

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



PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO
PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROLIBROS, S.A.
DE C.V. UBICADA EN LA CIUDAD DE ANTIGUO CUSCATLÁN DEPARTAMENTO
DE LA LIBERTAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

PRESENTADO POR:

GÁMEZ EFIGENIO, WENDY VANESSA
GUZMÁN HERNÁNDEZ, ERICK DAVID
SERAFÍN AGUILAR, SANDRA ESTEFANÍA

PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

ENERO 2022

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Vicerrector Académico: PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López
Secretario General: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano: Msc. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Vice Decano: Msc. Mario Wilfredo Crespín Elías
Secretaria: Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Director General de Procesos de graduación: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

TRIBUNAL EVALUADOR

Licda. Marseilles Ruthenia Aquino Arias
Licda. Rocío Margarita Tejada Miranda
Lic. Alfonso López Ortiz (Docente Asesor)

ENERO 2022

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios por darme la oportunidad de culminar mi carrera universitaria, a mis padres Manuel Gámez y Julia Efigenio por su apoyo incondicional, a mi hermano Manuel Gámez quien siempre estuvo ahí para apoyarme, a mi abuelita Teodora Efigenio que también fue parte importante del proceso y quien ya no está para ver el triunfo, pero sé que estaría muy orgullosa, a mi demás familia, amigos y compañeros que me han apoyado de una u otra forma para salir adelante, a mi grupo de trabajo y a nuestro asesor Lic. Alfonso López Ortiz por todo su apoyo para culminar con éxito el trabajo de graduación.

Wendy Vanessa Gámez Efigenio

Definitivamente el primer ser a quien agradecer es mi Dios, sin Él no pudiese hacer nada, es todo en mi vida; en Segundo lugar, agradezco el apoyo incondicional de mi familia especialmente a mi madre, asimismo agradecer a cada catedrático de la Universidad de El Salvador quien en su momento y mediante diferentes formas de trabajo han agregado valor a mi formación profesional, a mi asesor de Trabajo de Graduación el Lic. Alfonso Ortiz, como el resto de docentes que a lo largo de mi vida me han instruido para llegar a este punto. Se que definitivamente me faltan muchas metas por alcanzar es por eso que estoy infinitamente agradecida por todas esas personas que en general han mostrado su apoyo y cariño, y lo seguirán haciendo para mi bien.

Sandra Estefanía Serafín Aguilar

Agradezco primeramente a Dios que me ha dado la sabiduría para poder dar por terminada mi carrera Universitaria. A mi padre y madre como el resto de familiares que siempre fueron un apoyo incondicional y me brindaron ánimo, palabras de sabiduría, consejos que me permitieron avanzar en la etapa Universitaria. A mi grupo de trabajo de graduación que fue de gran apoyo mutuo. De manera general a cada compañero y compañera de estudios que conocí y que tuve la oportunidad de realizar grupo de trabajo. A nuestro asesor Lic. Alfonso Ortiz por brindarnos su aporte metodológico para sacar adelante nuestro trabajo de graduación.

Erick David Guzmán Hernández

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA PROLIBROS Y MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA SOBRE PLANEACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES

A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1. ANTECEDENTES	1
1.1. Caracterización del problema	2
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
B. MARCO TEÓRICO	2
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA PROLIBROS	2
1.1. Ubicación geográfica	4
1.2. Misión	4
1.3. Visión	4
1.4. Valores	4
1.5. Objetivos	4
1.6. Estructura organizativa	5
2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL	8
2.1. Constitución de la República de El Salvador	8
2.2. Código de Trabajo de la República de El Salvador	9
2.3. Código de comercio de la República de El Salvador	9
2.4. Código Tributario de la República de El Salvador	10
2.5. Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes muebles y a la Prestación de Servicios	11
2.6. Ley de Impuesto Sobre la Renta	11
2.7. Ley del Sistema de Ahorro Para Pensiones	12
2.8. Ley del Seguro Social y sus Reglamentos	12
2.9. Ley de Formación Profesional	13

2.10.	Reglamento de la Ley de Formación Profesional	14
3.	MARCO GENERAL DEL TEMA DE ESTUDIO	15
3.1.	Conceptos	15
3.2.	Antecedentes históricos de las capacitaciones	17
3.3.	Aspectos generales de un plan de capacitación.....	20
3.3.1.	Planeación	20
3.3.1.1.	Importancia de la planeación	21
3.3.2.	Plan.....	21
3.3.3.	Tipos de planes	21
3.3.4.	Capacitación	22
3.3.4.1.	Importancia.....	22
3.3.5.	Desarrollo profesional y administración de carrera.....	23
3.3.6.	Factores que influyen en la capacitación y el desarrollo	24
3.3.7.	Proceso de capacitación y desarrollo	24
3.3.8.	Métodos y tipos de capacitación	25
3.3.9.	Plan de capacitación	26
3.3.9.1.	Elementos para considerar en un plan de capacitación	26
3.3.10.	Evaluación del desempeño	27

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES DE PROLIBROS

C.	DISEÑO METODOLÓGICO	28
1.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	28
1.1.	Técnicas.....	28
1.1.1.	Encuesta	28
1.1.2.	Entrevista.....	29
1.2.	Instrumentos	29
1.2.1.	Cuestionario.....	29
1.2.2.	Guía de entrevista	29

2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.	OBJETO DE ESTUDIO	29
4.	UNIDADES DE ANÁLISIS POBLACIÓN Y MUESTRA	30
4.1.	Unidades de análisis	30
4.2.	Universo y muestra.....	30
5.	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	30
5.1.	Hipótesis de trabajo	30
5.2.	Hipótesis específicas	30
6.	OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS.....	31
7.	TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	33
8.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL RESPECTO A LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL EN LA EMPRESA PROLIBROS	34
8.1.	Información general	34
8.2.	Aspectos generales sobre capacitaciones dentro de prolibros.....	35
8.3.	Necesidades de capacitación desde la perspectiva patronal	36
8.4.	Necesidades de capacitación desde la perspectiva del empleado	37
8.5.	Análisis foda	41
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROLIBROS, S.A DE C.V.

1.	IMPORTANCIA DEL CAPÍTULO	44
2.	BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	45
3.	ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA (SEGÚN EL MARCO TEÓRICO Y LA INVESTIGACIÓN)	46
3.1.	Propuesta de organigrama	47
3.2.	Propuesta del plan de capacitaciones	49
3.2.1.	Justificación.....	49
3.2.2.	Objetivos del plan de capacitación.....	51
3.2.3.	Alcance.....	51

3.2.4.	Beneficios.....	51
3.2.5.	Políticas	53
3.2.6.	Metodología.....	54
3.2.7.	Recursos para la ejecución del plan	61
3.2.8.	Plan de capacitación	62
3.2.9.	Detalle de cada una de las capacitaciones propuestas	65
4.	PRESUPUESTO DE GASTOS PARA LA PUESTA EN MARCHA.....	81
5.	EVALUACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	82
6.	CRONOGRAMA PARA LA PUESTA EN MARCHA	83
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	84

ANEXO 1 Cuestionario dirigido para el personal de la empresa prolibros S.A. de C.V.

ANEXO 2 Guía de entrevista dirigida al gerente general de la empresa Prolibros S.A de C.V.

ANEXO 3 Formulario de Detección de las necesidades de capacitación

ANEXO 4 Descriptores de puesto

ANEXO 5 Formularios para cursos cerrados

ANEXO 6 Formularios para cursos abiertos

ANEXO 7 Temática del plan de capacitación

ANEXO 8 Formularios de evaluación

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización Hipótesis General.....	31
Tabla 2. Operacionalización Hipótesis Específica 1.....	31
Tabla 3. Operacionalización Hipótesis Específica 2.....	32
Tabla 4. Operacionalización Hipótesis Específica 3.....	32
Tabla 5. Matriz FODA.	41
Tabla 6. Matriz General Plan de Capacitación.	62
Tabla 7. Detalle Capacitación en Atención al cliente.	65
Tabla 8: Detalle Capacitación de Servicio de venta.	68
Tabla 9: Detalle Capacitación en Marketing Digital.	70
Tabla 10: Detalle Capacitación en Bodega y Logística.	72
Tabla 11: Detalle Capacitación en Excel Intermedio.....	75
Tabla 12: Detalle Capacitación en inglés.	78
Tabla 13: Detalle Capacitación en Base de datos.	79
Tabla 14: Presupuesto de Gastos para la puesta en marcha.	81
Tabla 15: Cronograma para la puesta en marcha.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Actual.....	5
Figura 2: Organigrama Propuesto	47

RESUMEN EJECUTIVO

La iniciativa para la elaboración de un Plan de capacitación para el desarrollo y fortalecimiento profesional de los colaboradores de la empresa Prolibros, S.A. de C.V. surge al realizar una visita de campo y conversar con el gerente general de la empresa en la cual manifiesta que no existe un Plan estructurado y detallado que permita el desarrollo profesional de los colaboradores, además manifiesta la necesidad de la creación de una base de datos confiable que permita obtener información oportuna y precisa sobre los diferentes clientes que la empresa posee.

Por lo que se toma a bien proponer un Plan que permita potenciar las habilidades innatas de los colaboradores y a su vez mejorar la productividad en la organización. El plan se desarrolla identificando siete áreas principales que requieren de capacitación mediante cursos, en conjunto se brinda un listado de Instituciones encargadas de brindar las capacitaciones, así como los temarios a desarrollarse. Gran parte de los cursos de formación, son financiados por INSAFORP. En la parte final se brinda una guía de orientación que permita evaluar la efectividad de los cursos a impartirse. Además, se propone un cronograma para la puesta en marcha del Plan propuesto. Como adicional se propone a la Empresa un organigrama actualizado, ya que, dada las condiciones Post Pandemia, se debe considerar una reingeniería a nivel organizacional.

Objetivo del trabajo de investigación

Elaborar un plan de capacitación que permita el desarrollo y fortalecimiento profesional de los colaboradores de la empresa Prolibros, S.A. DE C.V.

Para obtener información de la investigación realizada se utilizó el método científico en el cual se encuestó a cada uno de los colaboradores, además se entrevistó al Gerente General de la empresa, con el propósito de recabar información que permitiera conocer la situación actual en cuanto a capacitaciones se refiere, para efectos metodológicos se realizó censo, es decir todos los colaboradores fueron encuestados por igual, de lo cual se determinó lo siguiente:

I. No se cuenta con un plan formal de capacitación.

- II. Los colaboradores de la empresa, necesitan refuerzos en temas tecnológicos
- III. Necesidad de capacitación en cuanto al uso de nuevas plataformas digitales, bases de datos.
- IV. Se cuenta con una base de datos de clientes desactualizada.
- V. No todos los departamentos reciben capacitaciones.

Por lo que se recomienda:

- I. Elaborar un plan de capacitación.
- II. Brindar capacitaciones en temas tecnológicos
- III. Inicialmente capacitar a todo el personal en cuanto a plataformas digitales, base de datos.
- IV. Implementar un plan de actualización de su base de datos de clientes.
- V. Considerar a todo el personal de la empresa para futuras capacitaciones que se puedan presentar.

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el estudio cualitativo-documental respecto al proceso de capacitación de la empresa Prolibros, una distribuidora nacional de diferentes categorías de libros y material didáctico, el documento consta de tres partes principales denominadas Capítulos los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I: “Generalidades de la empresa Prolibros y marco teórico de referencia sobre planeación y capacitación para mejorar el desarrollo y fortalecimiento profesional de los colaboradores”. En este capítulo se podrá encontrar el planteamiento del problema, fase en la que se establece el rumbo de la investigación en aras de identificar las necesidades de capacitación que poseen los colaboradores de la organización. Así mismo, se incluye la base teórica, conceptual y legal de la temática.

Capítulo II: “Diagnóstico de las necesidades de capacitación para el desarrollo y fortalecimiento profesional de los colaboradores de Prolibros”. En este capítulo se presenta la metodología utilizada en la investigación, las hipótesis del trabajo, así como el diagnóstico de la situación actual de la empresa como resultado de las técnicas de recolección de información utilizadas, en este apartado se incluyen la opinión obrero-patronal respecto a las necesidades de capacitación que a su criterio consideran existentes. Sin faltar en este capítulo se puede encontrar conclusiones y recomendaciones que permitan solucionar las necesidades o deficiencias identificadas en el análisis de la situación actual.

Por último, pero no menos importante, se incluye el Capítulo III denominado “propuesta de plan de capacitación para el desarrollo y fortalecimiento profesional de los colaboradores de la empresa Prolibros, S.A. de C.V.”. En este se propone a la empresa en estudio un nuevo organigrama ajustado con base a los cambios ocurridos posterior a la última actualización. Así mismo se presenta la propuesta de un Plan de Capacitación constante que permita el desarrollo y fortalecimiento profesional de la totalidad de los colaboradores con sus generalidades, cuyo principal financiador es el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), así como el presupuesto de gastos para poner en marcha dicho plan, métodos de evaluación de los resultados obtenidos de éste y el cronograma para su puesta en marcha.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA PROLIBROS Y MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA SOBRE PLANEACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES

A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. ANTECEDENTES

Prolibros SA de CV fue fundada el 06 de septiembre de 1996, es una empresa distribuidora con un amplio material bibliográfico que promueve el desarrollo educativo y cultural de los salvadoreños. Sin embargo, dicha empresa actualmente no cuenta con un plan formal de capacitación y desarrollo profesional para sus colaboradores. Lo cual es una deficiencia para la empresa ya que se originan efectos negativos como la pérdida de productividad, calidad en los procesos, pérdida de la eficiencia y eficacia. A raíz de la pandemia de covid-19 la empresa tuvo que enviar por un tiempo a su personal a trabajar desde casa por lo cual se detectó la necesidad de formación tecnológica para sus colaboradores, la gestión del tiempo, entre otros temas de formación profesional.

Si se desarrolla e implementa un plan formal de capacitación y desarrollo profesional para los colaboradores se mejorará la productividad y se actualizarán sus conocimientos en un mundo tan cambiante y la empresa se volverá más competitiva.

1.1.CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

En la era actual de la pandemia covid-19 a nivel mundial, se ha hecho necesario el uso de las tecnologías de la información y comunicación por lo tanto se han detectado los siguientes problemas.

- Falta de un plan de formación y desarrollo profesional.
- Falta de capacitación sobre tecnologías de la información.
- Falta de información sobre las capacitaciones impartidas por las diversas instituciones a nivel nacional.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las principales necesidades de capacitación que presenta el personal de Prolibros S.A. de C.V. que interfieren en el desarrollo y fortalecimiento profesional constante y necesario para hacer frente a la nueva realidad empresarial postpandemia?

B. MARCO TEÓRICO

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA PROLIBROS

PROLIBROS SA de CV fue fundada el 06 de septiembre de 1996, es una empresa distribuidora con un amplio material bibliográfico que promueve el desarrollo educativo y cultural de los salvadoreños.

La actividad principal de la empresa consiste en la distribución de libros, material didáctico y otros relacionados a recursos pedagógicos. Dentro de los principales productos que distribuye a nivel nacional se encuentran:

- a) Libros de texto desde nivel preescolar hasta universitario (de diversas temáticas).

- b) Libros de interés General.
- c) Libros profesionales.
- d) Material didáctico.
- e) Libros en diferentes idiomas: español, inglés y francés.

Los tipos de libros que distribuyen son textos educativos que abarcan materias básicas como matemáticas, lenguaje y literatura, Ciencias Sociales, química, biología, idioma inglés, etc. A nivel Universitario distribuyen una gran diversidad de temáticas como lo son: Ciencias Económicas, Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas, Ingenierías, Ciencias Médicas, Ciencias Agronómicas, etc. Libros de interés general las temáticas que distribuyen son: obras literarias, libros sobre reflexión personal, libros de enseñanza de diversos idiomas, libros de cocina, manualidades, libros para niños y niñas, etc.

Gran parte del inventario de la empresa es de origen internacional, para ello cada cierto periodo de tiempo realizan abastecimiento de sus bodegas en periodos de 3 meses en temporada baja, y en temporada alta cada mes. Por lo tanto, realizan importación de mercadería de diferentes países acorde a la necesidad de los clientes.

Dentro de sus principales clientes se encuentran Instituciones educativas, tanto del sector privado como público en todos los niveles académicos, desde preescolar hasta nivel bachillerato, además cuentan con clientes de diferentes bibliotecas de carácter públicas como privadas, también Universidades de todo el país.

Parte de las estrategias mercadológicas que la empresa implementa con sus principales clientes, es ofrecer productos de muestra y catálogos de las editoriales que representan en el país, con la finalidad de dar a conocer los diferentes libros que distribuyen.

La empresa dispone de una descripción de sí misma que dice lo siguiente: *“Somos una empresa dedicada a proveer amplio productos y servicios cualquier necesidad bibliográfica con la más novedosa tecnología del mercado. Prolibros es una empresa reconocida en el área con amplia experiencia, responsabilidad, confianza y la satisfacción de nuestros clientes”*.

1.1. Ubicación geográfica

Col La Sultana, Avenida Las Palmeras, Casa No 18. Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

1.2. Misión

Ser una empresa distribuidora con un amplio material bibliográfico que promueve el desarrollo educativo y cultural de los salvadoreños.

1.3. Visión

Buscar el mejor posicionamiento institucional para convertirnos en uno de los Distribuidores de libros, textos y material didáctico más importantes y reconocidos en la región.

1.4. Valores

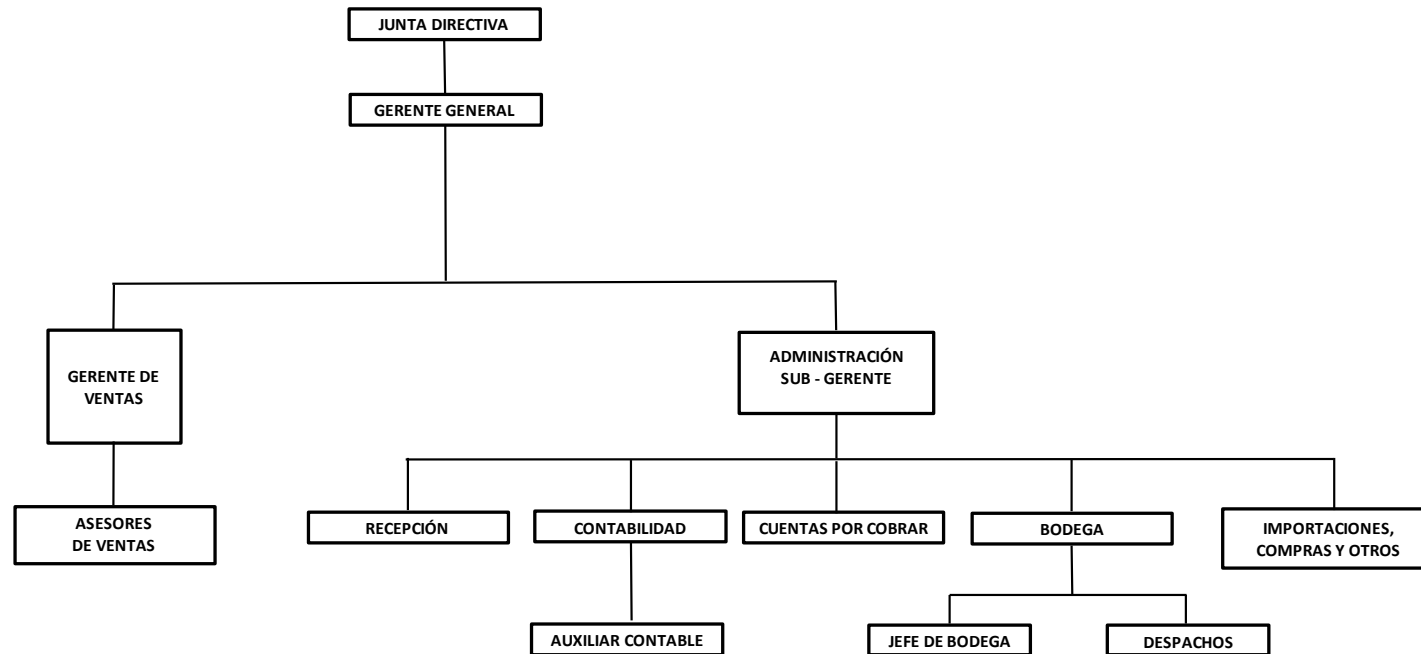
Satisfacción Integral del Cliente, Trabajo en equipo, Excelencia en productos y procesos, Puntualidad, Respeto a compañeros y superiores, Honradez.

1.5. Objetivos

- Diseñar Estrategias de Corto Plazo que se puedan medir continuamente con el crecimiento de la compañía.
- Buscar constantemente nuevos mercados para ofrecer nuestros productos y servicios.
- Mantener en constante capacitación al personal buscando una medición en las ventas de cada temporada escolar.
- Mejorar constantemente la relación comercial con Proveedores.

1.6. Estructura organizativa

Figura 1. Organigrama Actual



Simbología



Unidad organizativa conformada por los diferentes cargos funcionales.



Línea autoridad formal: Muestra los diferentes tipos de relaciones entre las unidades.

El organigrama fue proporcionado por la empresa Prolibros, S.A de C.V.

Año de elaboración: 2017.

La estructura organizativa elaborada en el año 2017 está constituida por cinco niveles jerárquicos, empezando primero por la Junta Directiva, segundo una persona encargada de Gerencia General, tercero dos personas en subgerencias, cuarto dos personas de jefes y quinto nivel, diez personas de área operativa. Siendo un total de 15 empleados. Actualmente la empresa no posee sucursales.

Principales funciones

Junta directiva: En este nivel jerárquico, se toman las decisiones trascendentales como elaboración de las políticas, metas y objetivos de carácter general para la empresa, dictaminan los principales productos a distribuir; además tienen a su cargo la elección del representante legal, así como la aprobación de los estados financieros auditados y los dictámenes que emite auditoría externa.

Gerente General: Persona que se encarga de representar a la empresa por medio de la personería de representante legal, además está al cargo de la toma de decisiones administrativas de carácter trascendental, autoriza el ingreso del nuevo personal a la empresa y se encarga de la gestión hacia clientes que poseen altos volúmenes de compra.

Gerente de Ventas: En este cargo, la persona destacada, debe de estar pendiente de todo lo que involucre el proceso de venta, desde el inicio hasta el cierre de la venta, dentro de sus funciones principales se encuentran, la definición de un plan anualizado de ventas, aportar ideas y objetivos orientados al logro de una maximización en la utilidad, elaboración del pronóstico de ventas en base a un equipo de trabajo y también debe de impulsar a los colaboradores dentro del área de ventas la motivación necesaria que permita un logro en conjunto de resultados.

Administración – Sub Gerencia: Funge como la persona designada directamente por Gerencia General como apoyo a tareas de decisión que requieren una menor responsabilidad, además en caso de no estar presente la persona encargada de Gerencia General, está toma el rol temporalmente de decidir sobre ciertos aspectos de la empresa, además brinda apoyo en tareas administrativas de carácter logístico en el sentido de coordinar los esfuerzo que van dirigidos al cumplimiento de las instrucciones de trabajo dictaminadas por gerencia general,

brinda apoyo al proceso de adquisición del inventario con los proveedores, tanto nacionales como internacionales ya que está en contacto con los principales proveedores.

Asesor de ventas: Son los delegados para estar destacados directamente con la atención hacia los clientes, sus funciones principales es cerrar el proceso de venta, promover los diferentes productos que la empresa distribuye, además dar seguimiento al proceso postventa que generalmente involucra el proceso de facturación y posterior cobro.

Recepción: Persona encargada de recibir, clasificar y enviar toda la correspondencia de la empresa, además de brindar atención a los clientes que visitan presencialmente las instalaciones, dar respuesta a las llamadas que los clientes realizan vía teléfono, da seguimiento a la agenda del gerente general, apoya en el proceso de cobranza, lleva control de archivo de documentación relacionada al giro de la empresa y también preparación como el control respectivo de la facturación realizada por la empresa.

Contabilidad: Las principales funciones de la persona encargada del departamento de contabilidad son: registro de operaciones y transacciones que acontecen dentro de la empresa de una manera clara y precisa. Las operaciones son primeramente evaluadas, ordenadas, clasificadas y sistematizadas en orden cronológico, para finalmente ser registradas en el sistema contable con el que la empresa cuenta. También prepara las declaraciones fiscales a fin de dar cumplimiento con la obligación formal de presentación, da ingreso al sistema contable de las nóminas pagadas a los empleados, gestiona el inventario de la empresa y la preparación de los estados financieros de la empresa con la finalidad de contar con información fiable tanto para clientes internos como externos que lo requieran.

Cuentas por cobrar: La persona encargada es responsable de las siguientes funciones: dar procesamientos a los pagos entrantes en el sistema de la empresa, realización de transacciones diarias relacionadas al puesto, preparación de facturación y los depósitos bancarios de todo el flujo de dinero que entra a la empresa, conciliar los pagos realizados por los clientes, verificación de la facturación realizada a los clientes, facilitar pago de facturas vencidas enviando recordatorios poniéndose en contacto con los clientes y la generación de informes que muestren el estado de las cuentas por cobrar.

Bodega: Las personas que desempeñan sus trabajos en el área de bodega tienen como principales funciones: dar entrada y salida a la mercancía, llevar el control del Stock de bodega, ordenamiento de los tipos de inventarios lo que permita una optimización adecuada de los espacios, brindar limpieza al área de bodega; recibir, preparar y despachar los productos que los clientes solicitan, estar al pendiente de la protección de la mercancía, levantamiento de inventario físico por lo menos una vez al año.

Importaciones, compras y otros: Las principales funciones del departamento son la adquisición de inventario para la empresa ya que debe asegurarse que siempre haya suficiente stock, evalúa el estado de los diferentes precios de mercado lo que permita seguir maximizando las ganancias, gestiona todo el trabajo administrativo relacionado a la compra y entrega de suministros.

2. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

2.1. Constitución de la República de El Salvador

Según decreto constituyente No. 38, de fecha de 15 diciembre de 1983, publicado en el Diario Oficial No. 234 el 16 de diciembre de 1983, tomo No. 281, la cual entró en vigencia el 20 de diciembre de 1983. La Constitución de la república de El Salvador como carta magna de la nación y, por lo tanto, la principal fuente normativa de El Salvador, esta debe ser cumplida a cabalidad y sin excepción por toda persona natural o jurídica salvadoreña, además de fijar la base de diferentes áreas del derecho y asimismo de contener tanto derecho como obligaciones de las personas en general. Esta normativa prevé el establecimiento de un sistema de formación profesional con el objetivo de permitir la capacitación y calificación de la fuerza laboral salvadoreña.

Específicamente el Art. 40 dicta de la siguiente manera:

“Se establece un sistema de formación profesional para la capacitación y calificación de los recursos humanos.

La ley regulará los alcances, extensión y forma en que el sistema debe ser puesto en vigor.

El contrato de aprendizaje será regulado por la ley, con el objeto de asegurar al aprendiz enseñanza de un oficio, tratamiento digno, retribución equitativa y beneficios de previsión y seguridad social”

La institución encargada del cumplimiento es: Corte Suprema de Justicia a través de la Sala de lo Constitucional.

2.2. Código de Trabajo de la República de El Salvador

Promulgado según D.L. No. 15 el 23 de junio de 1972, según D.O. No. 142, tomo 236 el 31 julio 1972. Estipula lo siguiente:

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 a que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores”.

Mediante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social como institución encargada de su cumplimiento, esta normativa funge como reguladora de las relaciones entre patrono y trabajador, además de normar los aspectos generales en las relaciones de dependencia laboral para toda organización, establece de manera más específica para el tópico de formación profesional desarrollado el derecho al trabajador a no ser privado de dicha formación, lo cual le permita tener un correcto desempeño aplicando el principio de igualdad.

2.3. Código de comercio de la República de El Salvador

Establecido según Decreto Legislativo No. 671 del 8 de mayo de 1970, Publicado en el D.O. No. 140, Tomo 228 del 31 de Julio de 1970. Señala lo siguiente:

Art. 1 “Los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles se regirán por las disposiciones contenidas en este código y en las demás leyes mercantiles, en su defecto, por los respectivos usos y costumbres, y a falta de éstos, por las normas del código civil”.

Art. 41 “Las sociedades se constituyen, modifican, transforman, fusionan y liquidan por escritura pública”.

Dicha normativa por medio del Ministerio de Economía regula las cosas mercantiles, actos de comercio y los comerciantes que son comprendidos tanto por personería natural como Jurídica, en tal sentido se hace indispensable el sometimiento de la empresa Prolibros, S.A. de C.V. en todos sus aspectos aplicables, además de la necesidad de formar a los colaboradores en temas mercantiles relacionados a la empresa que permitan su correcto, legal y rentable funcionamiento.

2.4. Código Tributario de la República de El Salvador

De acuerdo con el D. L. No. 230 del 21 diciembre 2000, D.O. No. 241, tomo 349 del 22 diciembre 2000. este código narra lo siguiente:

Art. 91 “Están obligados a presentar las declaraciones tributarias dentro del plazo estipulado para tal efecto, los sujetos pasivos de los impuestos bajo la potestad de la Administración Tributaria, sea en calidad de contribuyentes o de responsables, aun cuando ella no dé lugar al pago del impuesto, de acuerdo a lo previsto en las Leyes correspondientes, salvo en los casos expresamente señalados por las Leyes tributarias respectivas”.

Esta normativa cuyo cumplimiento está a cargo del Ministerio de Hacienda, regula los aspectos en materia tributaria, incluyendo los principios y normas jurídicas aplicables a los tributos internos recaudados por la Administración pública de la república de El Salvador; y para el caso particular de Prolibros por ser una empresa distribuidora está obligada a presentar variedad de informes y declaraciones periódicas a la Administración Pública y contribuir con ello al Fisco.

2.5. Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes muebles y a la Prestación de Servicios

Emitida según Decreto Legislativo N° 296 el 30 de julio 1992, D.O. N°143, Tomo 316, del 31 de julio de 1992.

Su primer artículo dicta literalmente:

Art. 1 “Por la presente ley se establece un impuesto que se aplicará a la transferencia, importación, internación, exportación y al consumo de los bienes muebles corporales; prestación, importación, internación, exportación y el autoconsumo de servicios, de acuerdo con las normas que se establecen en la misma”.

Debido a las obligaciones tributarias a las que está sometida Prolibros, S.A. de C.V. y por las actividades que ésta desarrolla, está obligada a cumplir con esta ley y realizar las respectivas declaraciones de este impuesto indirecto por la transferencia de bienes muebles ante la Administración Pública, mediante la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda de El Salvador.

2.6. Ley de Impuesto Sobre la Renta

Promulgada mediante Decreto Legislativo N° 134 el 21 de diciembre 1991, D.O. N°242, Tomo 313 del 21 de diciembre 1991.

Art 2 “Se entiende por renta obtenida, todos los productos o utilidades percibidas o devengados por los sujetos pasivos, ya sea en efectivo o en especie y provenientes de cualquier clase de fuente”.

Como producto de la obtención de renta gravable, resultado de la operación ordinaria de Prolibros, es necesario aplicar adecuadamente esta ley y así cumplir ante el Fisco con el pago correcto del Impuesto Sobre la Renta respecto a las utilidades producidas por la empresa durante cada ejercicio fiscal. Para ello el Ministerio de Hacienda mediante la Dirección General de Impuestos Internos vela por el cumplimiento adecuado y oportuno de la ley.

2.7. Ley del Sistema de Ahorro Para Pensiones

Decreutada según D.L. N°927, del 20 de diciembre de 1996, publicado en el D. O. N°243, tomo 333, del 23 de diciembre de 1996.

Art. 1 “Créase el Sistema de Ahorro para Pensiones para los trabajadores del sector privado, público y municipal, que en adelante se denominará el Sistema, el cual estará sujeto a la regulación, coordinación y control del Estado, de conformidad a las disposiciones de esta Ley”.

Art. 4 “La afiliación es una relación jurídica entre una persona natural y una Institución Administradora del Sistema, que origina los derechos y obligaciones que esta Ley establece, en especial el derecho a las prestaciones y la obligación de cotizar. Surtirá efectos a partir de la fecha en que entre en vigencia el contrato de afiliación”.

Dentro de la normativa cuyo cumplimiento vela la Superintendencia del Sistema Financiero, menciona los derechos que los empleados poseen como lo son el otorgamiento y pago de pensiones de vejez, invalidez común y de sobrevivencia.

Es obligación de la empresa el retener y realizar el pago de planillas de AFP de manera mensual de forma indefinida o mientras la relación contractual entre el empleador y el empleado se encuentre vigente, con ello logra la contribución al bienestar a los colaboradores a largo plazo.

2.8. Ley del Seguro Social y sus Reglamentos

Establecida por Decreto No. 1263, D.O. No. 226, Tomo 161, 11 de diciembre 1953.

Esta ley en atención al Art. 50 de la Constitución de la República de El Salvador que dicta de la siguiente manera:

“Art. 50.- La seguridad social constituye un servicio público de carácter obligatorio. La ley regulará sus alcances, extensión y forma. Dicho servicio será prestado por una o varias instituciones, las que deberán guardar entre sí la adecuada coordinación para asegurar una

buena política de protección social, en forma especializada y con óptima utilización de los recursos. Al pago de la seguridad social contribuirán los patronos, los trabajadores y el Estado en la forma y cuantía que determine la ley. El Estado y los patronos quedarán excluidos de las obligaciones que les imponen las leyes en favor de los trabajadores, en la medida en que sean cubiertas por el Seguro Social.”

Se crea la Ley del Seguro Social en El Salvador con el objetivo de garantizar la seguridad social de todo ciudadano salvadoreño según D.L. N°55 del 27 de julio de 1972; publicado en el D.O. N°155 Tomo 236 del 23 de agosto de 1972.

Art. 2 “El Seguro Social cubrirá en forma gradual los riesgos a que están expuestos los trabajadores”.

Art. 48 “En caso de enfermedad, las personas cubiertas por el Seguro Social tendrán derecho, dentro de las limitaciones que fijen los Reglamentos respectivos, a recibir servicios médicos, quirúrgicos, farmacéuticos, odontológicos, hospitalarios y de laboratorio, y los aparatos de prótesis y ortopedia que se juzguen necesarios”.

Es de gran importancia velar por los derechos de los trabajadores para que estos puedan desempeñar adecuadamente sus funciones. La institución encargada del cumplimiento es: Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

2.9. Ley de Formación Profesional

El 02 de junio del año 1993 se creó la “Ley de Formación Profesional”, la cual pasaría a formar parte del Derecho Laboral salvadoreño según Decreto Legislativo número 554, publicado en el Diario Oficial 143, tomo 320, que entraría en vigencia el 06 de agosto del mismo año.

Esta ley permitiría contribuir a satisfacer las necesidades de recursos humanos calificados en el país que permitan un desarrollo económico-social estable y a su vez, permita una mejor calidad de vida del trabajador o trabajadora y de su grupo familiar cuya institución encargada de cumplirla es el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

En su primer Artículo estipula la creación del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional que sería comúnmente conocido por sus siglas INSAFORP como principal institución de utilidad pública encargada del proceso de capacitación profesional de la fuerza trabajadora salvadoreña, el cual dicta:

“Art. 1.- Créase el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, como una institución de derecho público, con autonomía económica y administrativa y con personalidad jurídica, bajo cuya responsabilidad estará la dirección y coordinación del Sistema de Formación Profesional, para la capacitación y calificación de los recursos humanos.

El Instituto de Formación Profesional en el contexto de esta ley y sus reglamentos podrá denominarse "INSAFORP" o "el Instituto.

EL INSAFORP tendrá su domicilio principal en la ciudad de San Salvador, pudiendo establecer oficinas y dependencias en cualquier lugar del territorio nacional.”

Tal como se contiene en el segundo artículo de esta ley, el objeto principal de crear el INSAFORP es satisfacer las necesidades de recursos humanos calificados que requiere el desarrollo económico y social del país y propiciar el mejoramiento de las condiciones de vida del trabajador y su grupo familiar.

Es importante mencionar que el INSAFORP posee ciertas atribuciones que están detalladas en el Art. 6 de esta ley, las cuales le permiten actuar como principal institución de formación profesional de utilidad pública a nivel nacional.

2.10. Reglamento de la Ley de Formación Profesional

Resuelto según Decreto N° 43. D.O. N° 187, Tomo 373 del 09 de octubre del 2006.

Como se establece en el capítulo IX de la “Ley de Formación Profesional”, se crea un Reglamento específico para el cumplimiento adecuado de esta cuya institución encargada de su cumplimiento al igual que la ley es el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Con este Reglamento se pretende facilitar y asegurar el cumplimiento de la Ley de Formación Profesional, el funcionamiento del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional y la operatividad del Sistema de Formación Profesional o Sistema Nacional de Formación Profesional, creados para incrementar la Productividad y competitividad de la fuerza laboral y lograr mejores niveles de bienestar para la población, en el marco de la estrategia nacional de desarrollo económico y social definida por el Gobierno de la República.

3. MARCO GENERAL DEL TEMA DE ESTUDIO

3.1. Conceptos

Dentro de la rama de capacitación y desarrollo profesional se encuentran diversos conceptos de autores que tratan de explicar en qué consiste dicha temática; entre los autores se encuentra Wayne Mondy quien define la capacitación de la siguiente manera: *“Actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales”* y desarrollo como: *“Aprendizaje que va más allá del trabajo actual y que tiene un enfoque a largo plazo”*.

Asimismo, los autores Gary Dessler y Ricardo Varela definen capacitación como: *“métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores”*. y desarrollo profesional como: *“la serie de actividades de toda la vida que contribuyen a la exploración, el establecimiento, el éxito y la realización de la carrera de un individuo”*.

Por lo anterior se puede decir que Capacitación es: una metodología diseñada para brindar nuevos conocimientos a las personas y solventar necesidades dentro de una organización. De igual manera, se puede decir que desarrollo profesional es: una formación continua del personal en un área específica que expande sus conocimientos y habilidades con el fin de un mejor desempeño a largo plazo.

Además, existen otros conceptos que abonan al tema de estudio los cuales son:

Administración del desempeño: Se trata del proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa en una forma que se espera tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo.¹

También el autor Dessler define la administración del desempeño como el sistema que permite *“Basar la capacitación, las evaluaciones y las recompensas de los empleados en el fomento y el reforzamiento de las habilidades y competencias que necesitan para alcanzar sus metas”*.

Es por ello que podemos concluir que la administración del desempeño es parte fundamental en las organizaciones, ya que a través de esta se puede determinar los vacíos con los que cuenta un empleado y posteriormente tomar las medidas necesarias en cuanto a las capacitaciones para que puedan cumplir con sus metas y alcanzar los objetivos propuestos.

Desarrollo gerencial: Consiste en todas las experiencias de aprendizaje que ofrece una organización y que dan como resultado la actualización de las habilidades y los conocimientos que se requieren en los puestos administrativos actuales y del futuro.²

Además, el autor Chiavenato define el desarrollo gerencial como *“el conjunto organizado de acciones educacionales que tiene por objeto desarrollar las habilidades y las competencias administrativas, como el liderazgo, la motivación, la conducción de equipos y, sobre todo, la administración de los procesos de la administración de personas”*.

Con lo anterior se puede concluir que el desarrollo gerencial es aquel aprendizaje dirigido a al nivel alto de una organización para que puedan desarrollar habilidades adecuadas para guiar al personal a su cargo.

¹ Dessler, Gary y Varela “Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano”. México, 2011

² Mondy, R. Wayne “Administración de recursos humanos”. Decimoprimera edición. México 2010

Desarrollo organizacional: Es una estrategia que implica la reestructuración de los sistemas tradicionales de la organización y que lleva implícita la idea de participación y desarrollo de las personas mediante la educación y la aplicación de ciencias del comportamiento.³

Por otra parte, el autor Chiavenato define desarrollo organizacional como: *“el conjunto organizado de acciones enfocadas al aprendizaje (espontáneas y propuestas) en función de las experiencias pasadas y actuales que proporciona la organización, dentro de un periodo específico, para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño y el crecimiento humano. Incluye tres áreas de actividad: capacitación, educación y desarrollo”*.

Con respecto a lo anterior, podemos concluir que el desarrollo organizacional es el que se brinda dentro de las empresas a través de medios formales o informales con el fin de aumentar los conocimientos y mejorar las habilidades de los colaboradores.

Evaluación del desempeño: Definición de criterios y normas del desempeño para evaluar a los ocupantes, metas y resultados que se deben alcanzar.⁴

Cabe destacar que la evaluación del desempeño orienta a conocer el trabajo realizado por los colaboradores por medio de parámetros previamente establecidos y sirve como herramienta para la toma de decisiones ya que permite identificar las necesidades de capacitación y crear planes para solventar dichas necesidades.

3.2. Antecedentes históricos de las capacitaciones

Tan antiguo como la humanidad, el concepto de capacitación siempre ha sido aplicado incluso sin nombrarlo como tal, el ser humano siempre ha presentado la necesidad de prepararse tanto académica como empíricamente para desarrollar en él habilidades y destrezas que le permitan hacer frente al día a día y al reto de superación constante.

Es por ello que el aprendizaje se ha vuelto el eje principal de este proceso en camino a la calificación de una persona, esto era claro en los primeros intentos primitivos de enseñar y

³ Münch, Lourdes “Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo”. México, 2010

⁴ Idalberto Chiavenato “Gestión del talento humano” Tercera edición. México, 2008

transmitir los conocimientos obtenidos con la experiencia ganada con el paso del tiempo, este se transmitía en un inicio verbalmente de generación en generación de acuerdo a la cultura de cada pueblo, haciendo uso poco a poco de nuevas técnicas que permitiesen la propagación del saber.

Tanto los aprendices que se conocen desde 2000 A.C. como la estructura de gremios y asociaciones relacionadas constituyen un antecedente remoto de la educación. Con el surgimiento de la reconocida era industrial durante la primera mitad del siglo XVIII, surgen cantidad de escuelas industriales cuyo objetivo principal era lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, agregando el factor tiempo el cual se pretendía disminuir convirtiendo más eficaz el proceso enseñanza-aprendizaje.

Dando un salto por la historia, en 1,915 surge en Estados Unidos de Norteamérica un método de enseñanza aplicado al entrenamiento militar mejor conocido como “Método de los cuatro pasos”, los cuales son: Mostrar- Decir- Hacer- Comprobar.

Ambas guerras de este siglo propiciaron el desarrollo de técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de la actuación humana, incluyendo en mayor parte el área industrial. En 1,940 se comprendió que el proceso de aprendizaje y entrenamiento debía realizarse de manera sistemática y organizada incluyendo ahora la figura de instructor.⁵

Por lo antes mencionado, hoy en día el tema de capacitación ha tomado mucha más relevancia en el quehacer humano, principalmente en el área organizacional o empresarial en la que se torna tan necesaria la formación constante de las personas que ofrecen su fuerza laboral, en la lucha de la realización de trabajos, procesos y servicios calificados que satisfagan las necesidades y creciente demanda exigente de los consumidores al menor costo posible.

Es por ello en El Salvador se crea El Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP) nació de tres entendimientos fundamentales que sucedieron en los años

⁵ Alfonso Silíceo Aguilar “Capacitación y desarrollo del personal”. Cuarta edición. Editorial Limusa. México 2004

posteriores a los Acuerdos de Paz y que respondían a una necesidad apremiante: ser un país competitivo en un entorno globalizado.

El primer entendimiento era que un amplio segmento de población no tenía acceso a las oportunidades de educación formal. De igual forma, un amplio segmento de trabajadores que poseían habilidades aprendidas en el trabajo, pero carecían de una certificación oficial.

El segundo entendimiento era uno de aspiración de nación, nacido del afán de desarrollo que en aquellos momentos era urgente dado el déficit competitivo de El Salvador de cara a los retos de la abrumante economía global. Apostar por la gente y su formación para que las empresas fueran más competitivas fue uno de los fundamentos claves para el nacimiento del INSAFORP.

El tercer entendimiento tuvo que ver con los recursos. El sector privado se comprometió a aportar una contribución especial establecida como obligatoria en el marco legal, con el objetivo de darle vida y sostenimiento financiero al INSAFORP. El marco legal original también otorgó al sector privado la responsabilidad de ejercer el liderazgo en la dirección de la Institución dado que las empresas, a través de sus cotizaciones, financian al Instituto.⁶

Este esquema se inspiró en la filosofía de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que a lo largo de su historia ha fomentado el enfoque tripartito donde el Gobierno y las asociaciones de trabajadores tiene un rol de facilitadores y garantes de la visión, mientras que los empleadores adoptan el rol de liderazgo en la operación de las instituciones de formación para el trabajo, enfatizando la eficiencia y altos niveles de ejecución.

La necesidad de una sistematización y marco jurídico para la formación profesional en El Salvador tenía un importante antecedente. En 1971, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) realizó un diagnóstico sobre la situación profesional de El Salvador. A partir de este estudio se creó un comité técnico que presentó un anteproyecto de ley de creación del INSAFORP en 1980. Pasaron 13 años más para que se concretara la ejecución.

Así fue como el 2 de junio del año 1993 fue aprobado por la Asamblea Legislativa el Decreto 554, que le dio vida a la Ley de Formación Profesional y a la creación del INSAFORP. Su

⁶ INSAFORP “Reseña histórica” 2014 sitio web: www.transferencia.gob.sv

objetivo fue y sigue siendo satisfacer las necesidades de recursos humanos calificados que requiere el desarrollo económico y social del país y propiciar así el mejoramiento de las condiciones de vida del trabajador y su grupo familiar.

Además, a nivel mundial existen instituciones encargadas de este velar por este trabajo como lo es la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual viene prestando cooperación y asistencia técnica a los sectores gubernamental, empleador y trabajador de El Salvador, en las diferentes áreas temáticas que sustentan el concepto trabajo decente y sus implicaciones

La OIT busca promover una política de capacitación y formación permanente, que contemple una mayor articulación entre el mundo del trabajo, la educación formal y los sistemas de formación profesional como elementos esenciales para mejorar las competencias laborales de los trabajadores y la complementariedad, productividad y competitividad, fomentando la generación de empleo calificado y la producción de bienes y servicios con mayor valor agregado.⁷

3.3. Aspectos generales de un plan de capacitación

3.3.1. Planeación

Es la determinación de escenarios futuros y del rumbo a donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar los riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito.⁸

Es con la planeación que una organización puede establecer metas y trazar una serie de pasos que debe seguir para cumplir sus objetivos, además, con la planeación se busca centrar esfuerzos y optimizar recursos para alcanzar las metas establecidas previamente.

⁷ Organización internacional del trabajo “Perspectiva laboral El Salvador”. 2011

⁸ Münch, Lourdes. “Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo”. Pearson educación, México 2010.

3.3.1.1. Importancia de la planeación

Según el autor Lourdes Münch, la planeación es de gran importancia debido a que permite aprovechar de la mejor manera cada uno de los recursos y encaminar los esfuerzos hacia el logro de objetivos, además reduce el nivel de incertidumbre y permite hacer frente a las contingencias futuras.

Cabe destacar que la planeación también es importante dentro de una organización ya que encamina los esfuerzos de todo el grupo a un objetivo en común y esto genera eficiencia y competitividad dentro de un mercado.

3.3.2. Plan

Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla.⁹

Además, un plan se puede definir como el resultado de una idea que se plasma en un documento escrito con el fin de generar acción y poder alcanzar los objetivos y metas propuestas previamente. Algunos elementos básicos que constituyen un plan son: definición de objetivos, establecimiento de estrategias, definición de acciones o actividades concretas para llevar a cabo.

3.3.3. Tipos de planes

Estratégicos: Estos son diseñados por la cúpula de la organización, contienen los lineamientos más generales y objetivos más trascendentales de la organización, estos planes son aplicables a largo plazo y de carácter corporativo ya que es posible implementarlos en las diferentes sucursales con las que pueda contar la organización.

Tácticos: Aplicable al mediano plazo, incluye aquellos objetivos un poco más concretos que se derivan del plan estratégico y que deben ser logrados por los niveles gerenciales.

⁹ <https://educavital.blogspot.com/2013/02/plan.html>

Operativos: Estos planes son diseñados para el corto plazo, divide las actividades y tareas en meses y semanas necesarias para cumplir con los objetivos dentro del nivel operativo.¹⁰

3.3.4. Capacitación

La capacitación según el autor Chiavenato es: *“la educación que se imparte en la empresa con la finalidad de desarrollar habilidades, destrezas y competencias en el trabajo”*. La capacitación es de gran importancia en las organizaciones porque ayuda al personal a tener una mayor productividad en sus puestos de trabajo y a desarrollar su potencial.

La experiencia ha demostrado que para el desempeño eficaz de una organización más que la cantidad y calidad de sus activos tangibles, es decisiva la preparación que tengan sus trabajadores, la calidad del personal es lo que marca la diferencia entre una y otra organización.¹¹

Cabe destacar que las capacitaciones dentro de las organizaciones son necesarias tanto para el nuevo personal debido a que es un método de adaptación y así mismo al antiguo personal para mantener sus conocimientos actualizados y que puedan desempeñar sus funciones de una manera óptima.

3.3.4.1. Importancia

Las capacitaciones son de vital importancia debido a que vivimos en un mundo tan cambiante, lo que obliga a las organizaciones a preparar a sus colaboradores para mantenerse competitivos dentro del mercado.

Además, las capacitaciones son importantes ya que aumentan la motivación de los colaboradores porque generan beneficios personales y organizacionales. Personales en el

¹⁰ “Administración I y II”, Lic. Alexis Serrano, 2ª Edición, San Salvador, El Salvador, 2011, Talleres gráficos UCA.

¹¹ “Decálogo para la Gestión Eficiente del Capital Humano de Contribuciones a la Economía”, Delgado A y Rodríguez P., 2009, San Salvador, EUMED

sentido de que aumenta los conocimientos del colaborador y lo ayuda a crecer profesionalmente y organizacionales ya que aprovecha el conocimiento y habilidades adquiridas por el colaborador para alcanzar sus objetivos.

3.3.5. Desarrollo profesional y administración de la carrera

El desarrollo profesional es un proceso continuo marcado por el deseo de superación del empleado. Es decir, cuando un trabajador con el paso del tiempo acumula, enriquece y mejora sus experiencias, aptitudes y relaciones en el trabajo.¹²

Además, el desarrollo profesional es una función importante dentro de la administración de recursos humanos ya que no solo consiste en la parte de la capacitación sino también en la planeación de carreras individuales y actividades de desarrollo personal y profesional para los colaboradores. Existe una diferencia entre la capacitación y el desarrollo y esta radica en que la capacitación es utilizada para adquirir conocimientos y poder así desempeñar el puesto actual y el desarrollo va más allá, debido a que implica un aprendizaje de mayor alcance y es a largo plazo.

Con respecto a la administración de carrera es el proceso mediante el cual una organización selecciona, evalúa, otorga atribuciones y desarrolla a las personas que trabajan en ella a efecto de obtener un grupo de personas calificadas para satisfacer sus necesidades actuales y futuras.¹³

Es muy importante que las organizaciones tomen en cuenta incorporar un plan de carrera, para mantener motivados a sus colaboradores mientras continúan su formación y aspiran a crecer personalmente y dentro de la organización.

Para ello es necesario definir la estructura de puestos de trabajo, identificar competencias técnicas y evaluar el desempeño. Con el fin de proporcionar el correcto plan de capacitación que contribuya al desarrollo de los colaboradores.

¹² <https://www.bizneo.com/blog/desarrollo-profesional/>

¹³ "Gestión del talento humano", Idalberto Chiavenato,

3.3.6. Factores que influyen en la capacitación y el desarrollo

Dentro de algunos factores que influyen en la capacitación y el desarrollo organizacional se encuentra el apoyo de la alta administración ya que debe tomar parte activa en los planes o programas que se establezcan para que estos tengan éxito. Otro factor importante es el avance tecnológico debido a que el mundo actual está en constante cambio y más aún con la pandemia de covid-19 donde las empresas y sus colaboradores tienen que adaptarse a las nuevas tecnologías para poder mantenerse dentro del mercado. Además, otro de los factores que influyen en la capacitación y el desarrollo son los estilos de aprendizaje, según Mondy Wayne *“los aprendices progresan en cierta área de aprendizaje sólo si ésta es necesaria para lograr sus propósitos”*. Es decir, las personas aprenden sólo si el conocimiento genera utilidad, es por ello que las capacitaciones surgen de la necesidad actual, lo que provoca mayor aprendizaje en el momento oportuno, es por ello que surge el término de capacitación justo a tiempo o también conocida como capacitación solicitada que es aquella que se imparte en cualquier momento y en cualquier parte del mundo.

3.3.7. Proceso de capacitación y desarrollo

Según el autor Wayne Mondy existen 3 pasos dentro del proceso de capacitación los cuales son:¹⁴

Análisis organizacional: para iniciar el proceso de capacitación y desarrollo es necesario realizar un análisis y determinar las necesidades específicas dentro de la organización.

Análisis de tareas: relacionado con el cumplimiento de cada uno de los puestos de trabajo para verificar el alcance de objetivos y los aspectos de mejora.

Análisis de personas: Este análisis es de gran importancia ya que permite identificar las necesidades individuales de capacitación para que el personal mejore el desempeño laboral.

¹⁴ Mondy, R. Wayne *“Administración de recursos humanos”*. Decimoprimer edición. México 2010

3.3.8. Métodos y tipos de capacitación

En la actualidad existen diversos métodos de capacitación de los cuales las organizaciones deben adoptar el método que mejor se adapte a sus necesidades. Entre algunos métodos y tipos de capacitación propuestas por el autor Wayne Mondy se encuentran los siguientes:

Capacitación en la práctica: Es decir que la persona aprende mientras desempeña el trabajo. Este método incluye diversos tipos de capacitación, por ejemplo: entrenamiento o sustituto, rotación de puestos, etc.

Capacitación por aprendizaje: Es por medio de este método que las personas se convierten en trabajadores hábiles, incluye el tipo de capacitación de aprendizaje formal e informal.

Capacitación para instrucción en el trabajo: Conocida como capacitación paso por paso, consiste en elaborar una lista de tareas básicas y puntos claves de cada puesto de trabajo para brindar una capacitación más detallada.

Conferencias: Este método permite adquirir conocimientos de una forma rápida y sencilla.

Aprendizaje programado: se le conoce también como instrucción programada el cual es un método de autoaprendizaje.

Capacitación basada en medios audio visuales: Este método utiliza diversas herramientas audiovisuales para captar la atención de los aprendices.

Capacitación simulada: es el método mediante el cual las personas aprenden con el equipo real o simulado que utilizarán en su trabajo, pero fuera de una situación laboral

Capacitación virtual: Es la capacitación realizada a distancia, existen diversos tipos, por ejemplo, la tele capacitación, videoconferencias, a través de plataformas, etc.

Estos son algunos ejemplos de métodos y tipos de capacitaciones que las empresas pueden adoptar para aumentar el conocimiento de sus colaboradores.

3.3.9. Plan de capacitación

Definición: “Es la integración y planificación de las acciones que se deben llevar a cabo en la entidad para dar solución a las necesidades de formación, capacitación y desarrollo de los recursos humanos, y en el cual se prevé de forma consciente, en qué formar, cómo formar, quién forma, quién debe ser formado y dónde formar, así como los plazos en que se llevarían a vías dichas acciones”.¹⁵

Por lo anterior, se puede decir que es necesario dar respuesta a cada una de esas preguntas planteadas para que la organización tenga claro adonde esta y adonde quiere ir, así esta puede reunir esfuerzos y recursos para cumplir sus objetivos.

3.3.9.1. Elementos para considerar en un plan de capacitación

La determinación de las necesidades de capacitación del personal y la evaluación anual del desempeño del personal en el que sea posible identificar la diferencia existente entre las competencias reales del personal y las competencias que en verdad se requiere la organización.¹⁶

Es necesario hacer evaluaciones constantes para identificar los vacíos de los colaboradores en cuanto al desempeño de sus funciones para poder así tomar decisiones acertadas en cuanto al tipo de plan de capacitación a implementar.

¹⁵ “Decálogo para la Gestión Eficiente del Capital Humano de Contribuciones a la Economía”, Delgado A y Rodríguez P., 2009, San Salvador, EUMED.

¹⁶ “Decálogo para la Gestión Eficiente del Capital Humano de Contribuciones a la Economía”, Delgado A y Rodríguez P., 2009, San Salvador, EUMED

3.3.10. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es la valoración de la actuación del personal en una organización con respecto a las tareas que realizan en sus puestos de trabajo y la medición del cumplimiento de objetivos y metas establecidas.¹⁷

Asimismo, la evaluación permite conocer el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace a la organización. Cabe destacar que es un excelente medio para detectar diversos problemas, por ejemplo, supervisión, integración del personal, entrenamiento, capacitación entre otros. A través de los resultados obtenidos de la evaluación, la alta dirección puede tomar decisiones acertadas para el desarrollo y mejora continua de su personal, este desarrollo se puede realizar por medio de la creación de planes y programas que sirvan para resolver los problemas mejorando así el desempeño y la calidad en el trabajo. Por otra parte, la evaluación del desempeño debe proporcionar beneficios a las partes involucradas, es decir, que debe servir para mejorar la productividad del personal logrando así una ventaja competitiva para la organización.

Cabe destacar que es importante realizar la evaluación del desempeño antes y después de implementar el plan de capacitación. Esto con el fin de identificar las necesidades del personal para tomar decisiones sobre los temas en los cuales se debe capacitar al personal y también realizar la evaluación del desempeño una vez terminado el plan para identificar si las necesidades fueron cubiertas y si el personal utiliza los nuevos conocimientos para el desarrollo de sus funciones.

¹⁷ Idalberto Chiavenato "Gestión del talento humano" Tercera edición. México, 2008

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES DE PROLIBROS

C. DISEÑO METODOLÓGICO

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y de la entrevista, para los instrumentos se utilizó el cuestionario y el guión de entrevista a continuación se detalla cada uno de ellos:

1.1.TÉCNICAS

1.1.1. Encuesta

La técnica de la encuesta se aplicó a todos los colaboradores de Prolibros. Se realizó de forma presencial en las instalaciones de la empresa y a quienes no estuvieron presentes en esta, se les realizó de manera virtual mediante formulario de Google.

1.1.2. Entrevista

Esta técnica fue realizada para obtener información de manera verbal y directa por parte del gerente general de la empresa Prolibros con respecto al tema de capacitaciones y el desarrollo profesional de los colaboradores, dicha técnica se llevó a cabo de manera presencial en las instalaciones de la empresa.

1.2. INSTRUMENTOS

1.2.1. Cuestionario

Se utilizó el cuestionario como instrumento para la recopilación de la información necesaria, estructurado con preguntas cerradas, abiertas y de opción múltiple dirigidas a los colaboradores de la empresa Prolibros con el objetivo de conocer la percepción y expectativas que tienen acerca de las capacitaciones y su desarrollo profesional.

1.2.2. Guía de entrevista

Se utilizó una guía de preguntas para captar la opinión abierta del gerente de la empresa como persona encargada del nivel de decisión; y de momento, también como responsable del nivel de dirección.

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio realizado es de tipo cualitativo-documental, debido a que se ha recopilado información a través de libros, documentos, publicaciones entre otros. De igual manera se recopiló información dentro de la empresa con ayuda de los colaboradores y personal de alta dirección.

3. OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio es la empresa Prolibros S.A de C.V.

4. UNIDADES DE ANÁLISIS POBLACIÓN Y MUESTRA

4.1. UNIDADES DE ANÁLISIS

Personal operativo, personal administrativo y alta dirección de la empresa Prolibros.

4.2. UNIVERSO Y MUESTRA

El universo de la investigación está formado por los colaboradores y alta dirección de la empresa Prolibros siendo estos un total de 14 personas.

La muestra utilizada es igual al universo por ser este último pequeño, por lo cual, se realizó censo aplicado a la totalidad de miembros que conforman la Empresa, siendo estas 14 personas.

5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1. HIPÓTESIS DE TRABAJO

Un plan de capacitación incide en el desarrollo y fortalecimiento profesional de los colaboradores de Prolibros solventando las necesidades de mejora continua en la realidad post pandemia

5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Una recopilación de información teórica sólida con respecto al tema, permitirá la elaboración de un plan de capacitación y desarrollo profesional con un alto nivel de confiabilidad para la organización.

2. La realización del diagnóstico de situación actual en la empresa Prolibros dará un panorama sobre las necesidades de formación de los colaboradores, lo cual servirá de base al momento de la elaboración del plan de capacitación y desarrollo profesional, permitiendo potencializar el rendimiento laboral de los colaboradores.
3. La creación de un plan de capacitación y desarrollo profesional permitirá llevar a cabo acciones que sean de beneficio para los colaboradores y para la empresa Prolibros, S.A. de C.V. generando un alto índice de productividad.

6. OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 1. Operacionalización Hipótesis General.

HIPÓTESIS DE TRABAJO	VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	INDICADORES DE CADA VARIABLE
Un plan de capacitación incide en el desarrollo y fortalecimiento profesional de los colaboradores de Prolibros solventando las necesidades de mejora continua en la realidad post pandemia	<p>Variable independiente Plan de capacitación</p> <hr style="width: 20%; margin: 10px auto;"/> <p>Variable dependiente Desarrollo y fortalecimiento profesional</p>	<p>Objetivos Estrategias Acción Control Evaluación</p> <hr style="width: 20%; margin: 10px auto;"/> <p>Habilidades Competencias Motivación Productividad Crecimiento</p>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Operacionalización Hipótesis Específica 1.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	INDICADORES DE CADA VARIABLE
Una recopilación de información teórica sólida con respecto al tema permitirá la elaboración de un plan de capacitación y desarrollo profesional con un alto nivel de confiabilidad para la organización.	<p>Variable independiente Recopilación de información teórica</p> <p>—————</p> <p>Variable dependiente Elaboración de un plan de capacitación y desarrollo profesional</p>	<p>Investigación. Información general del tema. Instituciones autorizadas para brindar capacitaciones organizacionales.</p> <p>—————</p> <p>Productividad Crecimiento profesional Habilidades Competencias</p>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Operacionalización Hipótesis Específica 2.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	INDICADORES DE CADA VARIABLE
La realización del diagnóstico de situación actual en la empresa de Prolibros dará un panorama sobre las necesidades de formación de los colaboradores, lo cual servirá de base al momento de la elaboración del plan de capacitación y desarrollo profesional, permitiendo potencializar el rendimiento laboral de los colaboradores.	<p>Variable independiente Realización de diagnóstico actual</p> <p>—————</p> <p>Variable dependiente Identificación de las necesidades de formación</p>	<p>Desarrollo interno Políticas internas Capacidad económica Intereses de los colaboradores Necesidades internas</p> <p>—————</p> <p>Motivación de personal Nivel de productividad Comunicación efectiva Retención de personal Crecimiento profesional.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Operacionalización Hipótesis Específica 3.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	INDICADORES DE CADA VARIABLE
La creación de un plan de capacitación y desarrollo profesional permitirá llevar a cabo acciones que sean de beneficio para los colaboradores y para la empresa Prolibros, S.A. de C.V. generando un alto índice de productividad.	Variable independiente Plan de capacitación y desarrollo profesional Variable dependiente Acciones de beneficio	Productividad Crecimiento profesional Desarrollo de Habilidades Aumento de competencias personales Crecimiento profesional Crecimiento personal Promoción interna Motivación

Fuente: Elaboración propia.

7. TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para el procesamiento de la información recopilada por medio de los instrumentos empleados en la investigación, fue necesario tabular los resultados obtenidos y elaborar los respectivos gráficos estadísticos según la naturaleza del instrumento. Posteriormente se realizó el análisis respectivo de las preguntas planteadas. De manera que permitió dar la correcta interpretación de la información obtenida. Para ello, se utilizaron los instrumentos de tabulación y gráfica simples, con el fin de mostrar información objetiva y de calidad, alineados a los objetivos de la investigación. Asimismo, dichos datos servirán para generar propuestas de valor para la organización.

8. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL RESPECTO A LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL EN LA EMPRESA PROLIBROS

El diagnóstico de la situación actual de la empresa Prolibros se realizó con los datos obtenidos a través de la entrevista realizada al gerente general y a través de la encuesta realizada a todo el personal de dicha empresa.

8.1. INFORMACIÓN GENERAL

Al analizar los datos recolectados sobre las generalidades de los colaboradores de la empresa Prolibros, se determinaron algunos aspectos importantes, los cuales son los siguientes:

Género: la mayor parte de los colaboradores de la empresa Prolibros pertenecen al género masculino; haciendo un total de 8 personas siendo estas un 62% y el resto pertenecen al género femenino siendo un total de 5 mujeres y generando así un 38%. (Ver gráfico 1). Esto debido a que la empresa es una distribuidora de libros y los puestos de bodega y vendedores de ruta son ocupados principalmente por hombres.

Edad: El rango de edad que predomina en la empresa Prolibros es el de 29 a 39 años con un 54% seguido de los rangos de 18 a 28 años y el rango de más de 39 años ambos con un 23% (Ver gráfico 2). Con dicha información se puede determinar que la empresa esta mayormente conformada por adultos con amplia experiencia en su vida laboral lo que es de suma importancia ya que abonan conocimientos a la empresa y ayudan a que esta se desarrolle de la mejor manera.

Tiempo de laborar en la empresa: En relación con el tiempo laborado en la empresa, la totalidad de los colaboradores tienen más de seis años trabajando en la empresa, lo cual indica que poseen una amplia experiencia y tienen conocimientos sólidos de los productos generales con los que se trabaja y sobre las actividades cotidianas. (Ver gráfico 3).

8.2. ASPECTOS GENERALES SOBRE CAPACITACIONES DENTRO DE PROLIBROS

Actualmente la empresa no cuenta con un plan formal de capacitación y desarrollo profesional, lo cual quedó en evidencia debido a que un 85% de los colaboradores indicó no tener conocimiento de dicho plan (ver gráfico 4, pregunta 1). Por lo tanto, se afirma que no hay una política que dicte una capacitación constante hacia los colaboradores, dados los resultados es necesario la creación de un plan de Capacitación y Desarrollo Profesional. Sin embargo, el no contar con un plan formal no quiere decir que en algún momento no se han llevado a cabo, por el contrario, si se han realizado, pero no de manera constante. El personal que ha recibido capacitaciones dentro del tiempo laborado en la empresa es de un 77% (ver pregunta 2 gráfico 5) y el 23% de los colaboradores afirma que nunca ha recibido ningún tipo de capacitación. Por lo cual se determina que actualmente las capacitaciones no se generan de manera equitativa por la naturaleza de los puestos de trabajo.

Cabe resaltar que dentro de las capacitaciones que algunos colaboradores han recibido hasta el momento se destacan las siguientes: contabilidad, primeros auxilios, administración efectiva del tiempo, cursos de inglés y productos de la empresa propiamente del área de ventas. (ver pregunta 3 gráfico 6). Por lo anterior se vuelve necesario crear un plan que logre capacitar al 100% de sus colaboradores y mejorar su desarrollo individual y profesional.

Por otra parte, es interesante resaltar que casi la mitad de los colaboradores, han recibido su última capacitación hace más de 6 meses (ver pregunta 4, gráfico 7). Además, al preguntarle a los empleados que han recibido capacitaciones en el tiempo laborado en la empresa un 61.54% afirma que recibió su capacitación dentro de su jornada laboral (ver pregunta 5, gráfico 8). Esto indica que la alta dirección de la empresa está dispuesta a colaborar con la formación y desarrollo de sus colaboradores ya que brinda el espacio para que ellos reciban su capacitación.

Además, se logró determinar la preferencia de la empresa en cuanto al personal que imparte las capacitaciones siendo este personal externo en un 62% (ver pregunta 6, gráfico 9), es decir que recurren a instituciones o especialistas que imparten capacitaciones.

Por último, los colaboradores de la empresa que han tenido la oportunidad de recibir capacitaciones expresan en un 61% que las capacitaciones recibidas han sido de gran utilidad para desempeñar su trabajo actual (ver pregunta 8, gráfico 11).

8.3. NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA PATRONAL

Desde el punto de vista patronal, se considera que las áreas o procesos que más necesitan capacitación no son las que comúnmente se capacitan en las organizaciones. Para el caso de Prolibros, la principal deficiencia se puede observar en la falta de una base de datos consolidada que incluya la información necesaria tanto de clientes como proveedores de manera que resulte fácil la ubicación de datos, historiales o cualquier otro tipo de registro que se necesite consultar oportunamente (ver pregunta 5 de guía de entrevista); situación que pudiera mejorarse al recibir capacitación sobre el manejo de una base general que permita eliminar las pequeñas bases parciales que maneja cada trabajador, lo cual puede ocasionar entre otras deficiencias, fugas o duplicidad de información. Además, es necesaria el uso de un sistema de comunicación fiable que permita mantener las relaciones entre vendedores y clientes de manera segura y formal, ya que además del correo electrónico, en muchas ocasiones se utiliza la red social WhatsApp, una red que no ofrece mayor estabilidad y, además, normalmente las personas no desean utilizarla para esos fines ya que es más útil en relaciones personales.

Por otro lado, el gerente de la empresa también reconoce la necesidad de capacitarse el uso de los sistemas administrativos, contables y demás, que permitan trabajar eficientemente desde casa, ya que, aunque por el momento se ha vuelto a las labores presenciales, en esta situación postpandemia se desconoce el momento en el que nuevamente surja la necesidad de aplicar el trabajo desde casa. (ver pregunta 5 de guía de entrevista).

Se identificó que a la fecha la organización no cuenta con un Plan de Capacitación como tal, a pesar de participar en los procesos de capacitación impartidos por sus proveedores acerca de nuevos productos (ver pregunta 6 de guía de entrevista). Generalmente las participaciones

a estas capacitaciones son sugeridas por la gerencia quien informa esas nuevas ofertas a las áreas a las que está mayormente enfocada la temática y por otro lado, también los colaboradores muestran su interés e informan cuando éstos desean participar en alguna capacitación impartida por Insaforp u otra institución, al respecto, en ocasiones se ha apoyado económicamente de manera parcial como organización para que la persona interesada pueda tomar dicha capacitación, actitud bastante identificada en la contadora (Ver pregunta 6 y 7 de guía de entrevista).

Además de los principales proveedores que ofrecen capacitaciones respecto al conocimiento de sus productos, el gerente general manifiesta tener conocimiento que instituciones como INSAFORP, FUSADES, entre otras nacionales e internacionales que se ofrecen eventualmente para formar al talento humano dentro de la actividad comercial; a estas se han participado principalmente en áreas contables en cuanto a legislación, reformas fiscales y en el área de ventas (ver pregunta 8 de guía de entrevista).

Cabe mencionar que un elemento que no se puede ignorar al respecto es que tal como lo mencionaba el gerente de la empresa, no es suficiente crear las condiciones óptimas para que los colaboradores puedan capacitarse sino también es necesario un compromiso por parte de ellos, de manera que lo aprendido pueda ser puesto en práctica y mejorar el rendimiento, si es necesario hacer cambios o ajustes en maneras de trabajar y actitudes no olvidando lo aprendido (ver pregunta 9 y 10 de guía de entrevista).

8.4. NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL EMPLEADO

Los colaboradores reconocen la necesidad de capacitarse constantemente, de manera que puedan obtener durante este proceso las aptitudes necesarias para desempeñarse en sus puestos de trabajo. (ver pregunta 10, gráfico 13)

Así mismo, los colaboradores reconocen que someterse a procesos de capacitación produce beneficios significativos que no solo favorecen su desarrollo personal sino también

profesional, generando un plus a su hoja de vida en un mercado laboral actual con tanta demanda; de esta manera contribuir al alcance de los objetivos estratégicos de la empresa.

Es por ello que, entre las necesidades de capacitación, se presentan las siguientes según la opinión de los colaboradores:

- a) Capacitación en el cuidado y manejo de libros:** Debido a que Prolibros es una empresa únicamente comercializadora de libros y equipo de librería en general, se recibió la opinión de los colaboradores respecto a la necesidad de capacitarse en la manipulación adecuadamente la mercadería con el fin de disminuir daños en esta y en consecuencia pérdidas para la empresa, además que el cuidado del producto permite presentarlo en óptimas condiciones al cliente y así satisfacer sus necesidades y expectativas. (ver pregunta 9, gráfico 12)

- b) Capacitación del contenido de los libros:** Un ejemplo mencionado por los empleados de aspectos que resulta necesario conocer es el uso de “la ficha” y demás partes no solo de contenido, sino también de forma de un libro, de manera que se pueda dar la asesoría necesaria al cliente, no solamente antes y durante la compra sino también post compra. (ver pregunta 9, gráfico 12)

- c) Capacitación en atención al cliente:** Debido a que para el proceso de venta se trata directamente con los clientes como: maestros, estudiantes, distribuidores al por menor, administradores de centros educativos, etc. Resulta necesaria la formación profesional de cómo tratar con estos clientes de manera respetuosa pero principalmente que dichas relaciones contribuyan al alcance de los objetivos de la organización, formando de esa manera clientes fieles de acuerdo con su antigüedad o incluso nuevos clientes. (ver pregunta 9, gráfico 12)

- d) Capacitación en el área contable:** Se manifiesta la necesidad de continuar formándose en temas contables de acorde a reformas o cualquier otro tipo de actualización del gremio, novedades de auditoría, finanzas y legislación nacional, áreas de las cuales no se puede negar su influencia sobre la empresa como ente mercantil. (ver pregunta 9, gráfico 12)
- e) Capacitación en recursos digitales:** Se logró determinar que una de las principales temáticas sugeridas para ser capacitadas, es la formación constante respecto a nuevos libros, plataformas o cualquier otro recurso digital incluyendo el sistema que utiliza actualmente la empresa; de manera que permita a los colaboradores responder a preguntas puntuales sobre productos y medios de esta manera, acceder a nuevo segmento de mercado en el ámbito digital. (ver pregunta 9, gráfico 12)
- f) Marketing:** Este aspecto es más aplicable al personal de ventas, específicamente el encargado de la promoción de los productos, mediante la actualización en el uso de nuevos medios digitales, entre otras estrategias que permitan aumentar los niveles de ventas. (ver pregunta 9, gráfico 12)
- g) Inglés:** Como estrategia para la negociación con personas bilingües o uso de plataformas configuradas en este idioma. (ver pregunta 9, gráfico 12).
- h) Informática:** Relacionado al uso no solamente de plataformas digitales como se mencionaba con anterioridad, sino más bien enfocado a capacitaciones sobre el correcto uso del hardware y software. (ver pregunta 9, gráfico 12).
- i) Relación Obrero-patronal:** Armonizando las interacciones entre patrono y obrero, así unificar y valorar los objetivos grupales sobre los individuales. (ver pregunta 9, gráfico 12).

- j) Salud mental:** Con el fin de sobrellevar una vida saludable moral y anímicamente sin efectos de estrés. (ver pregunta 9, gráfico 12).
- k) Primeros auxilios:** Según la manifestación de los colaboradores, también consideran importante la capacitación de cómo actuar en caso de siniestros. (ver pregunta 9, gráfico 12).
- l) Controles virtuales de inventario:** Lo que facilita un equilibrio en los niveles de inventario al tener automatizado el proceso de entradas y salidas de mercadería. (ver pregunta 9, gráfico 12).
- m) Dentro de horario laboral:** En general, los colaboradores encuestados coinciden en que la mayoría de las capacitaciones recibidas han sido dentro del horario laboral. Cabe mencionar que esta facilidad motiva al personal a participar en este proceso, ya que permite mantener las condiciones necesarias para enfocarse en dicha actividad y de esta manera, no retrasar sus responsabilidades personales. (ver pregunta 9, gráfico 12).

8.5. ANÁLISIS FODA

Tabla 5. Matriz FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte de los empleados tienen más de 6 años de laborar para la empresa, lo que les permite un amplio conocimiento de la empresa y sus procesos. • La empresa incentiva las capacitaciones dentro del horario laboral, lo que permite una flexibilidad en horarios al momento de recibir capacitaciones. • Gerencia General cuando se da la oportunidad de asistir a capacitaciones, informa a sus colaboradores, para que ellos se inscriban y participen en capacitaciones. • La empresa cuenta con una experiencia amplia en la comercialización de libros nacionales como extranjeros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor presencia en el mercado. • Mayor competitividad en el mercado de distribución de libros. • Incursionar en el mercado digital, por medio de accesos a libros digitales y bibliotecas virtuales. • Convenios con instituciones Nacionales como Privadas sobre la adquisición de libros de carácter Nacional e Internacional.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de una base de datos actualizada y centralizada sobre información de clientes. • Falta de capacitación en sistemas administrativos e informáticos de la empresa. • Falta de un Plan de Capacitación y desarrollo profesional. • Personal no cuenta con la conectividad y equipo óptimo para el trabajo desde casa en tiempos de pandemia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competidores con base de datos actualizada de clientes. • Disminución en ventas por una baja demanda de libros impresos provocado por la pandemia de COVID 19. • Fuga de potenciales clientes, por falta de un sistema de comunicación fiable. • Altos costos en la implementación del comercio electrónico

Fuente: Elaboración Propia.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. La empresa Prolibros considera importante las capacitaciones para fomentar el desarrollo profesional de sus colaboradores. Sin embargo, no cuentan con un plan formal de capacitación mediante el cual los colaboradores aumenten sus conocimientos y generen valor agregado a la empresa.
2. Debido a la necesidad de afrontar los cambios en la manera usual del trabajo presencial, ante una nueva realidad durante y post pandemia en la que la mayoría de negocios y labores se realizan virtualmente, se ha identificado que la principal necesidad de capacitación que presenta el personal de la empresa Prolibros es en el uso de las tecnologías de la información.
3. La empresa cuenta con una base de datos desactualizada y descentralizada de clientes, lo cual perjudica el proceso de comunicación entre vendedor y cliente y además, produce fugas y en ocasiones duplicidad de información.
4. El departamento que más recibe capacitaciones es el de ventas, por lo tanto, el resto de departamentos recibe poca o nula capacitación, lo que pueda conllevar una disminución en la productividad del resto de colaboradores.
5. Se ha identificado que la empresa no cuenta con herramientas adecuadas para realizar la evaluación del desempeño a los colaboradores que han participado en algún tipo de capacitación, por lo que se hace difícil determinar si han aplicado los conocimientos adquiridos en sus puestos de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Elaborar un plan de capacitación constante que permita mejorar el desarrollo profesional de los colaboradores de la empresa Prolibros, así aumentar el conocimiento de los participantes, generando una mayor productividad y actualización necesaria en el entorno actual.
2. Brindar capacitaciones continuas en temas tecnológicos, orientadas al aumento de la competitividad y productividad de los colaboradores, lo que permita un mejor desempeño de las labores cotidianas.
3. Implementar el uso de una base de datos de clientes y proveedores centralizada, que permita proveer servicios más eficientes mediante una adecuada comunicación entre vendedor y cliente, de esta manera, evitar fugas o duplicidad de información.
4. Implementar aquellas propuestas de capacitación constantes que ofrezcan la oportunidad de participar, a la totalidad de los colaboradores, de esta manera, mejorar el desempeño personal de cada participante en su puesto de trabajo y a su vez contribuir al desarrollo organizacional.
5. Realizar periódicamente evaluaciones del desempeño antes, durante y después del proceso de capacitación, de manera que permita controlar la aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo e identificar aquellos ajustes que se tornen necesarios hacer en el alcance de los objetivos del Plan de Capacitación.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROLIBROS, S.A DE C.V.

1. IMPORTANCIA DEL CAPÍTULO

La importancia del presente capítulo radica en ofrecer a la empresa Prolibros S.A. de C.V., no solamente la situación actual en la que se encuentra respecto al desarrollo y fortalecimiento profesional de sus colaboradores, sino también alternativas de solución que permitan solventar las principales necesidades de capacitación previamente identificadas y expresadas tanto por la parte patronal como por los empleados.

A través de un Plan de Capacitación para el Desarrollo y Fortalecimiento Profesional de los colaboradores al alcance de la organización en aspectos económicos y de cumplimiento a los requisitos para aplicar, por lo que se ofrecen oportunidades de capacitaciones financiadas por el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional mejor conocido por sus siglas INSAFORP, incluso con la facilidad de desarrollarse dentro de las instalaciones de la empresa. Todo lo anterior, en aras de solventar las deficiencias identificadas a lo largo del funcionamiento de la entidad, así como en el proceso de emergencia nacional por Covid-19, ante nuevas modalidades de trabajo.

2. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El plan de capacitación está enfocado en dar una solución efectiva a las necesidades de formación que han sido identificadas en la empresa, principalmente aquellas que afectan la nueva modalidad de trabajo debido a la pandemia COVID-19 en la que se torna sumamente necesaria la adaptación aún más intensa a nuevas plataformas y productos digitales, manejo de cartera de clientes en bases de datos totalmente virtualizadas, trabajo desde casa, entre otros elementos desarrollados en el capítulo anterior necesarios para prevalecer en el mercado y además, aprovechando las facilidades que brindan organizaciones de interés público encargadas del proceso de capacitación y desarrollo profesional en El Salvador.

Se propone un plan de capacitación que busca potenciar habilidades innatas de los colaboradores, como el desarrollo de nuevas habilidades y competencias esenciales en el puesto de trabajo que cada persona ocupa actualmente, así como aquellas que se acoplan a la filosofía de la empresa misma en el alcance de los objetivos organizacionales.

De esta manera, se plantea el presente Plan De Capacitación para el Desarrollo Y Fortalecimiento Profesional de los colaboradores de la empresa Prolibros, S.A de C.V. cuya implementación constante permitirá entre otros beneficios personales y profesionales para los participantes, aumento en la productividad de la organización al solventar considerablemente las deficiencias competitivas de la fuerza laboral lo que a su vez les motiva a realizar mejor el trabajo al entender perfectamente este y poner en práctica nuevas herramientas administrativas, de marketing, contables, entre otras.

El plan está diseñado para capacitar áreas principales, las cuales de acuerdo con la perspectiva patronal como de los colaboradores poseen mayor necesidad de capacitación, producto de la identificación de la situación actual de pandemia y considerando aquellas que ya se poseían con anterioridad, como se muestran a continuación:

1. Atención al cliente
2. Servicio de ventas
3. Marketing digital
4. Bodega y logística

5. Excel
6. Inglés
7. Base de datos

Cabe mencionar que la mayor parte de los cursos propuestos son dirigidos por diferentes instituciones de interés público o privadas especialistas en el área con el apoyo del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (Insaforp) como principal institución encargada del proceso de formación profesional del país.

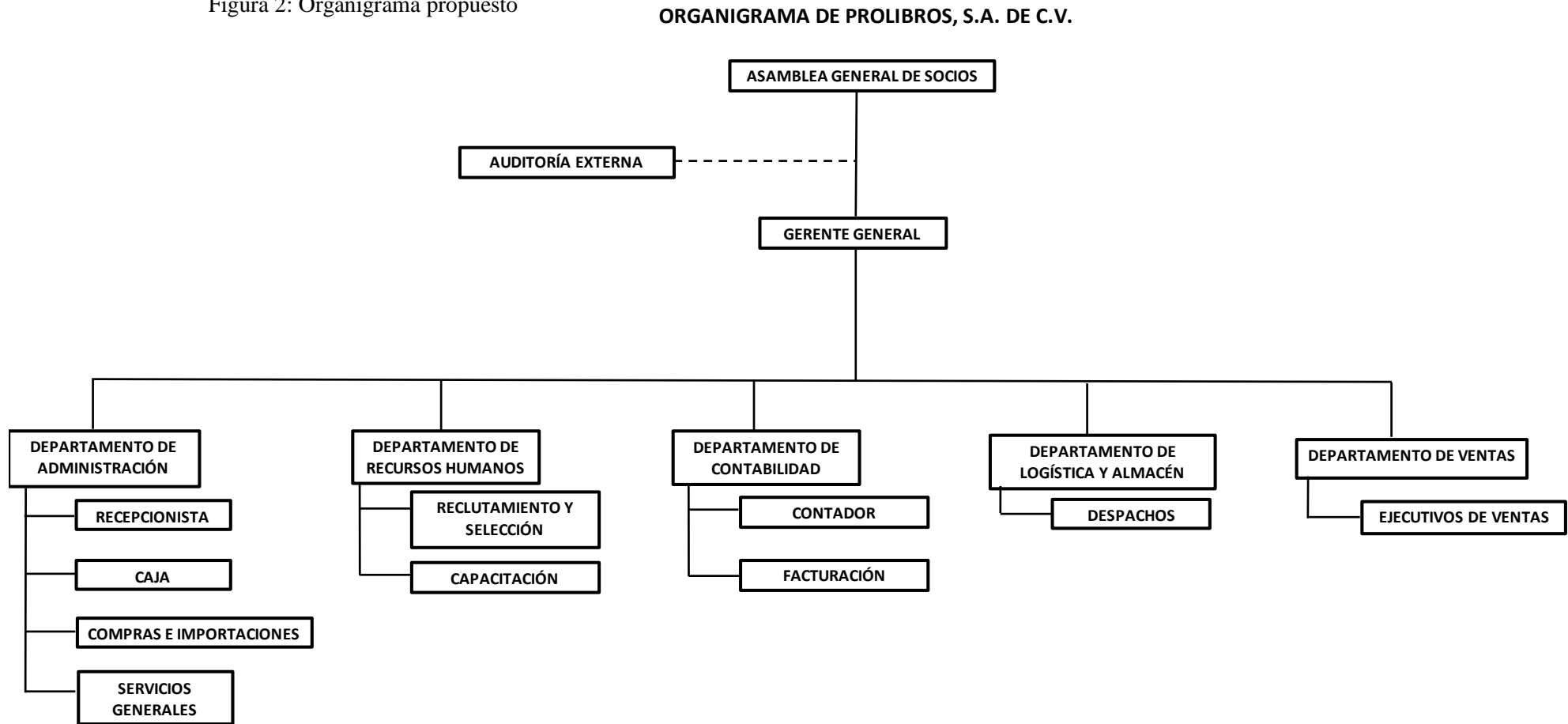
Por otra parte, con el objetivo que la empresa tenga la facilidad de continuar con el proceso de formación profesional a futuro y en la etapa de reconsiderar nuevas áreas que presenten necesidad de capacitación, en el apartado de anexos se puede encontrar un formato de instrumento para Detección de las Necesidades de Capacitación, el cual se puede aplicar periódicamente antes de actualizar el plan de capacitación y desarrollo profesional. (Ver anexo 3). De igual manera para facilitar el proceso inicial para la detección de necesidades es de vital importancia que la empresa tenga presente sus descriptores de puestos (Ver anexo 4), con el fin de identificar las competencias necesarias y habilidades requeridas en cada puesto de trabajo.

Así mismo, se propone un organigrama, debido a la necesidad de actualización identificada durante el desarrollo de la investigación de campo, donde se obtuvo información actual de que la empresa cuenta con un total de trece empleados y un gerente, ya que con el transcurso del tiempo ya no se cuenta con el mismo personal detallado en el organigrama presentado en el capítulo 1 el cual fue elaborado en el año 2017.

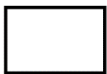
3. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA (SEGÚN EL MARCO TEÓRICO Y LA INVESTIGACIÓN)

3.1.PROPUESTA DE ORGANIGRAMA

Figura 2: Organigrama propuesto



Simbología



Unidad organizativa conformada por los diferentes cargos funcionales.



Línea autoridad formal: Muestra los diferentes tipos de relaciones entre las unidades.

El organigrama fue elaborado como una propuesta de actualización.

Año de elaboración: 2021.

Descripción del organigrama propuesto acorde a las principales funciones:

Asamblea General de Socios: En este nivel jerárquico, se toman las decisiones trascendentales como elaboración de las políticas, metas y objetivos de carácter general para la empresa, dictaminan los principales productos a distribuir; además tienen a su cargo la elección del representante legal, así como la aprobación de los estados financieros auditados y los dictámenes que emite la auditoría externa.

Auditoría Externa: Su función es auditar los estados financieros de la empresa, como los procesos administrativos internos, se basa únicamente en dar una opinión sobre la situación actual en términos contables y administrativos.

Gerente General: Es la persona que se encarga de representar a la empresa por medio de la personería de representante legal, además está al cargo de la toma de decisiones administrativas de carácter trascendental, autoriza el ingreso del nuevo personal a la empresa y se encarga de la gestión hacia clientes que poseen altos volúmenes de compra.

Departamento de Administración: Conformado por tres personas encargadas de recibir, clasificar y enviar toda la correspondencia de la empresa, además de brindar atención a los clientes que visitan presencialmente las instalaciones, dar respuesta a las llamadas que los clientes realizan vía teléfono, dar seguimiento a la agenda del gerente general, apoyar en el proceso de cobranza, llevar control de archivo de documentación relacionada a las transacciones de la empresa y también preparación el control respectivo de la facturación realizada por la empresa, además apoya en tareas administrativas según se requiera por parte de otras unidades organizacionales. También está comprendido servicios generales dentro de administración.

Departamento de Recursos humanos: Las actividades principales que tendrá a cargo es el reclutamiento y selección del talento humano, por medio de la identificación del personal disponible en el mercado laboral lo que permita consolidar posibles candidatos calificados y posterior selección de los candidatos que cumplen con las competencias según requiera el puesto a ocupar. Además, estará al cargo de la capacitación y desarrollo profesional de los colaboradores de la empresa, efectuando el respectivo diagnóstico de las necesidades de

capacitación, así como implementar y dar seguimiento al programa de capacitación, además su posterior evaluación.

Departamento de Contabilidad: Conformado por dos personas, el contador general y un auxiliar, dentro de sus principales tareas se encuentran la elaboración de Estados Financieros, análisis de opciones de inversión, revisión de Libros contables, análisis de gastos y ganancias, informar sobre la situación financiera de la empresa, elaboración de presupuestos, entre otras tareas relacionadas al puesto.

Departamento de Logística y almacén: Conformado por tres personas, las funciones que se desempeñan en el área de bodega son las siguientes: dar entrada y salida a la mercancía, llevar el control de inventario en bodega, ordenamiento del inventario de acuerdo al espacio asignado para la bodega lo que permita una optimización ideal, brindar limpieza al área de bodega, recibir, preparar y despachar los productos que los clientes solicitan, estar al pendiente de la protección de la mercancía, levantamiento de inventario físico por lo menos una vez al año.

Departamento de Ventas: Conformado por cinco personas, en este puesto el personal destacado está involucrado directamente en el proceso de venta desde el inicio hasta el cierre de la venta, dentro de las funciones principales se encuentran: la definición de un plan anualizado de ventas, aportar ideas innovadoras orientadas al logro de una maximización en la utilidad, elaboración de un estimado de las ventas del siguiente período y debe de impulsar los diferentes productos que la empresa distribuye, también dar seguimiento al proceso postventa que generalmente involucra el proceso de facturación y posterior cobro.

3.2.PROPUUESTA DEL PLAN DE CAPACITACIONES

3.2.1. Justificación

Toda organización que considere su permanencia y avance en el mercado competitivo actual, ante nuevas tendencias, gustos, preferencias, avances tecnológicos y en general nuevas prácticas administrativas y mercadológicas; debe considerar incluir dentro de sus prácticas

el proceso de formación profesional constante que le permita hacer frente a la creciente demanda con el talento humano idóneo y calificado.

Considerando la tendencia generalizada mencionada en el párrafo anterior, se desarrolló la investigación en la empresa con el objetivo de identificar las principales necesidades de capacitación a los colaboradores, incluyendo las surgidas de la experiencia vivida durante y después del periodo de cuarentena en el año 2020.

En respuesta a las necesidades identificadas en el diagnóstico de la situación actual con la colaboración del área patronal como de los colaboradores de todos los niveles de la empresa, fue necesaria la creación de un Plan De Capacitación para el Desarrollo Y Fortalecimiento Profesional de los colaboradores de la empresa Prolibros, S.A de C.V. como instrumento que contribuya a la calificación de la fuerza laboral, enfocada en la formación.

Existen variedad de organizaciones de utilidad pública, ONG y empresas privadas dedicadas al proceso de formación profesional en el país, con el propósito de formar y calificar la fuerza laboral, entre estas se pueden mencionar Cámara Oficial de Comercio de España en El Salvador, Fundación Carlos Slim mediante el programa Capacítate para el empleo, Fusades, Ministerio de Hacienda, Avanza formación continua, Insaforp, algunos consultores independientes, entre otros. quienes ofrecen cursos en diferentes temáticas como: Excel, Inglés, manejo de stress, dirección estratégica, telemarketing, ética e integridad, igualdad de género y acoso laboral, Ley del ISSS, Comunicación asertiva, primeros auxilios, extinción y control de incendios, evacuación de instalaciones, administración efectiva del tiempo, motivación, liderazgo, emprendedurismo, programación, entre otros. Sin embargo, en busca de un beneficio para la empresa se ha tomado a bien proponer cursos impartidos únicamente por Insaforp como principal institución de utilidad pública establecida como esta previsto en la Constitución de la República de El Salvador para la formación profesional, considerando que estos se adecúan a las necesidades identificadas en la situación actual de Prolibros, que trabaja con variedad de proveedores especializados y reconocidos en el país y los cursos que ofrece son completamente accesibles y flexibles.

3.2.2. Objetivos del plan de capacitación

3.2.2.1. General

Mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa, mediante la implementación gradual de un plan de capacitación enfocado en aquellas áreas que presentan mayor necesidad de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual.

3.2.2.2. Específicos

1. Solventar las principales necesidades de capacitación identificadas en el trabajo de campo, mediante propuestas de cursos viables y efectivos de formación profesional.
2. Superar las deficiencias expuestas con el cambio en la modalidad de trabajo durante y después del periodo de cuarentena por pandemia COVID-19, de esta manera, mejorar la posición en el mercado a través de la adaptación a nuevas técnicas de trabajo y comercialización.
3. Brindar mediante el plan de capacitación propuesto, la oportunidad de establecer contacto con las principales instituciones encargadas del proceso de formación profesional del país.

3.2.3. Alcance

El Plan de Capacitación, está enfocado a cubrir las necesidades actuales para el desarrollo de tareas en los puestos de trabajo de los colaboradores de la empresa Prolibros. La propuesta incluye capacitaciones para las diferentes unidades abarcando al 100% del personal que labora en la empresa. Las capacitaciones serán brindadas por diversas instituciones con el apoyo del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP).

3.2.4. Beneficios

El plan de capacitación genera beneficios para la organización como para los colaboradores, ya que brinda motivación al personal y permite que realicen sus tareas de forma eficiente y eficaz, esto genera ventajas competitivas para la empresa y la vuelve más productiva.

Los beneficios específicos de cada una de las capacitaciones propuestas en este plan son los siguientes:

Atención al cliente:

1. Atención personalizada con cada uno de sus clientes.
2. Solución a dudas, sugerencias o reclamos.
3. Mejora de la escucha activa.
4. Creatividad en la solución de conflictos.
5. Desarrollo del colaborador para el desempeño de su puesto de trabajo.

Servicio de ventas:

1. Mejora en el servicio de ventas.
2. Obtención o mejora de las técnicas y medios de comunicación.
3. Desarrollo de la habilidad de persuasión.
4. Creatividad para solventar las necesidades de los clientes
5. Desarrollo del colaborador para el desempeño de su puesto de trabajo.

Marketing digital:

1. Actualización de sus medios de comunicación.
2. Mejor manejo de sus redes sociales.
3. Mejora de la publicidad en los medios digitales.
4. Orientación al aprovechamiento máximo de las herramientas digitales.
5. Desarrollo del colaborador para el desempeño de su puesto de trabajo.

Bodega y logística:

1. Desarrollo del colaborador para el desempeño de su puesto de trabajo.
2. Mejora en los procesos de calidad y resguardo de los libros.
3. Mejora de los procesos actuales.
4. Alcance de optimización del espacio y los recursos.

Excel:

1. Desarrollo de sus tareas de forma eficiente y eficaz.
2. Mejora en la presentación de reportes.
3. Mejora en la comunicación interna y externa.

4. Superación personal.
5. Manejo de la carga laboral.

Inglés:

1. Interacción con clientes extranjeros
2. Superación personal

Base de datos:

1. Virtualización de los procesos administrativos y contables.
2. Creación de base de datos actualizada de clientes, proveedores, etc.
3. Mejora en el manejo de inventario.
4. Actualización en temas tecnológicos que permitirá a la organización mantenerse dentro del mercado actual.
5. Decremento de fugas de información.

3.2.5. Políticas

Para la puesta en marcha del plan de capacitación es de vital importancia la aplicación de políticas que permitan la realización adecuada de cada una de las capacitaciones propuestas, para que estas generen un impacto positivo en la productividad de los colaboradores y para ello se establecen las siguientes políticas:

1. Actualizar anualmente el plan de capacitación, considerando los resultados obtenidos con capacitaciones anteriores y nuevas necesidades, para crear ventajas competitivas.
2. Incentivar a los colaboradores la participación constante en las capacitaciones incluidas en el Plan, especialmente en aquellas directamente relacionadas con su puesto de trabajo para su desarrollo y fortalecimiento personal y profesional.
3. Motivar la aplicación de los conocimientos y habilidades adquiridas en sus puestos de trabajo para un mejor desempeño.

4. Realizar anualmente la evaluación respectiva del plan de capacitación para analizar los beneficios obtenidos y las deficiencias a superar.
5. Mantener constante comunicación con las instituciones proveedoras de capacitaciones, especialmente las que trabajan con INSAFORP para aprovechar los beneficios que estas ofrecen.

3.2.6. Metodología

Los diferentes cursos de capacitación serán ejecutados por proveedores externos, los cuales serán contratados y financiados 100% por INSAFORP, y pueden ser centros de formación, facilitadores o instructores independientes. Las capacitaciones se impartirán de acuerdo con los requerimientos de la empresa, en forma modular, con horarios flexibles.

Para la propuesta de este plan de capacitación se toma en cuenta la oferta que brinda INSAFORP con respecto a los cursos cerrados y cursos abiertos. Además, de la capacitación impartida por los creadores de la base de datos y de los sistemas virtualizados, esto con el fin de solventar las necesidades actuales de la empresa PROLIBROS.

A continuación, se describe en que consiste la metodología de los cursos cerrados y abiertos.

3.2.6.1. Cursos cerrados

Se refiere a toda actividad de capacitación solicitada por la empresa a INSAFORP, orientada a resolver problemas específicos detectados a través de un diagnóstico de necesidades de capacitación, que llevan a fortalecer la productividad y competitividad de las empresas. Pueden participar los trabajadores de los diferentes niveles organizacionales.

Los requisitos que se debe cumplir son los siguientes:

1. Ser trabajador activo de empresas cotizantes al Sistema de Formación Profesional, con necesidad de complementar o actualizarse en el desempeño de sus labores productivas.
2. Complementar los formularios requeridos.

La ejecución de la capacitación a través de la metodología de cursos cerrados puede ser realizada en el interior de la empresa, en un local contratado por la empresa, o en las instalaciones de los proveedores de capacitación, que son contratados por INSAFORP.

Dentro de esta metodología pueden participar entre 10 y 30 trabajadores de la empresa en cada curso.

Pasos para solicitar capacitación bajo esta modalidad:¹⁸

1. La empresa evalúa la temática de las capacitaciones y también a los facilitadores de proveedores adjudicados y se escoge a un proveedor de conformidad a las necesidades.
2. Empresa y proveedor definen el tema de capacitación, ajustan contenido a sus necesidades.
3. El proveedor adjudicado recopila:
 - 3.1.Solicitud de Apoyo para Acción Formativa. Cursos Cerrados.
 - 3.2.Carta Didáctica ajustada entre el proveedor adjudicado y la empresa solicitante del servicio.
 - 3.3.Formulario de Acción Formativa-F8.
 - 3.4.Listado(s) de participantes por grupo
 - 3.5.Fotocopia de planilla donde aparezcan resaltados los participantes que conforman el evento.
 - 3.6.Fotocopia del último recibo del ISSS y su respectivo comprobante de pago.

¹⁸ <https://www.insaforp.org.sv/index.php/programas-de-formacion-p/140-cursos-cerrados>

4. Personal de ventanilla recibe y revisa la documentación requerida.
 - 4.1. Si la solicitud está completa, sella y firma de recibido.

5. La documentación recibida se analiza según los criterios y políticas establecidas por la Gerencia de Formación Continua
 - 5.1. Gerencia de Formación Continua autoriza solicitud, emite orden de inicio correspondiente y envía notificación de autorización al proveedor y empresa solicitante.

6. Proveedor ejecuta la acción formativa de conformidad a lo autorizado en solicitud y Formulario F-8.

3.2.6.2. Cursos abiertos

Es toda actividad de capacitación organizada por proveedores de servicios. Dicho evento es diseñado por los proveedores de servicios a partir de sus propios diagnósticos del mercado laboral, y que por su medio se atienden trabajadores de diferentes empresas bajo una misma capacitación.

Cabe destacar que los trabajadores activos de la empresa, de todos los niveles organizacionales pueden participar en las capacitaciones de cursos abiertos.

Requisitos que deben cumplir los participantes:

1. Llenar el formulario "Solicitud de Apoyo para Acción Formativa, Cursos Abiertos"
2. Brochure de la capacitación proporcionado por el proveedor de servicio
3. Fotocopia del recibo del ISSS, con la última cotización cancelada por la empresa al INSAFORP
4. Fotocopia de la planilla de la empresa solicitante, en donde aparezca la relación laboral de cada empleado que asistirá a la capacitación.

Pasos para solicitar capacitación bajo esta modalidad:¹⁹

1. Empresa revisa oferta de capacitación disponible de los proveedores.
2. Empresa completa formulario requerido “Solicitud de Capacitación, Cursos abiertos”.
3. Si el evento abierto es bajo Licitación Pública, Empresa(s) presentan formularios al proveedor-organizador de los cursos abiertos, con la debida anticipación.
4. El proveedor/organizador de la capacitación, recopila solicitudes de empresas y las presenta en ventanilla de la Gerencia de Formación Continua de INSAFORP, para ser ingresado el paquete de solicitudes a más tardar 4 días hábiles antes de que inicie el evento.
5. Si el evento abierto es bajo Libre Gestión, Empresa(s) ingresa formulario en la ventanilla de la Gerencia de Formación continua, 5 días hábiles antes de que inicie el evento.
6. Personal de ventanilla de la Gerencia de Formación Continua, recibe documentación requerida, revisa que solicitudes de capacitación estén completas y firmadas, con sus correspondientes anexos (fotocopias de la última cotización al INSAFORP y fotocopia de planilla donde se refleje la relación laboral de los participantes).
7. Si las solicitudes están completas, se sellan y firman de recibido. Caso contrario se devuelve al proveedor de servicio adjudicado, o a la empresa, según sea el tipo de evento presentado.
8. Se digita en el Sistema de Solicitudes de Capacitación, la solicitud presentada y se le asigna un número.
9. Si el evento abierto es bajo Libre Gestión, se analiza la solicitud, con base a criterios técnicos definidos en las Políticas de Apoyo Institucional autorizadas para la Formación Continua.
10. Si el evento abierto es bajo Licitación Pública, se analizan las solicitudes de capacitación presentadas, con base a los procedimientos establecidos en la Bases para esa Licitación.

¹⁹ <https://www.insaforp.org.sv/index.php/programas-de-formacion-p/140-cursos-cerrados>

11. Se consulta la disponibilidad de participaciones de la adjudicación del proveedor en el área del tema de capacitación solicitado.
12. Si cumple el análisis técnico y hay disponibilidad de participaciones en la adjudicación del proveedor, el Gerente de Formación Continua autoriza las solicitudes.
13. Se notifica e informa a las empresas y al proveedor de la capacitación, sobre la resolución del evento abierto presentado.
14. Gerencia de Formación Continua emite Orden de Inicio correspondiente para el curso abierto y se informa al proveedor de la capacitación.
15. Se ejecuta la capacitación de acuerdo a lo establecido en la Orden de Inicio.

Además, tanto los cursos abiertos como los cerrados pueden utilizar metodología presencial o virtual para ajustarse a las necesidades de cada colaborador.

A continuación, se detalla la metodología que se propone para las diferentes capacitaciones:

- 1. Atención al cliente:** Curso abierto con metodología virtual en plataforma habilitada las 24 horas del día, los 7 días de la semana, impartido por Global Education Academy con el apoyo de Insaforp. (Ver Anexo 7, contiene temática y contacto del proveedor).
- 2. Servicio de ventas:** Curso abierto con metodología presencial, impartido por la Fundación Empresarial para el Desarrollo (FEPADE) con apoyo de Insaforp. (Ver Anexo 7, contiene temática y contacto del proveedor).
- 3. Marketing digital:** Curso abierto con metodología virtual en plataforma habilitada las 24 horas del día, los 7 días de la semana, impartido Regal Products International, INC. El Salvador con el apoyo de Insaforp. (Ver Anexo 7, contiene temática y contacto del proveedor).
- 4. Bodega y logística:** Curso abierto con metodología presencial, realizado por Prospectiva Roi & Action, S.A. de C.V. con el apoyo de Insaforp. (Ver Anexo 7, contiene temática y contacto del proveedor).

5. **Excel:** Curso abierto con metodología presencial, realizado por Docentes Técnicos con el apoyo de Insaforp. (Ver Anexo 7, contiene temática y contacto del proveedor).
6. **Inglés:** Curso abierto con metodología virtual, realizado por Academia Europea con el apoyo de Insaforp. (Ver Anexo 7, contiene temática y contacto del proveedor).
7. **Base de datos:** Proveedor específico de software que permita consolidar las principales bases de datos que maneja la empresa y a su vez capacite sobre el uso de la plataforma.

Cabe destacar que para la creación de Base de datos se tomó a bien proponer 3 opciones, las cuales son: Sistema Nextar, cotización de programador independiente y cotización de una empresa que brinda servicio de páginas web. (Ver Anexo 7-Base de datos). Esto con el fin de que el encargado de la puesta en marcha del plan analice y decida cuál de las opciones se adapta mejor a sus necesidades a nivel interno de la organización.

A continuación, se detalla cada una de ellas:

1. SISTEMA NEXTAR

Nextar es un sistema de Terminal de Punto de Venta (TPV) simple, perfecto para pequeñas y medianas empresas. Controla una Caja Registradora inteligente, administra el Inventario, crea Cuentas de Clientes y más.

Generalidades de Nextar

Costo del sistema: Cuenta con dos tipos de modalidades, una gratuita y otra de paga. En la modalidad de paga consiste en pagos periódicos cada cierto tiempo, que pueden ser mensuales con un costo de \$19.00 y una anual de \$190.00.

Instalación rápida: Aproximadamente 2 minutos.

Fácil de usar: Un sistema sencillo e intuitivo diseñado para simplificar la rutina mientras brinda un control total sobre todos los aspectos del negocio.

Asistencia Personalizada: Cuenta con un equipo de técnicos listos para responder a todas las preguntas, con soporte de acceso remoto y resolución de problemas.

Precio Accesible: Nextar es un sistema asequible con todas las funciones necesarias para administrar el negocio más fácilmente.

Nextar ofrece una modalidad gratuita sin límite de tiempo, además ofrece también el plan PREMIUM, que dispone soporte online y más recursos disponibles. Para este plan, ofrece 14 días de prueba gratis. Es importante resaltar que puede probarse el sistema sin costo durante los 14 días mencionados.

2. EMPRESA PRIVADA-SERVICIO DE PÁGINAS WEB

EDUKATECH es una empresa que brinda soluciones que se ajustan a los requerimientos de sus clientes, aplicando estándares de desarrollo, experiencia de usuario y tecnología de vanguardia. Como empresa son el trabajo en equipo motivado y comprometido orientado al cliente, innovación y competitividad. Edukatech es una agencia especializada en comprender las necesidades de sus clientes, las características, detalles y alcances de cada proyecto brindando soluciones digitales integrales y optimizadas. Cualquier idea de proyecto web lo hacen realidad de la forma más creativa y profesional.

Algunos de sus servicios son: Páginas web, tiendas en línea, diseños web, entre otros.

Los costos de los proyectos junto con su capacitación dependen de los requerimientos del cliente.

Cabe destacar que el costo del sistema personalizado ronda los \$400 aproximadamente y posteriormente se realiza un pago mensual por el alojamiento y el soporte del mismo. (ver anexo 7-base de datos opción 2)

3. PROGRAMADOR INDEPENDIENTE

Diseña programas con base a los requerimientos de los clientes. Para el caso de la creación de un sistema integrado que constituye base de datos y sitio web el costo es de \$400.00

utilizando las tecnologías de PHP, Laravel, React y como gestor de base de datos MySQL, esto incluye la capacitación al personal de la empresa.

Además, el programa se alojará en DreamHost con credenciales de la empresa y el costo mensual es de \$15.00.

3.2.7. Recursos para la ejecución del plan

Para la puesta en marcha del plan de capacitación es necesario la utilización de recursos humanos, recursos materiales y financieros.

A continuación, se detallan los recursos humanos y materiales a necesitar para la realización, los recursos financieros serán explicados más adelante con el presupuesto del plan de capacitación.

Recursos Humanos: Coordinadores, facilitadores externos y colaboradores de la empresa.

Recursos materiales: Local (lugar donde se desarrollará la capacitación), mesas, sillas, bolígrafos, libretas, manuales, pizarra, plumones, proyectores, computadoras, entre otros.

Cabe destacar que los recursos materiales serán proporcionados por los proveedores del curso de forma presencial. En el caso de las capacitaciones virtuales los colaboradores deberán contar con su computadora para recibir el curso.

3.2.8. Plan de capacitación

Tabla 6. Matriz General Plan de Capacitación.

EMPRESA:	PROLIBROS S.A. DE C.V.						
TEMA	OBJETIVO	PARTICIPANTES	FACILITADOR		METODOLOGIA	DURACIÓN	RESPONSABLE
			INTERNO	EXTERNO			
Atención al cliente	Obtener el conocimiento y dominio de las técnicas de atención a nuevos clientes y retención de clientes antiguos.	1 recepcionista y 5 vendedores		X	Virtual	10 horas	Global Education Academy con el apoyo de INSAFORP.
Servicio de ventas	Dominar estrategias de negociación que permitan el incremento en las ventas e inserción de nuevos productos al mercado.	5 vendedores		X	Presencial	8 horas	FEPADE con el apoyo de INSAFORP

Marketing Digital	Obtener conocimientos sobre los fundamentos del marketing digital y sobre las herramientas actuales para promocionar y distribuir los productos de la empresa.	1 recepcionista y 5 vendedores		X	Virtual	40 horas	Regal Products International, INC. El Salvador, S.A. de C.V. con el apoyo de INSAFORP
Bodega y logística	Mejorar los procesos para resguardo de inventario y logística.	Área de bodega (3 colaboradores)		X	Presencial	8 horas	Prospectiva Roi & Action, S.A. de C.V. con el apoyo de INSAFORP
Excel	Conocer todas las herramientas para realizar presentaciones profesionales, reportes y mejorar la comunicación.	Todos los colaboradores (14 personas de forma opcional)		X	Presencial	20 horas	Docentes Técnicos con el apoyo de INSAFORP

Inglés	Aprender frases y palabras seleccionadas y relacionadas con el entorno profesional.	Todos los colaboradores (14 personas de forma opcional)		X	Virtual	50 horas	Academia Europea con el apoyo de INSAFORP
Sistema de base de datos	Dotar a la empresa de un software que permita la consolidación de bases de datos de clientes y de la formación del personal para el manejo eficiente del mismo.	Todos los colaboradores (14 personas)		X	Virtual	16 horas	Sistema Nextar

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por Insaforp.

3.2.9. Detalle de cada una de las propuestas

CAPACITACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Se propone que la capacitación de atención al cliente se ejecute en 3 jornadas las cuales se detallan a continuación:

Tabla 7. Detalle capacitación de Atención al Cliente.

JORNADA	TIEMPO	TEMÁTICA	RECURSOS	FACILITADOR	LUGAR	N° DE PARTICIPANTES
Jornada 1 De 8:30 a.m. a 11:30 a.m.	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	60 min.	Qué significa Servicio al Cliente	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Especialista de Global Education Academy.	Virtual	6 colaboradores
	50 min.	Tipos de clientes	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Especialista de Global Education Academy.	Virtual	6 colaboradores

	10 min.	RECESO				
	50 min.	Tipos de servicios	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Especialista de Global Education Academy.	Virtual	6 colaboradores
Jornada 2 De 8:00 a.m. a 12:00 m.	110 min.	Fases del servicio al cliente	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Especialista de Global Education Academy.	Virtual	6 colaboradores
	20 min.	RECESO				
	110 min.	Fallos en la atención al cliente	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Especialista de Global Education Academy.	Virtual	6 colaboradores
	60 min.	Cara a cara. Servir con una sonrisa	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Especialista de Global Education Academy.	Virtual	6 colaboradores
	10 min.	RECESO				

Jornada 3 De 8:00 a.m. a 11:00 a.m.	45 min.	Cara a cara. El cliente difícil	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Especialista de Global Education Academy.	Virtual	6 colaboradores
	15 min	RECESO				
	50 min.	La carta	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Especialista de Global Education Academy.	Virtual	6 colaboradores

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por Insaforp.

DURACIÓN DEL CURSO 10 HORAS

NOTA: El costo del curso será financiado 100% por INSAFORP

CAPACITACIÓN DE SERVICIO DE VENTA

Se propone que la capacitación de servicio de venta se ejecute en 2 jornadas las cuales se detallan a continuación

Tabla 8: Detalle Capacitación en Servicio de venta.

JORNADA	TIEMPO	TEMÁTICA	RECURSOS	FACILITADOR	LUGAR	N° DE PARTICIPANTES
Jornada 1 De 8:00 a.m. a 12:00 m.	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	1 hora y 40 min.	La PNL en el mundo de los negocios	Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante Cañón proyector y computadora para el instructor	Fundación Empresarial para el Desarrollo (FEPADE)	Calle El Pedregal y Calle de acceso a Escuela Militar, Antigua Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, Centroamérica	5 vendedores
	30 min.	RECESO				
	1 hora y 30 min.	Principios neuro-científicos en el lenguaje de la venta	Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante Cañón proyector y computadora para el instructor	Fundación Empresarial para el Desarrollo (FEPADE)	Calle El Pedregal y Calle de acceso a Escuela Militar, Antigua Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, Centroamérica	5 vendedores

	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA				
<p>Jornada 2</p> <p>De 8:00 a.m. a 12:00 m.</p>	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	1 hora y 40 min	“Retórica y recursos neuro lingüísticos de la venta exitosa I	<p>Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.)</p> <p>Lapicero y cuaderno por participante</p> <p>Cañón proyector y computadora para el instructor</p>	Fundación Empresarial para el Desarrollo (FEPADE)	Calle El Pedregal y Calle de acceso a Escuela Militar, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, Centroamérica	5 vendedores
	30 min.	RECESO				
	1 hora y 30 min.	Retórica y recursos neuro lingüísticos de la venta exitosa – II	<p>Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.)</p> <p>Lapicero y cuaderno por participante</p> <p>Cañón proyector y computadora para el instructor</p>	Fundación Empresarial para el Desarrollo (FEPADE)	Calle El Pedregal y Calle de acceso a Escuela Militar, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador, Centroamérica	5 vendedores
	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA				

Fuente. Elaboración propia, con información proporcionada por Insaforp.

DURACIÓN DEL CURSO 8 HORAS

NOTA: El costo del curso de Servicio de Venta será financiado 100% por INSAFORP

CAPACITACIÓN DE MARKETING DIGITAL

Se propone que la capacitación de Marketing Digital sea ejecute en 12 jornadas las cuales se detallan a continuación

Tabla 9: Detalle Capacitación en Marketing Digital.

JORNADA	TEMÁTICA	RECURSOS	FACILITADOR	LUGAR	N° DE PARTICIPANTES
Jornada 1 3 horas y 15 minutos de receso	Introducción al Marketing Digital	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Regal Products InternationalL, INC. El Salvador	Virtual	6 colaboradores
Jornada 2 3 horas y 15 minutos de receso					
Jornada 3 3 horas y 15 minutos de receso					
Jornada 4 3 horas y 15 minutos de receso	Herramientas digitales	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Regal Products InternationalL, INC. El Salvador	Virtual	6 colaboradores
Jornada 5 3 horas y 15 minutos de receso					
Jornada 6 3 horas y 15 minutos de receso					
Jornada 7 3 horas y 15 minutos de receso	Estrategias de Go to Market	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.)	Regal Products InternationalL, INC. El Salvador	Virtual	6 colaboradores
Jornada 8 3 horas y 15 minutos de receso					
Jornada 9					

3 horas y 30 minutos de receso		Lapicero y cuaderno por participante			
Jornada 10 3 horas y 30 minutos de receso	Creación de campaña digital	Dispositivo de conexión a Internet por participante	Regal Products InternationalL, INC. El Salvador	Virtual	6 colaboradores
Jornada 11 3 horas y 30 minutos de receso		Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.)			
Jornada 12 3 horas y 30 minutos de receso		Lapicero y cuaderno por participante			

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por Insaforp.

DURACIÓN DEL CURSO 40 HORAS

NOTAS:

1. El costo del curso será financiado 100% por INSAFORP
2. La plataforma digital para la capacitación se encontrará habilitada las 24 horas del día, los siete días de la semana, se han distribuido en 12 jornadas. Cabe destacar, que el participante tendrá la libertad de decidir el horario en que ingresará a la plataforma y cumplir la jornada respectiva a lo largo del día.

CAPACITACIÓN DE BODEGA Y LOGÍSTICA

Se propone que la capacitación de Bodega y Logística se ejecute en 2 jornadas las cuales se detallan a continuación

Tabla 10: Detalle Capacitación en Bodega y Logística.

JORNADA	TIEMPO	TEMÁTICA	RECURSOS	FACILITADOR	LUGAR	N° DE PARTICIPANTES
Jornada 1 De 8:00 a.m. a 12:00 m.	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	1 hora	Competencias técnicas y habilidades blandas del colaborador	Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante Cañón proyector, computadora y Pizarra para el instructor	Prospectiva Roi & Action, S.A. de C.V.	Contiguo a Basílica de Guadalupe, Final, Blvr. Los Proceres No 161, San Salvador	3 colabores
	1 hora	Elementos claves y ventajas del control de inventarios	Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante Cañón proyector, computadora y Pizarra para el instructor	Prospectiva Roi & Action, S.A. de C.V.	Contiguo a Basílica de Guadalupe, Final, Blvr. Los Proceres No 161, San Salvador	3 colabores

<p>Jornada 1</p> <p>De 8:00 a.m. a 12:00 m.</p>	20 min.	RECESO				
	1 hora y 20 min.	Indicadores importantes para el control de inventarios	<p>Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.)</p> <p>Lapicero y cuaderno por participante</p> <p>Cañón proyector, computadora y Pizarra para el instructor</p>	<p>Prospectiva Roi & Action, S.A. de C.V.</p>	<p>Contiguo a Basílica de Guadalupe, Final, Blvr. Los Proceres No 161, San Salvador</p>	3 colaboradores
	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA				
<p>Jornada 2</p> <p>De 8:00 a.m. a 12:00 m.</p>	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	50 min.	Técnicas para el programa de abastecimiento acorde al plan de producción	<p>Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.)</p> <p>Lapicero y cuaderno por participante</p> <p>Cañón proyector, computadora y Pizarra para el instructor</p>	<p>Prospectiva Roi & Action, S.A. de C.V.</p>	<p>Contiguo a Basílica de Guadalupe, Final, Blvr. Los Proceres No 161, San Salvador</p>	3 colaboradores
	50 min.	Gestión de proveedores	<p>Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.)</p> <p>Lapicero, cuaderno y cañón proyector</p>	<p>Prospectiva Roi & Action, S.A. de C.V.</p>	<p>Contiguo a Basílica de Guadalupe, Final, Blvr. Los Proceres</p>	3 colaboradores

<p>Jornada 2</p> <p>De 8:00 a.m. a 12:00 m.</p>	20 min.	RECESO				
	50 min.	Flujo de materiales	<p>Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.)</p> <p>Lapicero y cuaderno por participante</p> <p>Cañón proyector, computadora y Pizarra para el instructor</p>	<p>Prospectiva Roi & Action, S.A. de C.V.</p>	<p>Contiguo a Basílica de Guadalupe, Final, Blvr. Los Proceres No 161, San Salvador</p>	3 colabores
	50 min.	Gestión de riesgos por daños, pérdidas y obsolescencia de productos	<p>Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.)</p> <p>Lapicero y cuaderno por participante</p> <p>Cañón proyector, computadora y Pizarra para el instructor</p>	<p>Prospectiva Roi & Action, S.A. de C.V.</p>	<p>Contiguo a Basílica de Guadalupe, Final, Blvr. Los Proceres No 161, San Salvador</p>	3 colabores
	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA				

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por Insaforp.

DURACIÓN DEL CURSO 8 HORAS

Nota: El costo del curso será financiado 100% por INSAFORP

CAPACITACIÓN DE EXCEL INTERMEDIO

Tabla 11: Detalle Capacitación en Excel Intermedio.

JORNADA	TIEMPO	TEMÁTICA	RECURSOS	FACILITADOR	LUGAR	N° DE PARTICIPANTES
Jornada 1 Sábado De 10:00 a.m. a 4:00 p.m.	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	1 hora y 50 min.	Desplegar y dar formato a datos	1 computadora por participante con MICROSOFT OFFFICE 2013 instalado	Técnico proporcionado por Docentes Técnicos S.A. de C.V. con apoyo de Insaforp	8a Avenida Norte 338, San Salvador. Instalaciones de Docentes Técnicos, S.A. de C.V.	14 colaboradores
	1 hora almuerzo		1 manual por participante			
	2 hora y 50 min.		Lapicero y cuaderno cuadriculado por participante Cañón proyector, computadora y pizarra para el instructor			
	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA				

<p>Jornada 2</p> <p>Sábado</p> <p>De 10:00 a.m. a 4:00 p.m.</p>	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	1 hora y 50 min.	<p>Funciones Lógicas, de Búsqueda y Referencia</p>	<p>1 computadora por participante con MICROSOFT OFFFICE 2013 instalado</p> <p>1 manual por participante</p> <p>Lapicero y cuaderno cuadriculado por participante</p> <p>Cañón proyector, computadora y pizarra para el instructor</p>	<p>Técnico proporcionado por Docentes Técnicos S.A. de C.V. con apoyo de Insaforp</p>	<p>8a Avenida Norte 338, San Salvador. Instalaciones de Docentes Técnicos, S.A. de C.V.</p>	<p>14 colaboradores</p>
	1 hora almuerzo					
	2 hora y 50 min.					
	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA				
<p>Jornada 3</p> <p>sábado</p> <p>De 10:00 a.m. a 4:00 p.m.</p>	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	1 hora y 50 min.	<p>Uso de Filtros</p>	<p>1 computadora por participante con MICROSOFT OFFFICE 2013 instalado</p> <p>1 manual por participante</p> <p>Lapicero y cuaderno cuadriculado por participante</p> <p>Cañón proyector, computadora y pizarra para el instructor</p>	<p>Técnico proporcionado por Docentes Técnicos S.A. de C.V. con apoyo de Insaforp</p>	<p>8a Avenida Norte 338, San Salvador. Instalaciones de Docentes Técnicos, S.A. de C.V.</p>	<p>14 colaboradores</p>
	1 hora almuerzo					
	2 hora y 50 min.					
	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA				

Jornada 4 sábado De 10:00 a.m. a 4:00 p.m.	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	1 hora y 50 min.	Configuración de página e impresión y manejo de ventanas.	1 computadora por participante con MICROSOFT OFFICE 2013 instalado	Técnico proporcionado por Docentes Técnicos S.A. de C.V. con apoyo de Insaforp	8a Avenida Norte 338, San Salvador. Instalaciones de Docentes Técnicos, S.A. de C.V.	14 colaboradores
	1 hora almuerzo		1 manual por participante			
	2 hora y 50 min.		Lapicero y cuaderno cuadriculado por participante Cañón proyector, computadora y pizarra para el instructor			
	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA				

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por Insaforp.

DURACIÓN DEL CURSO 20 HORAS

Nota: El costo del curso será financiado 100% por INSAFORP

CAPACITACIÓN DE INGLÉS

Tabla 12: Detalle Capacitación en inglés.

JORNADA	TEMATICA	DESARROLLO	RECURSOS	FACILITADOR	LUGAR	Nº DE PARTICIPANTES
25 jornadas (1 cada día) de 2 horas c/u.	Modulo I	Presentación y funcionamiento del curso Introducción Vocabulario Gramática Prácticas	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Academia Europea	Virtual	14 colaboradores (opcional)

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por Insaforp.

DURACIÓN DEL CURSO 50 HORAS

NOTAS:

1. Se propone 25 jornadas de 2 horas cada una, las cuales se desarrollarán 1 vez por día, el participante podrá seleccionar el turno de su preferencia coordinado con el facilitador del curso y la disponibilidad de cupos ya que las jornadas serán realizadas a través de clases virtuales en tiempo real.
2. El costo del curso será financiado 100% por INSAFORP.

CAPACITACIÓN DE BASE DE DATOS

Tabla 13: Detalle Capacitación en Base de datos.

JORNADA	TIEMPO	TEMATICA	RECURSOS	FACILITADOR	LUGAR	N° DE PARTICIPANTES
Jornada 1 De 8:00 a.m. a 12:00 m.	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	1 hora y 40 min.	1.Introduccion al base de datos	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Desarrollador del sistema	Virtual	14 colaboradores
	20 min. Receso					
	1 hora y 40 min.					
	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA.				
Jornada 2 De 8:00 a.m. a 12:00 m.	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	1 hora y 40 min.	2.Estructura de una base de datos	Dispositivo de conexión a Internet por participante Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.) Lapicero y cuaderno por participante	Desarrollador del sistema	Virtual	14 colaboradores
	20 min. Receso					
	1 hora y 40 min.					
	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA.				

Jornada 3 De 8:00 a.m. a 12:00 m.	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	1 hora y 40 min.	3. Tipos de filtros dentro de una base de datos (joins)	Dispositivo de conexión a Internet por participante	Desarrollador del sistema	Virtual	14 colaboradores
	20 min. Receso		Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.)			
	1 hora y 40 min.		Lapicero y cuaderno por participante			
	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA.				
Jornada 4 De 8:00 a.m. a 12:00 m.	10 min.	BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN				
	1 hora y 40 min.	4. Backups (copia de seguridad)	Dispositivo de conexión a Internet por participante	Desarrollador del sistema	Virtual	14 colaboradores
	20 min. Receso		Material didáctico del curso (Guías, diapositivas, entre otros.)			
	1 hora y 40 min.		Lapicero y cuaderno por participante			
	10 min.	CONCLUSIÓN Y DESPEDIDA.				

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por Insaforp.

DURACIÓN DEL CURSO 16 HORAS

NOTA: El costo del curso dependerá de la propuesta que seleccione la empresa (ver anexo 3-sistema de base de datos)

4. PRESUPUESTO DE GASTOS PARA LA PUESTA EN MARCHA

Tabla 14: Presupuesto de Gastos para la puesta en marcha.

CAPACITACIÓN	COSTO DE LA CAPACITACIÓN	MATERIAL DIDACTICO	VIÁTICOS	SUB TOTAL	IMPREVISTOS	TOTAL
Atención al cliente	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Servicio de ventas	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 25.00	\$ 25.00	\$ 2.50	\$ 27.50
Marketing Digital	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Bodega y logística	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 15.00	\$ 15.00	\$ 1.50	\$ 16.50
Excel	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 7.00	\$ 77.00
Inglés	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 0.00 (100% financiado por Insaforp)	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
Sistema de base de datos	\$19.00 (mensuales)	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 19.00	\$ 1.90	\$ 20.90
TOTAL						\$141.90

Fuente: Elaboración propia.

Notas: Los viáticos se calcularon \$5.00 por persona que tomará el curso de forma presencial.

Los imprevistos se calcularon con 10% del sub total.

Se tomó la opción del sistema ERP-NEXTAR de \$19.00 la suscripción mensual para iniciar la implementación del plan.

5. EVALUACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

El proceso de evaluación del plan de capacitación es de gran importancia ya que determina la efectividad del mismo y además permite identificar si los objetivos planteados previamente fueron alcanzados. De igual manera a través de la evaluación se identifican las deficiencias obtenidas con el fin de realizar medidas correctivas.

Es por ello que se propone realizar para cada una de las capacitaciones lo siguiente:

- 1. Evaluación del aprendizaje:** cada facilitador de los cursos tendrá sus propios métodos para evaluar a los participantes por ejemplo exámenes para determinar aprendizaje, dinámicas de grupo, etc. Este tipo de evaluación se realizará durante el curso.
- 2. Autoevaluación de los participantes:** El participante deberá llenar el formulario de autoevaluación (Ver anexo 8), proporcionado por el gerente general con el fin de determinar el nivel de satisfacción del curso. Se propone que la autoevaluación sea realizada tres meses después de recibir el curso para verificar si los conocimientos adquiridos están siendo puestos en práctica en el puesto de trabajo.
- 3. Evaluación del resultado de la capacitación en los puestos de trabajo:** El área administrativa deberá dar seguimiento de la aplicación de los conocimientos en cada puesto de trabajo y deberá verificar si se solventaron las necesidades observadas en la etapa de inicio, para esta actividad se apoyará del formulario de evaluación. (Ver anexo 8). El cual se recomienda sea aplicado al finalizar el año en el cual se implementará el plan de capacitación propuesto, con el fin de dar un tiempo prudencial para evaluar los resultados obtenidos de las capacitaciones realizadas y poder así tomar decisiones para elaborar un nuevo plan de capacitación y mantener la formación constante para los colaboradores de Prolibros.

6. CRONOGRAMA PARA LA PUESTA EN MARCHA

Tabla 15: Cronograma para la puesta en marcha.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	MES 1				MES 2				MES 3			
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Entrega del reporte de investigación a empresa.	Equipo de Investigación												
2	Revisión del reporte de investigación y valoración de propuesta para implementación	Gerente General												
3	Aprobación de la propuesta.	Gerente General												
4	Llenado de solicitud de Insaforp y contacto con proveedor privado.	Gerente General y personal directivo												
5	Coordinación de protocolo de capacitación.	Gerente General y colaboradores												
6	Implementación de Plan.	Gerente General y colaboradores												

Fuente: Elaboración propia.

7. BIBLIOGRAFÍA

Libros:

1. Aguilar, Alfonso Siliceo. “Capacitación y Desarrollo del Personal”. Cuarta edición. Editorial Limusa. México, 2004.
2. Chiavenato, Idalberto “Gestión del talento humano”. Tercera edición. México, 2008.
3. Gary, Dessler. “Administración de recursos humanos”. Decimoprimer edición. Pearson educación, México 2009.
4. Gary, Dessler. “Administración de recursos humanos”. Quinta edición. Pearson educación, México 2011.
5. Münch, Lourdes “Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo”. México, 2010.
6. R. Wayne Mondy. Administración de recursos. Decimoprimer Edición. Pearson Educación. México, 2010.
7. Robbins, Stephen P. y Clouter, Mery. “Administración”. 8° Edición. Editorial Pearson Educación. México, 2005.
8. Vicuña, María José. “El plan estratégico en su práctica”. 3ra edición. Editorial ESIC. Madrid, 2012.

Trabajos de graduación:

1. Echeverría, Ed Brahyam y otros. “Diseño de plan de capacitación para el fortalecimiento de los procesos administrativos en la pequeña empresa industria de productos minerales no metálicos decoraciones arte colonial, s.a. de c.v., del municipio de mejicanos”. UES. 2008.
2. Flores, Mercedes Inés y otros. “Plan de capacitación para fortalecer el desarrollo personal y desempeño de los empleados de la alcaldía municipal de San Sebastián, departamento de San Vicente”. UES. 2019

Leyes y Reglamentos:

1. Constitución de la República de El Salvador, decreto constituyente No. 38, de fecha de 15 diciembre de 1983, Diario Oficial No. 234 publicado el 16 de diciembre de 1983, tomo No. 281. Vigencia 20 de diciembre de 1983.
2. Código de Trabajo de la República de El Salvador, D.L. No. 15, 23 de junio de 1972, D.O. No. 142, tomo 236, 31 julio 1972.
3. Código de Comercio de la República de El Salvador, Se constituye según Decreto Legislativo No. 671 del 8 de mayo de 1970, Publicado en el D.O. No. 140, Tomo 228, del 31 de Julio de 1970.
4. Código Tributario de la República de El Salvador, D. L. No. 230, 21 diciembre 2000, D.O. No. 241, tomo 349, 22 diciembre 2000.
5. Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes muebles y a la Prestación de Servicios. Decreto Legislativo N° 296, 30 de julio 1992, D.O. N° 143, Tomo 316, del 31 de julio de 1992.
6. Ley de Impuesto Sobre la Renta. Decreto Legislativo N° 134, 21 de diciembre 1991, D.O. N° 242, Tomo 313, del 21 de diciembre 1991.
7. Ley de Formación Profesional. Decreto N° 554. D.O. N° 143, Tomo 320, del 29 de julio de 1993.
8. Ley del Seguro Social, Decreto No. 1263, D.O. No. 226, Tomo 161, 11 de diciembre 1953.
9. Ley del sistema de ahorro para pensiones D.L. N° 927, del 20 de diciembre de 1996, publicado en el D. O. N° 243, tomo 333, del 23 de diciembre de 1996.
10. Reglamento de la Ley de Formación Profesional. Decreto N° 43. D.O. N° 187, Tomo 373 del 09 de octubre del 2006.

Páginas web:

1. www.insaforponline.org.sv (Cursos Virtuales)

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DIRIGIDO PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA

PROLIBROS, S.A DE C.V.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS



CUESTIONARIO DIRIGIDO PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA

PROLIBROS, S.A DE C.V.

OBJETIVO: Obtener información que sirva de base para el trabajo de graduación que lleva como tema: “Plan de capacitación para el desarrollo y fortalecimiento profesional de los colaboradores de la empresa PROLIBROS, S.A de C.V. ubicada en la ciudad de antiguo Cuscatlán departamento de la libertad”.

INDICACIÓN: Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y señale con una “X” la opción que estime conveniente, cuando sea necesario puede agregar comentarios a su respuesta.

La información que usted nos proporcione será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente para fines académicos.

I. DATOS GENERALES:

Género: Femenino Masculino

Edad: 18 a 28 años 29 a 39 años Más de 39 años

Tiempo de laborar en la empresa: 1 a 3 años 4 a 6 años Más de 6 años

II. DATOS DE CONTENIDO

1. ¿Conoce si la empresa cuenta con un Plan de Capacitación y Desarrollo profesional?

Sí No

2. Durante el tiempo laborado dentro de la empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

Sí No

(Si su respuesta es NO pase a la pregunta N° 9)

3. Liste en el siguiente espacio las últimas capacitaciones que recuerda haber recibido:

4. ¿Hace cuánto tiempo recibió su última capacitación por parte de la empresa?

1 a 3 meses 4 a 6 meses Más de 6 meses

5. ¿En qué horario recibió su última capacitación?

Dentro de horario laboral Fuera de horario laboral

6. ¿Quién impartió su última capacitación?

Personal interno de la empresa Personal externo de la empresa

7. ¿De cuánto fue la duración su última capacitación?

Menos de 1 semana Dos semanas Más de dos semanas

8. ¿Considera usted que los cursos de capacitación recibidos y/o patrocinados por parte de la empresa, han sido de beneficio para su desempeño en su puesto de trabajo actual?

9. ¿Qué áreas son de su interés para recibir capacitación?

10. ¿Se ha interesado en un curso en específico para recibir capacitación? ¿Cual?

11. ¿Cuál es la modalidad de capacitación de su preferencia?

12. A su criterio, ¿considera que la empresa promueve la formación constante por medio de capacitaciones internas y/o externas?

13. ¿Al momento de su ingreso a laborar a la empresa recibió inducción y/o capacitación sobre el puesto a desempeñar?

Sí No

DATOS DE CONTROL

Lugar: _____

Fecha: _____

Encuestador/a: _____

Uso exclusivo para el encuestador/a

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

a) Análisis e interpretación de cuestionarios dirigidos al personal de la empresa prolibros

I. DATOS GENERALES

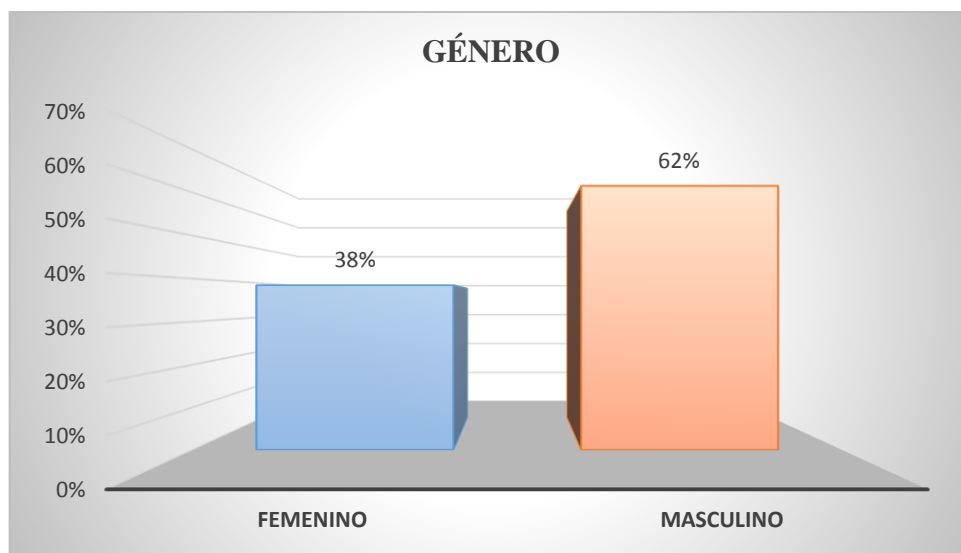
Género

Cuadro No. 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Femenino	5	38%
Masculino	8	62%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 1



Interpretación: La mayor parte de los colaboradores pertenecen al género masculino, caso contrario para el género femenino; esto debido al rubro de la empresa y a los puestos de trabajo que hay en ella ya que algunos de estos requieren esfuerzo físico.

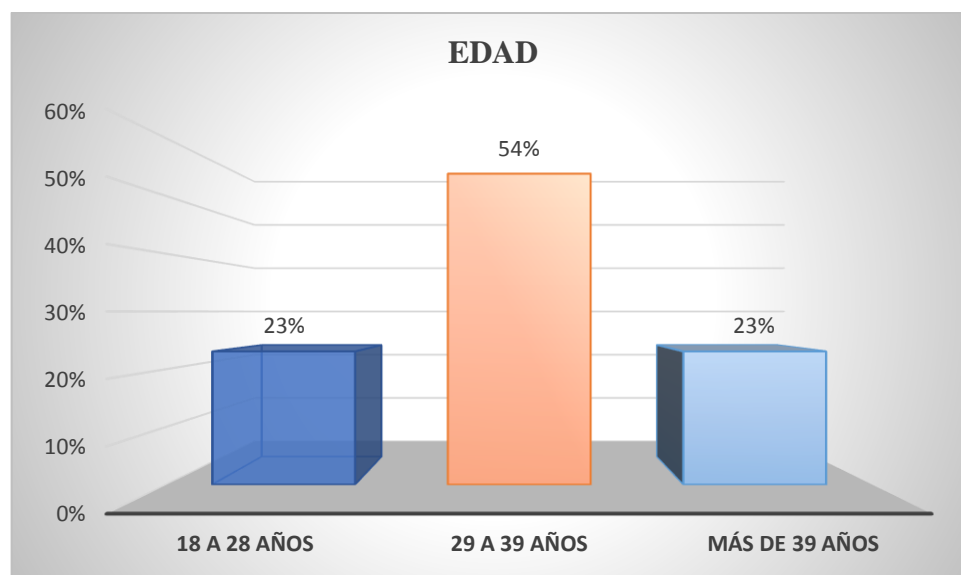
Edad

Cuadro No. 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
18 a 28 años	3	23%
29 a 39 años	7	54%
Más de 39 años	3	23%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 2



Interpretación: La mayoría de los colaboradores rondan las edades de 29 a 39 años considerándose como personas adultas lo que le brinda estabilidad a la organización y cierto grado de responsabilidad por parte de sus integrantes.

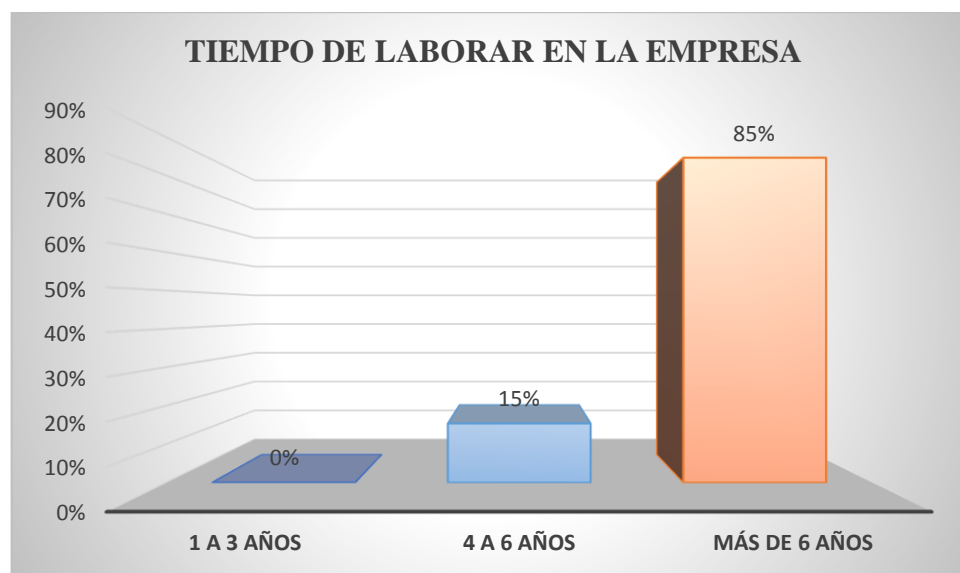
Tiempo de laborar en la empresa

Cuadro No. 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1 a 3 años	0	0%
4 a 6 años	2	15%
Más de 6 años	11	85%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 3



Interpretación: Se observa que la mayoría de los colaboradores tiene más de 6 años trabajando en la empresa, lo que indica que existe estabilidad laboral y esto genera una

ventaja competitiva para ambas partes, ya que no existe rotación de personal y los colaboradores, cuentan con amplio conocimiento en el área a la que se dedican.

II. DATOS DE CONTENIDO

PREGUNTA No. 1

¿Conoce si la empresa cuenta con un Plan de Capacitación y Desarrollo profesional?

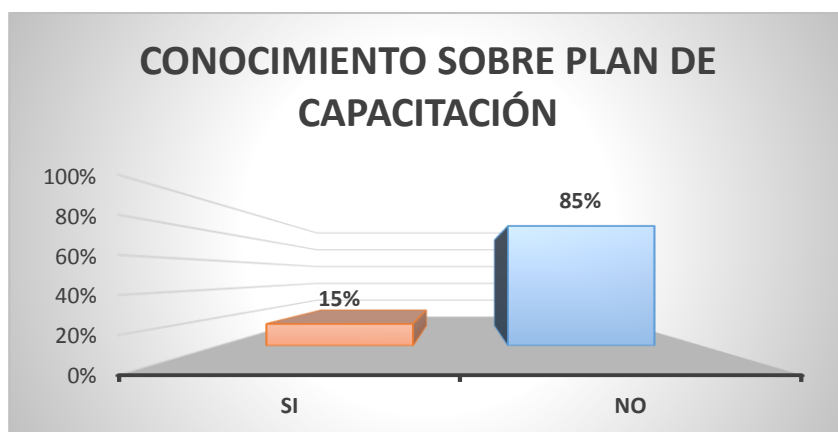
Objetivo: Evaluar si los empleados tienen conocimiento si la empresa cuenta con un Plan de Capacitación y Desarrollo Profesional.

Cuadro No. 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Si	2	15%
No	11	85%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 4



Interpretación: Se determina que el total de los empleados no tiene conocimiento que la empresa cuente con un plan de capacitación y desarrollo profesional actualmente. Debido a que no han participado de forma constante en capacitaciones desde el día en que ingresaron a la empresa.

PREGUNTA No. 2

Durante el tiempo laborado dentro de la empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

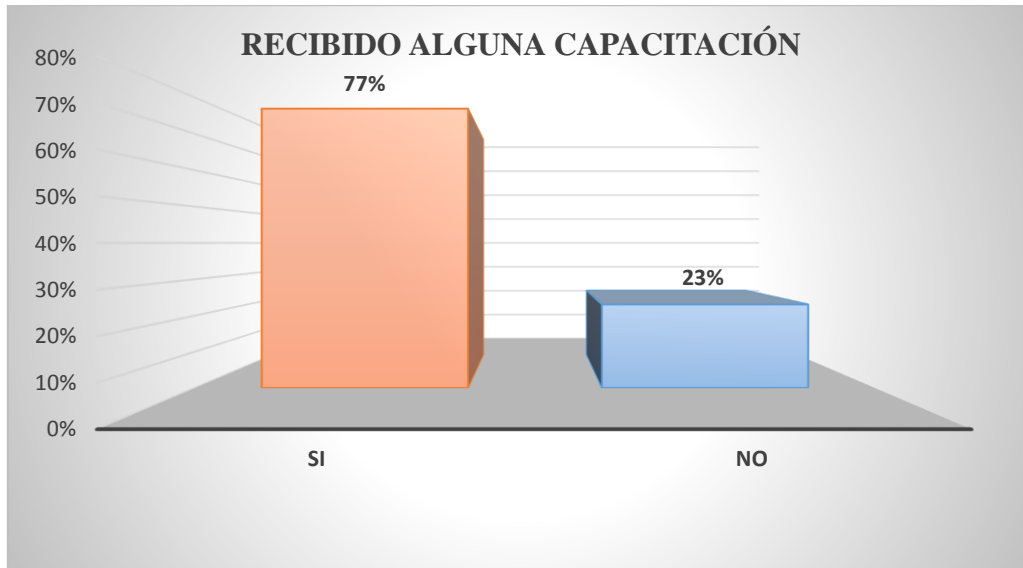
Objetivo: Identificar si los empleados han recibido al menos un tipo de capacitación durante el tiempo que tienen de pertenecer a la organización.

Cuadro No. 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Si	10	77%
No	3	23%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 5



Interpretación: Más de la mitad de los colaboradores han recibido al menos una capacitación por parte de la empresa, lo cual implica que hay áreas, tópicos o procesos que necesiten menor o ninguna capacitación por haber sido abordados con anterioridad.

PREGUNTA No. 3

Liste en el siguiente espacio las últimas capacitaciones que recuerda haber recibido.

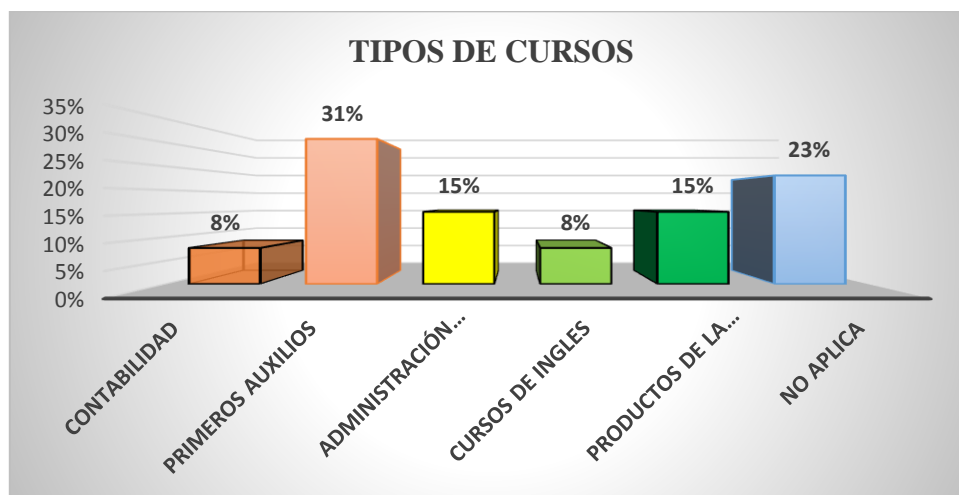
Objetivo: Evaluar los tipos de capacitaciones que los empleados recuerdan haber recibido a la fecha.

Cuadro No. 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Contabilidad	1	8%
Primeros auxilios	4	31%
Administración efectiva del tiempo	2	15%
Cursos de ingles	1	8%
Productos de la empresa	2	15%
No aplica	3	23%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 6



Interpretación: Por ser una pregunta abierta, las respuestas se agruparon por temas en común. La mayor parte de los colaboradores han recibido capacitación en primeros auxilios, pero es interesante resaltar que un pequeño porcentaje de colaboradores no ha recibido ningún tipo de capacitación, otro dato a resaltar es que, de todos los colaboradores, solamente dos han sido capacitados en los diferentes productos que la empresa vende.

PREGUNTA No. 4

¿Hace cuánto tiempo recibió su última capacitación por parte de la empresa?

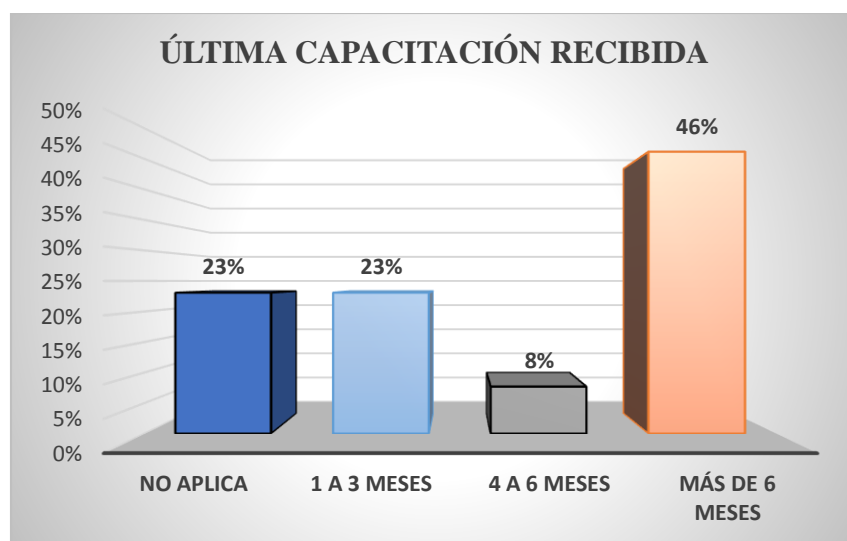
Objetivo: Identificar el tiempo que ha pasado desde la última capacitación recibida por los empleados.

Cuadro No. 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
No aplica	3	23%
1 a 3 meses	3	23%
4 a 6 meses	1	8%
Más de 6 meses	6	46%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 7



Interpretación: La mayoría de los colaboradores recibió su última capacitación hace más de 6 meses y un pequeño porcentaje afirma nunca haber recibido algún tipo de capacitación. Por lo cual, es oportuna nuevamente la implementación de capacitaciones al personal.

PREGUNTA No. 5

¿En qué horario recibió su última capacitación?

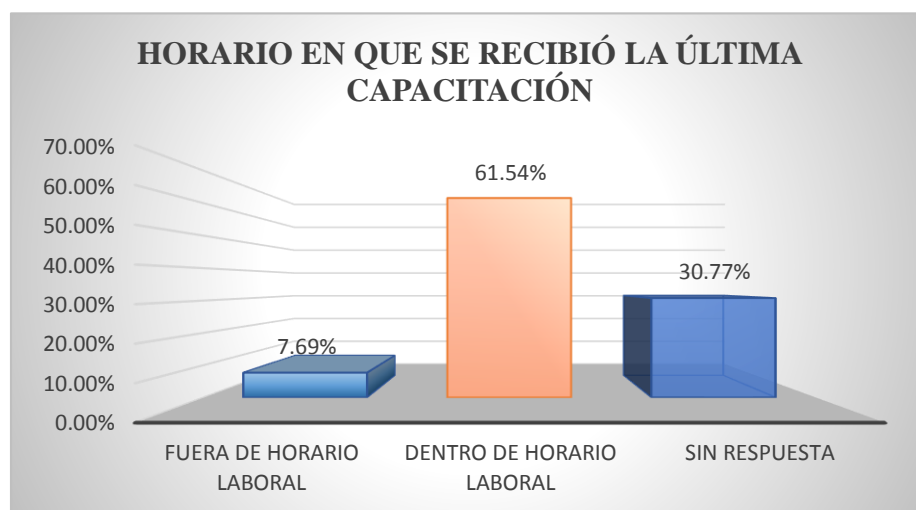
Objetivo: Analizar el horario en que la empresa suele brindar capacitaciones a los empleados.

Cuadro No. 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Fuera de horario laboral	1	7.69%
Dentro de horario laboral	8	61.54%
Sin respuesta	4	30.77%
TOTALES	13	100.00%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 8



Interpretación: Es posible identificar que en la mayoría de los casos la empresa brinda flexibilidad en el horario de trabajo de manera que los colaboradores puedan recibir capacitaciones durante su jornada laboral, lo cual favorece la dedicación a estas ya que no son mezcladas con actividades personales.

PREGUNTA No. 6

¿Quién impartió su última capacitación?

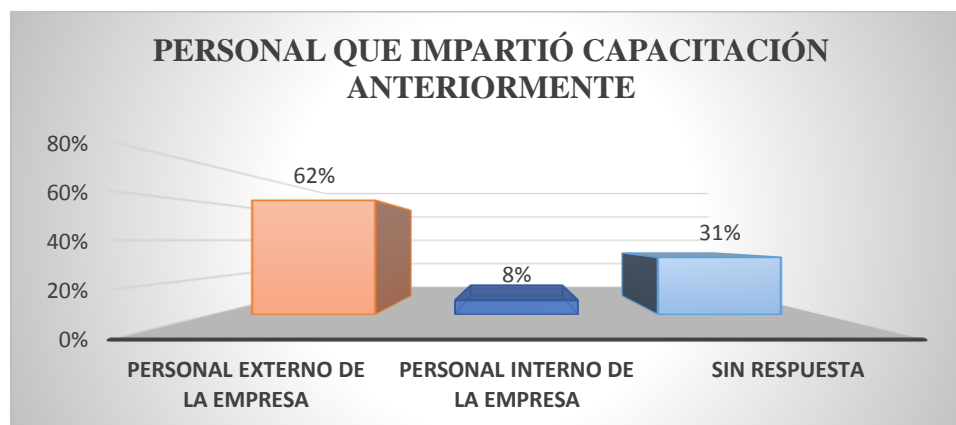
Objetivo: Identificar la inclinación de la empresa con respecto a las capacitaciones impartidas al personal.

Cuadro No. 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Personal externo de la empresa	8	62%
Personal interno de la empresa	1	8%
Sin respuesta	4	31%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 9



Interpretación: La empresa tiene tendencia a realizar la mayor parte de sus capacitaciones mediante servicios de outsourcing, al participar en aquellas brindadas por otras instituciones entre ellas proveedores, o contratación de personas especializadas en la temática.

PREGUNTA No. 7

¿Cuánto tiempo duró su última capacitación?

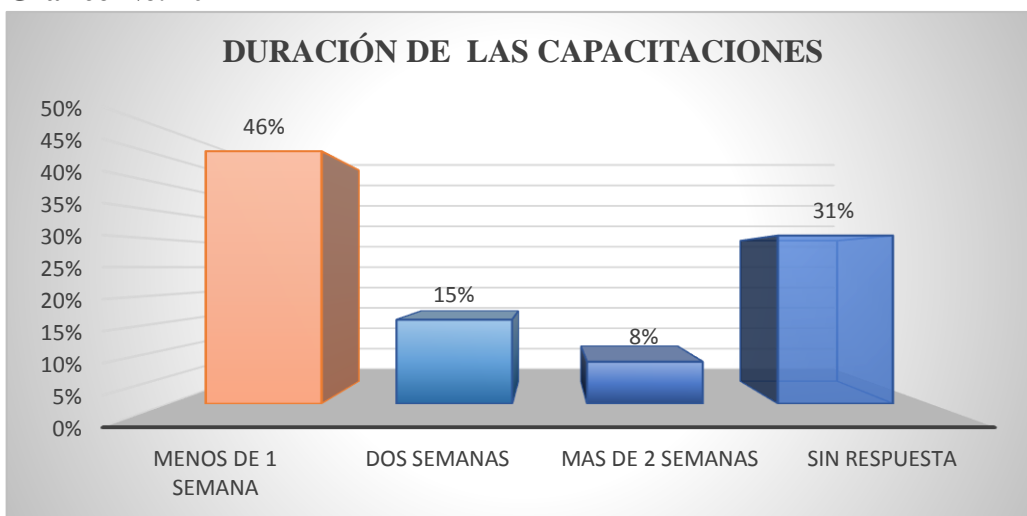
Objetivo: Conocer el tiempo promedio que determina la empresa para retomar el plan de capacitación al personal.

Cuadro No. 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Menos de 1 semana	6	46%
Dos semanas	2	15%
Mas de 2 semanas	1	8%
Sin respuesta	4	31%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 10



Interpretación: Es posible identificar que el tiempo promedio que la empresa está dispuesta a destinar para implementar capacitaciones a su personal es menor a una semana, por lo cual el Plan de Capacitación debe ser adecuado a dicha disposición de tiempo de los colaboradores y jefes.

PREGUNTA No. 8

¿Considera usted que los cursos recibidos le han servido para el desempeño de su trabajo actual?

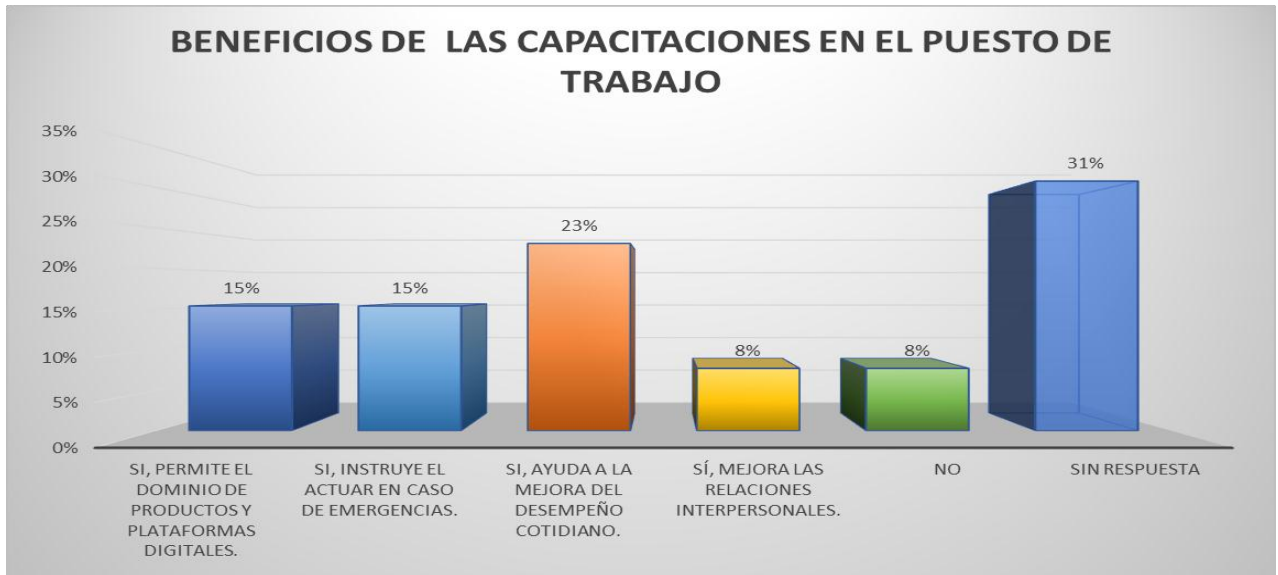
Objetivo: Conocer la opinión del personal con respecto a las capacitaciones recibidas.

Cuadro No. 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Si, permite el dominio de productos y plataformas digitales.	2	15%
Si, instruye el actuar en caso de emergencias.	2	15%
Si, ayuda a la mejora del desempeño cotidiano.	3	23%
Sí, mejora las relaciones interpersonales.	1	8%
No	1	8%
Sin respuesta	4	31%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 11



Interpretación: Los colaboradores consideran que la serie de capacitaciones recibidas a la fecha han sido de su beneficio, lo que refleja un interés en participar en ellas ya que representan para cada participante no solo un fortalecimiento personal sino también, un desarrollo profesional que brinda herramientas para mejorar su desempeño.

PREGUNTA No. 9

¿En qué áreas considera que necesita capacitación?

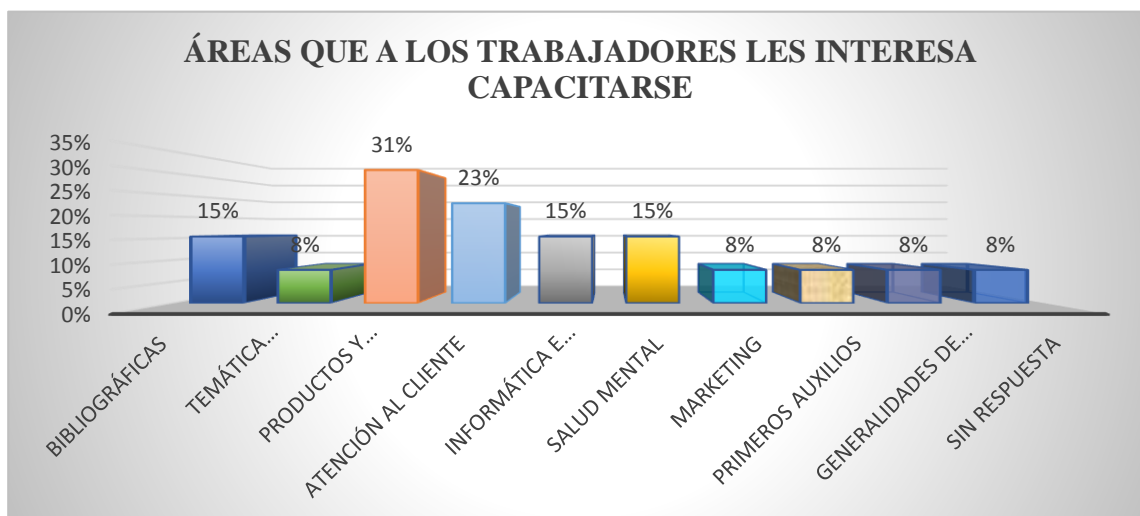
Objetivo: Conocer el interés del personal con respecto a su formación profesional.

Cuadro No. 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Bibliográficas	2	15%
Temática contable y legislación	1	8%
Productos y plataformas digitales	4	31%
Atención al cliente	3	23%
Informática e inglés	2	15%
Salud mental	2	15%
Marketing	1	8%
Primeros auxilios	1	8%
Generalidades de la Administración	1	8%
Sin respuesta	1	8%
TOTALES	18	138%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 12



Interpretación: Las principales áreas en las que más les interesa capacitarse a los colaboradores son aquellas que permitan dominar el producto que venden, sus características y las plataformas digitales utilizadas para la comercialización y comunicación tanto con proveedores como clientes; así como técnicas en atención al cliente. Por otro lado, se ha identificado que cada colaborador desea especializarse primordialmente en el área en la que actualmente se desempeña en aras de mejorar su productividad, es decir, a pesar de que las áreas mencionadas anteriormente tengan mayor demanda, no solamente se desea la capacitación para el área de venta.

PREGUNTA No. 10

¿Se ha interesado en un curso en específico para recibir capacitación? ¿Cual?

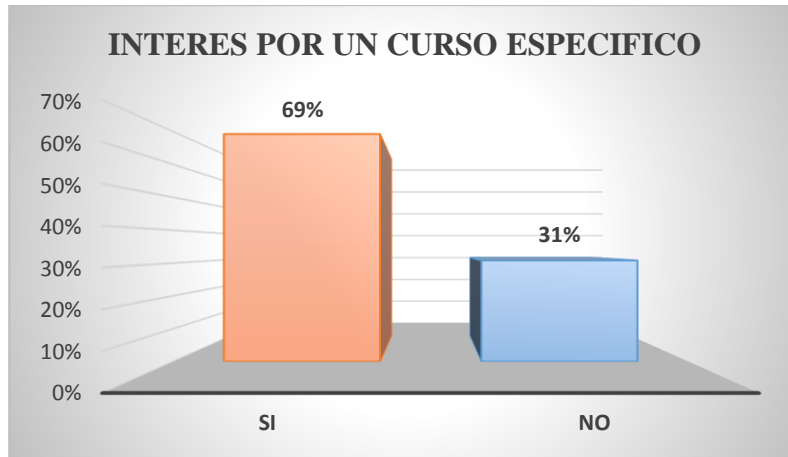
Objetivo: Diagnosticar las necesidades de capacitación que los empleados expresamente describen.

Cuadro No. 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
SI	9	69%
No	4	31%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 13



Interpretación: Más de la mitad de los colaboradores están interesados en recibir un curso, al realizar un estudio más detallado se observa que prevalece el interés en cursos de idioma inglés, seguido de cursos orientados al manejo de la paquetería de office a nivel intermedio, avanzado. Cabe mencionar que la temática que los colaboradores muestran interés por ser capacitados es en función del área donde desempeñan sus labores cotidianas dentro de la empresa. Por otro lado, el resto de los colaboradores, no está interesado en recibir algún tipo de capacitación.

PREGUNTA No. 11

¿Cuál es la modalidad de capacitación de su preferencia?

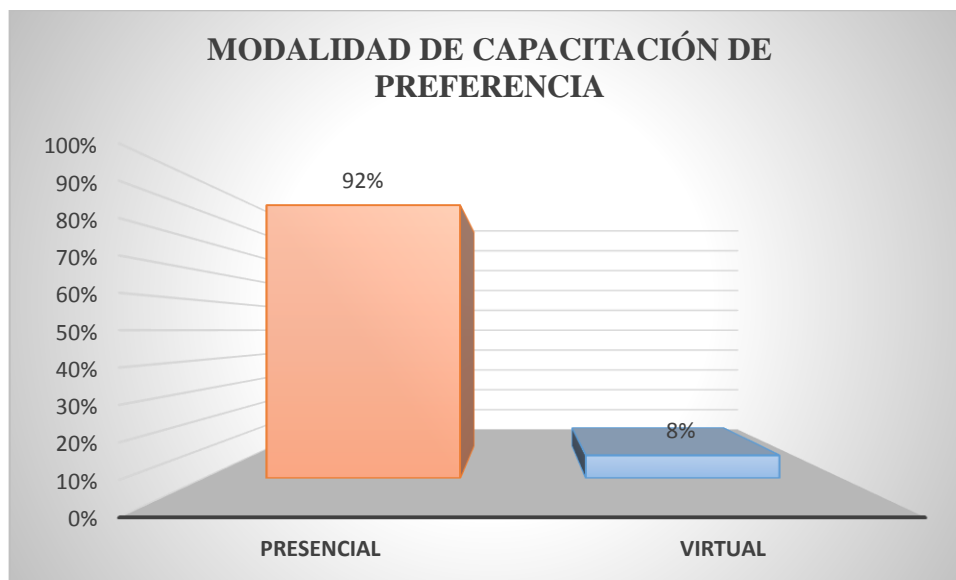
Objetivo: Compilar la modalidad de capacitación que los empleados prefieren, para organizar las capacitaciones de acuerdo con las preferencias de la mayoría.

Cuadro No. 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Presencial	12	92%
Virtual	1	8%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 14



Interpretación: Casi la totalidad de los colaboradores prefieren las capacitaciones en modalidad presencial, es de esta manera debido a que en la modalidad presencial existe mayor facilidad para aclarar dudas, compartir experiencias que abonan al conocimiento y existe mayor concentración por parte de los participantes. Por el contrario, un colaborador prefiere la modalidad virtual por el temor al contagio de covid-19.

PREGUNTA No. 12

A su criterio, ¿considera que la empresa promueve la formación constante por medio de capacitaciones internas y/o externas?

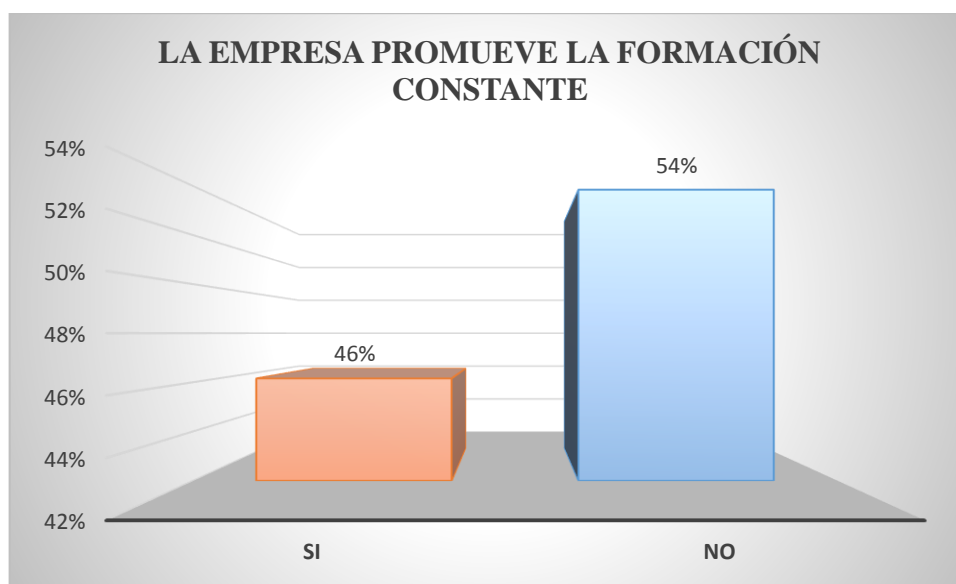
Objetivo: Definir las expectativas que los empleados tienen acerca de formación y desarrollo profesional que la empresa brinda.

Cuadro No. 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Si	6	46%
No	7	54%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	----

Gráfico No. 15



Interpretación: Más de la mitad de los colaboradores consideran que la empresa no promueve la formación constante y manifiestan que la empresa debe mejorar en dicha área. Por el contrario, un porcentaje bastante considerable de los colaboradores consideran que si se promueve la formación constante y esto es debido a que la empresa no cuenta con un plan de capacitación específico, sin embargo, prioriza el área de ventas para brindar capacitaciones ya que son ellos quienes están en contacto directo con el cliente.

PREGUNTA No. 13

¿Al momento de su ingreso a laborar a la empresa recibió inducción y/o capacitación sobre el puesto a desempeñar?

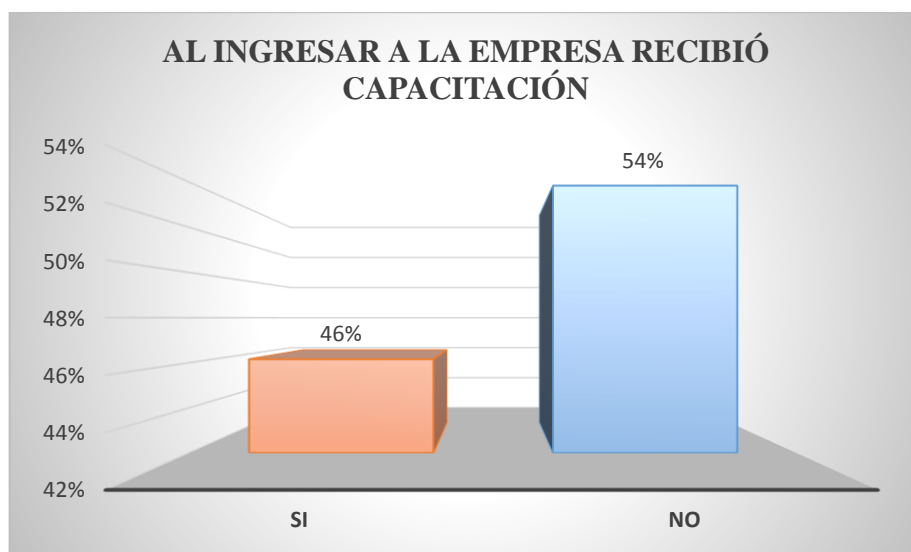
Objetivo: Identificar si la empresa cuenta con un plan de capacitación orientado a los nuevos empleados que ingresan a la organización.

Cuadro No. 16

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Si	6	46%
No	7	54%
TOTALES	13	100%

TOTAL DE MUESTRA	13
-------------------------	-----------

Gráfico No. 16



Interpretación: Poco más de la mitad de los colaboradores no tuvo ningún tipo de capacitación formal al momento de ingresar a la empresa y que únicamente seis de los colaboradores si gozó de capacitación al momento de incorporarse a su nuevo puesto de trabajo. Lo anterior es un aspecto importante que se debe tomar en cuenta al momento de elaborar un plan de capacitaciones.

ANEXO 2

**GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA
PROLIBROS, S.A. DE C.V.**



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS



GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA
PROLIBROS, S.A. DE C.V.

INTRODUCCIÓN: La presente entrevista es realizada por estudiantes de la Especialización en Recursos Humanos, egresados de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador, con el fin de obtener la información primaria necesaria que permita conocer verazmente la situación actual de la empresa Prolibros, S.A. de C.V. respecto al proceso de capacitación de sus colaboradores.

OBJETIVO: Obtener información que sirva de base para el trabajo de graduación que lleva como tema: “Plan de capacitación para el desarrollo y fortalecimiento profesional de los colaboradores de la empresa PROLIBROS, S.A. DE C.V. ubicada en la ciudad de Antiguo Cuscatlán departamento de la Libertad”.

La información que usted nos proporcione será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente para fines académicos.

De antemano agradecemos su tiempo y colaboración para dar respuesta a las siguientes interrogantes:

1. Para usted, ¿es importante la capacitación de los colaboradores de la organización?
2. ¿Cuáles son las consecuencias que considera se derivan de la falta de capacitación del personal?
3. Según su criterio, ¿cuáles son los beneficios de contar con el personal lo suficientemente capacitado para desempeñarse en su puesto de trabajo?

4. ¿Usted considera que la experiencia vivida durante la pandemia Covid-19 permitió identificar áreas o procesos específicos que necesitan capacitación?
5. ¿Podría enlistar esas áreas o procesos que requieren capacitación, iniciando por los que considere más importantes?
6. ¿La empresa Prolibros S.A. de C.V. cuenta a la fecha con un plan de capacitación para sus empleados?
7. Por favor, coméntenos la manera en la que se ha estado realizando el proceso de formación profesional de nuevos y antiguos colaboradores.
8. ¿Conoce algunas instituciones que brinden alguna modalidad de formación profesional en el país? ¿Cuáles?
9. ¿En algún momento se ha participado en los procesos de formación profesional que estas instituciones ofrecen, de ser así, se ha hecho como empresa o lo ha realizado el colaborador por su parte?
10. Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, ¿en qué áreas se ha recibido dicha capacitación?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Fecha: ____/____/____.

Nombre del entrevistador: _____.

b) Respuestas de la entrevista realizada al gerente general de la empresa Prolibros

Objetivo: Obtener información que sirva de base para el trabajo de graduación que lleva como tema: “Plan de capacitación para el desarrollo y fortalecimiento profesional de los colaboradores de la empresa PROLIBROS, S.A. DE C.V. ubicada en la ciudad de Antigua Cuscatlán departamento de la Libertad”.

1. Para usted, ¿es importante la capacitación de los colaboradores de la organización?

Respuesta: Si, claro. Es importante no solo para los trabajadores sino para todos nosotros estar capacitados porque a la medida que estemos capacitados pues tenemos más conocimientos del medio en el cual nos desarrollamos, si es laboralmente hay que estar capacitados permanentemente. Ahora bien, las capacitaciones no son solamente personal sino también en el tema laboral conocer un poco más del producto, conocer un poco más de las plataformas.

2. ¿Cuáles son las consecuencias que considera se derivan de la falta de capacitación del personal?

Respuesta: Lo que sucede básicamente es que uno se va quedando atrás porque a raíz precisamente de este par de años el plan de capacitaciones ahora es permanente. Además de que es virtual ya no se necesita que sea tanto presencial sino se ha virtualizado más el tema y el acceso a tener capacitación pues hay una oferta hoy día bastante amplia en planes de capacitación del que uno busque y que a uno le interese capacitarse ya sea en formación profesional, de producto o personal.

3. Según su criterio, ¿cuáles son los beneficios de contar con el personal lo suficientemente capacitado para desempeñarse en su puesto de trabajo?

Respuesta: El primero es mayor productividad ya que si la persona está mejor capacitada se asume que la productividad debe ser mejor y segundo, el desarrollo personal al tomar conocimiento de lo que se está desarrollando en el momento salvo que hay ciertas cosas que son particulares del trabajo. Salvo el tema de office para comunicarse al exterior. Además, cosas puntuales del trabajo mismo. En nuestro caso los temas de libros, catálogos todo esto es un poco más complejo las diferentes editoriales entonces ahí es el tipo de capacitación, también es importante que a nivel personal exista ese interés y tiempo porque las oportunidades ya están por todos lados. El trabajador debe mostrar interés por capacitarse.

4. ¿Usted considera que la experiencia vivida durante la pandemia Covid-19 permitió identificar áreas o procesos específicos que necesitan capacitación?

Respuesta: Claro que sí. Hubo un vacío bastante grande con el tema de la pandemia y más se vio a nivel tecnológico. Las empresas han tenido muchas falencias, uno es el tema de la conectividad ya que reducía la eficiencia de los colaboradores y otro que muchos colaboradores no tenían los recursos en sus casas por lo cual estuvimos incomunicados y era difícil hacer el trabajo desde casa.

5. ¿Podría enlistar esas áreas o procesos que requieren capacitación, iniciando por los que considere más importantes?

Respuesta: Uno de los procesos con bastante deficiencia es la base de datos de la empresa, hay que rehacerla, cada uno de los integrantes del área de ventas debe de tener su propia base de datos de clientes. Es importante contar con una base de datos actualizada y confiable para una mejor comunicación, ya que la empresa está en constante intercambio de información con diferentes docentes, otra área importante es el sistema contable y administrativo el cual se debe virtualizar, dado el contexto de pandemia, pero puede resultar un poco complicado

el denominado trabajo desde casa, ya que no todo el personal cuenta con el equipo y recursos adecuados.

6. ¿La empresa Prolibros S.A. de C.V. cuenta a la fecha con un plan de capacitación para sus empleados?

Respuesta: A la fecha la empresa no cuenta con un plan de capacitación, pero si se brinda capacitaciones de forma virtual orientada al producto que distribuye la empresa. Es un reto identificar las áreas y temas en específico que la empresa requiere. Además, la importancia de mantenerse actualizado a nivel tecnológico, cabe resaltar que gran parte de las capacitaciones impartidas, son brindadas por los proveedores, en ese orden de ideas la empresa como tal no tiene iniciativa en brindar capacitación.

7. Por favor, coméntenos la manera en la que se ha estado realizando el proceso de formación profesional de nuevos y antiguos colaboradores.

Respuesta: No existe un proceso específico de capacitación por parte de la empresa, ya que la iniciativa parte de manera personal por cada colaborador, donde se buscan oportunidades de capacitación y además por parte de los proveedores que buscan capacitar al personal de ventas en las nuevas plataformas y en los nuevos productos que ofrecen.

8. ¿Conoce algunas instituciones que brinden alguna modalidad de formación profesional en el país? ¿Cuáles?

Sí, básicamente conozco INSAFORP, FUSADES también entiendo que tiene un departamento destinado a ello y una variedad de instituciones nacionales o internacionales que en algún momento lanzan ofertas de capacitación.

9. ¿En algún momento ha participado en los procesos de formación profesional que estas instituciones ofrecen, de ser así, se ha hecho cómo empresa o lo ha realizado el colaborador por su parte?

Si, principalmente se ha participado en capacitaciones para el área contable en temas de legislación y cambios publicados por el Ministerio de Hacienda, normalmente se ha realizado a iniciativa de la contadora, quien comunica aquellos diplomados o cursos en los que está interesada en participar; en ocasiones se le ha apoyado económicamente con una parte del costo total de la capacitación.

En mi caso soy muy abierto para que ellos participen en capacitaciones, pregunto constantemente que les gustaría aprender, sin embargo, depende en gran manera la disponibilidad y el esfuerzo de los colaboradores al no acomodarse, esforzarse incluso si es necesario fuera de horarios laborales.

10. Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, ¿en qué áreas se ha recibido dicha capacitación?

Como mencionaba anteriormente, en el área contable y por ser una empresa comercial también en el área de ventas, producto de la iniciativa de los colaboradores.

ANEXO 3

FORMULARIOS DE DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN



FORMATOS DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

PROLIBROS, S.A. DE C.V.

Fecha: _____

Nombre: _____

Puesto de trabajo: _____

Unidad/departamento: _____

Jefe inmediato: _____

Puesto jefe inmediato: _____

Correo electrónico: _____

No. telefónico: _____

Instrucciones: El presente formato permitirá al jefe inmediato determinar los requerimientos de capacitaciones del personal a su cargo. Se utilizará un formato por colaborador. Se recomienda su llenado juntamente colaborador y jefe. Si ya tiene claros los requerimientos de capacitación del colaborador, puede omitir la sección II del formato.

Parte I: PRINCIPALES ACTIVIDADES EN EL PUESTO DE TRABAJO.

Enliste las principales tareas o actividades que se desarrollan o deben desarrollar en el puesto de trabajo.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Parte II: EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS.

Analice la descripción de cada competencia y marque con una X el nivel de desempeño que tiene el colaborador, sea objetivo en su selección ya que el propósito principal es la identificación de las necesidades de capacitación del personal.

No.	Competencia	Nivel de Desempeño				
		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Cumplimiento de las tareas asignadas a su puesto de trabajo. Capacidad de conocer y realizar oportunamente las tareas y actividades del puesto de trabajo.					
2	Conocimiento de productos. Capacidad de manejar datos de forma y contenido respecto a los productos para solventar las dudas de los clientes.					
3	Manejo de equipo tecnológico. Capacidad de utilizar efectivamente cualquier recurso tecnológico como equipo, plataformas, entre otros.					
4	Cumplimiento de metas. Capacidad de alcanzar o superar niveles de ventas, atención a clientes, cobros u otro tipo de meta a corto plazo.					
5	Utilización del tiempo. Capacidad de cumplir con las tareas y actividades asignadas en el tiempo determinado.					
6	Atención al cliente. Capacidad de atender satisfactoriamente al cliente antes, durante y después de la compra, solventando consultas, dudas, sugerencias o reclamos.					
7	Relaciones Interpersonales. Capacidad de comunicarse y convivir armónicamente con las personas que le rodean, contribuyendo al trabajo en equipo.					
8	Toma de decisiones. Capacidad para elegir la opción más adecuada entre varias alternativas, que contribuyan al logro de metas y/o solución de problemas de su área de trabajo.					
9	Pensamiento analítico. Capacidad de comprender las situaciones, sus causas, consecuencias y soluciones.					
10	Solución de problemas. Capacidad de generar opciones o posibles rutas a seguir para hacer cambios alrededor de una situación que genera inconformidad.					

Parte III: CURSOS ESPECÍFICOS REQUERIDOS.

Al momento de solicitar cursos, considere lo siguiente:

- Los cursos deben permitirle al trabajador fortalecer sus conocimientos, habilidades y actitudes en beneficio del área laboral.
- Deben ser acordes a las actividades que desarrolla.
- Deben estimular su desarrollo personal.
- Deben ser prioritarios y el trabajador.

No.	Curso Requerido	Prioridad			Justificación
		Baja	Media	Alta	
1					
2					
3					
4					
5					
6					

Comentarios:


Firma del Colaborador

Firma del Jefe Directo

Nota: La presente solicitud tiene por objeto identificar las necesidades de capacitación de los empleados, sin embargo, no compromete a la empresa a proporcionar la capacitación aquí mencionada; la programación de cualquier curso estará sujeta al proceso de aprobación de RRHH.

ANEXO 4

DESCRIPTORES DE PUESTOS

	PROLIBROS S.A DE C.V. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	PÁGINA: 1 de 3
TITULO DEL PUESTO: Gerente general		CÓDIGO DE FAMILIA DE PUESTOS:
CÓDIGO(S)DE PUESTO(S)QUE SUPERVISA (N):	NÚMERO DE PERSONA(S)QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO: 1	CÓDIGO(S)DE UNIDAD(S) DONDE ESTÁ(N) ASIGNADO(S):
OBJETIVO: Contribuir a que los colaboradores realicen sus funciones de manera coordinada y efectiva.		
POLÍTICAS: <ul style="list-style-type: none"> - Participar directamente en la toma de decisiones trascendentales en la empresa. - Brindar apoyo al area administrativa para la ejecución de tareas. 		
DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Sus tareas se basan en implementar y dar apoyo en la ejecución de planes y programas que generen beneficio a la organización.		
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA: <ul style="list-style-type: none"> • TAREAS DIARIAS <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar que la información sea recibida de forma correcta en las diferentes unidades de la organización. - Programar actividades operativas de la unidad. - Verificar la ejecución de los eventos programados. - Garantizar la comunicación oportuna con clientes y proveedores 		



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN
DE PUESTOS**

PÁGINA: 2 de 3

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

- **TAREAS PERIÓDICAS:**

- Elaborar planes de trabajo.
- Coordinar reuniones.

REQUISITOS DEL PUESTO:

- **EDUCACIÓN**

- Graduado de la carrera de Administración de Empresas o afines.

- **CONOCIMIENTOS**

- Administrativos
- Computacionales

- **EXPERIENCIA**

- De tres a cinco años en puestos similares.

- **HABILIDADES**

- Saber tomar las decisiones en el momento oportuno
- Coordinar trabajos
- Redactar informes

- **DESTREZAS**

- Rapidez en la elaboración de reportes.
- En el manejo de los sistemas computacionales.



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN
DE PUESTOS**

PÁGINA: 3 de 3

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

- **JORNADA LABORAL**

DE LUNES A VIERNES:

DE: 8:00 AM A: 5:00 PM

SABADO:

DE: 8:00 AM A: 12:00 M


RELACIONES DE COORDINACIÓN:

- **INTERNAS:**

- Con los jefes de las distintas unidades orgánicas.

- **EXTERNAS:**

- Proveedores y clientes.

	PROLIBROS S.A DE C.V. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	PÁGINA: 1 de 3
		CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:
TITULO DEL PUESTO: Contador general	CÓDIGO DE FAMILIA DE PUESTOS:	CÓDIGO DE PUESTO DE JEFE INMEDIATO:
CÓDIGO(S)DE PUESTO(S)QUE SUPERVISA (N:)	NÚMERO DE PERSONA(S)QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO: 1	CÓDIGO(S)DE UNIDAD(S) DONDE ESTÁ(N) ASIGNADO(S):
OBJETIVO: Contribuir a que la empresa mantenga los registros contables al día para que la administración pueda tomar las decisiones correctas.		
POLÍTICAS: <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar informes tomando de base la información real de las operaciones de la organización. - Crear un sistema de registros contables que sean confiables y efectivos. 		
DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Consiste en concretizar todos los registros contables mediante la información que brindan las demás unidades orgánicas.		
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA: <ul style="list-style-type: none"> • TAREAS DIARIAS <ul style="list-style-type: none"> - Revisar cheques y comprobantes que sean emitidos correctamente. - Revisar los ingresos y egresos de caja para efectos de control y registro contable. - Mantener al día los registros contables. 		



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN
DE PUESTOS**

PÁGINA: 2 de 3

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

• **TAREAS PERIÓDICAS:**

- Preparar declaraciones mensuales del IVA.
- Revisar declaración de retenciones.
- Revisar libros auxiliares.

• **TAREAS EVENTUALES:**

- Gestionar la legalización de los libros contables.
- Mantener al día los libros principales.
- Realizar las diligencias de índole legal.

REQUISITOS DEL PUESTO:

• **EDUCACIÓN**

- Graduado en la carrera de licenciatura en contaduría Pública.

• **CONOCIMIENTOS**

- Todo lo relacionado con aspectos contables.

• **EXPERIENCIA**

- Un año en puestos similares.

• **HABILIDADES**

- Para analizar e interpretar información de índole contable.
- Para tratar con las personas.
- Alto grado de confiabilidad

• **DESTREZAS**

- Manejo de programas computacionales



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN
DE PUESTOS**

PÁGINA: 3 de 3

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**
09

- **INDUCCIÓN REQUERIDA:**
 - Dos semanas para conocer las obligaciones que tendrá dentro del departamento.

- **JORNADA LABORAL**

DE LUNES A VIERNES:

DE: 8:00 AM A: 5:00 PM

SABADO:


DE: 8:00 AM A: 12:00 M

RESPONSABILIDAD EN:

- **EQUIPO:**
 - El asignado al puesto para que desarrolle sus tareas con normalidad.

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

- **INTERNAS:**
 - Todas las unidades orgánicas.
- **EXTERNAS:**
 - Proveedores
 - Ministerio de Hacienda.
 - Bancos.

	PROLIBROS S.A DE C.V. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	PÁGINA: 1 de 4
TITULO DEL PUESTO: Auxiliar Contable	CÓDIGO DE FAMILIA DE PUESTOS:	CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:
CÓDIGO(S)DE PUESTO(S)QUE SUPERVISA (N): Ninguno	NÚMERO DE PERSONA(S)QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO: 1	CÓDIGO(S)DE UNIDAD(S) DONDE ESTÁ(N) ASIGNADO(S):
OBJETIVO: Proporcionar apoyo al contador general, para que la información este en orden y al día.		
POLÍTICAS: <ul style="list-style-type: none"> - Solicitar la información a las diferentes unidades orgánicas de forma anticipada. - Revisar y registrar información en los sistemas contables. 		
DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Desarrollar labores de apoyo al contador General, en lo relacionado al registro de la información en los libros auxiliares de la organización.		
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA: <ul style="list-style-type: none"> • TAREAS DIARIAS <ul style="list-style-type: none"> - Operar los libros de la organización. - Recibir comprobantes de caja y procesar la información. - Elaborar cheques. - Elaborar partidas de diario por los cheques emitidos. 		



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE
PUESTOS**

PÁGINA: 2 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

• **TAREAS PERIÓDICAS:**

- Elaborar planillas de salarios, ISSS, AFP'S y otras.
- Realizar conciliaciones bancarias
- Cuadrar los libros auxiliares
- Pagar agua, luz, teléfono y otros.

• **TAREAS EVENTUALES:**

- Participar en la realización de inventario en Bodega General una vez al año.

REQUISITOS DEL PUESTO:

• **EDUCACIÓN**

- Cuarto año universitario en la carrera de Contaduría Pública.

• **CONOCIMIENTOS**

- Todo lo relacionado con aspectos contables.

• **EXPERIENCIA**

- Un año en puestos similares.

• **HABILIDADES**

- Analizar e interpretar información contable.
- Para tratar con las personas.

• **DESTREZAS**

- Manejo de programas computacionales.



- **INDUCCIÓN REQUERIDA:**
 - Dos semanas para explicarle la forma en que se utilizan los sistemas de registro contables en la organización.
- **ENTRENAMIENTO NECESARIO:**
 - Cinco meses para que conozca los tramites contables que realiza la organización.

CONDICIONES DE TRABAJO:

- **SALARIO:**
 - Negociable
- **AMBIENTE LABORAL:**
 - Agradable.
- **JORNADA LABORAL**

DE LUNES A VIERNES:

DE: 8:00 AM A: 5:00 PM

SABADO:

DE: 8:00 AM A: 12:00 M

RESPONSABILIDAD EN:

- **EQUIPO:**
 - El asignado al puesto para que desarrolle sus tareas con normalidad.



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE
PUESTOS**

PÁGINA: 4 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

- **MAQUINARIA:**

- Ninguna.

- **DINERO:**

- Ninguna.


RELACIONES DE COORDINACIÓN:

- **INTERNAS:**

- Con los jefes y encargados de las diversas unidades organicas.

- **EXTERNAS:**

- Auditor externo.
- Ministerio de hacienda.
- Bancos.

	PROLIBROS S.A DE C.V. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	PÁGINA: 1 de 4
		CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:
TÍTULO DEL PUESTO: Jefe de Bodega	CÓDIGO DE FAMILIA DE PUESTOS:	CÓDIGO DE PUESTO DE JEFE INMEDIATO:
CÓDIGO(S) DE PUESTO(S) QUE SUPERVISA (N):	NÚMERO DE PERSONA(S) QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO: 1	CÓDIGO(S) DE UNIDAD(S) DONDE ESTÁ(N) ASIGNADO(S):
OBJETIVO: Controlar las entradas y salidas de productos en el inventario que permitan contar con la mercadería necesaria para los pedidos requeridos por los clientes.		
POLÍTICAS: <ul style="list-style-type: none"> - Entregar los pedidos solicitados por clientes en el tiempo que haya sido acordado. - Abastecer los inventarios en el momento indicado para mantener la mercadería suficiente para operar. 		
DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Recepción, preparación y despacho de los pedidos solicitados por los clientes de la organización.		
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA: <ul style="list-style-type: none"> • TAREAS DIARIAS <ul style="list-style-type: none"> - Tomar pedidos. - Revisar pedidos. - Entregar pedidos. - Realizar reporte de pedidos entregados. - Registrar las entradas y salidas de los productos. - Trasladar productos a la bodega. 		



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN
DE PUESTOS**

PÁGINA: 2 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

• **TAREAS PERIÓDICAS:**

- Archivar copias de facturas y orden de entregas.
- Mantener actualizado el inventario en bodega.
- Elaborar requisición general para comprar de mercadería.

• **TAREAS EVENTUALES:**

- Realizar control de inventario físico en bodega.
- Preparar informe de tareas generales para reporte anual de labores.

REQUISITOS DEL PUESTO:

• **EDUCACIÓN**

- Estudiante de tercer año de la carrera de Administración de Empresas o Contaduría Pública.

• **CONOCIMIENTOS**

- Manejo de inventarios.
- Reglamento de almacenes y bodegas.
- Manejo de Microsoft Excel.

• **EXPERIENCIA**

- Tres años en puestos similares.

• **HABILIDADES**

- Preparación de informes y reportes.

• **DESTREZAS**

- En la recepción y despacho de mercadería.



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN
DE PUESTOS**

PÁGINA: 3 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

- **INDUCCIÓN REQUERIDA:**
- Una semana en la unidad orgánica correspondiente para tener amplios conocimientos sobre el trabajo a realizar.

- **ENTRENAMIENTO NECESARIO:**
- Un mes en el puesto de trabajo y alcanzar un nivel alto de calificación.

CONDICIONES DE TRABAJO:

- **SALARIO:**
- De acuerdo a experiencia y capacidad.

- **AMBIENTE LABORAL:**
- Bajo presión.
- Motivador.
- Agradable.

- **JORNADA LABORAL**

DE LUNES A VIERNES:

DE: 8:00 AM A: 5:00 PM

SABADO:

DE: 8:00 AM A: 12:00 M

RESPONSABILIDAD EN:

- **EQUIPO:**
 - El asignado al puesto de trabajo para que desarrolle sus tareas con normalidad.



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE
PUESTOS**


PÁGINA: 4 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

- **MAQUINARIA:**
 - Ninguna.

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

- **INTERNAS:**
 - Importaciones, compras y otros.
- **EXTERNAS:**
 - Clientes.
 - Proveedores.

	PROLIBROS S.A DE C.V. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	PÁGINA: 1 de 4
TÍTULO DEL PUESTO: Encargado de Créditos y Cobros	CÓDIGO DE FAMILIA DE PUESTOS:	CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:
CÓDIGO(S) DE PUESTO(S) QUE SUPERVISA (N):	NÚMERO DE PERSONA(S) QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO: 1	CÓDIGO(S) DE UNIDAD(S) DONDE ESTÁ(N) ASIGNADO(S):
OBJETIVO: Llevar un control estricto de la cartera de los clientes que son sujetos de créditos por parte de la empresa.		
POLÍTICAS: <ul style="list-style-type: none"> • Mantener al día los estados de cuentas de cada uno de los créditos • Comunicar a los clientes deudores las fechas de vencimientos de sus créditos. 		
DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Se encarga del registro de las carteras de clientes, manejo del fondo de caja chica y fianzas.		
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA: <ul style="list-style-type: none"> • TAREAS DIARIAS <ul style="list-style-type: none"> - Registrar en el sistema las ventas al crédito y los abonos hechos por los clientes. - Autorizar los pedidos que realizan los clientes. - Elaborar partidas de diario por ventas al crédito y abonos de los clientes. - Revisar y pagar vales, facturas y otros documentos a través de fondos de caja chica. 		



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE
PUESTOS**

PÁGINA: 2 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

• **TAREAS PERIÓDICAS:**

- Planificar y coordinar la gestión de cobros, mediante la elaboración de las rutas de cobros.
- Llevar control de vales de descuentos.

• **TAREAS EVENTUALES:**

- Participar en inventario en Bodega General una vez al año.
- Preparar y remitir a los clientes estados de cuenta.

REQUISITOS DEL PUESTO:

• **EDUCACIÓN**

- Tercer año universitario en la carrera de Administración de Empresas o Contaduría Pública.

• **CONOCIMIENTOS**

- Administrativos
- Contables.

• **EXPERIENCIA**

- Un año en puestos similares.

• **HABILIDADES**

- Saber tomar las decisiones en el momento oportuno y cuando sean necesarias.
- Concentración al momento de realizar el trabajo

• **DESTREZAS**

- Rapidez en la elaboración de reportes.
- Saber manejar el sistema de cuentas por cobrar.



- **INDUCCIÓN REQUERIDA:**
 - Una semana para explicarle cada una de las actividades que se ejecutan en la unidad para realizar los cobros a los clientes.
- **ENTRENAMIENTO NECESARIO:**
 - Será necesario entrenar a la persona por un periodo de dos meses para que conozca el sistema de cobros utilizado por la empresa.

CONDICIONES DE TRABAJO:

- **SALARIO:**
 - Negociable
- **AMBIENTE LABORAL:**
 - Agradable.
- **JORNADA LABORAL**

DE LUNES A VIERNES:

DE: 8:00 AM A: 5:00 PM

SABADO:

DE: 8:00 AM A: 12:00 M

RESPONSABILIDAD EN:

- **EQUIPO:**
 - El asignado al puesto para que desarrolle sus tareas con normalidad.



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE
PUESTOS**


PÁGINA: 4 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

- **MAQUINARIA:**
 - Ninguna.
- **DINERO:**
 - Fondos de caja chica.

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

- **INTERNAS:**
 - Jefe de departamento Financiero Contable.
 - .
- **EXTERNAS:**
 - Clientes.
 - Proveedores.

	PROLIBROS S.A DE C.V. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	PÁGINA: 1 de 4
		CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:
TÍTULO DEL PUESTO: Recepcionista	CÓDIGO DE FAMILIA DE PUESTOS:	CÓDIGO DE PUESTO DE JEFE INMEDIATO:
CÓDIGO(S) DE PUESTO(S) QUE SUPERVISA (N):	NÚMERO DE PERSONA(S) QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO: 1	CÓDIGO(S) DE UNIDAD(S) DONDE ESTÁ(N) ASIGNADO(S):
OBJETIVO: Llevar un control estricto de la correspondencia de la empresa.		
POLÍTICAS: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a los diversos departamentos la información recibida. 		
DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Se encarga del recibir y enviar documentación de la empresa.		
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA: <ul style="list-style-type: none"> • TAREAS DIARIAS <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar reportes. - Remitir documentación en tiempo oportuno. - Atención al cliente. 		



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE
PUESTOS**

PÁGINA: 2 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

- **TAREAS PERIÓDICAS:**

- Llevar control de la correspondencia enviada y recibida

- **TAREAS EVENTUALES:**

- Participar en el proceso de ventas
- Preparar y remitir documentación a los diferentes niveles de la organización
- Atender a los clientes que visitan las instalaciones.

REQUISITOS DEL PUESTO:

- **EDUCACIÓN**

- Tercer año universitario en la carrera de Administración de Empresas o Contaduría Pública.

- **CONOCIMIENTOS**

- Administrativos
- Contables.

- **EXPERIENCIA**

- Un año en puestos similares.

- **HABILIDADES**

- Saber tomar las decisiones en el momento oportuno y cuando sean necesarias.
- Concentración al momento de realizar el trabajo

- **DESTREZAS**

- Rapidez en la elaboración de reportes.



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE
PUESTOS**

PÁGINA: 3 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

- **INDUCCIÓN REQUERIDA:**
 - Una semana para explicarle cada una de las actividades que se ejecutan en el puesto.
- **ENTRENAMIENTO NECESARIO:**
 - Será necesario entrenar a la persona por un periodo de dos semanas para que conozca el sistema utilizado por la empresa.

CONDICIONES DE TRABAJO:

- **SALARIO:**
 - Negociable
- **AMBIENTE LABORAL:**
 - Agradable.
- **JORNADA LABORAL**

DE LUNES A VIERNES:

DE: 8:00 AM A: 5:00 PM

SABADO:

DE: 8:00 AM A: 12:00 M

RESPONSABILIDAD EN:

- **EQUIPO:**
 - El asignado al puesto para que desarrolle sus tareas con normalidad.



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE
PUESTOS**

PÁGINA: 4 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

- **MAQUINARIA:**

- Ninguna.


RELACIONES DE COORDINACIÓN:

- **INTERNAS:**

- Todas las areas de la empresa

- **EXTERNAS:**

- Clientes.
- Proveedores.

	PROLIBROS S.A DE C.V. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	PÁGINA: 1 de 4
		CÓDIGO DE UNIDAD ORGÁNICA:
TÍTULO DEL PUESTO: Asesor de venta	CÓDIGO DE FAMILIA DE PUESTOS:	CÓDIGO DE PUESTO DE JEFE INMEDIATO:
CÓDIGO(S) DE PUESTO(S) QUE SUPERVISA (N):	NÚMERO DE PERSONA(S) QUE OCUPAN EL PUESTO TIPO: 5	CÓDIGO(S)DE UNIDAD(S) DONDE ESTÁ(N) ASIGNADO(S):
OBJETIVO: Brindar atención personalizada a los clientes y realizar el proceso de venta.		
POLÍTICAS: <ul style="list-style-type: none"> • Promover los productos que la empresa ofrece. • Realizar el proceso de ventas maximizando las utilidades 		
DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Se encarga de promover los productos que la empresa ofrece, brindando una atención de calidad a cada uno de los clientes		
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA: <ul style="list-style-type: none"> • TAREAS DIARIAS <ul style="list-style-type: none"> - Promover productos. - Brindar respuesta oportuna a las inquietudes de los clientes - Atención al cliente. 		



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE
PUESTOS**

PÁGINA: 2 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

- **TAREAS PERIÓDICAS:**

- Realizar cierre de venta

- **TAREAS EVENTUALES:**

- Preparar y remitir documentación a los diferentes niveles de la organización

REQUISITOS DEL PUESTO:

- **EDUCACIÓN**

- Tercer año universitario en la carrera de Administración de Empresas o Contaduría Pública.

- **CONOCIMIENTOS**

- Administrativos
- Contables.
- Ventas

- **EXPERIENCIA**

- Un año en puestos similares.

- **HABILIDADES**

- Saber tomar las decisiones en el momento oportuno y cuando sean necesarias.
- Concentración al momento de realizar el trabajo

- **DESTREZAS**

- Rapidez en la elaboración de reportes.



- **INDUCCIÓN REQUERIDA:**
 - Una semana para explicarle cada una de las actividades que se ejecutan en el puesto.
- **ENTRENAMIENTO NECESARIO:**
 - Será necesario entrenar a la persona por un periodo de dos semanas para que conozca el sistema utilizado por la empresa.

CONDICIONES DE TRABAJO:

- **SALARIO:**
 - Negociable
- **AMBIENTE LABORAL:**
 - Agradable.
- **JORNADA LABORAL**

DE LUNES A VIERNES:

DE: 8:00 AM A: 5:00 PM

SABADO:

DE: 8:00 AM A: 12:00 M

RESPONSABILIDAD EN:

- **EQUIPO:**
 - El asignado al puesto para que desarrolle sus tareas con normalidad.



**PROLIBROS S.A DE C.V.
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE
PUESTOS**

PÁGINA: 4 de 4

**CÓDIGO DE UNIDAD
ORGÁNICA:**

- **MAQUINARIA:**

- Ninguna.

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

- **INTERNAS:**

- Area de bodega
- Importaciones

- **EXTERNAS:**

- Clientes.

ANEXO 5

FORMULARIOS PARA CURSOS CERRADOS



LICITACION PUBLICA 01/2017
SOLICITUD DE APOYO PARA CAPACITACION
CURSOS CERRADOS

I. DATOS GENERALES

FECHA DE ELABORACION

--	--	--

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 CAPACITACION SOLICITADA

NOMBRE DE LA CAPACITACION:

--

LA CAPACITACION ESTA RELACIONADA CON:

Actividad indirecta o Soporte al giro del negocio

Actividad principal o Directa al giro del negocio

AREA EN LA QUE SE CLASIFICA LA CAPACITACION (elija una)

AREA DE LA CAPACITACION SOLICITADA (Elija Una)

--

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 CAPACITACION 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

Anexos: Fotocopia último recibo ISSS de la empresa y fotocopia de planilla de los participantes.

DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPANTES

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

Nota: Anexas listado con los nombres y cargos de los participantes (GFC - ANEXO 2)

JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA CAPACITACION 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 CAPACITACION

ORIGEN DE LA SOLICITUD: Si No

Incluida en un plan de capacitación de la empresa: Si Acción Correctiva, generada a partir de un Diagnóstico Si
No No

DESCRIBA EL IMPACTO (RESULTADOS) DE LA CAPACITACION 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

Anexos: Fotocopia último recibo ISSS de la empresa y fotocopia de planilla de los participantes.

III. CONTROL Y MONITOREO DE LA CAPACITACION

DESCRIBA EL TIPO DE MONITOREO QUE EFECTUARÁ A LA CAPACITACION

a) Durante la ejecución de la capacitación:

b) Al final(Evaluación de Reacción):

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

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

IV. LUGAR Y FECHA TENTATIVA DE REALIZACIÓN DE LA CAPACITACION

Fecha tentativa de inicio

Fecha tentativa de finalización

DURACIÓN DE CADA GRUPO

Horas

HORARIO TENTATIVO:

UBICACIÓN DE LA CAPACITACION

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.

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

1er apellido

2do. Apellido

Nombres

CARGO

FIRMA

Sello

PROPUESTA DE LA

GERENCIA DE FORMACION CONTINUA

ESTA GERENCIA PROPONE:

Apoyar la capacitación SI NO

No. grupos solicitados

No. grupos que se recomienda apoyar

FIRMA

Otras observaciones:

Anexos: Fotocopia último recibo ISSS de la empresa y fotocopia de planilla de los participantes.



CARTA DIDÁCTICA

<u>NOMBRE CAPACITACIÓN:</u>							
<u>OBJETIVO GENERAL:</u>							
TEMAS	SUBTEMAS	TÉCNICA(S) A APLICAR	METODO(S) A APLICAR	EVALUACIÓN	RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS	TIEMPO EN HORAS	
						TEORÍA	PRÁCTICA
TOTAL HORAS TEÓRICO-PRÁCTICAS							

(Firma, nombre y cargo responsable de la empresa)

(Firma y nombre del proveedor seleccionado)

FORMULARIO DE ACCION FORMATIVA F-8

I. GENERALIDADES

Razón social empresa solicitante:		N° Patronal:	
Tel.:		E-mail:	
Contacto:		Cargo:	
Nombre del evento:			
Área de capacitación:			
Duración por grupo (horas):		Número de grupos:	
		Total horas Acción:	
Dirección exacta de realización del evento:			
Departamento:		Municipio:	
Nombre del proveedor seleccionado:			
Nombre del facilitador:			

II. CALENDARIZACIÓN

GRUPO(S)	HORARIOS DE EJECUCIÓN	FECHAS DE EJECUCIÓN
UNO		
DOS		
TRES		

Nota: Número de grupos por empresa beneficiaria, sujeto a análisis del Insaforp.

III. NIVEL ORGANIZACIONAL DE PARTICIPANTES

NIVEL ORGANIZATIVO	PARTICIPANTES FEMENINOS	PARTICIPANTES MASCULINOS
GERENTES		
MANDOS MEDIOS		
PERSONAL TECNICO		
PERSONAL ADMINISTRATIVO		
PERSONAL OPERATIVO		
TOTAL		

(Firma, nombre y cargo responsable de la empresa)

(Sello)

(Firma, nombre y cargo por parte del Proveedor seleccionado)

(Sello)

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: _____

LISTA DE PARTICIPANTES

No.	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	No. DUI	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 GENERO

M = MASCULINO _____

F = FEMENINO _____

Anexos: Fotocopia último recibo ISSS de la empresa y fotocopia de planilla donde se reflejen los participantes propuestos.

ANEXO 6

FORMULARIOS PARA CURSOS ABIERTOS



**SOLICITUD DE CAPACITACION
CURSOS ABIERTOS**

Fecha de Recepción:

FECHA - - N° de Solicitud:

DÍA MES AÑO SIGLAS

NOMBRE DE LA EMPRESA: (Razón Social)

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

TELEFONO: - Ext.: FAX: -

APORTACIÓN MENSUAL AL INSAFORP: (Según Último recibo ISSS) NUMERO PATRONAL:

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

ACTIVIDAD ECONOMICA: (De acuerdo a Clasificación ISSS)

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE CAPACITACION EN LA EMPRESA:

CORREO ELECTRONICO:

NOMBRE DE LA CAPACITACION:

LA CAPACITACION ESTA RELACIONADA CON:

Actividad indirecta o Soporte al giro del negocio Actividad principal o Directa al giro del negocio

RAZON SOCIAL DEL ORGANIZADOR: COSTO POR PERSONA: LUGAR DE EJECUCION:

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

DESCRIBA BREVEMENTE SU INTERES 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"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AREA DE LA CAPACITACION SOLICITADA (Elija 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.

Vo. Bo. _____
Gerencia de Formación Continua

ANEXO 7

TEMÁTICA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Temario:

1. Qué significa Servicio al Cliente
 - 1.1 Las motivaciones empresariales
 - 1.2 La empresa orientada hacia el cliente
 - 1.3 Coste de un mal servicio al cliente
 - 1.4 Significados de Servicio al Cliente
 - 1.5 Cuestionario: Qué se entiende por servicio al cliente

2. Tipos de clientes
 - 2.1 El cliente en la cadena de abastecimiento
 - 2.2 El cliente interno
 - 2.3 Organizaciones sin clientes
 - 2.4 Cuestionario: Tipos de clientes

3. Tipos de servicios
 - 3.1 Definición de servicio
 - 3.2 El servicio al cliente
 - 3.3 Las actividades del servicio al cliente
 - 3.4 El servicio al cliente y la calidad
 - 3.5 El cliente y el consumidor
 - 3.6 Empresas que dan servicio al cliente
 - 3.7 Ideas para reflexionar – Servicio al Cliente
 - 3.8 Cuestionario: Tipos de servicios

4. Fases del servicio al cliente
 - 4.1 Fases
 - 4.2 Investigación de mercado
 - 4.3 La situación de pre-pedido
 - 4.4 La compra y el pedido

- 4.5 El período de tiempo entre el pedido y la entrega
- 4.6 Embalaje y presentación
- 4.7 Exactitud, compleción y adecuación de las entregas
- 4.8 Realización de cobros
- 4.9 Servicio o apoyo posventa
- 4.10 Tratamiento de las reclamaciones
- 4.11 Ideas para reflexionar – Fases del servicio al cliente
- 4.12 Cuestionario: Fases del servicio al cliente

5. Fallos en la atención al cliente

- 5.1 Atención directa
- 5.2 Actitudes sociales
- 5.3 El argumento sexista
- 5.4 Otros factores
- 5.5 Fallos de la Dirección
- 5.6 Falta de formación
- 5.7 Ausencia de una estructura de personal
- 5.8 Problemas en las relaciones empresariales
- 5.9 Estructura empresarial – monopolios
- 5.10 Ideas para reflexionar – Fallos en la atención al cliente
- 5.11 Cuestionario: Fallos en la atención al cliente

6. Cara a cara. Servir con una sonrisa

- 6.1 Introducción. Problemas de la atención directa
- 6.2 El respeto como norma
- 6.3 Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara
- 6.4 Cuándo y cómo empezar
- 6.5 Cómo actuar
- 6.6 Ofrecer información y ayuda
- 6.7 Ideas para reflexionar – La atención directa
- 6.8 Cuestionario: Cara a cara. Servir con una sonrisa

7. Cara a cara. El cliente difícil

- 7.1 Introducción. Diversidad de clientes
- 7.2 Tenemos los clientes que nos merecemos
- 7.3 El cliente aparentemente difícil
- 7.4 El rechazo visceral
- 7.5 El cliente verdaderamente difícil
- 7.6 Problemas de carácter permanente
- 7.7 La relación imposible
- 7.8 Ideas para reflexionar – El cliente difícil
- 7.9 Cuestionario: Cara a cara. El cliente difícil

8. La carta

- 8.1 Los efectos de la tecnología
- 8.2 Algunas pautas
- 8.3 Cómo contestar
- 8.4 Cuidar las formas
- 8.5 Cuidar el lenguaje
- 8.6 Rigurosidad
- 8.7 Finalizar la carta. Firma y envío
- 8.8 Ideas para reflexionar – La carta
- 8.9 Cuestionario: La carta
- 8.10 Cuestionario: Cuestionario final Atención al cliente

Contacto del Proveedor:

Nombre: Global Education Academy.

Número telefónico: 7862-0000 y 2206-6918.

Correo electrónico: [cursos@globaleducation.academy](mailto: cursos@globaleducation.academy)

CURSO DE SERVICIO DE VENTAS

Temario:

1. “La PNL en el mundo de los negocios”
 - 1.1 PNL en las ventas: Descubriendo los mundos interpretativos de nuestros clientes.
 - 1.2 La nueva dinámica de las ventas: Neurociencias y Activadores del Cerebro Humano.
 - 1.3 Premisas fundamentales de la PNL aplicada a las ventas.
 - 1.4 PNL: concepto, importancia y trascendencia.
 - 1.5 Beneficios de la PNL en las ventas.
 - 1.6 Principios básicos de la PNL.
 - 1.7 Funciones ejecutoras del cerebro – La teoría del cerebro triuno.
 - 1.8 Cómo hablarle al cerebro reptil – PNL y proceso censo perceptivo en las ventas.

2. “Principios neuro-científicos en el lenguaje de la venta”
 - 2.1 Metacomunicación y Metalenguaje: Claves primordiales de la PNL para optimizar los resultados en venta.
 - 2.2 Los diferentes tipos de lenguaje humano – Niveles de comunicación.
 - 2.3 Procesos comunicativos: Lineal y Neuro-científico.
 - 2.4 Lenguaje capacitador vs lenguaje limitador en las ventas – Dimensión Interna.
 - 2.5 Creencias limitantes en las ventas.
 - 2.6 Como cambiar nuestras creencias limitantes en las ventas.
 - 2.7 Proceso de aplicación de la PNL para impulsar tus recursos internos y potenciar tus resultados de venta.

3. “Retórica y recursos neuro lingüísticos de la venta exitosa I”
 - 3.1 Lenguaje capacitador vs Lenguaje limitador en las ventas – Dimensión Externa.
 - 3.2 Comunicación ontológica estructurada – Los actos del habla.
 - 3.3 Principios y técnicas para el desarrollo de la metacomunicación.
 - 3.4 Concepto, predominio y técnica del Rapport.

- 3.5 Canales de inducción humanos para conectar con tus clientes a través del lenguaje
 - 1. Sistemas de representación

- 4. “Retórica y recursos neuro lingüísticos de la venta exitosa – II”
 - 4.1 Canales de inducción humanos para conectar con tus clientes a través del lenguaje
 - 2. Modelo de los ejes de filtración.
 - 4.2 Canales de inducción humanos para conectar con tus clientes a través del lenguaje
 - 3. Modelo de las tendencias psicoemocionales.
 - 4.3 El lenguaje de las necesidades del cliente.
 - 4.4 Premisas comunicativas de la PNL para potenciar los resultados en ventas.
 - 4.5 Principales razones por las que las ventas puede fallar.
 - 4.6 Cómo hacer presentaciones de venta de alto impacto – Técnica de los seis estímulos.

Contacto del Proveedor:

Nombre: Fundación Empresarial para el Desarrollo (FEPADE).

Persona encargada: Sergio López.

Número telefónico: 2212-1660, 2212-1665 y 7730-6740.

Correo electrónico: sergiomata@fepade.edu.sv

CURSO DE MARKETING DIGITAL

Temario:

1. Introducción al Marketing Digital
2. Herramientas digitales
3. Estrategias de Go to Market
4. Creación de campaña digital

Contacto del Proveedor:

Nombre: Regal Products International, INC. El Salvador

Número telefónico: 2263-0668

Correo electrónico: guzman@inglescorporativo.net

CURSO DE BODEGA Y LOGÍSTICA

Temario:

1. Competencias técnicas y habilidades blandas del colaborador.
2. Elementos claves y ventajas del control de inventarios
3. Indicadores importantes para el control de inventarios
4. Técnicas para el programa de abastecimiento acorde al plan de producción
5. Gestión de proveedores
6. Flujo de materiales
7. Gestión de riesgos por daños, pérdidas y obsolescencia de productos

Contacto del Proveedor:

Nombre: Prospectiva roi & action, S.A. de C.V.

Número telefónico: 2243-0112

Correo electrónico: direccion@prospectivaroi.edu.sv

CURSO DE OFIMÁTICA-EXCEL INTERMEDIO



Curso: Excel Intermedio	Fecha:2020
-------------------------	------------

Objetivo; Se pretende que el participante adquiera conocimientos medios sobre Microsoft Excel. Al finalizar, el alumno conocerá el interfaz de Excel y habrá realizado operaciones intermedias con las hojas de cálculo. Además, se le introducirá en las funciones la aplicación Excel contiene.

Tiempo	Contenido/Actividad	Desarrollo/metodología	Evaluación
5 horas	Desplegar y dar formato a datos	<ol style="list-style-type: none">1. Dar formato como Tabla.2. La herramienta Tabla.3. Crear una tabla.4. Modificar los datos de la tabla.5. Modificar la estructura de la tabla.6. Estilos de tabla.7. Ordenar una tabla de datos.	Crear tabla con base de datos, filtros y formatos condiciones y ordenar tabla en orden alfabético según corresponda (60 Minutos)

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Filtrar el contenido de la tabla. 9. Formato Condicional: Resaltar reglas de celdas. Reglas superiores e inferiores. Escalas de color. Conjunto de iconos. 10. 10. Creación de formatos personalizados. 	
5 horas	Funciones Lógicas, de Búsqueda y Referencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Función SI 2. Función Buscar 3. Función Columna 4. Función Elegir 5. Función Fila 6. 7. Filas () 	<p>Crear Reportes de Ventas mediante criterios y/o condiciones (60 Minutos)</p>
5 horas	Uso de Filtros	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de Autofiltro. 2. Filtros de Selección. 2. Filtros Personalizados. 3. Filtro por Colores. 4. Filtro por Iconos. 5. Copiar datos filtrados. 6. Crear y guardar vistas personalizadas. 7. personalizadas. 	<p>Seleccionar rangos y rellenar con color de relleno dichos rangos seleccionados (15 Minutos)</p>
5 horas	Configuración de página e impresión y manejo de ventanas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha Vista: Vista Diseño de Página. 2. Ficha Vista: Grupo Mostrar: permite 	<p>Crear una base de datos de 25 registros según indique el facilitador con funciones lógicas y condiciones e</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 3. personalizar qué elementos 4. mostrar. 5. Encabezado y pie de página. 6. Ficha Diseño de Página. 7. Configurar Página para Imprimir. 8. Márgenes. 9. Orientación. 10. Tamaño de página. 11. Área de Impresión. 12. 10. Modificar los saltos de página. 	imprimir el libro de trabajo
--	--	--	------------------------------

Contacto del Proveedor:

Nombre: Docentes técnicos S.A de C.V.

Número telefónico: 2221-2243

Correo electrónico: mariososa70@yahoo.com o dotesadecv@hotmail.com

CURSO DE INGLÉS

PROGRAMA NACIONAL DE INGLÉS PARA EL TRABAJO 2020

Cursos apoyados 100% por INSAFORP

Insaforp
FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR

it | INGLÉS PARA EL TRABAJO

 Academia Europea 
#1 EN IDIOMAS

El programa de inglés para el trabajo, tiene como objetivo contribuir al desarrollo socio económico del país, mediante el fortalecimiento de las competencias laborales de trabajador es en el idioma inglés, a través de un programa estandarizado y modular.

Cursos apoyados 100% por INSAFORP

Insaforp
FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR

it | INGLÉS PARA EL TRABAJO

 Academia Europea 
#1 EN IDIOMAS

PROGRAMA NACIONAL DE INGLÉS PARA EL TRABAJO:

Dirigido a: trabajadores de empresas cotizantes y microempresas

OFRECEMOS MÓDULOS:

NIVEL PRINCIPIANTE					
MÓDULOS					
1	2	3	4	5	6
40	40	40	40	40	40
Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas

NIVEL INTERMEDIO					
MÓDULOS					
1	2	3	4	5	6
50	50	50	50	50	50
Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas

NIVEL AVANZADO					
MÓDULOS					
1	2	3	4	5	6
50	50	50	50	50	50
Horas	Horas	Horas	Horas	Horas	Horas

Cursos apoyados 100% por INSAFORP

Insaforp
FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR

it INGLÉS PARA EL TRABAJO

 **Academia Europea** 
#1 EN IDIOMAS

PROGRAMA NACIONAL DE INGLÉS PARA EL TRABAJO:

total de horas por módulo: 40 horas ó 50 horas
inversión por participante \$71.99

Clases impartidas por plataforma

ZOOM PRO

Cursos apoyados 100% por INSAFORP

Insaforp
FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR

it INGLÉS PARA EL TRABAJO

REQUISITOS DEL PARTICIPANTE

* Ser trabajador activo de empresa cotizante (micro-empresa formal hasta gran empresa).

* Nivel académico mínimo 9º grado

* Compromiso y disponibilidad de asistir a clases 10 horas a la semana para cursos super intensivos

* Carta compromiso de la empresa y del trabajador para cumplir el programa con las asistencia requeridas del mismo.

Cursos apoyados 100% por INSAFORP

Insaforp
FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR

it INGLÉS PARA EL TRABAJO

 **Academia Europea** 
#1 EN IDIOMAS

DOCUMENTOS A ENTREGAR:

- * Fotocopia de planilla de ISSS del último mes pagado por la empresa (AGOSTO 2021), subrayado el nombre de los participantes.
- * Fotocopia recibo de aportación del ISSS del último mes pagado por la empresa.
- * Fotocopia del comprobante de pago de planilla del último mes pagado por la empresa.
- * Formulario ficha de inscripción a capacitación, sellada y firmada.
- * Teléfono celular del participante para enviar link de las clases

Cursos apoyados 100% por INSAFORP

Insaforp
FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR

it INGLÉS PARA EL TRABAJO



Academia Europea
#1 EN IDIOMAS



Pregunte por la disponibilidad de horarios e inicios de módulos de diferentes niveles:

mayor información:

ae.insaforp@outlook.com
ae.insaforp@gmail.com

Celular: (503) 7468-0257
Celular: (503) 7435-6188

Cursos apoyados 100% por INSAFORP

Insaforp
FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR

it INGLÉS PARA EL TRABAJO



Academia Europea
#1 EN IDIOMAS



SISTEMA DE BASE DE DATOS

OPCIÓN 1: Sistema Nextar

Dirección web: <https://www.nextar.com/es/clientes>

Principales funciones del sistema

Para la modalidad de Recursos básicos (gratuita), cuenta con las siguientes funciones:

Recursos Básicos

Plan Free - Funciones ideales para gestionar cualquier comercio.



Ventas - TPV

- Realizar ventas con lector de código de barra
- Ajustes de monedas
- Cálculo de cambio automático



Productos e Inventario

- Configura impuesto en las ventas
- Crea tu lista de proveedores
- Control de fecha de vencimiento
- Agrega productos a tu inventario

Para la modalidad de pago con recursos Premium (Mensual o anual), cuenta con las siguientes funciones:

★ Recursos Premium

Recursos que traen más agilidad y detalles para el control de cualquier negocio.



Ventas - TPV

- Tomar pedidos y crear cotizaciones
- Múltiples métodos de pago
- Crear Estimaciones
- Servicio de entrega y direcciones
- Acabar ventas más tarde
- Use Balanza de precisión
- Imprimir recibos con impresora de bobina (Tickets)



Productos e Inventario

- Imprimir etiquetas de productos
- Administrar Control de inventario
- Crear precios promocionales



Arqueo de Caja

- Mantén un registro de tus transacciones
- Retirar o Agregar dinero
- Recibir Informes por email
- Abrir y Cerrar (cambio de turnos)
- Múltiples Terminales (varios puntos de ventas o cajas)



Control de Clientes

- Crear cuentas de Clientes
- Programa de Fidelización
- Control de Deudas
- Registro de múltiples direcciones
- Guardar Créditos para futuras compras



Gestión de Usuarios

- Control de Comisiones
- Configurar permisos adecuados
- Acceso con restricciones
- Seleccionar Vendedor durante la Venta



Estadísticas e Informes

- Personalizar Informes Estadísticos
- Informe de Ventas por Producto
- Informe de Transacciones
- Cuentas por pagar
- Informes de Tasas de Venta

OPCIÓN 2: Empresa privada EDUKATECH quien es especialista en creación de sistemas informáticos y páginas web.



Tabla de servicios y costos

Servicio	Costo
<p>Página web informativa (no incluye IVA)</p> <p>La página web incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hosting por un año• Dominio por un año (restricciones aplican)• correos corporativos	<p>\$375</p>
<p>Tienda en línea sin pasarela de pago, sin límite de productos o categorías (no incluye IVA)</p> <p>La tienda en línea incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hosting por un año• Dominio por un año (restricciones aplican)• correos corporativos	<p>\$399</p>

OPCIÓN 3: Cotización de programador independiente para la creación de sistema adaptado a las necesidades de la empresa con su respectiva capacitación

SERVICIO DE SISTEMA WEB

PROLIBROS S.A de C.V.



C: / MICROCODE >

El servicio incluye un alojamiento sistema web en DreamHost con almacenamiento ilimitado; dicho sistema web se estructurará por módulos los cuales son requeridos por la institución donde el beneficiario del servicio (PROLIBROS S.A. de C.V.) podrá gestionar su información dando una mayor facilidad en la gestión de cada área que constituye dicha empresa.

El sistema será desarrollado utilizando las tecnologías PHP, Framework, Laravel, librería REAC JS y un gestor de base de datos MYSQL.

El costo de dicho desarrollo será de \$400.00 con un tiempo de creación de 6 meses incluirá 2 capacitación al personal, manuales de usuario y manual técnico.

El alojamiento del sistema web será mediante los servicios de la empresa DreamHost, donde el cliente (PROLIBROS S.A. de C.V.) pagará una mensualidad de \$15.00 más el agregado de \$12 anuales por el servicio de DNS para su empresa, dicho contrato es sujeto a cambios que la empresa DreamHost crea conveniente.

Cabe destacar que el servicio de soporte técnico será cobrado por aparte cada vez que el cliente (PROLIBROS S.A. de C.V.) lo crea conveniente teniendo un costo de \$40 por sección.

10 de oct. de 2021

ANEXO 8

FORMULARIOS DE EVALUACIÓN

FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción con respecto al desarrollo del curso recibido con el fin de mejorar futuras capacitaciones.

Indicaciones:

Marcar con una "X" la escala que considere conveniente para cada uno de los planteamientos.

PUESTO DE TRABAJO: _____
NOMBRE DE CAPACITACIÓN
RECIBIDA: _____

CONTENIDO	NECESITA MEJORAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
Comprensión del contenido del curso				
Metodología de enseñanza				
Comprensión del material de apoyo proporcionado				
Facilitador genera clima de confianza				
El facilitador tiene dominio completo del tema presentado				
Uso práctico del contenido del curso en mi puesto de trabajo				
El curso se adapta a la realidad actual generando ventajas competitivas				

FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Objetivo: Identificar si los colaboradores ponen en práctica los conocimientos adquiridos en la capacitación para el desarrollo de sus habilidades y aumento de su productividad.

Indicaciones: Marcar con una "X" la escala que considere conveniente para cada uno de los criterios.

Nombre: _____

Puesto de trabajo: _____

Capacitación recibida: _____

Fecha de capacitación: _____

CRITERIO	NECESITA MEJORAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
Aplica los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo				
Ha mejorado su productividad				
Ha mejorado notoriamente su desempeño laboral				
Realiza sus tareas de manera eficiente y eficaz				
La aplicación de lo aprendido produjo resultados medibles				
Existe mayor responsabilidad en el desarrollo de sus tareas				

OBSERVACIONES: _____
