



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN- MANAGUA.
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO.
FAREM-CARAZO.



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

SEMINARIO DE GRADUACIÓN.
ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Tema: Formación, capacitación y desarrollo del capital humano en las organizaciones de la región sur oriental.

Subtema: Formación, capacitación y desarrollo del capital humano en el área de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A, ubicada en el Municipio de Dolores, departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2013.

Autores:

	Nº Carné.
Br. Ampie Orue Claudia Johana	09-09029-9
Br. Góngora Méndez Bellis Antonio	09-09592-0

Tutor:

MSc. Raúl Alberto Medrano Chávez.

Jinotepe, Carazo, Nicaragua
Diciembre 2013



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN- MANAGUA.
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO.
FAREM-CARAZO.



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

SEMINARIO DE GRADUACIÓN.
ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

Tema: Formación, capacitación y desarrollo del capital humano en las organizaciones de la región sur oriental.

Subtema: Formación, capacitación y desarrollo del capital humano en el área de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A, ubicada en el Municipio de Dolores, departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2013.

Autores:

	Nº Carné.
Br. Ampie Orue Claudia Johana	09-09029-9
Br. Góngora Méndez Bellis Antonio	09-09592-0

Tutor:

Msc. Raúl Alberto Medrano Chávez.

Jinotepe, Carazo, Nicaragua
Diciembre 2013

Índice	Pág.
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Valoración del docente.....	iii
Resumen.....	iv
1. Introducción del tema y subtema.....	1
2. Justificación.....	2
3. Objetivos.....	3
4. Desarrollo.....	4
4.1 Descripción de la organización (visión, misión, objetivos, políticas, valores).....	4
4.1.1 Estructura organizacional.....	10
4.1.2 Descripción de cargos.....	11
4.1.3 Composición del capital humano.....	18
4.2 Detección de necesidades de capacitación.....	19
4.2.1 Diagnostico del personal	19
4.2.1.1 Índice de fluctuación del capital humano.....	19
4.2.1.2 Índice de rotación.....	20
4.2.1.3 Índice de ausentismo.....	21
4.2.1.4 Evaluación del desempeño.....	24
4.2.2 Análisis tecnológico	25
4.2.2.1 Caracterización del equipamiento tecnológico.....	25
4.2.2.2 Nivel de complejidad y especialización del flujo tecnológico.....	26

4.2.2.3 Nivel de automatización de las operaciones.....	28
4.2.2.4 Perspectivas de modernización e introducción de nueva tecnología que implique cambios en el perfil ocupacional.....	29
4.2.3 Análisis económico productivo.....	29
4.2.3.1 Productividades del trabajo.....	29
4.2.3.2 Rendimiento de los activos.....	30
4.2.3.3 Rentabilidad.....	30
4.2.3.4 Necesidades de capacitación.....	30
4.3 Desarrollo del plan de capacitación al capital humano.....	32
4.4 Ejecución del plan de capacitación (impacto y limitantes).....	37
4.4.1 Sistema de evaluación y seguimiento de la capacitación.....	38
5. Conclusiones.....	42
6. Bibliografía.....	43
7. Anexos.....	44
Anexo No 1. Organigrama de la empresa Plásticos Modernos S.A	
Anexo No 2. En cuesta para diagnostico de necesidades.	
Anexo No 3. Sistema de evaluación del desempeño.	
Anexo No 4. Colilla de pago.	
Anexo No 5. Fotos de capacitación impartida	
Anexo No 6. Formato de evaluación de capacitación.	
Anexo No 7. Resultados de evaluación de la capacitación	

Dedicatoria

Dedico este trabajo:

A Dios.

Por haberme brindado sabiduría, amor, paciencia y permitirme llegar hasta este punto tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Claudia Orue y Sebastián Ampie

Por su cariño, comprensión, paciencia y apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida. Gracias a sus consejos y motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A mi abuelita Emperatriz Silva

Por su ejemplo de perseverancia y superación, quien con su apoyo moral me hizo ver que nada es imposible en este mundo y que con dedicación y empeño llegare hasta donde me lo proponga.

Br. Claudia Johana Ampie Orue.

Dedicatoria

Le dedico primeramente mi trabajo a Dios fue el creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar.

Agradezco a mis padres, Francisco José Góngora Martínez e Hilda Julia Méndez, quienes ha sido ejemplo de disciplina, honorabilidad, perseverancia y esfuerzo. Su vida e historia me ha servido de inspiración, enseñándome que con poco se puede lograr mucho. Ellos siempre me han enseñado que la educación es primera y lo demostró a lo largo de la carrera. Y quien en todo momento me acompañaban ya sea como padres, consejeros o amigos.

Recalco nuevamente que dedico este logro al Dios de mi salvación, quien ha puesto a las personas anteriores en mi vida, para sus propósitos. De Él viene todo lo bueno y perfecto. A Él sea la gloria por los siglos de los siglos, así sea.

Br. Góngora Méndez Bellis Antonio

Agradecimiento

A Dios, por darme fuerzas en momentos difíciles, y por todas sus bendiciones recibidas.

A mis padres, por todo el amor que me han brindado.

A mi tutor Msc. Raúl Alberto Medrano Chávez por su guía en la realización del presente trabajo y compartir sus conocimientos.

A la Lic. Violeta Gago García por asesorarme en mi trabajo final de seminario, por su apoyo en todo momento y por compartir sus conocimientos dándome ánimos cuando más los necesitaba.

A mis maestros por su dedicación y su labor de enseñar con esmero lo que han aprendido.

A mis compañeras de clase: Idalia Guillen y Magda Requene por su apoyo moral y darme ánimos en todo momento.

A la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo por su calidad de enseñanza, desarrollo de capacidades y actitudes profesionales.

Br. Claudia Johana Ampie Orue.

Agradecimiento

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por el esfuerzo realizado por ellos. El apoyo en mis estudios, de ser así no hubiese sido posible. A mis padres y demás familiares ya que me brindan el apoyo, la alegría y me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

Un agradecimiento especial a Msc. Raúl Medrano, por la colaboración, paciencia, apoyo y sobre todo por esa gran amistad que me brindó y me brinda, por escucharme y aconsejarme siempre.

Br. Góngora Méndez Bellis Antonio



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO
Teléfono 253-22668 / Telefax: 253-22684

VALORACIÓN DEL DOCENTE

Jinotepe, 06 de Diciembre del 2013.

MSc. María del Carmen Conrado Paredes
Directora de Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas
Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo.

Por este medio hago entrega formal, del informe de seminario de graduación, bajo el Tema:
Formación, capacitación y desarrollo del capital humano en las organizaciones de la región sur oriental presentado por l@s bachilleres:

1. Ampie Orue Claudia Johana Carné N°. 09090299
2. Góngora Méndez Bellis Antonio Carné N°. 09095920

Siendo el subtema: **Formación, capacitación y desarrollo del capital humano en el área de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A, ubicada en el Municipio de Dolores, departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2013**

El cual ha cumplido con los requisitos establecidos de acuerdo a la normativa de Seminario de Graduación: Asistencia, participación, informes, aportes. Este trabajo ha contribuido ha desarrollar y obtener habilidades y conocimientos relacionados al perfil de la carrera y sobre todo ajustados a las exigencias del entorno económico y laboral actual.

Por lo anterior apruebo este trabajo, y por tanto puede ser defendido de acuerdo a los procedimientos académicos establecidos por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua, para ostentar al título de Licenciatura en Administración de Empresas.

El informe cumple correctamente con los requerimientos de la forma de culminación de lo estudios según Plan 99, en la modalidad de Seminario de Graduación.

Sin más que agregar me despido, deseando Bendiciones a usted y a cada persona que lea este documento, el cual es el resultado de mucho esfuerzo y dedicación.

Att.


MSc. Raúl Alberto Medrano Chávez
Tutor del Seminario de Graduación

Cc. Archivo

Resumen

El presente documento constituye un estudio de formación, capacitación y desarrollo del capital humano en el área de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A. El desarrollo del trabajo contiene una descripción organizacional y detección de necesidades de capacitación mediante un diagnóstico en el que se incorpora un análisis del personal, un análisis tecnológico y finalmente una descripción de los aspectos económicos productivos, los cuales dan paso al desarrollo y ejecución de un plan de capacitación acorde a las debilidades encontradas.

La parte organizativa de Plásticos Modernos S.A incluye la descripción de visión, misión, objetivos, políticas y valores de la empresa. Seguidamente se establece el organigrama del área en estudio, la descripción de cada ficha de cargo y la composición del personal del área de recursos humanos.

En el aspecto del diagnóstico del personal se definieron los índices de fluctuación del área de recursos humanos, índice de rotación y índice de ausentismo donde se observó que son de un nivel bajo debido a las políticas y normativas que posee la empresa, también se describe un sistema de evaluación del desempeño que es utilizado cada tres meses en las diferentes áreas funcionales, sin embargo los indicadores de evaluación del sistema son demasiados generales y por lo tanto no permite conocer con exactitud las necesidades específicas de capacitación del área en estudio. Debido a esta necesidad se planteó una propuesta acorde con las debilidades encontradas.

En el aspecto del análisis tecnológico se describe la caracterización del equipamiento tecnológico, el nivel de complejidad y especialización del flujo tecnológico donde se observa un nivel de complejidad medio acorde con los sistemas y equipos con los que cuenta la empresa, nivel de automatización de las operaciones el cual se encuentra en un nivel medio y las perspectivas de modernización e introducción de nueva tecnología donde se puede constatar que

ni a corto ni mediano plazo existe por parte de la empresa perspectivas de modernización en esta área funcional.

En la descripción del aspecto económico productivo, se encontró la existencia de retraso en la entrega de informes debido a la poca comunicación entre los colaboradores y se constato de manera general que la empresa Plásticos Modernos refleja un alto nivel de rentabilidad, lo cual ha permitido que esta empresa se posicione como líder en el mercado nacional e internacional.

Una vez finalizado el estudio en el área de recursos humanos se detectaron las siguientes necesidades de capacitación: relaciones interpersonales, trabajo en equipo y actualización en manejo de sistemas de información, para lo que se determinó los contenidos por tema, objetivos, metodología, recursos, personal a capacitar y un cronograma que permitiera llevar una secuencia lógica.

Finalmente se ejecutó el plan de capacitación a cinco colaboradores, describiendo el impacto y las limitantes de la misma, además de una propuesta de seguimiento.

1. Introducción del Tema y Subtema

Considerando las necesidades de incidir en los aspectos sociales, económicos y productivos del país, la facultad multidisciplinaria de Carazo mediante el departamento de ciencia económica y administrativa orienta como tema de seminario de graduación para la carrera de administración de empresa la formación, capacitación y desarrollo del capital humano en las organizaciones de la región sur oriental.

Actualmente todas las organizaciones se encuentran inmersas en un proceso de mejora continua para lo cual la elaboración y ejecución de planes de capacitación es un paso indispensable con el fin de obtener recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes que les permita ser más competitivos en el mercado y ayudar a cumplir con los objetivos y metas fijados.

En este contexto se realizó un estudio en el área de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A ubicada en el municipio de Dolores departamento de Carazo, con el propósito de detectar las necesidades de capacitación, se despliegan tres aspectos medulares como lo son: un diagnóstico del personal, seguido por un análisis tecnológico y un análisis económico productivo desde un punto de vista descriptivo, lo permite identificar necesidades de capacitación sobre las relaciones interpersonales, trabajo en equipo y actualización en el manejo de sistemas de información.

Finalmente se ejecuta el plan de capacitación de acuerdo a las necesidades encontradas para lo cual se establecen objetivos, contenidos, metodología y recursos necesarios, logrando la participación de cinco colaboradores de la gerencia de recursos humanos. Los resultados del trabajo investigativo tienen un impacto positivo en el desempeño de los colaboradores, esto se evidencia mediante una valoración emitida por la Lic. Sonia Ugarte, gerente de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A.

2. Justificación

Las tendencias observadas en los últimos años indican que existirá un mayor crecimiento en las organizaciones siempre y cuando cuenten con recursos humanos con un alto nivel de competitividad, esto se logra mediante capacitaciones constantes.

En la presente investigación se realizó un estudio de necesidades de formación, capacitación y desarrollo, mediante un diagnóstico de personal, un análisis tecnológico y un análisis económico productivo, obteniendo como resultado el diseño de un plan de capacitación para el desarrollo del capital humano del área de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A, dirigido a las temáticas de relaciones interpersonales, trabajo en equipo.

Como resultado de la capacitación se pretende desarrollar nuevas competencias y habilidades de los colaboradores en el área de recursos humanos de la empresa, para que influyan en la calidad del clima organizacional, contribuyendo de esta manera a que se eleve el nivel competitivo de la empresa en el mercado.

Así mismo, el equipo investigador desarrollo y adquirió nuevos conocimientos y habilidades, considerando que educandos, asumieron el rol de formadores mediante las temáticas desarrolladas en la capacitación.

Finalmente se pretende dar un aporte a estudiantes y docentes de la FAREM-Carazo como base y apoyo en elaboración de nuevos trabajos referentes a la formación, capacitación y desarrollo del capital humano. Es además es un mecanismo que contribuye a fortalecer los aspectos teóricos, prácticos e investigativos de la carrera de administración de empresa.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Contribuir en la formación, capacitación y desarrollo del capital humano del área de Recursos Humanos en la empresa Plásticos Modernos S.A, ubicado en el municipio de Dolores, departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2013.

3.2 Objetivos Específicos

- Describir los aspectos organizaciones (visión, misión, políticas y valores) estructura, fichas de cargo y composición de la fuerza laboral de la empresa Plásticos Modernos S.A.
- Detectar las necesidades de capacitación del capital humano en el área de recursos humanos, mediante un diagnóstico del personal, análisis tecnológico y análisis económico productivo.
- Diseñar un programa de capacitación para el mejoramiento de formación y desarrollo del capital humano en el área de recursos humanos estableciendo objetivos, contenidos, metodología, recursos y condiciones para la ejecución de la capacitación.
- Ejecutar la capacitación dirigida al capital humano, destacando impacto y limitantes.

4. Desarrollo

4.1 Descripción de la organización

Plásticos Modernos, S. A. inicio sus operaciones en Nicaragua bajo el liderazgo de su fundador, Don Emilio Daboub Leal en el año 1961. Actualmente es una sociedad anónima familiar, propiedad de la sucesión Daboub Sánchez, quienes son dueños del 100% del capital accionario. Plásticos Modernos S.A es una empresa con un buen prestigio tanto local como internacional y con una gran solidez financiera que garantiza a sus clientes y proveedores la continuidad necesaria para el buen desempeño de sus negocios. En el año 2011 adquiere las acciones de la empresa PLASTINIC S.A y logra consolidarse como líder en el mercado con dos plantas una ubicada en la ciudad de Managua y otra ubicada en la ciudad de Dolores.

Plásticos Modernos S.A. esta dedicada exclusivamente a la elaboración de empaques flexibles a partir de resinas vírgenes y recicladas de polietileno de baja y alta densidad en su mayoría. Cuenta con una Jornada Laboral de 24 horas al día, los 7 días de la semana. Esta empresa está ubicada en Dolores, departamento de Carazo en el km 44 1/ 2 carretera sur.

Los procesos que se llevan a cabo son: extrusión, conversión, slitter, imprenta y reciclado los cuales proveen una calidad de plástico para los consumidores.

Productos que ofrecen

Materiales de empaques flexibles elaborado en polietileno de baja, alta densidad y polipropileno.

- Bolsas con sello lateral y sello de fondo, mangas, rollos, láminas, bolsas tipo gabacha (t-shirt bags) en polietileno de alta y de baja densidad, lisos e impresos, naturales y pigmentados.
- Rollos negros para uso agrícola.
- Bolsas para basura en polietileno de alta y de baja densidad.
- Bolsas y rollos de polipropileno (bopp).

- Bolsas y rollos de laminaciones de polietileno/polietileno, polietileno/polipropileno, polipropileno/polipropileno.
- Rollos con bolsas para verduras en polietileno de alta densidad. impresiones de hasta 8 colores en tambor central y 5 colores en stack.

Productos hechos a la medida (específicos)

- Bolsas impresas para empacar arroz.
- Bolsas impresas para empacar sal.
- Bolsas impresas para empacar pan.
- Bolsas impresas para empacar frijoles.
- Bolsas impresas para empacar hielo.
- Bolsas impresas para empacar pescados y mariscos.
- Bolsas impresas para monedas en los bancos.
- Bobinas de polietileno para empaque automático de agua.
- Bobinas de polietileno para empaque automático de refrescos no gaseosos.
- Bobinas de polietileno para empaque automático de leche.
- Bobinas de polietileno para empaque automático de cloro.
- Bolsas y bobinas de polipropileno para empaque de cereales y café.
- Bolsas y bobinas de polipropileno para empaque de snack.

Productos estándar (populares)

- Bolsas de baja densidad de ¼, ½, 1, 3, 5, 6, 10, 15, 20, 25, 50 y 100 libras.
- Bolsas tipo gabacha (t-shirt) mini, medianas, grandes y jumbo.
- Bolsas para basura, pequeñas, medianas y para jardín.
- Rollos de colores y naturales (tela de lluvia).
- Carpas negras y transparente hasta 2 mts. de ancho (4 mts. abierto).
- Rollos de mantelería impresos.

Visión

Nos proyectamos como una empresa sólida e innovadora en la producción y comercialización de empaques flexibles. Nuestra meta es ser reconocidos por superar sistemáticamente las expectativas de nuestros clientes, brindando un alto valor agregado. es responsable en sus procesos y productos con el medio ambiente, con socios y colaboradores que comparten los mismos valores, mercado meta diversificado, con relaciones duraderas y firmes compromisos de trabajo continuo para la prosperidad de todos los que formamos esta gran familia.

Misión

Ser líderes en la fabricación y comercialización de nuestros productos y servicios, comprometidos con satisfacer las expectativas de nuestros clientes. Mejorando continuamente los procesos de nuestra organización a través del enfoque al cliente, altos estándares de calidad, seguridad y eficiencia para lograr un justo nivel de rentabilidad, distinguiéndonos como una empresa socialmente responsable.

Objetivo de la empresa:

Objetivos de corto plazo.

- Proveer al consumidor de un producto de alta calidad.
- Establecer contactos con proveedores locales reconocidos para garantizar el suministro continuo de insumos de calidad para la producción.
- Ofrecer al consumidor una línea de productos de calidad, con diseños nuevos, innovadores y atractivos.
- Motivar constantemente a nuestro personal de trabajo mejorando la productividad y comunicación en la empresa.
- Generar utilidades que aseguren el auto sostenibilidad del negocio.

Objetivos de largo plazo.

- Incremento en producción y cobertura de mercado.
- Adquirir tecnología de punta para los procesos productivos.
- Distribuir el producto a otros mercados (exportación).

Políticas generales.

- Mejora continua en la calidad total de la empresa.
- Hacer énfasis en el valor de materia prima de nuestros productos para el mejor uso y duración del plástico.
- Mantener un canal de comunicación abierto a nivel interno y externo de la empresa que permita un flujo de información eficiente en todos los niveles.
- Excelente presentación y atención al cliente por parte del personal de trabajo de manera que se proyecte una buena imagen de la empresa.
- Coordinación y apoyo entre colaboradores. trabajo en equipo.
- Uso racional de los recursos económicos de la empresa para asegurar la productividad y rentabilidad del negocio.
- Reinversión de utilidades que garanticen la auto-sostenibilidad del negocio.
- Cumplir en tiempo y forma con las obligaciones de la empresa.

Valores empresariales

Honestidad: trabajar siempre dentro del margen de la ley como empresa, y como grupo dentro de la organización, teniendo en mente que nuestras acciones sean lícitas con responsabilidad, respetando nuestras políticas y normatividad.

Unión: trabajo en equipo para que cada uno de sus miembros crezca individualmente y contribuya según la medida de sus responsabilidades y capacidad, con la idea de sumar esfuerzos y fortalecer la imagen de nuestro grupo.

Organización: una organización clara, precisa e institucionalizada, que sienta las bases de un desarrollo sano y sostenido, que nos permita a todos alcanzar los más altos estándares de calidad, y dirigir todos nuestros esfuerzos en una sola dirección, hacia el logro de sus objetivos.

Excelencia: entendida como el compromiso de hacer cada día mejor nuestro producto; es decir, la superación permanente.

Compromiso: el presente y el futuro de la empresa requieren ser asumidos por todos y cada uno de sus miembros, que todos compartan una visión global y coherente de los objetivos.

Servicio al cliente: identificar y satisfacer las necesidades totales de nuestros clientes de forma que genere confianza y lealtad, dando siempre un valor agregado en todo lo que hacemos, brindando un servicio de buena calidad.

Garantía: empleamos sólo materia prima de excelente calidad, lo que brinda a nuestras bolsas y rollos alta resistencia y capacidad de reutilización. Esto nos permite garantizar nuestros productos como 99.9% libre de defectos. No obstante garantizamos todos nuestros productos y nos comprometemos con nuestros clientes a reponer los defectuosos en su totalidad.

Lealtad: es nuestra obligación de fidelidad que nuestro grupo le debe a sus socios comerciales o a sí mismos. Es siempre estar presente y mantenernos firmes en nuestros ideales, cumplir siempre con actitud y máxima fidelidad y respeto a nuestros principios de trabajo.

Liderazgo: todo líder tiene el compromiso y la obligación de velar por la superación personal, profesional y espiritual de quienes lo rodean. es una responsabilidad que como personas y grupo debemos asumir en todos nuestros procesos y gestiones de calidad. Por lo general se reconoce la figura de un líder

por ser quien va a la cabeza, sobre sus hombros tiene la responsabilidad de llevar adelante todo género de proyectos, distinguiéndose por ser una persona emprendedora y con iniciativa, con la habilidad de saber transmitir sus pensamientos a los demás, comprensión de las personas y la desarrollada capacidad de conjuntar equipos de trabajo eficientes.

Respeto: comienza en nuestra propia persona. el estado original del respeto está basado en el reconocimiento de nuestro propio ser como una entidad única, una fuerza vital interior de nuestro equipo, un ser espiritual, un alma. la conciencia elevada de saber “quién o quiénes somos” surge desde un espacio auténtico de valor puro. Con esta perspectiva; hay fe en nuestro propio ser así como entereza e integridad en el interior de nuestro grupo.

Innovación: el presente y el futuro de nuestra empresa es asumido por todos y cada uno de sus integrantes, adoptando la actitud del constante cambio, y de nuestra evolución continua, para así contribuir al crecimiento vanguardista y progresista de nuestro grupo y de nuestra mejora continua, ser una empresa innovadora no es tener una idea y buscar vivir de ella en el futuro, sino tener la actitud de permitir tener esa idea y aferrarnos constantemente a ella, para nuestro crecimiento diario.

4.1.1 Estructura organizacional

Por sus características, la empresa Plásticos Modernos S.A implementa un organigrama funcional (ver anexo 1) a continuación se presenta el organigrama del área en estudio:



Fuente: Plásticos Modernos S.A

4.1.2 Descripción de cargos (Fichas de cargos)

A continuación se presenta una descripción de cargos del área de recursos humanos la cual tiene como propósito maximizar el desempeño y la productividad permitiendo definir de una manera clara las tareas que se van a realizar en un puesto y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito.

I. Identificación del cargo
Nombre del cargo: Gerente de recursos humanos.
Dependencia Jerárquica: Gerencia administrativa.
Cargos dependientes: <ol style="list-style-type: none">1. Encargado de nomina.2. Responsable higiene y seguridad.
Objetivo: Proveer, mantener y retener personal competente, comprometido y eficiente.
Funciones: <ol style="list-style-type: none">1. Coordinar en conjunto con el responsable de nomina el trabajo de nomina.2. Verificar liquidación correcta, en tiempo y forma, del pago de los trabajadores.3. Coordinar en conjunto con contabilidad actividades de revisión y tiempo de ejecución.4. Lleva acabo el proceso de selección y reclutamiento del personal.5. Evalúa el proceso de desempeño de los colaboradores de la empresa.6. Contribuye en los procesos de capacitación del personal.7. Hacer reporte mensual al INSS (altas, bajas, salarios, subsidios).8. Autorizar planillas de pago (semanal, quincenal, aguinaldo, vacaciones)9. Gestionar creación de nuevas opciones, o modificaciones a Nomina.10. Dar Mantenimiento a SIAF nomina.11. Administrar personal del departamento.12. Validar adeudos del personal para elaboración de liquidaciones finales.13. Validar ingresos, deducciones o incidencias.14. Validar saldos de vacaciones, seguro social, IR y otras deducciones.15. Revisar liquidación final conforme ley y enviar a revisión a contabilidad.
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30pm y Sábado de 8:00 am a 12:00 am
Perfil del Cargo:
Nivel académico: Ingeniería en sistemas.
Experiencia laboral: 3 años.
Requisitos del cargo: <ol style="list-style-type: none">1. Lic. en Administración de Empresas.2. Lic. en Contabilidad Pública o carreras afines.

Habilidades:

1. Liderazgo y trabajo en equipo.
2. Excelentes relaciones humanas y habilidad en Manejo de equipos de trabajo
3. Honestidad, discreción y responsabilidad

Relaciones del Cargo

A nivel interno: Con todo el personal en general.

A nivel externo: Ninguno.

Fuente: Plásticos Modernos S.A

I. Identificación del cargo
Nombre del cargo: Encargado de nomina.
Dependencia Jerárquica: Gerencia de recursos humanos.
Cargos dependientes: 1. Auxiliares de nomina.
Objetivo: Planificar las actividades que se ejecutan en la unidad de nomina, a fin de fomentar el trabajo en equipo y optimizar los resultados.
Funciones: <ol style="list-style-type: none">1. Cumplir con las políticas, normas y procedimientos del departamento nomina.2. Garantizar el procesamiento de la planilla de trabajadores activos y jubilados.3. Gestionar solicitudes de cheques.4. Garantizar el archivo de planillas con sus soportes5. Efectuar pago de trabajadores en tiempo y forma.6. Garantizar los cambios de condiciones de los trabajadores en sistema y expediente.7. Atender consultas y solicitudes del personal.8. Tramitar pago de servicios subcontratados.9. Elaborar planillas de aguinaldos y vacaciones.10. Remitir subsidios de los trabajadores al INSS.11. Retirar y entregar colillas del INSS a los trabajadores12. Garantizar liquidaciones de trabajadores.13. Realizar contrataciones de nuevo ingresos.14. Gestionar beneficios de convenio al personal.
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30pm y Sábado de 8:00 am a 12:00 am
Perfil del Cargo: Nivel académico: Licenciatura en Administración de Empresas. Experiencia laboral: 3 años.
Requisitos del cargo: <ol style="list-style-type: none">1. Licenciatura en contaduría Pública o Finanzas.2. Licenciatura en Administración de Empresas.3. Uso de programas informáticos de Windows Office.4. Buenas relaciones humanas.

Habilidades:

1. Fidelidad y discrecionalidad en el manejo y de la información contable y financiera.
2. Excelentes relaciones humanas.
3. Manejo de programas de computación.

Relaciones del Cargo

A nivel interno: Con todo el personal en general.

A nivel externo: Ninguno.

Fuente: Plásticos Modernos S.A

I. Identificación del cargo
Nombre del cargo: Auxiliares de nomina(2)
Dependencia Jerárquica: Encargado de nomina
Cargos dependientes: Ninguno
Objetivo: ejecutar la liquidación de la nómina calculando y verificando los datos correspondientes para su elaboración, a fin de asegurar el correcto pago al personal.
Funciones: <ol style="list-style-type: none">1. Bajar diariamente marcas, del reloj magnético del personal.2. Recepciona incidencias de planilla conforme política de recepción de incidencias.3. Grabar incidencias.4. Grabar embargos ejecutivos y ley de alimentos que recepciones.5. Hacer efectivos los cambios de condición de personal debidamente autorizados.6. Verificar la autenticidad y firmas autorizadas de las incidencias que recibe para pago de planilla.7. Generar planilla de pago del personal semanal y quincenal.8. Validar planillas de pago (ingresos, deducciones de ley y otras deducciones) grabados.9. Enviar a contabilidad planilla de pago con su respectivo soporte para revisión.10. Hacer solicitud y gestionar pago de planilla mensual de jubilados.11. Tramitar pagos de subcontratados.12. Elaborar planillas de pago.13. Archivar planillas.14. Hacer remisión de subsidios en los 3 primeros días de cada mes.15. Gestionar Pago de facturación del INSS.16. Recepciona y verificar reclamos de planilla para corregir.17. Cualquier otra actividad asignada, por el jefe inmediato.
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30pm y Sábado de 8:00 am a 12:00 am
Perfil del Cargo: Nivel académico: Licenciatura en administración de empresas(tercer año aprobado) Experiencia laboral: 3 años.
Requisitos del cargo: <ol style="list-style-type: none">1. Licenciatura en contaduría pública o finanzas2. Uso de programas informáticos de Windows Office

3. Buenas relaciones humanas

Habilidades:

1. Responsabilidad aprobada en el desempeño de sus funciones
2. Excelentes relaciones humanas
3. Manejo de programas de computación: Microsoft Excel

Relaciones del Cargo

A nivel interno: Con todo el personal en general.

A nivel externo: Ninguno.

Fuente: Plásticos Modernos S.A

I. Identificación del cargo
Nombre del cargo: Responsable higiene y seguridad.
Dependencia Jerárquica: Gerencia de recursos humanos.
Cargos dependientes: Ninguno.
Objetivo: procurar el bienestar físico, social y mental de todos los colaboradores.
Funciones: <ol style="list-style-type: none">1. Vela por el cumplimiento de las políticas y normas establecidas en el departamento, en materia de seguridad industrial e higiene ocupacional.2. Investiga accidentes de trabajo, determina sus causas y recomienda medidas correctivas.3. Lleva y analiza estadísticas de accidentes laborales.4. Ocuparse del control de las enfermedades ocupacionales.5. Elabora normas y procedimientos relacionados con la adquisición y dotación de equipos de protección personal.6. Participa en reuniones con los inspectores de seguridad e higiene ocupacional.7. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.8. Cualquier otra actividad asignada, por el jefe inmediato.
Horario: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30pm y Sábado de 8:00 am a 12:00 am
Perfil del Cargo: Nivel académico: Licenciatura en relaciones internacionales. Experiencia laboral: 2 años.
Requisitos del cargo: <ol style="list-style-type: none">1. Ingeniero industrial.2. Aprobación de examen psicométrico.
Habilidades: <ol style="list-style-type: none">1. Responsabilidad aprobada en el desempeño de sus funciones.2. Excelentes relaciones humanas.
Relaciones del Cargo A nivel interno: Con todo el personal en general. A nivel externo: Ninguno.

Fuente: Plásticos Modernos S.A

4.1.3 Composición del capital humano

La empresa Plásticos Modernos S.A cuenta con un total de 613 trabajadores de los cuales 116 se encuentran en las oficinas ubicadas en la Ciudad de Managua. El salario básico mínimo del capital humano es de C\$ 3.880.00 por encima del básico establecido por la ley más incentivos por producción más horas extras por lo que cada trabajador devenga aproximadamente C\$ 6,500.00 mensuales. La mayoría de los trabajadores son de los municipios de Diriamba y Dolores en menor parte de Jinotepe, San Marcos, Masatepe y Managua. El área de recursos humanos de la empresa se encuentra conformada por 5 colaboradores detallado de la siguiente manera:

Tabla N° 1

Colaborador	Cargo	Sexo	Edad	Nivel Académico	Años de Antigüedad	Capacitaciones Recibidas
A	Gerente de recursos humanos	Femenino	30	Ingeniera en sistemas	3	Ninguna
B	Encargado de nomina	Femenino	49	Lic. Administración de empresa	3	1 (Funcionamiento del programa ORACLE)
C	Auxiliar de nomina	Femenino	31	Lic. Administración de empresa	3	1 (Funcionamiento del programa ORACLE)

D	Auxiliar de nomina	Femenino	24	Lic. Administración de empresa (tercer año aprobado)	3	1 (Funcionamiento del programa ORACLE)
E	Higiene y seguridad	Femenino	24	Lic. Relaciones internacionales	2	Ninguna

Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

4.2. Detección de necesidades de capacitación

4.2.1 Diagnóstico del personal

Según estudio realizado en el área de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A se pudo conocer que la mayoría de los empleados cuentan con estudios superiores correspondientes a licenciaturas e Ingeniería, y poseen un gran deseo de superación.

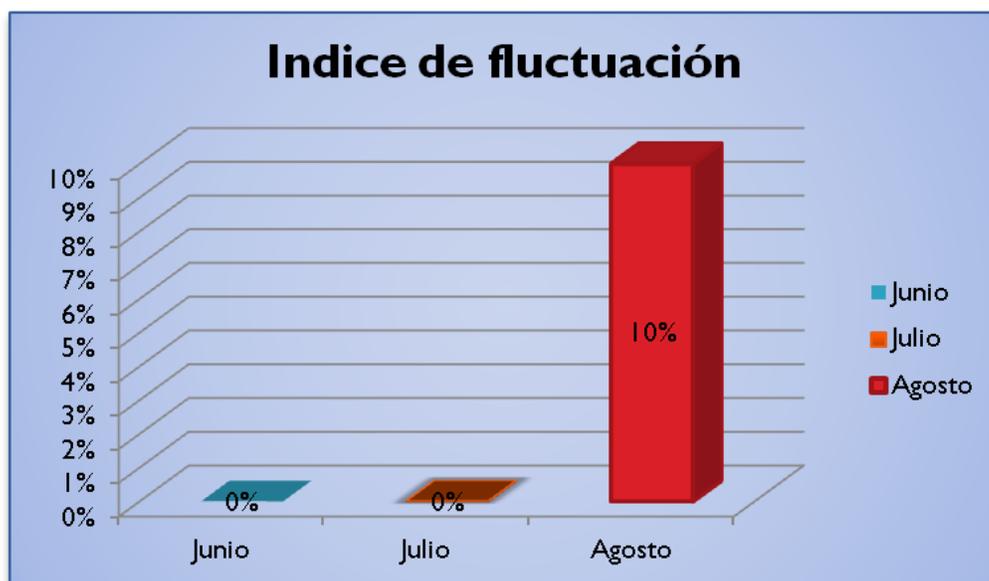
Para obtener un conocimiento más amplio de la situación actual se decide realizar un análisis del personal, un análisis tecnológico y un análisis económico productivo en el área de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A para conocer las potencialidades de sus colaboradores, detectando las necesidades de capacitación del capital humano con indicadores que se presenta a continuación.

4.2.1.1 Índice de fluctuación del capital humano (Traslado, Relevo Generacional)

En el área de recursos humanos en los últimos tres meses comprendidos desde el mes de Junio hasta el mes de agosto, solo ha existido un traslado correspondiendo a un 10% de la tasa de fluctuación y traslado el cual se realizo del departamento de calidad al departamento recursos humanos.

En lo concierne al relevo generacional en esta área no ha ocurrido ninguno en los últimos tres años debido a que es un empresa relativamente nueva.

Gráfico N°1



Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

Tasa de fluctuación en traslado	
$\frac{\text{Ingreso} + \text{salida} \times 100}{2}$	$\frac{1 + 0 \times 100}{2}$
$\frac{\text{Total de trabajadores}}{5}$	10%

4.2.1.2 Índice de rotación del capital humano

En los últimos tres años el área de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A no presenta entrada ni salida de colaboradores según conversaciones con la gerente del área por lo tanto:

El índice de rotación será igual a la entrada de colaboradores menos la salida entre en número de colaboradores existentes en el área por cien.

$(0 - 0 / 5) * 100 = 0 \%$

Como la relación es porcentual, el índice es del 0%, lo que indica según las teorías administrativas que existe estancamiento de personal, pero se considera que como son cargos de confianza no debe existir una alta rotación al menos que exista incumplimiento de las políticas y normativas de la empresa por parte de los colaboradores.

4.2.1.3 Índice de ausentismo del capital humano

La tabla N°2 permitirá tener una apreciación clara de las causas y total de días de ausentismo en área de recursos humanos

Tabla N°2

Meses	Días Laborales	Causas de ausentismo mixto				
		Permiso sin goce de sueldo	Consultas médicas (4 horas no deducibles)	Entradas Tardes(en horas)	Ausencia (sin amonestación al expediente)	Ausencia (Con amonestación al expediente)
		Número de trabajadores de faltaron por mes según causa				
Junio	25	1	0	3	0	0
Julio	26	0	0	2	0	0
Agosto	27	2	0	4	0	0
Total	-	3	0	9	0	0

Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

Se utilizo la siguiente fórmula para calcular el porcentaje de ausentismo por hora:

% Ausentismo por hora = total horas de ausencia / total horas de conexión planificadas

3 horas / 200 horas = 0.01 % (Junio)

2 horas / 208 horas = 9.6 % (Julio)

4 horas / 216 horas = 0.01 % (Agosto)

Gráfico N°2



Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

Según información obtenida después de aplicar fórmula se encontró que en el mes de julio se perdieron más horas laborales a causa del ausentismo alcanzando un 9.6% del total de ausentismo por hora, estas horas perdidas fueron justificadas debidamente en tiempo y forma por parte del personal, en su mayoría debido a retardos involuntarios por fuerza mayor.

Para Calcular el ausentismo por días de ausencia:

% Ausentismo por días = total días hombre de ausencia / total días hombre de conexión planificados

1 día / 25 días = 0.04 % (Junio)

2 días / 27días = 0.07 % (Agosto)

Gráfico N°3



Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

Una vez aplicada la fórmula se observó un mayor índice de ausentismo por día en el mes de agosto alcanzando un 0.07%. El índice de ausentismo fue más alto en este mes debido a enfermedades comprobadas por parte del personal.

Es importante que la empresa siga un control minucioso de los ausentismos laborales, para conocer la evolución y así estimar la importancia de los indicadores calculados.

4.2.1.4 Evaluación del Desempeño

La Empresa Plásticos Modernos S.A. utiliza un método de evaluación de desempeño consistente en un programa llamado SAPIENS consulting (ver anexo 3), que permite la medición por colaborador para poder mejorar su desempeño laboral, proporcionando datos relevantes de cada área funcional según indicadores previamente establecidos.

Este método es implementado cada tres meses ayudando a los jefes de área, para que tengan acceso a conocer cómo va el índice de evaluación del desempeño de cada colaborador según su rendimiento, eficiencia y si cumple con sus metas de trabajo o no.

Según datos generados por el programa en la última evaluación realizada en el mes de agosto en el área de recursos humanos se midieron indicadores como: ausentismo, llegadas tardes, sanciones menores, sanciones mayores, permiso sin goce de salario y permiso con goce de salario alcanzando el promedio más bajo el indicador de sanciones menores con un 98% debido al retraso en la entrega de informes.

Como quipo investigador se considera importante la necesidad de proponer un sistema de evaluación de desempeño exclusivamente para el área de recursos humanos ya que el que existente mide indicadores demasiados generales y no permite conocer a fondo las necesidades de esta área funcional.

La propuesta consiste en la utilización del sistema SAPIENS consulting con indicadores empleados en el método de evaluación de escalas graficas, cabe destacar que su aplicación requiere tener cuidado a fin de neutralizar la subjetividad y los prejuicios del evaluador, es por ello que se proponen indicadores como: conocimiento del trabajo, cooperación, capacidad de realización, optimización del material de trabajo y relaciones humanas, por medio de los cuales se podrá obtener una visión más amplia de las necesidades del personal.

4.2.2 Análisis tecnológico

4.2.2.1 Caracterizaciones del equipamiento tecnológico

Tabla N°3

Herramienta	Marca	Cantidad	Años de vida útil	Imagen
Base de datos ORACLE	ORACLE	1	3	
Computadora	BenQ	6	2	
Impresora	Helen Parker	1	1	
Fotocopiadora y Escáner	Helen Parker	1	1	
Teléfono local	Radio Shack	1	2	
Reloj Digital	Helen Parker	1	2	

Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

4.2.2.2 Nivel de complejidad y especialización del flujo tecnológico

El personal de recursos humanos tiene conocimientos y un amplio manejo de los programas basados en plataforma de Windows office (Word, Excel y PowerPoint) con un nivel de complejidad básico.

La empresa posee un programa llamado ORACLE el cual básicamente consiste en la gestión de bases de datos. Es un programa reconocido en empresas por su alto nivel de confiabilidad y especialmente utilizado en el área de recursos humanos para brindar apoyo al encargado de nomina y auxiliar de nomina los cuales poseen un gran manejo del programa debido a una capacitación que reciben acerca de su funcionamiento una vez que ocupan estos puestos ya que el nivel de complejidad de su uso es de un nivel avanzado.

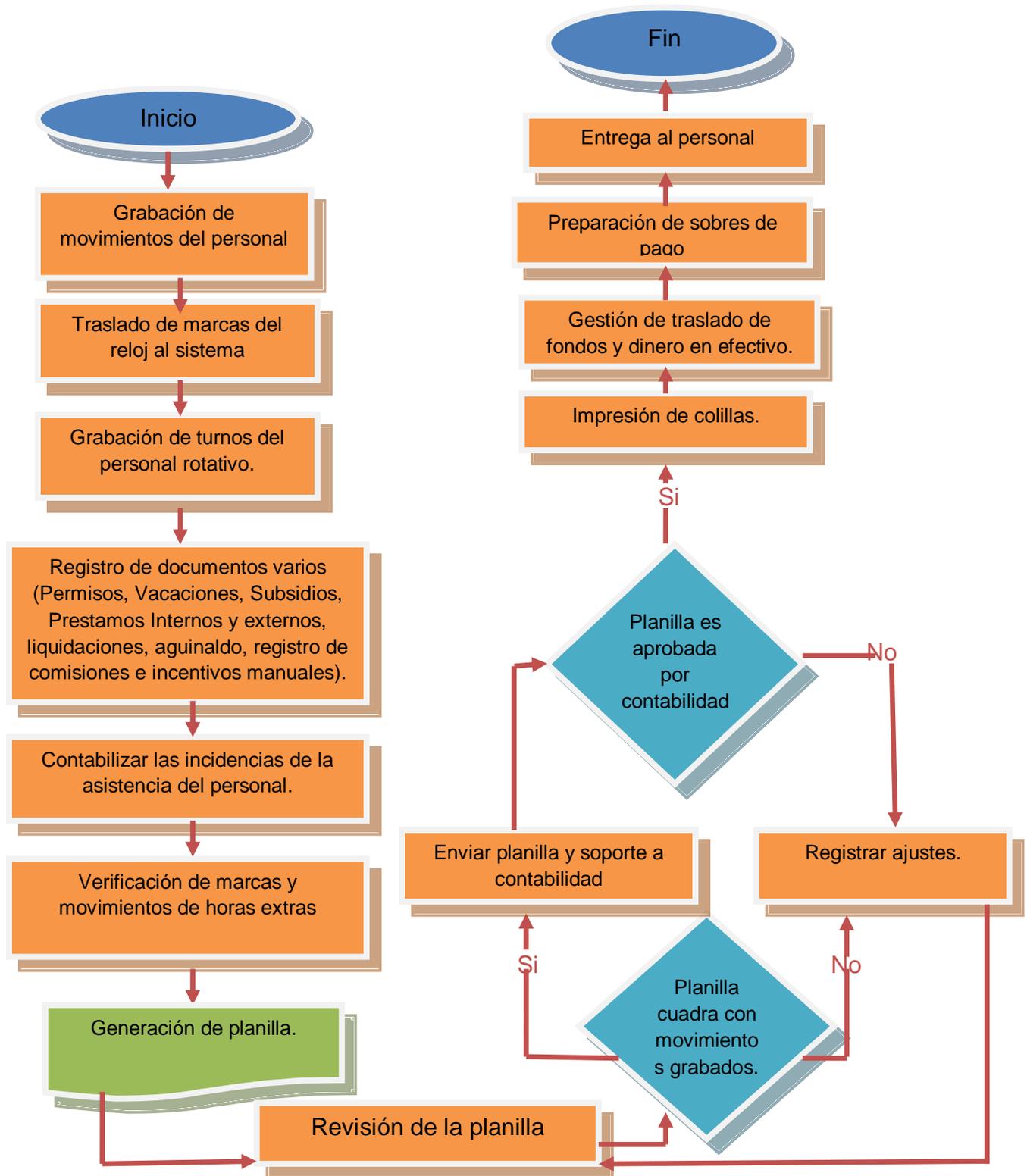
Cabe destacar que les ayuda a alimentar todo tipo de movimiento concerniente a la asistencia semanal que cada jefe de área pasa por escrito haciendo notar la inasistencia, subsidios, vacaciones y llegadas tardías.

Este programa (ORACLE) también genera un documento (colilla de pago) que refleja los movimientos semanales por cada trabajador (ver anexo 4) y ayuda a la generación de la planilla de pago de todos los colaboradores de la empresa.

En cuanto al análisis de flujo de tecnología se identifico que el nivel de complejidad es medio de acorde al sistema y equipos con los que cuenta la empresa.

A continuación de manera grafica se describe el funcionamiento del programa ORACLE para la elaboración de planilla.

Flujo de procesos de generación de planilla



Fuente: Plásticos Modernos S.A

En este aspecto se percibe se que desempeño de este sistema dependerá de la fluidez y de la calidad de la información con que se alimenta, siendo de vital importancia el trabajo en equipo y excelentes relaciones interpersonales.

4.2.2.3 Nivel de automatización de las operaciones

Uno de los objetivos de la empresa Plásticos Modernos S.A es la automatización de las oficinas de sus áreas funcionales para incrementar la productividad y la eficiencia a través de múltiples tecnologías.

El área de recursos humanos se apoya en una amplia gama de aplicaciones como los son: sistema de base de datos (ORACLE) que se encuentra conectado en red mediante servidores, paquetes integrados de Windows office, paquetes que ayudan a detectar y remover virus de cualquier tipo de disco (Central Point Antivirus), Fax electrónico y un programa que evalúa el desempeño de los colaboradores (SAPIENS consulting), los cuales están orientados a mejorar el desempeño de las actividades realizadas.

Es importante mencionar que se cuenta con respaldos de archivos en físicos de planillas, contratos, formatos de control de vacaciones, permisos y ausencias ya que en caso de existir algún problema con el sistema inmediatamente se acude a los archivos en físicos agilizando cualquier inconveniente que se pueda presentar. Por lo tanto podemos se observa un nivel de automatización medio para las operaciones del área.

Por las características del nivel de automatización, es importante que los colaboradores sean capacitados constantemente en el funcionamiento de los sistemas y programas con los que cuenta la empresa debido a que la variación o modernización de alguno de ellos implicaría una evidente necesidad de capacitación.

4.2.2.4 Perspectivas de modernización e introducción de nueva tecnología que implique cambios en el perfil ocupacional

La introducción de nueva tecnología dejaría en evidencia una necesidad de capacitación a los colaboradores del área de recursos humanos, sin embargo la empresa actualmente no posee perspectivas de modernización a corto ni a mediano plazo que implique cambios en el perfil ocupacional.

Se propone a la empresa que actualice sus sistemas de información debido a que de no existir modernización de ellos dejarían de ser tan funcionales y pasarían a ser obsoletos. Cabe destacar que al existir una modernización o actualización de estos sistemas es necesario que los colaboradores del área sean capacitados de manera constante para optimizar el uso de los mismos.

4.2.3 Análisis económico productivo

4.2.3.1 Productividad del trabajo

La productividad del trabajo realizado en el área de recursos humanos va de la mano con la rentabilidad de la empresa. Para medir la productividad se tomaron en cuenta indicadores como: cumplimiento de planes de trabajo, entrega de informes en tiempo y forma y el cumplimiento de la entrega del pago al personal de la empresa según nomina. Estos indicadores fueron medidos a través de planes de trabajo ya establecidos que posee el área.

De acuerdo a los indicadores se encontró que existe un cumplimiento de los planes de trabajo en el área de recursos humanos, sin embargo la entrega de informes se ve afectada debido a que existe retraso de información al pasar de un de un cargo de trabajo a otro dentro de la misma área funcional.

Se considera necesario fortalecer el trabajo en equipo para que existan unas buenas relaciones interpersonales y de esta manera la información fluya de manera correcta evitando el retraso de información la cual afecta la productividad en el área de recursos humanos.

4.2.3.2 Rendimiento de los activos

Los colaboradores del área de recursos humanos poseen un equipo tecnológico completo que les permite cumplir con sus funciones. Estos activos son financiados con recursos de la empresa y constantemente reciben mantenimiento lo que permite el funcionamiento a la perfección de cada uno de ellos.

Cabe destacar que en área semanalmente se realiza un inventario para abastecer de todo tipo de equipo o materiales que sean necesarios y brindar soporte técnico a los que lo necesiten.

4.2.3.3 Rentabilidad

La empresa Plásticos Modernos S.A posee una excelente rentabilidad, la cual se logro consolidar en el año 2011 con la compra de las acciones de la empresa PLASTINIC S.A y de esta manera lograron establecerse como líderes en el mercado nacional y Centro Americano.

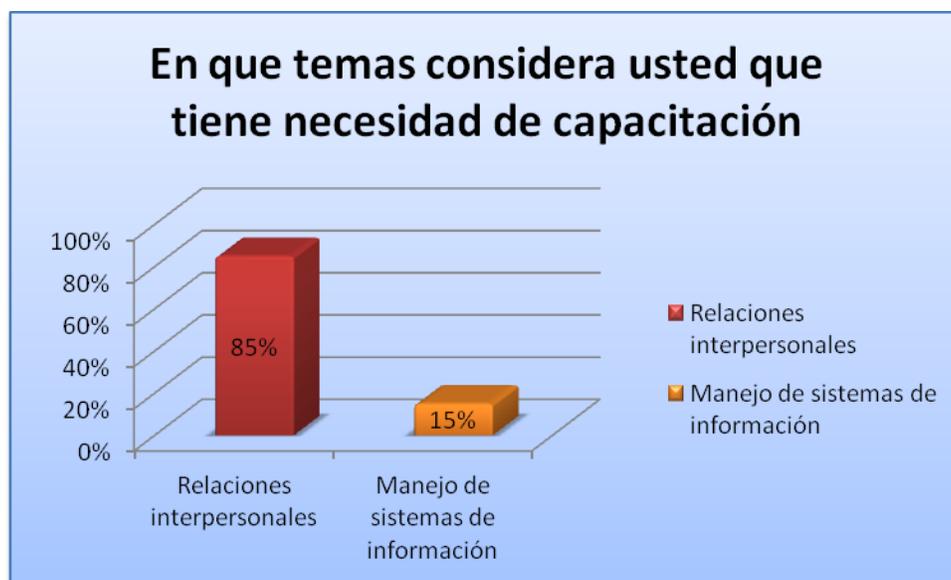
En la actualidad cuentan con infraestructura propia y dos plantas una ubicada en la ciudad de Managua y la central ubicada en el municipio de Dolores.

4.2.3.4 Necesidades de capacitación

Una vez realizados los análisis tanto del personal como de sus operaciones y complejidad tecnológica mediante la implementación de entrevistas, observación directa y cuestionarios, se detectaron debilidades en la entrega de informes debido a que la información no fluye de manera correcta siendo reflejo de las pocas relaciones interpersonales entre los colaboradores del área lo que afecta al trabajo en equipo. Además se detecto la necesidad de mantener al personal actualizado en el funcionamiento de sistemas de información y equipo tecnológico.

En la gráfica No 4 Se observan los resultados de la aplicación de un pequeño cuestionario (ver anexo 2) realizado a los colaboradores del área de recursos humanos.

Gráfico N° 4



Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

Una vez aplicado el cuestionario el 85% de los colaboradores concordó que tienen debilidad en las relaciones interpersonales y el 15% en el manejo de sistemas de información. Es importante destacar que los colaboradores coincidieron en que estarían dispuestos a recibir capacitaciones para mejorar en su área de trabajo ya que la empresa no cuenta con un plan de capacitación establecido y esto no les permite ampliar sus conocimientos limitándolos de esta manera a la hora de poner en práctica sus funciones.

En resumen se decidió desarrollar un plan de capacitación con las temáticas de relaciones interpersonales y trabajo en equipo para desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos que genere un mejor cumplimiento de las funciones de los colaboradores del área en estudio.

Cabe destacar que la necesidad de capacitar al personal en el manejo de sistema de información se deja como propuesta a la empresa debido a que es una temática muy amplia que tiene que ser impartida por conocedores de la materia.

4.3 Desarrollo del plan de capacitación al capital humano

Plan de capacitación sobre relaciones interpersonales y trabajo en equipo dirigido al capital humano del área de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A.

Objetivo General

Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.

Objetivos Específicos

- ✓ Incrementar la productividad de los colaboradores.
- ✓ Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- ✓ Lograr cambios en el comportamiento de los colaboradores con el propósito de mantener un clima organizacional satisfactorio.

Plan de capacitación

Formato N°1

Contenido de la capacitación	Objetivo	Metodología	Recursos	Personal a capacitar	Lugar de capacitación	Responsable de la capacitación
1 Relaciones interpersonales. 1.2 Concepto 1.3 Importancia 1.4 Principales habilidades 1.5 Ejercicio práctico.	Transmitir y reforzar en los participantes conceptos y herramientas que les permitan adquirir o mejorar sus habilidades para llevar unas relaciones interpersonales sanas.	Conferencia Consistente en exponer sobre diferentes temas para generar discusión. Técnicas grupales consiste en ejercicios vivenciales.	Data show Laptop Marcadores Papel bond Brochure Lapiceros Cámara digital	Colaboradores del área de recursos humanos.	Gasolinera Uno, 1 cuadra abajo media al norte. Diriamba-Carazo	Grupo de seminario de graduación 2013

<p>2 Trabajo en equipo.</p> <p>2.2 Concepto</p> <p>2.3 Ventajas</p> <p>2.4 Desventajas</p> <p>2.5 Importancia</p> <p>2.6 Ejercicios prácticos</p>	<p>Transmitir y reforzar en los participantes conceptos y herramientas que les permitan adquirir o mejorar sus habilidades para trabajar en equipo.</p>	<p>Conferencia</p> <p>Consistente en exponer sobre diferentes temas para generar discusión.</p> <p>Técnicas grupales consiste en ejercicios vivenciales.</p>	<p>Data show</p> <p>Laptop</p> <p>Marcadores</p> <p>Papel bond</p> <p>Brochure</p> <p>Lapiceros</p> <p>Cámara digital</p>	<p>Colaboradores del área de recursos humanos.</p>	<p>Gasolinera</p> <p>Uno, 1 cuadra abajo media al norte.</p> <p>Diriamba-Carazo</p>	<p>Grupo de seminario de graduación 2013</p>
--	---	--	---	--	---	--

Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

Cronograma de capacitación

Formato N°2

	Semana del 11-16 de noviembre						Duración
Actividades	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado Hora: 2:00pm	
Tema 1							35 minutos
Dinámica grupala							15 minutos
Refrigerio							15 minutos
Tema 2							35 minutos
Dinámica grupala							15 minutos

Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

Presupuesto de la capacitación

Formato N°3

Temas	Colaboradores	Refrigerio	Costo unitario	Total
1 Relaciones interpersonales.	5	Gaseosa	C\$32.00	C\$ 32.00
		Vasos descartables	30.00	30.00
		hielo	6.00	6.00
		Pasteles de pollo	7.00	49.00
		servilletas	12.00	12.00
2 Trabajo en equipo.	5	Costo total Refrigerio		C\$129.00
		Materiales	Costo unitario	
		paleógrafos	2.50	5.00
		Data show	300.00	300.00
		Impresiones	2.00	10.00
		Costo total de materiales		C\$ 315.00
Total Capacitación				C\$ 444.00

Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

4.4 Ejecución de la capacitación (impacto y limitaciones)

La capacitación se llevo a cabo el día sábado 16 de noviembre del año en curso, en horario de 2:00 pm a 4:00 pm en la ciudad de Diriamba. La actividad se inicio con las palabras del Br. Bellis Góngora quien explico un poco acerca de la importancia de la capacitación tanto para la empresa como para los estudiantes.

Luego el grupo de seminario inicio una conferencia sobre relaciones interpersonales explicando acerca de su concepto, importancia, ventajas y desventajas. Seguidamente se realizo una actividad grupal la cual consistió en un juego en el cual tenía que averiguar que objeto estaba dibujando su compañera de trabajo en un paleógrafo con el fin de incentivar las relaciones entre ellas.

Una vez culminada la actividad se dio paso a un pequeño refrigerio que permitió una convivencia amena entre el grupo.

Como segunda intervención del grupo de seminario se realizó una conferencia acerca del trabajo en equipo su concepto, importancia, ventajas y desventajas. Así mismo se realizo el juego anterior pero con la diferencia de que esta vez trabajarían en equipos con el propósito de que ellas pudieran observar como el trabajo en equipo facilitaba el juego y de la misma manera podía facilitar el trabajo que ellas realizan en el área de recursos humanos.

Culminada la capacitación se hizo entrega de brochures con el contenido de la charla impartida y de un instrumento de evaluación que permitiría conocer el impacto y las limitaciones de la capacitación.

Impacto para la empresa:

El impacto de la capacitación impartida fue favorable debido al aporte de conocimientos, habilidades y destrezas que benefician al desempeño exitoso de los colaboradores dentro de la organización.

Los conocimientos servirán para poder mejorar en el proceso de la empresa en general y de forma específica del área de recursos humanos, agilizando la entrega de informes mediante unas buenas relaciones interpersonales y un exitoso trabajo en equipo.

Impacto para el estudiante:

La capacitación impartida permitió que el grupo de seminario extendiera sus conocimientos adquiriendo experiencias mediante un intercambio de información lo que favorece a crear nuevas habilidades las cuales podrán aplicar en un entorno laboral.

Además permitió implementar el uso de técnicas de expresión oral, aumentar la confianza y eliminar temores de hablar en público.

Impacto para el docente:

Mediante este trabajo, se visualizó directamente el desempeño de los estudiantes en la ejecución del plan de capacitación en las distintas organizaciones, resultado altamente satisfactorio observar a nuestros estudiantes interactuando con los colaboradores y directivos de las organizaciones, principalmente contribuyendo mediante la transmisión de nuevos conocimientos y sobre todo incidiendo en la actitud hacia la mejora continua.

Limitaciones:

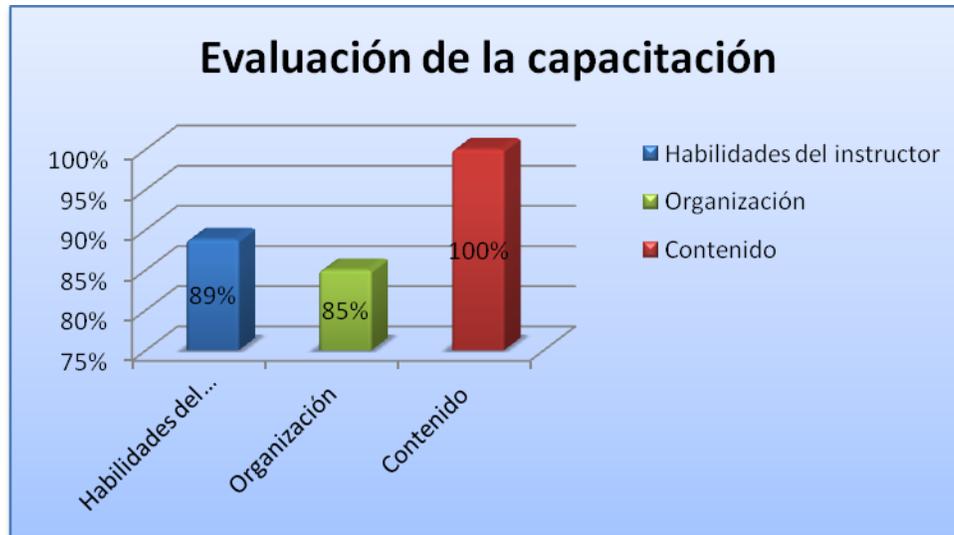
Para el desarrollo de la capacitación las principales limitantes fueron el lugar y el tiempo. Esto se debe a que la gerencia general de la empresa Plásticos Modernos S.A es estricta con sus horarios de trabajo y por lo tanto no se podía desarrollar la capacitación en horarios laborales.

Así mismo, es importante destacar que los colaboradores que asistieron contaban con un tiempo limitado debido a que todos tenían diligencias personales que realizar.

4.4.1 Sistema de evaluación y seguimiento de la capacitación

Una vez concluida la capacitación se les entregaron a los participantes formatos de evaluación (ver anexo 4) obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico No 4



Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

Habilidades del instructor:

Según datos obtenidos por la encuesta realizada a los cinco colaboradores del área de recursos humanos, se observa una calificación de excelente a muy buena por lo que se considera que la información brindada fue clara, completa y correcta, así mismo el uso de lenguaje fue comprendido y las imágenes mostradas en diapositivas fueron agradable y acorde con el tema impartido.

Organización de la capacitación:

En el aspecto organizativo se considero en un rango de excelente a muy bueno, lo que indicó una satisfacción del 85%. Es importante destacar la aceptación y satisfacción por el uso de los materiales empleados lo que facilitaron el entendimiento de los temas impartidos.

Contenido impartido:

El contenido impartido alcanzó un promedio de aceptación del 100%, debido a que se considera que los temas impartidos fueron de gran interés por la relación que tenían con el trabajo que se realiza en el área de recursos humanos.

Para el seguimiento del aprendizaje obtenido mediante la capacitación, se deberá aplicar por parte de la gerencia de recursos humanos una serie de actividades detalladas en la tabla No 4 en un periodo no mayor a los tres meses para conocer la conducta de los colaboradores después del proceso de capacitación.

Tabla No 4

No.	Actividad	Objetivo	Fecha
1	Supervisión directa por parte de la gerente de recursos humanos al personal del área.	Verificar la conducta de los colaboradores dentro de la organización.	Enero, febrero y marzo del año 2014.
2	Reunión semanal o quincenal con el grupo participante por 30 minutos.	Conversar sobre la manera como están aplicando los aprendizajes obtenidos en el trabajo diario.	
3	Entrevistas ocasionales con los participantes mediante una conversación no estructurada sobre la forma como está impactando lo aprendido en el evento de capacitación en el trabajo.	Compartir dificultades y hacer referencia al contenido visto en el evento de capacitación.	

Fuente: Equipo de seminario de graduación 2013

Una vez aplicadas las actividades de seguimiento si se obtienen resultados satisfactorios se continuará con el proceso de capacitación, de lo contrario, de ser los resultados insatisfactorios, se procederá a realizar el análisis del problema, estableciendo medidas correctivas.

5. Conclusiones

Se describieron los aspectos organizacionales (visión, misión, políticas y valores) estructura, fichas de cargo y composición de la fuerza laboral de la empresa Plásticos Modernos S.A. Los cuales ya están establecidos por la empresa y son orientados al logro de calidad y mejora continua.

Se detectó las necesidades de capacitación del capital humano, mediante un diagnóstico organizacional donde se realizó una propuesta para el sistema de evaluación de desempeño, análisis tecnológico y análisis económico productivo, las cuales fueron sobre relaciones interpersonales, trabajo en equipo y actualización de manejo de sistemas de información, para lo cual se hizo uso de entrevistas, encuestas, observaciones directas, análisis documental, cabe destacar que en todo momento se contó con el apoyo de la Lic. Sonia Ugarte, quien en coordinación con los colaboradores facilitaron la información.

Una vez que se detectaron las necesidades de capacitación del área de recursos humanos se procedió al diseño de un plan de capacitación para el mejoramiento de formación y desarrollo del capital humano, estableciendo los objetivos, contenidos, metodología, recursos, y condiciones para la ejecución de la capacitación.

Finalmente se ejecutó exitosamente la capacitación dirigida a los colaboradores del área de recursos humanos de la empresa Plásticos Modernos S.A, el día sábado 16 de noviembre, con la participación de cinco colaboradores, donde se dejó entre ver la satisfacción por parte de los participantes, ya que para algunos fue la primera vez que se capacitaban y lo principal en un tema entrelazado con sus actividades laborales. Así mismo se propuso a la gerencia del área de recursos humanos un plan de seguimiento de la capacitación para evaluar los resultados en un periodo corto de tiempo.

6. Bibliografía

- Chiavenato, I. (2001). *Administración: teoría, procesos y práctica*. Colombia: MG Graw.Hill.
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del talento humano*. Colombia: MG Graw-Hill.
- Gareth, C. H. (1999). *Administración Estratégica, tercera edición*. MC Graw Hill.
- Keith, J. Y., & Davis. *Administración de personal y Recursos Humanos, cuarta Edición*. W:B: Werther.
- Koontz, H. (1994). *Principios de administración, segunda edición*. Mc Graw Hill.
- Martínez, M. (2000). *Comunicación interpersonal un enfoque nuevo*. Colombia: Paidós Iberica.
- Méndez, C. (2000). *Metodología de la Investigación, segunda Edición*.
- R, M. (2000). *Trabajo en equipo el liderazgo en acción*. México: Atlántida.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Hill.
- Vargas, L. (1992). *Técnicas participativas para capacitaciones*. San José : Alforja.

Biblioweb

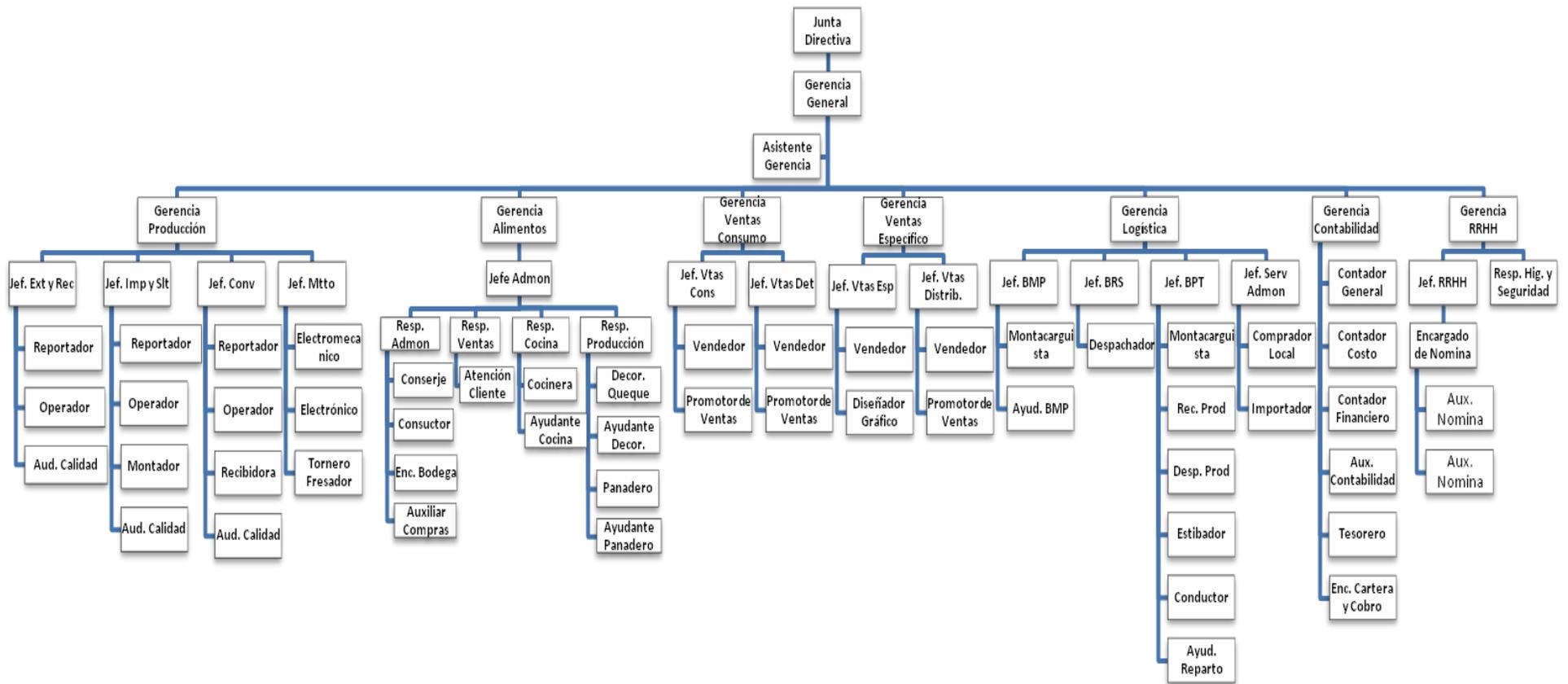
http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_talento. Tomado el 3 de octubre de <http://www.wikipedia.com>.

<http://www.gerencie.com/capacitacion-del-personal.html>. Tomado el 15 de octubre de <http://www.gerencie.com>.

http://es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo. Tomado el 3 de noviembre de <http://www.wikipedia.com>.

7. Anexo

Anexo No 1. Organigrama de la empresa Plásticos Modernos S.A



Anexo No 2. En cuesta para diagnostico de necesidades.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO
FAREM-Carazo
Teléfono: 25322668/Telefax: 253-22684**

**Encuesta para el Diagnostico de Necesidades de formación, capacitación y
Desarrollo del capital Humano**

La presente encuesta tiene como propósito recopilar información general sobre la composición del capital humano para detectar posibles necesidades o debilidades de cada uno de ellos.

1. Cargo o puesto que ocupa en la empresa :

2. Tiempo que lleva ocupando el cargo en el que está:

0 a 1 año _____ 2 a 4 años: _____ 5 a 8 años: _____ más de 9 años: _____

3. Nivel académico

Primaria: _____ Secundaria: _____ Técnica: _____

Universitaria: _____

Especifique (_____)

4. La carrera que estudió está relacionada con el cargo que desempeña:

Si ____ No ____

5. Cuenta con el equipo necesario para cumplir con sus funciones:

Si ____ No ____

5.1 Si su respuesta es no, especifique que equipos e instrumentos necesita para ejercer sus funciones:

Equipos	Instrumentos

6. En qué lugar desempeña sus funciones:

En las oficinas: _____ Fuera de las oficinas: _____ ambas: _____

7. Ha sido ascendido o trasladado de puesto.

Si _____ No _____

7.1 Si su respuesta es sí.

Puesto anterior	Puesto Actual

8. Conoce usted las funciones y responsabilidades que debe cumplir en el cargo que ocupa:

Si _____ No _____

9. Considera Usted, que cumple con las funciones de su puesto:

Si _____ No _____ casi todas: _____

10. Qué dificultades encuentra en el desempeño de sus funciones:

11. Desde su ingreso a la empresa, ha recibido algún tipo de capacitación:

Si _____ No _____

12. En qué temas:

13. Le ha sido de provecho la capacitación recibida, ¿por qué?

14. ¿Qué beneficios obtendría con la capacitación:

En lo personal:
Como institución:

15. ¿Qué temas o que áreas considera usted tiene necesidad de capacitación.

GRACIAS

Anexo No 3. Sistema de evaluación del desempeño.



Anexo No 4. Colilla de pago.

PLASTICOS MODERNOS, S. A.

FORMATO DE AUSENCIA

No. DE EMPLEADO: _____ NOMBRE: _____

TIPO DE AUSENCIA: _____ PERIODO: _____ HORAS: _____

**AUSENCIAS NO DEDUCIBLES
EN PLANILLA Y CON 7MO. DIA**

- a) VACACIONES
- b) FERIADO O PERMISO CON GOCE DE SUELDO
- c) MATRIMONIO
- d) FALLECIMIENTO DE FAMILIAR
- e) HIJO O MADRE HOSPITALIZADA
- f) SUBSIDIO MEDICO (Más de 3 días)
- g) REPOSO MEDICO (3 días o menos, 50 % vacaciones)

**AUSENCIAS DEDUCIBLES EN
PLANILLA Y CON 7MO. DIA**

- h) PERMISO SIN GOCE DE SUELDO
- i) CONSULTA (4 horas no deducibles)
- j) ENTRADA TARDE

**AUSENCIAS DEDUCIBLES EN
PLANILLA Y SIN 7MO. DIA**

- k) AUSENTE (Sin amonestación al expediente)
- l) AUSENTE (Con amonestación al expediente)

Autorizado por: _____

Anexo No 5. Fotos de capacitación impartida.



Equipo de seminario de graduación dando una breve introducción de lo que sería el objetivo de la capacitación.

Empezando la conferencia sobre relaciones interpersonales.





Conferencia sobre trabajo en equipo.





Dinámica grupal.





Entrega de brochure con el contenido de las conferencias.



Anexo No 6. Formato de evaluación de la capacitación.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CARAZO
FAREM-Carazo
Teléfono: 25322668/Telefax: 253-22684**

**EVALUACION DE CAPACITACION
RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO**

1) Aspectos Generales.

Fecha: _____

Sexo:

a. Masculino _____

Puesto de trabajo:

b. Femenino _____

2) Contenido del curso

a) Los temas expuestos están adecuados a su lugar de trabajo.

Si: _____ No: _____

b) Los temas le fueron de interés.

Si: _____ No: _____

c) El desarrollo de los temas fue:

Sencillo: _____ Complejo: _____

d) El material didáctico utilizado por el expositor (diapositivas, folleto, imágenes) fue el apropiado

Si: _____ No: _____

3) Habilidades del Instructor

HABILIDADES DEL INSTRUCTOR	Excelente	Muy bueno	Bueno	Malo
Presento una imagen agradable				
Mantuvo en interés del participante				
Explico los objetivos a lograr				
Ayudo a la comprensión de los temas con ejemplos				
Utilizo un lenguaje sencillo, un tono de voz apropiado				

La información que proporciono fue clara, completa y correcta				
Llamó por su nombre a los participantes				
La planeación y distribución del tiempo fue suficiente				

4) Organización

Organización	Excelente	Muy buena	Buena	Mala
Material y equipos utilizados en la capacitación				
La satisfacción de la capacitación recibida				
¿Cómo calificarías la capacitación en la aplicación de tu trabajo				
Se lograron los objetivos de la capacitación				
Cómo califica la organización en su totalidad				

5) Contenido

Contenido	Si	No
Los temas les fueron de interés		
Los temas expuestos están adecuados a su lugar de trabajo		
El material didáctico utilizado por el expositor fue el apropiado		

6) Observaciones

GRACIAS

Anexo No 7. Resultados de evaluación de la capacitación.

HABILIDADES DEL INSTRUCTOR	Excelente		Muy Bueno		Bueno		Malo		TOTAL
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	
Presento imágenes agradables	1	11.1	3	77.8	1	11.1	0	.0	5
Mantuvo el interés de los participantes	4	88.9	1	11.1	0	.0	0	.0	5
Explico los objetivos	4	88.9	1	11.1	0	.0	0	.0	5
Ayudo a la comprensión de los participantes	4	88.9	1	11.1	0	.0	0	.0	5
Utilizó un lenguaje sencillo y un tono de voz apropiado	5	100.0	0	0	0	.0	0	.0	5
La información que proporcionó fue clara, completa y correcta	4	88.9	1	11.1	0	.0	0	.0	5
Llamó por su nombre a los participantes	1	11.1	0	0	4	88.9	0	.0	5
La planeación y distribución del tiempo fue suficiente	3	77.8	1	11.1	1	11.1	0	.0	5

ORGANIZACIÓN	Excelente		Muy Bueno		Bueno		Malo		TOTAL
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	
Material y equipos utilizados en la capacitación	4	88.9	1	11.1	0	.0	0	.0	5
La satisfacción de la capacitación recibida	4	88.9	1	11.1	0	.0	0	.0	5
¿Cómo calificaría la capacitación en la aplicación de tu trabajo	3	77.8	1	11.1	1	11.1	0	.0	5
Se lograron los objetivos de la capacitación	1	11.1	4	88.9	0	0	0	.0	5
Como califica la organización en su totalidad	4	88.9	1	11.1	0	0	0	.0	5

CONTENIDO	SI		NO		TOTAL
	fr	%	fr	%	
Los temas les fueron de interés	5	100.0	0	.0	5
Los temas expuestos están adecuados a su lugar de trabajo	5	100.0	0	.0	5
El material didáctico utilizado por el expositor fue el apropiado	5	100.0	0	.0	5

