales	Humanos	Financieros
1	Supervisar cada Punto de Contacto	24	Depto. de Recursos Humanos	Papelería	Capacitadores y Capacitados	\$ 100.00
2	Encuestar a los ciudadanos sobre el Programa de Capacitación	24				
3	Encuestar a los empleados sobre el Programa de Capacitación	24				
4	Reunión para Evaluar y proponer Soluciones	24				
	Totales	96				\$100.00

## GLOSARIO

### **Actitud:**

Predisposición de una persona a responder de manera determinada frente a un estímulo tras evaluarlo positiva o negativamente.

### **Administración Gubernamental:**

Comprende las acciones propias del Estado destinadas al cumplimiento de funciones tales como: Legislativa, Justicia, Relaciones Interiores y Exteriores, Administración Fiscal y Control de la Gestión Pública.

### **Aprendizaje:**

Actividad que sirve para adquirir alguna habilidad y que modifica de manera permanente las posibilidades de un ser vivo.

### **Capacitación**

Proceso educativo, aplicado de manera organizada, a través de la cual, los empleados nuevos y antiguos satisfacen necesidades reales y aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de unos objetivos definidos.

### **Comunicación:**

Proceso por medio del cual se transmite información de un sujeto a otro.

### **Conocimiento:**

Cualquier cosa de la que una persona obtiene saber o posee información.

**Contabilidad Gubernamental:**

Técnica destinada a captar, clasificar, registrar, resumir, comunicar e interpretar la actividad Económica, Financiera, Administrativa, Patrimonial y Presupuestaria del Estado. Registro sistematizado de operaciones, derivadas de Recursos Financieros asignados a instituciones de la Administración Pública, se orienta a la obtención e interpretación de los resultados y sus respectivos Estados Financieros que muestran la Situación Patrimonial de la misma.

**Derechos Humanos:**

Reclamaciones que tiene una persona de gozar de los diferentes Derechos Económicos, Sociales y Culturales y que son indispensables a su dignidad para el libre desarrollo de su existencia.

**Desarrollo Humano:**

Adquisición por parte de los individuos, comunidades e instituciones de la capacidad de participar efectivamente en la construcción de una civilización mundial que es próspera, tanto material como espiritualmente.

**Empleado Público:**

Persona natural que presta servicios retribuidos o ad-honorem, permanentes o temporales en la Administración Pública y que actúan por orden o delegación del funcionario o superior jerárquico, dentro de las facultades establecidas en su cargo.

**Entidad:**

Nombre o Razón Social con el que se conoce a Instituciones Públicas y Privadas; Organismos Nacionales o Internacionales y empresas.

**Ética Gubernamental:**

Conjunto de normas que regulan la conducta humana para el adecuado cumplimiento de la Ley, y que se rigen por las condiciones de lo que debe hacerse o no para evitar caer en amonestaciones.

**Ética Profesional:**

Conjunto de Normas Morales que regulan cualquier relación o conducta humana, sobre todo en un ámbito específico.

**Ética Pública:**

Principios que norman los pensamientos, las acciones y las conductas humanas y que las orientan al correcto, honorable y adecuado cumplimiento de las funciones públicas.

**Evaluación:**

Valoración de los conocimientos que se da sobre una persona o situación, basándose en una evidencia constante.

**Fondos Públicos:**

Son los provenientes de la Hacienda Pública o municipal que se utilizan para el cumplimiento de funciones, finalidades o actividades de naturaleza pública.

**Función Pública:**

Toda actividad temporal o permanente, remunerada o ad-honorem, realizada por una persona natural en nombre del Estado, al servidor de éste, o de sus entidades en cualquiera de sus niveles jerárquicos.

**Funcionario Público:**

Persona natural que presta servicios, retribuidos o ad-honorem, permanentes o temporales en la administración del Estado, de los municipios y de las entidades oficiales autónomas sin excepción, por elección o por nombramiento, con facultad de tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo.

**Integral:**

Sinónimo de integro (a), adjetivo de completo, honesto, intachable y con Valores Humanos.

**Ley:**

Norma jurídica dictada por el legislador; precepto establecido por la autoridad competente en que se manda, prohíbe o permite algo en acuerdo con la justicia.

**Liderazgo:**

Es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Capacidad de tomar iniciativa, gestionar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

**Mejora Continua:**

Crecimiento estable y consistente en todas las partes de un proceso.

**Método:**

Camino por el cual se llega a un resultado, incluso cuando este no haya sido fijado de antemano de manera deseada.

**Motivación:**

Son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para alcanzar una meta.

**Plan**

Es el conjunto de actividades, procesos, metas, objetivos y resultados que se esperan recibir en un periodo determinado.

**Público:**

Son todas las personas que acuden a una Institución determinada para obtener información por medio de un servicio que se les brinda.

**Relaciones Humanas:**

Manera a través de la cual, las personas interactúan entre sí por medio de la comunicación.

**Relaciones Públicas:**

Es el arte de gestionar la comunicación entre una organización y el público (tanto interno como externo) para mantener su imagen positiva.

**Responsabilidad Social:**

Contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas del entorno con el objetivo de ayudar en su situación.

**Servicio:**

Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente; se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estas. Es el equivalente no material de un bien.

**Servidor Público:**

Persona natural que presta ocasional o permanentemente, servicios dentro de la administración del Estado, de los municipios sin excepción. Comprende a los funcionarios y empleados públicos y agentes de autoridad en todos sus niveles jerárquicos.

**Valores Humanos:**

Son aquellos bienes universales que pertenecen a nuestra naturaleza como personas y que, en cierto sentido, nos humanizan porque mejoran nuestra condición de personas y perfeccionan nuestra naturaleza humana.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

**Aguilar, Alfonso Siliceo**

Guía para la Elaboración de Trabajo de Investigación Monográfico o Tesis.  
3ra. Edición.

**Chiavenato, Idalberto**

Capacitación y Desarrollo de Personal  
4ta. Edición

**Batista Lucio**

**Fernández Collado**

**Hernández Sampieri**

Administración de Recursos Humanos  
McGraw Hill Interamericana

**Iglesias Mejía, Salvador**

Metodología de la Investigación  
McGraw -Hill  
2da. Edición. México 2001

**Webster, Allen L.**

Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía.  
McGraw-Hill. 3ª Edición.

### TESIS

**RAMOS, YASMIN**

"Diseño de un Sistema de Administración de Recursos Humanos orientado a mejorar la Gestión del Personal de la Empresa La Centroamericana". 2001.  
Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas.

**SOSA, HUGO**

"Diseño de un Plan de Capacitación Integral para los empleados de la Institución Fondo Social para la Vivienda". 2005  
Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas.



## OTRAS PUBLICACIONES

### **ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR**

-Reglamento Interno de la Asamblea Legislativa de El Salvador.

**D.L.** (Decreto Legislativo N° 756) **D.O.** (Diario Oficial N° 198) T. (Tomo N° 369). Octubre de 2005.

Vigente y Actualizado con Reformas Diciembre 2007, Decreto Legislativo N° 492.

Diario Oficial N° 224. Tomo N° 377. Noviembre de 2007.

-Consulta realizada a la Oficina de Atención Ciudadana (**O.A.C.**)

### **CARLOS CAÑAS DINARTE**

Investigador Histórico-Literario (Salvadoreño).

Historia del Órgano Legislativo de la República de El Salvador, Tomos del I al VI.

Abril 2004 - 2006.

### **CÓDIGO DE TRABAJO**

**D.L.** Decreto Legislativo N° 15

**D.O.** Diario Oficial N° 142

T. Tomo N° 236 Julio de 1972

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR DICIEMBRE DE 1983.**

**D.L.** (Decreto Legislativo N° 38) **D.O.** (Diario Oficial N° 234) T. (Tomo N° 281).

Su Reforma Octubre de 2003. **D.L.** N° 154. **D.O.** N° 191 T. N° 361. Octubre de 2003.

### **CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR**

"Normas Técnicas de Control Interno N° 2-04 Capacitación"

Memoria de Labores.

### **DICCIONARIOS**

Océano Uno Color Diccionario Enciclopédico. Edición del Milenio MMI 2001.

### **FEPADE**

Fundación Empresarial Para el Desarrollo Educativo

-Diccionario de la Fundación de la Capacitación. Diplomado en Recursos Humanos. Módulo IV.

El Salvador, El Salvador, 2000.

-Instrumentos para la Formación de los Responsables de la Capacitación.

### **IMPRENTA NACIONAL**

**D.L.** Decreto Legislativo N° 15

**D.O.** Diario Oficial N° 21

T. Tomo 346 31 de Enero de 2000

## LEYES DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

### **LEY DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (LACAP)**

D.L. Decreto Legislativo N° 868.

Establecimiento de la **UACI** (Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional).

### **LEY DE ÉTICA GUBERNAMENTAL**

D.L. Decreto Legislativo N° 1038.

Reforma D.L. (Diario Legislativo N° 427)

D.O. (Diario Oficial N° 188)

T. (Tomo N° 377) Octubre de 2007.

### **LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL ESTADO.**

Según D.L. Decreto Legislativo N° 516, el 23 de noviembre de 1995.

D.O. Diario Oficial N° 7

T. Tomo 330, del 11 de enero de 1996.

### **LEY DE SALARIOS (EJERCICIO FISCAL VIGENTE 2009)**

D.L. Decreto Legislativo N° 772

D.O. Diario Oficial N° 242

T. Tomo N° 381 Diciembre de 2008.

### **LEY DEL SERVICIO CIVIL**

D.L. Decreto Legislativo N° 507

D.O. Diario Oficial N° 239

T. Tomo N° 193, Diciembre de 1961

## PÁGINAS WEB

[www.asamblea.gob.sv](http://www.asamblea.gob.sv)

[www.atenciónciudadana@asamblea.gob.sv](mailto:www.atenciónciudadana@asamblea.gob.sv)

[www.fepade.org.sv](http://www.fepade.org.sv)

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

[www.insaforp.org.sv](http://www.insaforp.org.sv)

[www.monografias.com](http://www.monografias.com)

## REVISTAS

### **INSAFORP**

Instituto Salvadoreño de Formación Profesional

Cómo Desarrollar y Evaluar Programas de Capacitación en las Organizaciones (Serie Administración de la Administración)

Panorama editorial S.A. de C.V. Tercera Reimpresión 1999.

### **FEPADE**

Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo

Fundamentos de la Formación Profesional por Competencias. Elaboración de Planes de Capacitación, Gerencia de Asesoría a Empresas. Módulo IV. El Salvador, 2003.

# ANEXOS

## ANEXO 1

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA  
ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE  
EL SALVADOR

## I. PROPÓSITO

### Bonito Día

El presente cuestionario ha sido elaborado por una estudiante egresada de la Universidad de El Salvador, estoy realizando una investigación que servirá para elaborar mi Trabajo de Graduación acerca de las Necesidades de Capacitación en el personal de la Asamblea Legislativa de El Salvador, entendiéndose como todas aquellas actividades que sirvan para cada empleado en la adquisición de nuevos conocimientos y les permita como seres humanos cumplir con eficiencia sus deberes y obligaciones dentro de la institución.

Por lo que solicito su colaboración para contestar con la mayor sinceridad posible cada una de las interrogantes que se les presenta a continuación:

## II. DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es el nombre de la Dependencia en la que se desempeña actualmente?

---

2. ¿Cuánto tiempo tiene usted de laborar en la Institución?

---

## III. CUERPO DE LA ENCUESTA

3. ¿Conoce usted la Misión de la Asamblea Legislativa?

SI  NO

4. ¿Conoce usted la Visión de la Asamblea Legislativa?

SI  NO

5. ¿Cuáles de los Objetivos Institucionales que persigue la Asamblea Legislativa le han dado a conocer, ya sea en forma verbal o escrita?

---

6. ¿Sabe usted si la Asamblea Legislativa cuenta con Valores Institucionales?

SI  NO  NO EXISTEN

7. En la Institución, ¿Se han realizado Estudios de Detección de Necesidades de capacitación que tiene usted para desarrollar su puesto de trabajo y se los han consultado alguna vez?

SI  NO

8. A su criterio, ¿Cuál de las siguientes opciones define mejor la Capacitación?

Preparación y enseñanza

Habilidades y destrezas

Adquirir conocimiento

9. ¿Considera importante la Capacitación para usted?

SI  NO

10. En el tiempo que tiene de laborar para la Institución ¿Ha recibido cursos de capacitación?

SI  NO

11. Si su respuesta es afirmativa ¿Qué tipo de Capacitación ha recibido usted?

---

12. ¿Por quién fue impartida la Capacitación que recibió?

Capacitador externo

Compañero de Trabajo que está en la Unid. de Capacitación

13. En general, ¿Cómo califica la Capacitación que recibió?

---

14. ¿Considera que los conocimientos con los que cuenta actualmente son suficientes para desarrollar sus actividades diarias?

SI  NO

15. ¿Le gustaría participar en futuros Cursos de Capacitación?

SI  NO

16. Si su respuesta es positiva, ¿En qué Área le gustaría recibirla?

---

17. ¿Cree usted que al recibirla mejoraría su Desempeño y la de sus compañeros?

SI  NO

18. La Capacitación va orientada al Desarrollo de los Valores Humanos, desde su punto de vista ¿Cuáles son los más importantes?

---

19. ¿Cómo considera la Comunicación dentro de la Institución?

Buena

Mala

Necesita mejorar

20. ¿Qué lugar considera más adecuado para recibir las Capacitaciones futuras?

Dentro de la institución

Fuera de la institución

21. ¿Por qué considera mejor ese lugar?

Personas especializadas

Espacio físico adecuado

Otros

22. ¿Cuenta la Asamblea Legislativa con Fondos Monetarios que vayan destinados directamente a la Capacitación?

SI  NO

23. Si su respuesta es afirmativa ¿Cree que sean suficiente esos Fondos?

SI  NO  NO SABE



## ANEXO 2

### INSTITUCIONES QUE IMPARTEN CAPACITACIÓN

**A. INSTITUCIONES PÚBLICAS:**

<b>NONBRE DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>DEPENDE DE:</b>	<b>ÁREAS DE CAPACITACIÓN</b>
Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP)	Ministerio de Trabajo	Formación de: -Oficios -Capacitación Integral
Centro de Capacitación del Ministerio de Hacienda (CECAMH)	Ministerio de Hacienda	-Relaciones Humanas -Contabilidad Gubernamental -Administración Pública
Procuraduría Para la Defensa de los Derechos Humanos	Procuraduría de los Derechos Humanos	-Capacitaciones sobre Derechos Humanos

**B. INSTITUCIONES PRIVADAS**

<b>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>ÁREAS DE CAPACITACIÓN</b>
Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES)	-Desarrollo Empresarial -Administración
Asociación Pro-Juvenil (EMPRESARIOS JUVENILES)	-Desarrollo Empresarial -Administración -Avances Tecnológicos
Firmas Consultoras de Capacitación	-Desarrollo Empresarial de acuerdo a las necesidades que tengan las Instituciones
Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE)	-Administración Gerencial -Calidad en el Servicio al Público -Recursos Humanos -Tecnologías de Información

ANEXO N° 3

EVALUACIÓN  
DE LA CAPACITACIÓN

NOMBRE DEL EVENTO: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DE LA EMPRESA CONSULTORA: \_\_\_\_\_  
 EMPRESA BENEFICIADA: \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_\_  
 PARTICIPANTES: \_\_\_\_\_  
 HORARIO: \_\_\_\_\_

ASPECTOS EVALUADOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
¿Se expuso el objetivo del tema?				
Conocimiento y dominio del tema por el instructor				
Habilidad para comunicarse y participación				
¿La metodología para comunicarse fue la adecuada?				
¿El vocabulario utilizado fue adecuado?				
Temas adecuados para su trabajo y son actualizados				
¿Se han cumplido sus expectativas?				
¿Los materiales impresos son claros y sirven de consultas?				
¿Las ayudas audiovisuales han sido acordes al contenido?				
¿Se cumplió con los horarios programados?				

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

F. \_\_\_\_\_

SELLO \_\_\_\_\_

ANEXO 4

DOCUMENTOS

INSAFORP

## **ESTRUCTURA PARA LA PRESENTACIÓN DE UN PERFIL DE PROYECTO Y/O PROYECTO DE CAPACITACIÓN AL INSAFORP GERENCIA DE FORMACIÓN CONTÍNUA-GFC**

### **I. ANTECEDENTES**

Es la historia reciente de la empresa y del problema planteado que se pretende solucionar. Se requiere que se presente un diagnóstico que muestre la necesidad y viabilidad de ejecutar el proyecto, con los principales indicadores socioeconómicos que realmente muestren las deficiencias del entorno nacional e internacional que afectan la productividad y estabilidad de la empresa en el mercado nacional, lo cual permitirá visualizar la problemática en que se encuentra inmersa la organización.

### **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA A SOLUCIONAR**

Como el objetivo de la elaboración de un perfil de proyecto o un proyecto para ser presentado al INSAFORP, es de solucionar problemas de cualificación de la fuerza laboral de las empresas que conforman las diferentes actividades económicas del país, es indispensable delimitar y describir claramente cuál es la situación del problema que se pretende atender y los orígenes del mismo.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

Para la justificación del perfil de proyecto o proyecto, como primer paso se deben analizar las características y dimensiones del problema y sus efectos, al igual que las razones por las cuales es necesario solucionar o modificar una determinada situación actual en la empresa; todo lo cual debe basarse en el análisis y/o diagnóstico que llevó al conocimiento del problema.

Como segundo paso, debe explicarse por qué el perfil de proyecto y/o proyecto es el adecuado para solucionar el problema identificado inicialmente, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) En qué medida el perfil de proyecto y/o proyecto, contribuye a solucionar el problema planteado.
- b) Quienes son los beneficiarios del perfil de proyecto y/o proyecto y cómo se medirá su impacto y los resultados esperados.
- c) Justificación del área de gestión, técnica, gerencial o administrativa, la cual es objeto del problema.
- d) Análisis del por qué la capacitación propuesta es la adecuada y cómo contribuirá a la solución del problema planteado.
- e) Razones por las cuales se solicita la capacitación propuesta en el proyecto.
- f) Realizar un análisis de cómo el proyecto contribuirá a la equidad de género y/o al medio ambiente.

#### **IV GRUPO META**

*En esta parte se deberá describir el perfil del grupo de personas, con nombres y cargos, que forman parte del área o áreas de gestión que se capacitará. El grupo meta deberá desarrollar, con la capacitación propuesta, habilidades, capacidades y destrezas intelectuales tanto simples como complejas y de un orden creciente e incluyente de complejidad mental.*

#### **V. OBJETIVO GENERAL**

*El objetivo general debe redactarse tomando como base el problema planteado inicialmente, para lo cual se debe trazar los siguientes cuestionamientos:*

- a) *Qué operación se deberá llevar a cabo para solucionar el problema planteado? Ej. (Capacitación)*
- b) *A quién se capacitará? Ej. (Grupo meta)*
- c) *Con qué acción se debe capacitar? Ej. (con conocimientos didácticos y prácticos de herramientas y técnicas)*
- d) *Para qué se debe realizar la acción del literal c)? Ej. (resultados esperados y/o beneficios).*



**VI. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Dado que los objetivos específicos proporcionan un parámetro de medición de los resultados esperados de las acciones formativas a realizar para la solución de los problemas previamente identificados en el perfil de proyecto y/o proyecto, (según lo mencionado en el literal II) ellos deben demostrar la solución de las deficiencias en cuanto a conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas del grupo meta. Deberán redactarse de tal forma que califique el grado de asimilación de los diferentes temas y subtemas de los programas de capacitación que se diseñen para la solución del problema planteado. Ej.: Adquiridos los conocimientos sobre... (diferentes contenidos temáticos de los subtemas), los participantes estarán en capacidad de aplicar dichos conocimientos en el puesto de trabajo.

**VII. RESULTADOS ESPERADOS**

Todo perfil de proyecto y/o proyecto presentado al INSAFORP, deberá presentar los productos o elementos como resultado de las acciones formativas (actividades ejecutadas) para solucionar el problema planteado y que contribuye al logro de los objetivos específicos.

La redacción de los resultados de la ejecución del perfil del proyecto y/o del proyecto debe ser concreta, en términos medibles, tanto cuantitativamente como cualitativamente; por lo que tienen que estar estrechamente relacionados con indicadores que lo verifiquen.

**VIII. ACTIVIDADES**

En el perfil de proyecto y/o proyecto, se deberá detallar y describir en forma ordenada y lógica las actividades que la empresa realizará para la ejecución de las acciones formativas que requiere la solución del problema planteado, es decir, el cronograma de ejecución. Debe evitarse incluir aquellas actividades que no sean necesarias para alcanzar los resultados esperados.

## IX. INSUMOS

En este apartado se deben detallar los recursos humanos, técnicos, tecnológicos e infraestructura que se requiere para la ejecución del proyecto. Son insumos, los siguientes: servicios secretariales, edecanes, coordinadores, transporte, equipo de computación, cañón lasser, lapiceros, lápices, libretas, plumones, pizarra, etc., todo lo cual es parte de la logística del desarrollo de la capacitación. Cabe señalar que en dicha etapa no se deberá incluir aquellos insumos innecesarios para la realización de las actividades del proyecto.

Para el insumo de recurso humano es recomendable indicar el perfil y la cantidad de horas/hombre que se requiere de cada uno de ellos.

## X. SEGUIMIENTO

Con el fin de tener la certeza del impacto de la capacitación, que como efecto de la ejecución del proyecto se obtendrán los resultados esperados; para ello el INSAFORP requerirá que la empresa demandante, detalle el tipo de seguimiento y/o control que la organización implementará antes, durante y después de la capacitación.

## XI. PRESUPUESTO

Siendo el presupuesto una parte primordial para la ejecución del proyecto, es de vital importancia contemplar todos aquellos rubros que requieren de una inversión significativa para la ejecución del mismo, tales como los honorarios del consultor y del material didáctico, esto en el caso de que se requiera un consultor local, pero cuando el consultor es de origen extranjero se contemplara el pasaje aéreo, gastos terminales y su estadía, los cuales deberá ser cubiertos por la empresa demandante al igual que los gastos de la logística del evento; así como todos aquellos gastos misceláneos que se requieran para la ejecución de las actividades descritas anteriormente.

**INSAFORP cubrirá el porcentaje autorizado por el Consejo Directivo, basados en el análisis del Memorandum Justificativo y en las Políticas de Atención a Empresas, solamente de los gastos concernientes a los honorarios del facilitador y el material didáctico.**

La presentación del presupuesto se sugiere sea de la siguiente manera:

**NOMBRE DEL PROYECTO DE CAPACITACIÓN**

<b>RUBROS</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>INSAFORP</b>
<b><u>Facilitador</u></b>		
Honorarios (Valor Neto que desea recibir el facilitador)		\$ xxx,xxx.xx
Material didáctico		\$ xx,xxx.xx
<b><u>Transporte</u></b>	\$ xx,xxx.xx xxx.xx	
Pasaje aéreo Gastos terminales		
<b><u>Estadía y Viáticos</u></b>	\$ xx,xxx.xx	
Hospedaje del Consultor Viáticos para alimentación y transporte	x,xxx.xx	
<b><u>Logística del Evento</u></b>	\$ xx,xxx.xx xx,xxx.xx xx,xxx.xx xx,xxx.xx xx,xxx.xx	
Local para el desarrollo del evento Alimentación Papelería y útiles Equipo fungible Equipo no fungible		
<b><u>Misceláneos</u></b>	\$ xx,xxx.xx	
Varios (detallar)		
<b>TOTALES</b>	\$ xxx,xxx.xx	\$ xx,xxx.xx

**XII. PROVEEDOR PROPUESTO PARA EL PROYECTO**

El proyecto de capacitación le permite a la empresa demandante proponer el proveedor de su preferencia para la ejecución de las acciones formativas. Se requiere, sin embargo, que el proveedor tenga las calificaciones técnicas, académicas y de experiencia en el tema propuesto y en la implementación de proyectos similares en otras empresas.

Cuando el proveedor es de origen local, favorece a la autorización si está ya inscrito en el Base de Proveedores de INSAFORP.

En caso de que el perfil de proyecto y/ proyecto de capacitación sea desarrollado por un facilitador o empresa internacional, se deberán contemplar en los honorarios el 20% de impuesto sobre la renta que se le descuenta a todo consultor extranjero no domiciliado que brinda sus servicios profesionales en el país, además del impuesto del 13% de IVA.

Para ambos casos, se requieren como anexos **la oferta técnica y económica del proveedor, que incluya la Hoja de Vida del facilitador.**

### **XIII. FORMA DE PRESENTACIÓN DEL PROYECTO**

Para la presentación formal del proyecto de capacitación, se requieren los siguientes documentos:

- Carta de presentación del proyecto, en papel membretado de la empresa y firmada y sellada por la Alta Dirección, dirigida al Presidente del Consejo Directivo del INSAFORP, Ing. Mario Andino y con copia al Director Ejecutivo, Lic. Joel Antonio Morán Olmos.
- El documento completo del perfil del proyecto de capacitación.
- Fotocopia del recibo del ISSS del último mes pagado de la empresa.
- Listado de participantes del Grupo Meta, dividido en grupos, por fechas de ejecución.
- Todos los documentos anexos presentados por el proveedor: Curriculum del facilitador, brochure informativo de la empresa consultora, oferta técnica de la(s) acciones formativas, oferta económica del proveedor que ampare el presupuesto del proyecto, etc.



## CARTA COMPROMISO

San Salvador, XX de xx de 2009.

Señores  
Instituto Salvadoreño de Formación Profesional  
INSAFORP  
Presente:

Yo, xxxxxxx, actuando en calidad de Representante Legal o Gerente General, Director Ejecutivo, a ustedes EXPONGO:

Que en anexo a la presente encontrará solicitud de apoyo a INSAFORP para la ejecución de la capacitación cerrada denominada “\_\_\_\_\_”, la cual se estima ejecutar en el período comprendido entre el xx de xx y el xx de xx de 2009, para dicha capacitación se ha previsto la participación de xxx asistentes aproximadamente, en xx grupos.

Con el propósito de lograr el máximo aprovechamiento de la capacitación y la consecución de los objetivos previstos para la misma, mi representada se compromete a:

- Propiciar y garantizar la participación activa del personal seleccionado en las jornadas de capacitación programadas, respetando los horarios, fechas y demás condiciones presentadas a INSAFORP.
- Llevar los registros y controles necesarios al finalizar la capacitación, para medir el impacto de la capacitación, en función de la justificación, resultados esperados y control y seguimiento detallados en el formulario de curso cerrado que se presentó.
- Prestar toda la colaboración y brindar la información necesaria a INSAFORP, para evaluar técnica y administrativamente el desarrollo de la capacitación recibida, así como también posteriormente, para medir el impacto de la misma en la productividad y competitividad de la empresa.
- Permitir y facilitar la labor de supervisión que el INSAFORP pudiera realizar directamente o por medio de terceros, durante o después de la capacitación.
- Comunicar expresamente nuestra aceptación y por ende pagar al capacitador la contrapartida necesaria para complementar el monto del aporte que oportunamente se nos comunique por INSAFORP en concepto de capacitación y material didáctico, así como proporcionar todas las condiciones operativas y logísticas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de la capacitación impartida a nuestro personal.

- Gestionar conjuntamente con el INSAFORP el cumplimiento de las obligaciones del capacitador seleccionado y contribuir en todo lo necesario para garantizar la calidad de la formación a impartirse, comprometiéndome a informar oportunamente a esa Institución cualquier calidad o condición que afecte la consecución del objetivo propuesto.
- Firmar y sellar inmediatamente a la finalización del evento, la Razón de Recepción a Satisfacción, puesta al reverso de la factura emitida por el proveedor de capacitación al INSAFORP en las condiciones en que ésta fue aprobada, caso contrario no será viable el trámite y aceptación de una nueva solicitud de atención a nuestras necesidades de capacitación.
- En caso de que mi representada no esté satisfecha con la capacitación impartida, comunicaremos por escrito al INSAFORP esa condición al momento de determinar el incumplimiento o como máximo dentro de los cinco días siguientes a la fecha de finalización del evento, haciendo constar las razones de la insatisfacción, de transcurrir este plazo y no hacer entrega de dicho documento al INSAFORP, es entendido que las responsabilidades de pago contraídas por INSAFORP serán a nuestro cargo.

Para todos los demás efectos derivados de la presente carta compromiso faculto expresamente a \_\_\_\_\_ con cargo de \_\_\_\_\_ para realizar dichas gestiones ante INSAFORP.

F. \_\_\_\_\_ Sello:

Nombre:  
Gerente General, Director, Propietario, etc.

F. \_\_\_\_\_ Sello:

Nombre:  
Gerente de Recursos Humanos/ Responsable de la Capacitación



**SOLICITUD DE APOYO PARA CAPACITACIÓN  
CURSOS CERRADOS**

**I. DATOS GENERALES**

FECHA DE ELABORACIÓN

NOMBRE DE LA EMPRESA(Razón Social)

SIGLAS

N.I.T. DE LA EMPRESA

TELÉFONO

FAX

e - mail

ACTIVIDAD ECONÓMICA ( De acuerdo a clasificación ISSS)

TAMAÑO DE EMPRESA ( De acuerdo al número de trabajadores)

Micro (9 ó menos)

Mediana (50 a 99)

Pequeña (10 a 49)

Grande (100 ó más)

Monto aportación mensual al INSAFORP

 \$

(Anexar fotocopia del comprobante de pago al ISSS donde se refleja la cotización al INSAFORP del mes recién pasado)

Nombre del Responsable de la Capacitación dentro de la empresa:

1er apellido

2do. Apellido

Nombres

**II. SOBRE LA CAPACITACIÓN SOLICITADA:**

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN

LA CAPACITACIÓN ESTÁ RELACIONADA CON:

Actividad indirecta o Soporte al giro del negocio

Actividad principal o Directa al giro del negocio

ÁREA EN LA QUE SE CLASIFICA LA CAPACITACIÓN (elijá una)

Idiomas

Tecnologías, técnicas y sus aplicaciones

Ciencias de la computación

Mercadeo

Exportaciones e importaciones

Administración Bancaria

Humanismo (Arquitectura, Diseño, Historia, Artes Gráficas y Literatura)

Alta Gerencia y Ejecutivos

Gerencia y mandos medios

Recursos Humanos

Finanzas, Contabilidad y Auditoría

Administración de Operaciones

Desarrollo emocional humano aplicado

Asistencia administrativa y secretarial

Desarrollo de instructores, docentes y supervisores

Fecha de Recepción en INSAFORP:

RESERVADO PARA EL INSAFORP

No. de solicitud de la empresa

ASPECTOS GENERALES

1. La solicitud se enmarca en el contexto de la Formación Profesional

 SI  
 NO

2. El grupo meta está formado por trabajadores activos de la empresa

 SI  
 NO

3. La empresa está solvente con la entrega de documentos para pago de proveedores de eventos anteriores

 SI  
 NO

4. Aportación anual estimada al INSAFORP

 \$

5. Monto de apoyo a capacitaciones de la empresa en el año en curso

 \$

6. La empresa ha colaborado con INSAFORP para evaluar el impacto de las capacitaciones

 SI  
 NO

7. La empresa se compromete a:

a) Cumplir con el seguimiento de la capacitación

 SI  
 NO

b) Efectuar evaluación de impacto.

 SI  
 NO

c) Mostrar evidencias cuando el INSAFORP lo Requiera

 SI  
 NO

CRITERIOS DE ANÁLISIS DE LA CAPACITACIÓN SOLICITADA

1. La capacitación es pertinente con la actividad económica de la empresa

 SI  
 NO

2. La capacitación contribuye a:

a) Mejorar la competitividad de la empresa

b) Mejorar la productividad de la empresa

c) Fomentar la atracción de inversiones

d) La promoción de exportaciones

e) Los Tratados de Libre Comercio

f) Un proyecto estratégico

g) Promoción de empleo



**DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPANTES**

No. Del Grupo	Nivel de los Participantes										Total por Sexo		Total
	Gerentes o Directores		Mandos Medios Administrativos		Mandos Medios Técnicos		Personal Administrativo		Personal Operativo		M	F	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			

**Nota: Anexar listado con los nombres y cargos de los participantes (GAE - ANEXO 2)**  
**JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA CAPACITACIÓN SOLICITADA VINCULADA CON MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y/O COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA:**

a) Explicar el origen de la solicitud( la problemática a resolver vinculado a la productividad)

b) Explicar cómo se fortalecerán las competencias laborales requeridas de los participantes propuestos

c) Explicar cómo se aplicarán en sus puestos de trabajo las competencias laborales requeridas de los participantes propuestos

**Nota: no procede la justificación si no completa los tres literales anteriores.**

**¿CUENTA LA EMPRESA CON UN PLAN DE CAPACITACIÓN?**

Si  No

**ORÍGEN DE LA SOLICITUD:**

Incluida en un plan de capacitación de la empresa:	Si <input type="checkbox"/>	Acción Correctiva, generada a partir de un Diagnóstico	Si <input type="checkbox"/>
	No <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>

**DESCRIBA EL IMPACTO (RESULTADOS) DE LA CAPACITACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD / RENTABILIDAD DE LA EMPRESA**

RESULTADOS	PLAZO

3. Área de incidencia de la capacitación solicitada(Marcar solo una)

\* Área administrativa

Complementación

Actualización

Especialización

\* Área técnica

Complementación

Actualización

Especialización

\* Transversal

4. La capacitación es pertinente con el puesto, funciones o responsabilidades de los participantes (según listado anexo)

SI

NO

5. La justificación técnica:

a) Explica el origen de lo solicitado

SI

NO

b) Indica como se fortalecerán las competencias laborales de los participantes propuestos.

SI

NO

c) Es coherente con el grupo meta

SI

NO

d) Es coherente con los objetivos y los contenidos propuestos

SI

NO

6. Describe el impacto (resultados) a obtener y el plazo

SI

NO

### III. CONTROL Y MONITOREO DE LA CAPACITACIÓN

#### DESCRIBA EL TIPO DE MONITOREO QUE EFECTUARÁ A LA CAPACITACIÓN

a) Durante la ejecución de la capacitación:

b) Al final (Evaluación de Reacción):

c) Posterior a la capacitación: ( en los puestos de trabajo):

### IV. LUGAR Y FECHA TENTATIVA DE REALIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Fecha tentativa de inicio

Fecha tentativa de finalización

DURACIÓN DE CADA GRUPO

Horas

HORARIO TENTATIVO:

#### UBICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Departamento y Municipio donde se realizará la capacitación

Lugar y dirección tentativa donde se realizará la capacitación

### V. NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL GERENTE GENERAL O SUPERIOR DE LA EMPRESA.

NOMBRE DEL GERENTE GENERAL O SUPERIOR DE LA EMPRESA.

1er apellido

2do. Apellido

Nombres

CARGO

FIRMA

Sello

### CONTROL Y MONITOREO

1. El control y monitoreo a aplicar a la capacitación permitirá verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de la solicitud, posterior a la capacitación, en los puestos de trabajo.

SI  
 NO

1. La Empresa se compromete a proporcionar los aspectos logísticos de la capacitación (local, alimentación, otros)

SI  
 NO

2. La solicitud está firmada por la Gerencia General o Superior de la Empresa

SI  
 NO

### PROPUESTA DE LA GERENCIA DE FORMACIÓN CONTINUA

ESTA GERENCIA PROPONE:

Apoyar la capacitación

No apoyar la capacitación

No grupos solicitados

No grupos que se recomienda apoyar

FIRMA

Otras observaciones:



NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: \_\_\_\_\_

### LISTA DE PARTICIPANTES

No.	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	No. de ISSS
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

TOTAL PARTICIPANTES POR GÉNERO

M = MASCULINO \_\_\_\_\_

F = FEMENINO \_\_\_\_\_

Fuente: INSAFORP



**SOLICITUD DE CAPACITACIÓN  
CURSOS ABIERTOS**

FECHA:  -  -   
DÍA - MES - AÑO

Fecha de Recepción:

NOMBRE DE LA EMPRESA:  SIGLAS

(Razón Social)

N.I.T. DE LA EMPRESA:  -  -  -

TELÉFONO:  -  Ext.:  FAX:  -

APORTACIÓN MENSUAL AL INSAFORP:  (Según último recibo ISSS) NÚMERO PATRONAL:

APOYO INSAFORP EN EL AÑO EN CURSO:  (Uso INSAFORP) NÚMERO DE EMPLEADOS:

ACTIVIDAD ECONÓMICA: (De acuerdo a Clasificación ISSS)

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA:

CORREO ELECTRÓNICO:

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN:

LA CAPACITACION ESTA RELACIONADA CON:  
 Actividad indirecta o Soporte al giro del negocio  Actividad principal o Directa al giro del negocio

RAZÓN SOCIAL DEL ORGANIZADOR:  COSTO POR PERSONA:  LUGAR DE EJECUCIÓN:

No. HORAS:  DETALLE DE FECHAS DE EJECUCIÓN:  HORARIO (S):

DESCRIBA BREVEMENTE SU INTERÉS EN PARTICIPAR EN EL EVENTO:

NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES PROPUESTOS:

NOMBRE	CARGO	Nº ISSS	F	M
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÁREA DE LA CAPACITACIÓN SOLICITADA (elijá una)

- |   |   |
|---|---|
| Idiomas..... <input type="checkbox"/>   | Alta Gerencia y Ejecutivos..... <input type="checkbox"/>                          |
| Tecnologías, técnicas y sus aplicaciones..... <input type="checkbox"/>                                | Gerencia y mandos medios..... <input type="checkbox"/>                            |
| Ciencias de la computación..... <input type="checkbox"/>  | Recursos Humanos..... <input type="checkbox"/>                                    |
| Mercadeo..... <input type="checkbox"/>  | Finanzas, Contabilidad y Auditoría..... <input type="checkbox"/>                  |
| Exportaciones e importaciones..... <input type="checkbox"/>   | Administración de Operaciones..... <input type="checkbox"/>                       |
| Administración Bancaria..... <input type="checkbox"/>   | Desarrollo emocional humano aplicado..... <input checked="" type="checkbox"/>     |
| Humanismo (Arquitectura, Diseño, Historia, Artes Gráficas y Literatura)..... <input type="checkbox"/> | Asistencia administrativa y secretarial..... <input type="checkbox"/>             |
|   | Desarrollo de instructores, docentes y supervisores..... <input type="checkbox"/> |

NOMBRE DEL GERENTE GENERAL O SUPERIOR DE LA EMPRESA:

1er apellido                      2do. Apellido                      Nombres

CARGO:  FIRMA:

SELLO  
DE LA EMPRESA

Favor Anexar Brochure/ Información del curso,  
fotocopia de último recibo pagado del ISSS.

Ve. Be.   
Gerencia de Formación Continúa