

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**PROGRAMA DE PRÁCTICAS ESTUDIANTILES EN LA COMUNIDAD –PROPEC–**  
**PRÁCTICA INTEGRADA**  
**GRUPO 8**



**ESTUDIO Y DIAGNÓSTICO, FINANCIERO-CONTABLE Y ADMINISTRATIVO DE  
LA MUNICIPALIDAD DE CHIQUIMULA, DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA**

**TOMO IX**  
**GUÍA DE CAPACITACIÓN**

**GUATEMALA, MAYO DE 2019**



Revisado y aprobado por:

Dr. Marco Antonio Vélez González  
Docente Supervisor, Área de Contaduría Pública y Auditoría

(f) \_\_\_\_\_

Lic. Juan Carlos Veliz López  
Docente Supervisor, Área de Administración de Empresas

(f) \_\_\_\_\_



## Área de Contaduría Pública y Auditoría

<b>Carné</b>	<b>Nombre</b>
201215110	Werner Miguel Jerez Veliz
201215112	Nilsa Sucely Ulin Córdova
201215124	Daniel Aroldo Gutiérrez de León
201215139	Luis Roberto Cua Canahuí
201215200	Yesmi Alibel Ardiano Chávez
201215225	Cynthia Lisseth Rivera Flores
201215229	Luis Giovanni Arriaza de Paz
201215232	Álvaro Macarío Reyes Xuyá
201215264	Erik Ricardo López Rodas
201215319	Glenda Miroslava Ixcayau Vicente
201215322	Francisco Sente Sanjay
201215391	Suzely Arizbeth Morales Barillas
201215397	Brayan Edilio López Ajanel
201215407	Luis Alberto Mayorga Chigüil
201215446	Francisco Miguel Chicol Alvarez
201215458	Brayan Adolfo Palma García
201215510	Luis Francisco Baltazar Cardona
201215595	Luis Fernando Cordero Menéndez
201215610	Vaneza Marleny Culum Turquer
201215689	Erikson Antonio Alvarez Yoc
201215712	Astrid Giovanna Donis García
201215736	Brandon Eduardo Lima Gil
201215774	Marvin Antonio Sequen Subuyuj
201215795	Elmer Danilo Rac Cux
201215829	Edgar Francisco Concohá Chajón
201215893	Sergio Samuel Camey Alonzo
201215909	Nery Arnulfo Canel Boror
201215924	Tanja Taritta Grznar Juárez
201215927	Jorge Ottoniel Medina Berrios
201215935	Melanie Quetzalí Tul Sales
201215978	Katherine Isabel Muñoz Enríquez



## Área de Administración de Empresas

<b>Carné</b>	<b>Nombre</b>
201111162	Melany Regina del Rosario Cabrera Ortega
201111266	Gerardo Romeo Siliezar Sagastume
201111296	Claudia Marleny Cotom Nufio
201111315	Jinny Mariela López Ramos
201111438	Héctor Alejandro Pop Aragón
201111458	Angela Mercedes Coxaj Pérez
201111796	Vicenta Yolanda Tzunux Álvarez
201119603	Allan Hamilton Rolando Castellanos López
201119883	Flor de María Rosales García
201119893	Debora Mishell Orozco Fuentes
201119923	Mynor Rene Valencia Cáceres
201120029	Ana Lucia Contreras Valenzuela
201120094	Juan Pablo Ruiz Hernández



## ÍNDICE

<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>i</b>
<b>GUÍA DE CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHIQUIMULA</b>	
<b>1. Objetivos</b>	<b>1</b>
1.1 Objetivo General	1
1.2 Objetivos Específicos	1
<b>2. Aplicación y alcance de la guía de capacitación</b>	<b>1</b>
<b>3. Sugerencias para la implementación de la guía de capacitación</b>	<b>1</b>
<b>4. Capacitación</b>	<b>2</b>
<b>5. Tipos modalidades, niveles y medios de capacitación</b>	<b>3</b>
5.1. Tipos de Capacitación	3
5.2. Modalidades de Capacitación	4
5.3. Niveles de Capacitación	5
5.4. Medios de Capacitación	5
<b>6. Programa de capacitación</b>	<b>6</b>
6.1. Pasos para la elaboración correcta del plan anual de capacitación	7
6.2. Pasos para la elaboración correcta del plan de acción de capacitación	10
<b>7. Propuesta de programa de capacitación</b>	<b>14</b>
<b>E-GRAFÍA</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO 1</b>	<b>20</b>



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Pasos para la elaboración del Programa de Capacitación	6
2	Pasos para la elaboración del Plan Anual de Capacitación	7
3	Pasos para la elaboración del Plan de Acción de Capacitación	10



## Presentación

Los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que integran el Grupo 8, de la Práctica Integrada del Primer Semestre del 2019, formulan y presentan una guía para la elaboración de un programa de capacitación.

La propuesta contiene información sobre el procedimiento que debe realizarse para elaborar un correcto programa de capacitación y desarrollo de competencias, con la finalidad de contribuir en el fortalecimiento dentro de la Municipalidad, para el logro de sus objetivos.

Se hace necesario un programa de capacitación para reforzar los conocimientos y habilidades específicas en los puestos de trabajo, con ello se busca promover la proactividad y eficiencia de la Municipalidad, se analizaron temas en los cuales requieren retroalimentación con base a datos obtenidos en el cuestionario realizado a los trabajadores municipales.



## **GUÍA DE CAPACITACIÓN PARA LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHIQUIMULA**

La capacitación es una herramienta ineludible debido a su naturaleza de mejora continua, tanto para el trabajador como para la Municipalidad, ambos se benefician de los conocimientos adquiridos y la ejecución de la teoría como de la experiencia que se adquiere con la práctica, esta guía representa el compromiso de ambas partes, con el fin de alcanzar satisfacción en la atención de los ciudadanos.

### **1. Objetivos**

Se describen los objetivos que se pretenden alcanzar con la implementación de la presente guía:

#### **1.1 Objetivo General**

Contar con una guía de capacitación que documente en forma integrada y consistente los pasos y procedimientos sugeridos para desarrollar el Programa de Capacitación y Desarrollo de Competencias en la Municipalidad de Chiquimula.

#### **1.2 Objetivos Específicos**

- Desarrollar un material de referencia de buenas prácticas de capacitación para los trabajadores de la Municipalidad.
- Incrementar las capacidades y competencias internas por medio de procesos de capacitación.

### **2. Aplicación y alcance de la guía de capacitación**

Los procedimientos sugeridos y contenidos en la presente guía son de uso exclusivo de la Municipalidad de Chiquimula.

### **3. Sugerencias para la implementación de la guía de capacitación**

Las siguientes son sugerencias y recomendaciones para facilitar la implementación y adaptación de la guía de capacitación a nivel interno de la Municipalidad.



- Leer y estudiar el contenido de la guía.
- Nombrar y delegar a un responsable de la Dirección de Recursos Humanos y/o personas que serán responsables de implementar la guía.
- La Dirección de Recursos Humanos es la responsable y la autoridad para implementar la guía.
- Contar con presupuesto asignado para la implementación de un programa de capacitación orientado para los trabajadores municipales.
- Considerar los recursos para su ejecución.
- Para facilitar el proceso de adaptación e implementación de la guía, se recomienda utilizar una copia en formato electrónico que permita realizar cambios y actualizaciones.
- Aplicar la guía y un Programa de Evaluación del Desempeño a los trabajadores municipales, siguiendo la metodología y los procedimientos establecidos.
- Documentar las actividades o acciones de evaluación del desempeño realizadas a los trabajadores municipales y actualizarlos cuando corresponda.
- Informar de los avances, problemas y recursos a necesitar a sus Autoridades Superiores.

#### **4. Capacitación**

“La capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>, 01/04/19



## 5. Tipos modalidades, niveles y medios de capacitación

Se presentan los tipos de capacitación a realizar, las modalidades que se puede presentar y los niveles de capacitación que pueden impartirse derivado del puesto de trabajo.

### 5.1. Tipos de Capacitación

Los tipos de capacitación que se presentan a continuación están orientadas al tipo de conocimientos a desarrollar como una forma de desarrollo de habilidades y capacidades:

- **“Capacitación Inductiva:** este tipo de capacitación está orientada a la facilitación de la integración y adaptación de los nuevos colaboradores a la institución.
- **Capacitación preventiva:** tiene por objeto la preparación del personal para adaptarse a nuevos procesos de trabajo, nuevas metodologías de trabajo, nuevas tecnologías o la utilización de nuevos equipos.
- **Capacitación Correctiva:** está orientada a solucionar problemas de desempeño de los colaboradores, y su fuente de información son las evaluaciones de desempeño y los estudios de diagnóstico de necesidades que van dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.
- **Capacitación para el desarrollo de la carrera:** esta capacitación se orienta a facilitar a que los colaboradores puedan ocupar una nueva o diferente posición en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades. A la vez que prepara a los colaboradores para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades.”<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Hidalgo, L. (1998). Gestión de la capacitación en las organizaciones. Conceptos básicos. (en línea). Programa de fortalecimiento. Recuperado el 24 de abril de 2012 en <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitación.pdf>



## 5.2. Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados anteriormente pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

- **“Formación:** tiene como objetivo impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto desenvolvimiento de una tarea.
- **Actualización:** proporciona nuevos conocimientos y experiencias derivados de cambios y/o avances de una determinada actividad.
- **Especialización:** se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.
- **Perfeccionamiento:** tiene como objetivo completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias de los colaboradores, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.
- **Complementación:** su propósito es reforzar la formación de los colaboradores que manejan solo una parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requieren alcanzar el nivel que este exige.”<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> <https://www.monografias.com/trabajos100/sistema-actividades-capacitacion-metodologica-promotores-deportivos/sistema-actividades-capacitacion-metodologica-promotores-deportivos.shtml>, 02/04/19



### 5.3. Niveles de Capacitación

Se presentan a continuación los niveles de capacitación como la sucesión de los temas que pueden ser bastante extensos, para su correcta comprensión y aplicación:

- **“Nivel Básico:** se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.
- **Nivel Intermedio:** se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.
- **Nivel Avanzado:** se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa”.<sup>4</sup>

### 5.4. Medios de Capacitación

Es la forma en que los trabajadores pueden recibir las capacitaciones en las instalaciones de la Municipalidad de Chiquimula:

- **Capacitación Presencial:** este tipo de capacitación requiere la presencia física de las personas para realizar la capacitación de forma directa.
- **Capacitación Virtual:** las capacitaciones se realizan por medios tecnológicos, el capacitado tiene flexibilidad de horario en donde no se limita a una hora específica, posee un tutor virtual quien resolverá dudas y realizará la formación del curso.

---

<sup>4</sup> Ibíd.



## 6. Programa de capacitación

Para la elaboración de un programa de capacitación para los trabajadores de la Municipalidad, es necesario realizar los siguientes pasos:

**Cuadro 1**  
**Municipalidad de Chiquimula, Departamento de Chiquimula**  
**Pasos para elaboración del Programa de Capacitación**  
**Año 2019**

<b>Número de Paso</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	Detectar las necesidades que tienen los trabajadores municipales para realizar con éxito las funciones de su puesto de trabajo. Esto mediante una encuesta o bien según los problemas más recurrentes en los últimos seis meses en las Direcciones o Unidades de la Municipalidad.
<b>2</b>	Clasificar y jerarquizar esas necesidades. Es decir, se tienen que clasificar y ordenar para decidir cuáles son las más urgentes, o más importantes, o cuáles requieren atención inmediata y cuáles se tienen que programar a largo plazo.
<b>3</b>	Definir los objetivos de capacitación, es decir, motivos de llevar adelante el programa. Estos objetivos tienen que formularse de manera clara, precisa y medible para un futuro a más tardar corto plazo, después de aplicar el programa, poder evaluar los resultados.
<b>4</b>	Elaborar el programa de capacitación. En este momento se determina el qué (contenido), cómo (técnicas y ayudas), cuándo (fechas, horarios), a quién (el grupo objetivo), quién (instructores), cuánto (presupuesto). Para ello es necesario cotizar el servicio con empresas privadas o bien solicitar el apoyo institucional con entidades públicas que puedan prestar el servicio.
<b>5</b>	Ejecutar el programa, es decir, llevarlo a la práctica.
<b>6</b>	Finalmente, evaluar los resultados del programa. Esto debe hacerse antes, durante y después de ejecutarlo.

Fuente: elaboración propia, Práctica Integrada, Grupo 8, Primer Semestre 2019.



### 6.1. Pasos para la elaboración correcta del plan anual de capacitación

Para la elaboración del plan anual de capacitación es necesario haber realizado los pasos especificados en el inciso anterior hasta el **Paso 4**, cuando ya se cuente con la aprobación de los temas a impartir, que entidades serán las encargadas, hacia que Unidades de la Municipalidad y las fechas a realizar, se procede con el llenado del formato Plan Anual de Capacitación, a continuación, se enlistan los pasos a seguir.

**Cuadro 2**  
**Municipalidad de Chiquimula, Departamento de Chiquimula**  
**Pasos para elaboración del Plan Anual de Capacitación**  
**Año 2019**

Número de Pasos	Casilla	Descripción
1	Institución	Colocar Municipalidad de Chiquimula.
2	Responsable del Plan Anual	Colocar el nombre y puesto del encargado de la realización y seguimiento del Plan de Anual, el cual deberá de nombrar la Dirección de Recursos Humanos.
3	Objetivo General	Colocar el objetivo general de realizar el programa de capacitación, el cual será determinado por el encargado de realizar, supervisar y dar el debido seguimiento, en conjunto con el Director de Recursos Humanos.
4	Fecha de elaboración	Colocar la fecha en que se realizó el plan anual de capacitación.
5	Presupuesto Total	Se deberá colocar el costo total de todas las capacitaciones calendarizadas.
6	Tiempo Total	Se deberá colocar el total de tiempo que se implementará en las capacitaciones calendarizadas.
7	Actividad	Colocar el tema de capacitación a impartir, previamente ya autorizado.
8	Objetivo	Se deberá colocar el objetivo que pretende alcanzar el tema de capacitación seleccionado.
9	Responsable	Se deberá colocar el nombre y puesto del responsable de realizar la capacitación, asimismo colocar hacia que unidad va dirigida la capacitación.
10	Institución	Se deberá colocar el nombre de la entidad a realizar la capacitación e indicar si esta institución es externa o interna a la Municipalidad.



<b>11</b>	Tiempo	Colocar el mes en que se realizará la capacitación, así como, el tiempo en horas o minutos establecidos para dicha capacitación.
<b>12</b>	Recursos	Se deberá colocar los insumos, útiles o recursos que se emplearán en la capacitación, además, el costo de la misma.
<b>13</b>	Evaluación	Se deberá colocar el método que aprobó la Dirección de Recursos Humanos para la evaluación del éxito de la capacitación hacia los trabajadores municipales, como por ejemplo: evaluaciones de desempeño.
<b>14</b>	Retroalimentación	Colocar el método aprobado por la Dirección de Recursos Humanos, para el seguimiento a la capacitación, hacia los trabajadores de la Municipalidad.
<b>15</b>	Área de Firmas	Finalmente, colocar las firmas correspondientes, sellar y colocar fecha para validar la capacitación.

Fuente: elaboración propia, Práctica Integrada, Grupo 8, Primer Semestre 2019.



**Formato Plan Anual de Capacitación**

PLAN DE ANUAL DE CAPACITACIÓN									
INSTITUCIÓN	RESPONSABLE DEL PLAN ANUAL		2						
OBJETIVO GENERAL									
3									
FECHA DE ELABORACIÓN:	4	5	6	PRESUPUESTO TOTAL		TIEMPO TOTAL		RETROALIMENTACIÓN	
ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	INSTITUCIÓN	RECURSOS	EVALUACIÓN	RECURSOS	EVALUACIÓN	RECURSOS	EVALUACIÓN
7	8	9	10	11	12	13	14	15	
		DIRIGIDO A	EXTERNA O INTERNA	COSTO					
		DIRIGIDO A	EXTERNA O INTERNA	COSTO					
		DIRIGIDO A	EXTERNA O INTERNA	COSTO					
		DIRIGIDO A	EXTERNA O INTERNA	COSTO					
		DIRIGIDO A	EXTERNA O INTERNA	COSTO					

\_\_\_\_\_  
Firma en cargo de Plan Anual

15

\_\_\_\_\_  
Firma de Director de Recursos Humanos

Fuente: elaboración propia, Práctica Integrada, Grupo 8, Primer Semestre 2019.



## 6.2. Pasos para la elaboración correcta del plan de acción de capacitación

Al determinar los temas por medio del Plan Anual de Capacitación, se procede a elaborar los planes de acción enfocados a las capacitaciones a impartirse a los trabajadores municipales, a continuación, se enlistan los pasos a seguir para el correcto llenado del formato de Plan de Acción de Capacitación, el cual deberá alimentarse conforme avance la capacitación.

**Cuadro 3**  
**Municipalidad de Chiquimula, Departamento de Chiquimula**  
**Pasos para elaboración del Plan de Acción de Capacitación**  
**Año 2019**

Número de Pasos	Casilla	Sub-Casilla	Descripción
1	Institución		Colocar Municipalidad de Chiquimula
2	I. Datos Generales	Tema de Capacitación	Colocar el tema que será impartido en la capacitación.
		Nombre de la institución que impartirá la Capacitación	Colocar el nombre de la institución que estará llevando a cabo la capacitación. Además, colocar una X según corresponda, si es una institución privada colocar la X en <i>Externa</i> , si la Municipalidad es la encargada de realizar la capacitación <i>colocar la X en Interna</i> .
		Dirección, Sección o Unidad	Colocar qué Dirección, Sección o Unidad estará a cargo de realizar la coordinación de la capacitación.
		Director del Proyecto	Colocar el puesto y nombre del encargado de la coordinación de la capacitación.
		Equipo de Implementación	Colocar los puestos y nombres si existiese auxiliares que ayuden en la capacitación.



3	II. Dimensión e Impacto	Área de Mejora	Colocar cual es el aspecto o tema que se desea mejorar y potencializar.
		Propósito	Colocar cual es la intención que se pretende alcanzar al realizar la capacitación.
		Alcance	Colocar hacia quienes va dirigida la capacitación. Ejemplo: Trabajadores municipales de la Sección XX.
		Entregables	Colocar que documentación se utilizará para evaluar o bien para documentar la capacitación.
		Presupuesto	Colocar el monto o costo que se tiene previsto para realizar la capacitación.
		Costo Total	Colocar el costo real de la capacitación.
		Otros Insumos	Colocar que insumos se necesitarán, como por ejemplo, útiles, mesas, sillas, pizarras etc.
		4	III. Actividades
Descripción	Colocar con detalle de que se tratará la actividad mencionada en la casilla anterior.		
Responsable	Colocar el puesto o nombre del responsable de dirigir la actividad, si es una entidad privada colocar el nombre de la empresa y el nombre y puesto del encargado de dirigir la capacitación o actividad.		
Inicio	Cuando empieza la actividad, colocar una escala de tiempo, según amerite la actividad puede ser en horas, minutos o segundos.		
Fin estimado	Se refiere al tiempo que se estime necesario para cumplir con la actividad.		
Fin real	Es el tiempo real en que se llevó a cabo la actividad, este debe ser escrito después de culminada la actividad para que al final de la capacitación se verifique si se cumplió con el tiempo estimado.		
Enfocado a	Colocar hacia quien está dirigida la actividad.		
Entregable	Colocar si existirá un documento de apoyo para realizar la actividad descrita, el cual será entregado a los participantes de la capacitación.		



<b>5</b>	<b>Evaluación</b>	Se deberá calificar el desempeño de la actividad hacia los participantes, es decir si la actividad cumplió con su objetivo, con la siguiente medición: 0 cuando no cumple, 1 cuando se cumple parcialmente y 2 cuando si cumple. Adicional, se tiene una casilla de comentario, cuando sea necesario y oportuno colocarlos.
<b>6</b>	<b>Total</b>	Al finalizar la evaluación colocar el total de puntos adquiridos para determinar la ponderación final de cada actividad.
<b>7</b>	<b>Firmas</b>	Finalmente, colocar las firmas correspondientes, sello y fecha para validar la capacitación.

Fuente: elaboración propia, Práctica Integrada, Grupo 8, Primer Semestre 2019.



## Formato Plan de Acción de Capacitación

PLAN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN															
<b>1</b>															
INSTITUCIÓN															
<b>I. DATOS GENERALES</b>															
Tema de Capacitación															
<b>2</b>															
Nombre de la Institución que Impartirá la Capacitación															
Interna															
Externa															
Dirección, Sección o Unidad															
Director de Proyecto															
Equipo de Implementación															
<b>3</b>															
<b>III. DIMENSIÓN E IMPACTO</b>															
Área de Mejora															
Propósito															
Alcance															
Entregables															
Presupuesto															
Costo Total															
Otros Insumos															
<b>5</b>															
<b>III. ACTIVIDADES</b>															
<b>4</b>															
Actividad	Descripción	Responsable	Inicio	Fin Estimado	Fin Real	Dirigido a:	Entregable	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>No Cumple</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Parcial</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Cumple</td> <td>2</td> </tr> </table>	No Cumple	0	Parcial	1	Cumple	2	Evaluación
No Cumple	0														
Parcial	1														
Cumple	2														
Total de Evaluación															
<b>6</b>															
<b>7</b>															
Firma Responsable de Capacitación					Firma Responsable de Plan de Acción										
Fecha de realización															

Fuente: elaboración propia, Práctica Integrada, Grupo 8, Primer Semestre 2019.



## 7. Propuesta de programa de capacitación

Para el debido reforzamiento de los conocimientos en la mejora de habilidades específicas de cada puesto de trabajo, se analizó los temas que los trabajadores municipales han propuesto en una entrevista, los cuales fueron: atención al cliente, conocimientos de leyes, conocimiento de Microsoft Office y como sugerencia el tema de Salud y Seguridad Ocupacional. Se presenta el siguiente Plan Anual como una propuesta que puede ser ejecutado por la Dirección de Recursos Humanos.

Los contactos de cada uno de los temas sugeridos, los podrá encontrar en el **Anexo 1**, de la presente guía. Además, se elaboraron ejemplos del Plan de Acción por cada uno de los temas, los cuales deberán alimentarse al momento de aplicar la capacitación, si el servicio fuese contratado.

A continuación, se presentan el Plan Anual, seguido de los Planes de Acción para los temas: Atención y Servicio al Cliente, Salud y Seguridad Ocupacional y Disposiciones Legales en la Gestión Municipal.



### Plan Anual de Capacitación:

PLAN DE ANUAL DE CAPACITACIÓN									
INSTITUCIÓN	Municipalidad de Chiquimula			RESPONSABLE DEL PLAN ANUAL	Jean Paulo César Lima, Director de Recursos Humanos				
OBJETIVO GENERAL	Desarrollar los conocimientos de los trabajadores municipales, mediante capacitaciones que sean de utilidad para mejorar sus labores diarias.								
FECHA DE ELABORACIÓN:	Mayo, 2019			PRESUPUESTO TOTAL	TIEMPO	RECURSOS	TIEMPO TOTAL	EVALUACIÓN	RETROALIMENTACIÓN
Capacitación sobre servicio al cliente	Brindar a los trabajadores municipales una guía tanto teórica como práctica de servicio y atención a los vecinos	Jean Paulo Cesar Lima	Motivación Empresarial	1 semana, del mes de Septiembre	Instalaciones municipales, material audiovisual	75 horas aproximadamente	Por medio de charlas bilaterales (por parte del Director de RH. Y de los mismos trabajadores sobre las experiencias y cambios presenciados antes y después de la capacitación, se hará una vez al mes)		
Capacitación de Salud y Seguridad Ocupacional SSO	Brindar a los trabajadores municipales conocimientos para la aplicación y cumplimiento de SSO	Jean Paulo Cesar Lima	E.F.R. Guatemala	15 horas, del mes de Octubre	Instalaciones municipales, material audiovisual		Se realizará evaluaciones aplicadas a los 25 trabajadores municipales que reciban la capacitación, así mismo, por simulacros a todos los trabajadores.	Por medio de simulacros y charlas internas que serán impartidas por el comité de SSO de la Municipalidad.	
Capacitación de Disposiciones Legales en la Gestión Municipal	Desarrollar los conocimientos sobre disposiciones legales aplicables para que los trabajadores municipales puedan realizar con éxito sus labores diarias.	Jean Paulo Cesar Lima	Peréz Arriaza y Asociados.	1 semana, del mes de Noviembre	Instalaciones municipales, material audiovisual		Se realizará evaluaciones aplicadas a los trabajadores municipales que reciban la capacitación.	Se realizará cada año la capacitación si es necesario.	
		<b>DIRIGIDO A</b> todos los trabajadores municipales	<b>EXTERNA O INTERNA</b> Externa		<b>COSTO</b> Q.22,000.00 por cuatro módulos				
		<b>DIRIGIDO A</b> 25 trabajadores municipales	<b>EXTERNA O INTERNA</b> Externa		<b>COSTO</b> Q.13,125.00 por los tres módulos				
		<b>DIRIGIDO A</b> todos los trabajadores municipales	<b>EXTERNA O INTERNA</b> Externa		<b>COSTO</b> Q.8,000.00 por cuatro días de capacitación				

Firma en cargo de Plan Anual

Firma de Director de Recursos Humanos

Fuente: elaboración propia, Práctica Integrada, Grupo 8, Primer Semestre 2019.



## Plan de acción para el tema: Atención y Servicio al Cliente

PLAN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN			
Municipalidad de Chiquimula, Departamento de Chiquimula			
<b>I. DATOS GENERALES</b>			
Tema de Capacitación		Servicio al cliente	
Nombre de la Institución que impartirá la Capacitación	Motivación empresarial	Interna	Externa X
Dirección, Sección o Unidad	Dirección de Recursos Humanos		
Director de Proyecto	Jan Paulo César Lima, Lic. Carlos Concuá		
Equipo de Implementación			
<b>II. DIMENSIÓN E IMPACTO</b>			
Área de Mejora	Atención de servicio al cliente		
Propósito	Mejorar la calidad del servicio con que son atendidos los vecinos cuando visitan y gestionan en la Municipalidad por parte de los trabajadores de dicha entidad		
Alcance	Todos los trabajadores municipales		
Entregables	Folleto de apoyo y material didáctico		
Presupuesto	A definirse	Costo Total	Q.22,000.00
Otros Insumos	A definirse durante la programación, uso de instalaciones de la municipalidad; equipo audiovisual (cañonera, equipo de sonido), pequeña refacción para los trabajadores		

Actividad	Descripción	Responsable	Inicio	Fin Estimado	Fin Real	Dirigido a:	Entregable	Evaluación		
								No Cumple	Parcial	Cumple
								0	1	2
Módulo I	aplicación de los temas, ¿Qué es servicio?, actitud y actitud ante el cliente	Lic. Carlos Concuá	02/09/2019	02/09/2019		Trabajadores municipales	Material didáctico			
Módulo II	Comunicación asertiva en el servicio	Lic. Carlos Concuá	03/09/2019	03/09/2019		Trabajadores municipales	Material didáctico			
Módulo III	Inteligencia emocional aplicada al servicio al cliente	Lic. Carlos Concuá	04/09/2019	04/09/2019		Trabajadores municipales	Material didáctico			
Módulo IV	Trabajo en equipo para brindar un buen servicio	Lic. Carlos Concuá	05/09/2019	05/09/2019		Trabajadores municipales	Material didáctico			
Realimentación de capacitaciones	entrega de material de apoyo para constatar que hayan sido efectivas y se haya captado el mensaje por parte de los trabajadores municipales	Director de Recursos Humanos / Lic. Carlos Concuá	06/09/2019	06/09/2019		Trabajadores municipales	hojas de apoyo referencial			
Evaluación	desarrollo de serie de evaluaciones aplicadas sobre el contenido aprendido	Director de Recursos Humanos	10/09/2019	10/09/2019		Trabajadores municipales	hojas de evaluaciones municipales			
							<b>Total de Evaluación</b>			

Septiembre, 2019  
Fecha de realización

Firma Responsable de Plan de Acción

Firma Responsable de Capacitación

Fuente: elaboración propia, Práctica Integrada, Grupo 8, Primer Semestre 2019.



## Plan de acción para el tema: Salud y Seguridad Ocupacional

PLAN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN												
Municipalidad de Chiquimula, Departamento de Chiquimula												
<b>I. DATOS GENERALES</b>												
Tema de Capacitación: Salud y Seguridad Ocupacional												
Nombre de la Institución que impartirá la Capacitación	E.F.R. Guatemala	Interna	Externa	X								
Dirección, Sección o Unidad	Dirección de Recursos Humanos											
Director de Proyecto	Jan Paulo César Lima, Lic. Rony Lara											
Equipo de Implementación												
<b>II. DIMENSIÓN E IMPACTO</b>												
Área de Mejora	Conocimientos y aplicación del tema de seguridad e higiene											
Propósito	Generar los conocimientos necesarios para aplicar SSO en la Municipalidad y empezar a implementarlos.											
Alcance	25 trabajadores municipales											
Entregables	Folleto de apoyo y material didáctico											
Presupuesto	A definirse	Costo Total		Q13,125.00								
Otros Insumos	A definirse durante la programación, uso de instalaciones de la municipalidad, equipo audiovisual (cañonera, equipo de sonido), pequeña refacción para los trabajadores											
<b>III. ACTIVIDADES</b>												
Actividad	Descripción	Responsable	Inicio	Fin Estimado	Fin Real	Dirigido a:	Entregable	No Cumple	Parcial	Cumple	Evaluación	
Módulo I	Primeros Auxilios	Lic. Rony Lara	01/10/2019	01/10/2019		25 trabajadores municipales	Material didáctico	0	1	2	Comentarios No incluye botiquin de primeros auxilios	
Módulo II	Uso de extinguidores	Lic. Rony Lara	02/10/2019	02/10/2019		25 trabajadores municipales	Material didáctico				No incluye extinguidores	
Módulo III	Curso de Evacuación	Lic. Rony Lara	03/10/2019	03/10/2019		25 trabajadores municipales	Material didáctico				No incluye elaboración, divulgación y comprobación de rutas de evacuación. No incluye simulacros	
Reimplementación de capacitaciones	entrega de material de apoyo para constatar que hayan sido efectivas y se haya captado el mensaje por parte de los trabajadores municipales	Director de Recursos Humanos / Lic. Rony Lara				25 trabajadores municipales	hojas de apoyo referencial					
Evaluación	desarrollo de serie de evaluaciones aplicadas sobre el contenido aprendido	Director de Recursos Humanos				25 trabajadores municipales	hojas de evaluaciones					
<b>Total de Evaluación</b>												

Firma Responsable de Capacitación \_\_\_\_\_ Firma Responsable de Plan de Acción \_\_\_\_\_  
 Octubre, 2019 \_\_\_\_\_ Fecha de realización \_\_\_\_\_  
**Fuente: elaboración propia, Práctica Integrada, Grupo 8, Primer Semestre 2019.**



## Plan de acción para el tema: Disposiciones Legales en la Gestión Municipal

PLAN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN			
Municipalidad de Chiquimula, Departamento de Chiquimula			
<b>I. DATOS GENERALES</b>			
Tema de Capacitación: Disposiciones Legales en la Gestión Municipal			
Nombre de la Institución que impartirá la Capacitación	Peréz Arriaza y Asociados.	Interna	Externa
Dirección, Sección o Unidad	Dirección de Recursos Humanos		
Director de Proyecto	Jan Paulo César Lima, Lic. Ever Peréz.		
Equipo de Implementación			
<b>II. DIMENSIÓN E IMPACTO</b>			
Área de Mejora	Temas jurídicos aplicables a las labores municipales		
Propósito	Desarrollar los conocimientos jurídicos pertinentes que le permitan al trabajador municipal, realizar con éxito sus labores diarias.		
Alcance	Todos los trabajadores municipales		
Entregables	Folleto de apoyo y material didáctico		
Presupuesto	A definirse	Costo Total	C8,000.00
Otros Insumos	A definirse durante la programación, uso de instalaciones de la municipalidad, equipo audiovisual (cañonera, equipo de sonido), pequeña refacción para los trabajadores		

Actividad	Descripción	Responsable	Inicio	Fin Estimado	Fin Real	Dirigido a:	Entregable	Evaluación			
								No Cumple	Parcial	Cumple	
Código Municipal	Su aplicación en la Municipalidad	Lic. Ever Peréz	04/11/2019	04/11/2019		Trabajadores municipales	Material didáctico	0	1	2	Comentarios Si requieren el tema más profundidad son 3 días de capacitación.
Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles	Conocer su infraestructura y aplicación	Lic. Ever Peréz	05/11/2019	05/11/2019		Trabajadores municipales	Material didáctico				Si requieren el tema más profundidad son 3 días de capacitación.
Ley de Contratación del Estado	Conocer las licitaciones y su aplicación	Lic. Ever Peréz	06/11/2019	06/11/2019		Trabajadores municipales	Material didáctico				Si requieren el tema más profundidad son 3 días de capacitación.
Ley Orgánica de la Contaduría General de Cuentas	Conocer los Roles, qué hacen, con base a qué se trabaja.	Lic. Ever Peréz	07/11/2019	07/11/2019		Trabajadores municipales	Material didáctico				Si requieren el tema más profundidad son 3 días de capacitación.
Reallimentación de capacitaciones	entrega de material de apoyo para constatar que hayan sido efectivos y se haya captado el mensaje por parte de los trabajadores municipales	Director de Recursos Humanos /	08/11/2019	08/11/2019		Trabajadores municipales	hojas de apoyo referencial				
Evaluación	desarrollo de serie de evaluaciones aplicadas sobre el contenido aprendido	Director de Recursos Humanos	11/11/2019	11/11/2019		Trabajadores municipales	hojas de evaluaciones				
							<b>Total de Evaluación</b>				

Noviembre, 2019

Fecha de realización

Firma Responsable de Plan de Acción

Firma Responsable de Capacitación

Fuente: elaboración propia, Práctica Integrada, Grupo 8, Primer Semestre 2019.



## E-Grafía

- Hidalgo, L. (1998). Gestión de la capacitación en las organizaciones. Conceptos básicos. (en línea). Programa de fortalecimiento. Recuperado el 24 de abril de 2012 en [http:// www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf](http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf)
- <https://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>, consultado el 01/04/19
- <https://www.monografias.com/trabajos100/sistema-actividades-capacitacion-metodologica-promotores-deportivos/sistema-actividades-capacitacion-metodologica-promotores-deportivos.shtml>, consultado el 02/04/19



## Anexo 1

### **Contacto para el tema de servicio al cliente:**

Lic. Carlos Concuá Osorio (coach)  
Tel. 5515-3616  
e-mail: concua.consulting@gmail.com  
Motivación empresarial, S.A.

### **Contacto para el tema de Salud y Seguridad Ocupacional:**

Rony Lara  
Tel. 5466-2134  
e-mail: ventas@efrguatemala.com  
E.F.R. Guatemala.

### **Contacto para el tema de Disposiciones Legales en la Gestión Municipal:**

Lic. Ever Pérez  
Tel. 5019-5219  
e-mail: perezarriazayasociados@gmail.com  
Pérez Arriaza y Asociados