**zDatos de identificación del programa de formación**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Gestión integral de procesos del talento humano |
| --- | --- |

| NOMBRE DE LA COMPETENCIA | 210201042. Planear el desarrollo del talento humano, según requerimientos y modelos de gestión. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 210201042-02 Desarrollar las actividades administrativas y logísticas para la implementación del programa de capacitación, teniendo en cuenta políticas de la organización y normativa. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 18 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Implementación y desarrollo del programa de capacitación de recurso humano |
| BREVE DESCRIPCIÓN | Este componente formativo presenta información importante para implementar las acciones de coordinación y capacitación planeadas para el desarrollo del talento humano en una organización, teniendo en cuenta sus políticas, roles, metodología, protocolos y la normatividad vigente, fundamentos para consolidar la estructura y los procedimientos técnicos en la institución. |
| PALABRAS CLAVE | Competencia, capacitación, formación, desarrollo, entrenamiento. |

| ÁREA OCUPACIONAL | FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

**Tabla de Contenidos**

**1. Concepto de coordinación**

**2. Metodología para verificación de actividades y recursos de agenda**

**3. Roles de trabajo**

**4. Contingencia**

**5. Metodología para el control de asistentes, actividades y logística**

**6. Modelos de medición de capacitación**

**7. Planes de mejoramiento**

**INTRODUCCIÓN**

| **Cuadro de texto** |
| --- |
| Apreciado aprendiz, bienvenido a este componente formativo, donde conocerá sobre las actividades administrativas y logísticas necesarias para la implementación de un programa de capacitación empresarial, a través de metodologías prácticas que lleven al cumplimiento de la planeación trazada, las políticas de la empresa y la normatividad exigida. En este componente podrá aprender sobre diferentes modelos para la medición de capacitación, necesarios para la presentación de un informe ejecutivo. Además, también conocerá diversos indicadores de gestión que permitan el cumplimiento de las metas establecidas por la organización. Y para finalizar, podrá saber sobre los planes de mejoramiento o secuencia de pasos y acciones que realiza una empresa, para obtener mejores resultados en los programas de capacitación, los cuales son implementados por recursos humanos.  En el siguiente video conocerá, de forma general, la temática que se estudiará a lo largo del componente formativo. |

**GUION DE VIDEO INTRODUCTORIO**

| **Tipo de recurso** | **Video motion** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | Introducción | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** |  |  | La capacitación empresarial representa la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos, que contribuyen con el desarrollo de los trabajadores en el desempeño de su actividad laboral. | Conocimientos técnicos, teóricos y prácticos |
| **2** |  |  | Más que recomendable, es necesario capacitar a los trabajadores porque, a través de este proceso, se contribuye al crecimiento y consolidación de sus conocimientos, habilidades, actitudes y conductas, para que desempeñen sus actividades laborales bajo las mejores prácticas. | Conocimientos  Habilidades  Actitudes  Conductas |
| **3** |  |  | El desarrollo de un programa de capacitación ayudará a transmitir correctamente los valores de una compañía, propiciando una mejor integración entre el personal y generando empleados competitivos e identificados con la visión de la empresa. Esto contribuye a que toda la organización vaya en una misma dirección para alcanzar los objetivos en común. | Programa de capacitación |
| **4** |  |  | Inicialmente, es preciso realizar el diseño y planeación de un programa de capacitación, para luego poner en marcha la estrategia a utilizar y abordar los temas identificados, implementando la logística necesaria para que el abordaje sea un éxito. | Diseño y planeación del programa |
| **5** |  |  | En este componente formativo, se realizará un recorrido por los elementos que implican coordinar el desarrollo de una capacitación, desde la verificación de las actividades a realizar: los soportes documentales, la asignación de responsabilidades, la convocatoria, la ejecución de una capacitación y su evaluación, los planes de contingencia, la presentación de informes de resultados y los planes de mejoramiento. | Coordinar  Verificar  Realizar  Asignar  Ejecutar  Evaluar |
| **6** |  |  | Desde esta perspectiva, se incrementarán habilidades como: liderazgo, capacidad de planeación y coordinación, capacidad de delegación de funciones al equipo de trabajo y habilidad para evaluar y generar planes de mejora.  En el proceso de ejecución de lo previamente planeado, es importante tener en cuenta que, en ocasiones, no todo llega a resultar como se había gestado; por eso es importante desplegar estrategias de control emocional que permitan afrontar de manera sana, la desilusión, pero al mismo tiempo, desarrollar planes de contingencia previamente razonados, lo que permitirá que el rumbo de lo anteriormente planeado, vuelva a la normalidad. Parece sencillo, pero vivirlo es todo un reto. | Liderazgo  Planear  Coordinar  Delegar  Evaluar  Generar |
| **7** |  |  | Recordaremos que los programas de capacitación generan beneficios para todos los miembros y niveles de una compañía:   * reducen la curva de aprendizaje e integración de nuevos empleados; * disminuyen el sentimiento de temor hacia la incompetencia; * aumentan la capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones; * contribuyen al desarrollo de un sentido de progreso; * elevan el nivel de satisfacción de los empleados; * incrementan la productividad y eficiencia; * enaltecen el nivel de la calidad en el trabajo realizado; * impulsan mejor imagen y progreso corporativo. | Beneficios para los miembros y niveles de una compañía |
| **8** |  |  | Por último, la clave del éxito en la implementación de un programa de capacitación, es el resultado de un trabajo en conjunto; los líderes de la organización deben apoyar y estar convencidos de los beneficios de esta estrategia; los capacitadores deben contar con los conocimientos necesarios, tener la iniciativa y transmitir una actitud positiva para propiciar la voluntad y apertura en el personal a capacitar. | La clave del éxito |
| **9** |  |  | El contenido de este componente formativo, proporciona herramientas que aportan al conocimiento y experiencia para desarrollar roles laborales transversales en el proceso de gestión de talento humano, en una organización. |  |

| **Nombre del archivo** | 122301\_v1 |  |
| --- | --- | --- |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

1. **Concepto de coordinación**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para coordinar la implementación del programa de capacitación de una organización, se debe establecer primero la planeación, la cual lleva consigo los temas a realizar (previamente identificados), sus objetivos, los participantes, el cronograma, y la forma en que se ejecuta la evaluación.  Una vez clarificado el concepto de planeación, se inicia con la ejecución del programa que, por lo general, se realiza cada mes.  Administracion Todo lo que debe saber ( Business Administration : concepts  , theory , definitions): Coordinación  **Imagen:122301\_i1** |

**Elementos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| De acuerdo con la definición de la Real Academia Española (RAE), la palabra **coordinar** implica dirigir y concertar varios elementos. Transferido este concepto al tema de la capacitación, **coordinar su desarrollo**, implica dirigir una serie de actividades administrativas y logísticas para lograr la consecución del objetivo trazado, desde la decisión del tema a trabajar, hasta su ejecución y evaluación. |

| **Tipo de recurso** | **Rutas / Pasos. Verticales 2** | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Elementos que se deben tener en cuenta para coordinar una planeación de capacitación: | |
| **A** | Cotizar con diferentes proveedores, el contenido de la capacitación a implementar, las técnicas y el público al que va dirigido. | **Imagen:122301\_i2** |
| **B** | Determinar la fecha, hora y lugar donde se llevará a cabo la capacitación. | **Imagen:122301\_i3** |
| **C** | Determinar recursos y materiales, y las ayudas audiovisuales a utilizar durante la formación. | **Imagen:122301\_i4** |
| **D** | Realizar la invitación a la capacitación, incluyendo la información que sustenta el evento a realizarse. | **Imagen:122301\_i5** |
| **E** | Coordinar el refrigerio o estación de café, si está incluido dentro del presupuesto. | **Imagen:122301\_i6** |
| **F** | Coordinar la bienvenida a los participantes, la entrega de escarapela con la identificación, material de apoyo, libreta de apuntes, ubicación del personal en el salón, registro de asistencia, entre otros; evaluar el proceso y certificar la participación. | **Imagen:122301\_i7** |

**Proceso de capacitación**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Capacitar a los trabajadores implica involucrarlos para poner en funcionamiento sus habilidades y conocimientos, procurando realizar con mayor propiedad, las funciones de su cargo, con el fin de lograr la consecución de objetivos organizacionales que permitan una mayor competitividad de la empresa en el mercado.  Lo invitamos a ver el siguiente video, donde se nos amplía la temática sobre la capacitación.  **Imagen:122301\_i8** |

| **Tipo de recurso** | **Video motion** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | Proceso de capacitación | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** |  |  | Antes de desarrollar una capacitación, se debe tener en cuenta un plan que se encuentre alineado con las necesidades de capacitación y los objetivos de la compañía.  De esta manera, es preciso que, previamente, se hayan realizado los siguientes pasos: | Capacitación y objetivos de la compañía |
| **2** |  |  | La **detección de necesidad** esel primer paso en este proceso; se trata de reconocer la necesidad de capacitación de la empresa y analizar su pertinencia y viabilidad.  En la **gestación del plan** se procede con la elaboración del plan de capacitación, definiendo objetivos para cada una de las capacitaciones, alcance, cronograma de ejecución, presupuesto. | La detección de necesidad  La gestación del plan |
| **3** |  |  | En esta etapa del proceso, **el diseño de la instrucción,** se reúnen los recursos o métodos necesarios para llevar a cabo la capacitación y se cumpla con el objetivo del aprendizaje durante la instrucción.  **La ejecución** se refiere a lo concerniente con la habilitación de la logística, para llevar a cabo la capacitación definida. | Diseño de la instrucción  La ejecución |
| **4** |  |  | En esta fase se evalúa la capacitación y se determina el plan de seguimiento o mejora pertinente, para ser implementado. | Evaluación y seguimiento |
| **5** |  |  | De esta forma, en la fase de ejecución, una vez cotizado, aprobado y detallado cada uno de los requerimientos para el desarrollo del evento de capacitación, se debe estar atento para que lo ejecutado se habilite de acuerdo con lo planeado.  Esto implica llevar a cabo los siguientes pasos: | Verificación |
| **6** |  |  | **La hora de inicio** se establecepor cortesía y respeto a la audiencia, y se debe coordinar que el evento se inicie a la hora socializada, permitiendo dar un corto tiempo de espera, pero no tan relajado que genere incomodidad a los asistentes que fueron puntuales con la hora de llegada. | La hora de inicio |
| **7** |  |  | **El registro de la asistencia** se puede generar al inicio o al final, dependiendo de la magnitud del evento programado. Cuando el acontecimiento es masivo, generalmente este registro se da al inicio de la capacitación, en donde el asistente firma el formato dispuesto y se le entrega la escarapela y el material que se haya aprobado (ejemplo: libreta de apuntes, lapicero, memorias, entre otros). | El registro de la asistencia |
| **8** |  |  | Normalmente, el organizador del evento genera un saludo de **bienvenida** a los asistentes, resaltando la importancia del aprendizaje que se va a generar con la capacitación que se llevará a la práctica y presentando al instructor, ofreciendo una breve descripción de su hoja de vida y experiencia en el tema que se va a tratar. | Bienvenida |
| **9** |  |  | Preferiblemente, se debe dar a conocer la hora en que se va a generar **el receso** para dar a los asistentes la oportunidad de tomar una pausa, bien sea para tomarse un café o refrigerio o para devolver llamadas telefónicas. | El receso |
| **10** |  |  | Así como el cumplimiento de la hora de inicio es importante, también es sustancial respetar la **hora de finalización** determinada, en favor del respeto al tiempo de los asistentes. | Hora de finalización |
| **11** |  |  | Para el cierre del evento, es importante generar un espacio de preguntas, dudas o inquietudes de los asistentes frente al tema expuesto; de igual forma, es el espacio indicado para aplicar la encuesta de retroalimentación del evento, o de la apropiación de conocimientos, si anteriormente ha sido definido de esta manera. | Cierre de la capacitación |

| **Nombre del archivo** | 122301\_v2 |  |
| --- | --- | --- |

**2. Metodología para verificación de actividades y recursos de agenda**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Es importante conservar siempre un registro de la planeación del evento de capacitación; a continuación, en la Tabla 1 se introduce una lista de chequeo que ayudará en el proceso, para que ningún detalle pase inadvertido.  **Imagen:122301\_i9** |

**Tabla 1**

*Lista de chequeo para el registro de la planeación del evento de capacitación*

| **ACTIVIDAD** | **ESTADO DE DESARROLLO** | |
| --- | --- | --- |
| **PENDIENTE** | **EJECUTADO** |
| Cotización del proveedor. |  |  |
| Aprobación de la cotización. |  |  |
| Determinación de la fecha del evento. |  |  |
| Establecimiento de la hora. |  |  |
| Fijación del lugar físico. |  |  |
| Invitación a los participantes. |  |  |
| Coordinación de los refrigerios. |  |  |
| Gestión del pago a los proveedores. |  |  |
| Asignación de tareas al personal de apoyo. |  |  |
| Registro de la capacitación. |  |  |
| Material de apoyo. |  |  |
| Evaluación de la capacitación. |  |  |
| Registro fotográfico del evento. | x |  |

**Soporte documental relacionado con los programas de capacitación de personal**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Una vez revisados los elementos que se deben tener en cuenta para el buen funcionamiento de una capacitación, es importante tener presente los soportes documentales que se deben obtener al final de su ejecución, debido a que ellos serán la evidencia de la gestión llevada a cabo. |

| **Tipo de recurso** | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Normalmente, de la culminación de un programa de capacitación se desprende la siguiente documentación: | |
| **Imagen:122301\_i10** | | |
| Programa de capacitación (por lo general en medio digital). | | **Imagen:122301\_i11** |
| Registro de asistencia (por lo regular físico). | | **Imagen:122301\_i12** |
| Registro, en el sistema, de la asistencia a las capacitaciones en las cuales participa cada trabajador (usualmente por medio digital en Excel o en sistemas diseñados para la gestión del talento humano). | | **Imagen:122301\_i13** |
| Evaluaciones de las capacitaciones (físicas o en digital). | | **Imagen:122301\_i14** |
| Registros fotográficos (digitales). | | **Imagen:122301\_i15** |

**3. Roles de trabajo**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para llevar a cabo una actividad de capacitación con éxito y sin prevenciones adicionales, ante todo si es un evento masivo, es necesario asignar responsabilidades al equipo de trabajo, para poder abarcar cada uno de los detalles y generar una logística sin contratiempos. |

| **Tipo de recurso** | **Acordeón tipo 1** |
| --- | --- |
| **Introducción** | Entre los roles de trabajo que se pueden asignar, se encuentran los siguientes: |
| **Imagen:122301\_i16** | |
| **Logística para la preparación del salón**  Incluye a las personas encargadas de vigilar que el salón se encuentre dotado de silletería cómoda, y de los medios audiovisuales necesarios para la ejecución de la capacitación. | |
| **Moderador**  Se refiere a las personas encargadas de dirigir el desarrollo de la capacitación ante los asistentes, incluyendo unas palabras de bienvenida, una presentación del instructor, la despedida y los agradecimientos. | |
| **Comité de bienvenida**  Relaciona a las personas encargadas de registrar la asistencia, entregar las escarapelas de identificación y el material de apoyo a los participantes. | |
| **Logística de ubicación del personal en el salón**  Alude a las personas encargadas de ubicar, en el espacio, a los participantes cuidando que todos queden sentados y organizados cómodamente, para atender a todo el proceso de capacitación. | |
| **Logística de refrigerios**  Indica a las personas encargadas de vigilar que la estación de café o refrigerios se ubique en un lugar conveniente y apropiado y, al mismo tiempo, controlar la afluencia de personas para recibir el respectivo refrigerio, así como también vigilar el aseo y la organización del lugar. | |
| **Logística de cierre del evento**  Se refiere a las personas encargadas de repartir el formato de evaluación de la capacitación y/o del proceso de aprendizaje, si así ha sido establecido con anterioridad. | |

**Responsabilidades y obligaciones de colaboradores y directivos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los directivos serán los que inicialmente aprueban o reprueban las cotizaciones o proveedores de capacitación, lugar, fecha y hora. Una vez aprobados estos aspectos, el área de capacitación se encarga de realizar la ejecución de las decisiones. |

| **Tipo de recurso** | **Rutas / Pasos. Verticales 1** |
| --- | --- |
| **Introducción** | Destinar las tareas y responsabilidades al equipo de apoyo, será de vital importancia para el éxito de la actividad, por esto se asignan los siguientes roles: |
| **Imagen:122301\_i17** | |
| **Botón 1** | **Planeación del evento**  Cotizar, gestionar aprobar. |
| **Botón 2** | **Ejecución del mismo**  Equipo de bienvenida e instalación del evento de capacitación, lo que implica entrega de escarapelas, material de apoyo y registro de asistencia. |
| **Botón 3** | **Tiempos de desarrollo**  Personal que se encuentra informado para que la capacitación se desenvuelva en los tiempos planeados previamente. |
| **Botón 4** | **Refrigerio**  Equipo de trabajo que maneja la información sobre la llegada y distribución de los refrigerios. |
| **Botón 5** | **Evaluación del evento**  Personal encargado de evaluar la capacitación que se llevó a efecto. |

**Deberes de los colaboradores y las directivas**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Así como las empresas están obligadas a capacitar a sus trabajadores, de acuerdo con lo reglamentado en la Ley 50 de 1990, también los trabajadores se encuentran comprometidos a participar en los eventos de capacitación.    **Imagen:122301\_i18**  De acuerdo con lo anterior, desde la mencionada Ley, el gobierno colombiano dispuso que para las empresas con 50 o más empleados que desarrollen una jornada laboral de 48 horas semanales, se deben destinar 2 horas de dicha jornada a programas de capacitación y/o recreación; de igual manera, con la implementación del **SSST**, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, existen algunos temas que son de obligatorio cumplimiento y que exponen a la empresa a multas de carácter económico, por su incumplimiento.  Como contraparte, el trabajador también tiene la obligación de asistir a las capacitaciones que se le programen; es importante conocer que la Ley dice que la programación se debe realizar dentro de la jornada laboral. |

**Proceso de convocatoria y divulgación de eventos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Como parte del desarrollo de la estrategia logística de un evento de capacitación, es importante la convocatoria y divulgación de la misma, asegurando que la información llegue a toda la población que se definió, para lograr el evento.  Para concretar la publicidad, lo ideal es desarrollar una pieza gráfica llamativa que invite a participar del evento y que contenga el tema, la fecha, hora y lugar donde se llevará a cabo.  A continuación, se plantea un ejemplo de convocatoria para una capacitación:    **Imagen:122301\_i19**  Para llevar un control de las personas participantes, es importante que se genere una inscripción previa, para así poder definir los recursos logísticos como: capacidad del salón, cantidad de refrigerios, certificados de asistencia, entre otros.  La divulgación de dicha invitación se puede realizar a través de correo electrónico, grupos de WhatsApp, carteleras, sistemas informáticos que utilice la empresa, entre otros. |

**4.** **Contingencia**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Aunque todo se encuentre perfectamente planeado, es preciso contar con un plan de contingencia que permita proyectar, lo que podría salirse de lo normal y saber cómo actuar frente a este nuevo suceso, porque se está trabajando con personas convocadas por la empresa; entonces, es pertinente establecer planes de contingencia frente a variables que, aunque no sean las normales, sí pueden llegar a presentarse.  Planes de contingencia - Seguridad y Salud en el Trabajo  **Imagen:122301\_i20** |

**Concepto y objetivo**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Según la RAE (2021), una **contingencia** es la posibilidad de que algo suceda o no suceda. Para este caso, cuando se está organizando un evento, pueden suceder muchas variables: incumplimiento por parte del capacitador, eventos de salud de los participantes, incumplimiento del proveedor de refrigerios, no escribir los marcadores borrables, etc. Todos estos imprevistos se deben tener en cuenta para asegurarse que el evento se presente con éxito.    **Imagen:122301\_i21**  Nadie quiere que el **plan A** falle, pero tener un buen **plan B** es la mejor manera de estar preparado para cualquier situación. Con un plan de respaldo sólido, se puede reaccionar de manera efectiva ante imprevistos y volver a la normalidad lo más rápido posible.  Un plan de contingencia tiene como objetivo, planificar y describir la capacidad para generar respuestas rápidas, que se requieran, para controlar una situación que se sale de la regularidad.  Para la ejecución correcta del programa de capacitación de recursos humanos, se debe diseñar un plan de contingencia que posibilite la identificación y el análisis de situaciones que generan cambios en la formación. Estas irregularidades pueden cambiar la estructura planeada o ser claves para el desarrollo armónico del evento. Por lo tanto, se tienen en cuenta diferentes etapas que permiten la solución efectiva de dichos sucesos. |

| **Tipo de recurso** | **Rutas /Pasos Horizontal** | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Para llevar a cabo un plan de contingencias, es importante conocer lo que se debe tener en cuenta; a continuación, se revisarán los pasos para lograrlo: | |
| **Paso 1** | **Identificar los posibles riesgos**  Realizar una lista de cada uno de los riesgos que podrían afectar el normal desarrollo de la capacitación o del plan de capacitación; se puede realizar una lluvia de ideas con el personal que ayuda con el desarrollo del plan de capacitación o capacitación específica. | **Imagen:122301\_i22** |
| **Paso 2** | **Evaluar los riesgos según su gravedad y probabilidad**  Identificados los riesgos y las amenazas potenciales, se procede a realizar un análisis de riesgo e identificar el posible impacto de cada uno de ellos. | **Imagen:122301\_i23** |
| **Paso 3** | **Identificar riesgos importantes**  Una vez asignado el grado de gravedad y probabilidad de cada riesgo, se decide cuáles riesgos son los más importantes para abordar.  Ejemplo: riesgo de evento de la salud del participante en la capacitación. Riesgo de evento de la salud del conferencista. | **Imagen:122301\_i24** |
| **Paso 4** | **Crear un plan de contingencia para los mayores riesgos**  Crear un plan de contingencia para cada riesgo que se identifique. Tener en cuenta aspectos como: factores desencadenantes que pondrán en marcha el plan, respuesta inmediata, quiénes deben participar y recibir informes, responsabilidades claves, cronograma de respuestas. | **Imagen:122301\_i25** |
| **Paso 5** | **Aprobación del plan de contingencia**  Loslíderes relevantes de la empresa, deberán conocer el plan y generar la respectiva aprobación de las acciones y medidas a tomar. | **Imagen:122301\_i26** |
| **Paso 6** | **Socialización de los planes de contingencia**  Una vez creados los planes de contingencia, se deben socializar con las personas pertinentes. | **Imagen:122301\_i27** |
| **Paso 7** | **Supervisar el plan de contingencia**  Revisar el plan de contingencia con frecuencia, para asegurarse que sigue siendo el correcto. Se deben tener en cuenta, nuevos riesgos o nuevas oportunidades. | **Imagen:122301\_i28** |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Un plan de contingencia debe estar listo para prevenir cualquier eventualidad que se pueda presentar, así que lo óptimo es que cuente con las siguientes características: |

| **Tipo de recurso** | **Infografía estática** |
| --- | --- |
|  | |
| **Código de la imagen** | **Imagen:122301\_i29** |

**Control y seguimiento**

| Cuadro de texto |
| --- |
| El control y seguimiento de un plan de contingencia implica el conjunto de acciones que se llevarán a cabo para la comprobación de la correcta ejecución de las actividades del proyecto, establecidas en la planificación del mismo. De esta forma es importante revisar y actualizar constantemente el plan trazado para evitar fracasos en la ejecución de lo planeado.    **Imagen:122301\_i30** |

**5. Metodología para el control de asistentes, actividades y logística**

| Cuadro de texto |
| --- |
| En un plan de capacitación, es de vital importancia dejar evidencia del trabajador que participó en la capacitación programada; esto soporta la veracidad en la gestión de las empresas y en la obligatoriedad de capacitar a su personal.  Generalmente, este control se realiza por medio de listas de asistencia, registro y control de la misma, donde se consigna el nombre de la capacitación, la fecha de realización, intensidad horaria, lugar en que se ejecutó la capacitación, nombre del participante, número de la cédula, cargo en la compañía y firma de asistencia.  **Imagen:122301\_i31** |

**Metodología para la consolidación de información y presentación de informes**

| Cuadro de texto |
| --- |
| En la ejecución de los planes de capacitación, se van generando datos que, mes a mes, semestral o anualmente, puedan dar cuenta de la gestión del proceso de capacitación de una organización.  3 consejos para una mejor presentación de informes financieros - FPA  **Imagen:122301\_i32** |

| **Tipo de recurso** | Pestañas o tabs horizontales | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Para consolidar esa información se llevan a cabo los siguientes pasos: | |
| **Compilación** | Datos como capacitaciones planeadas frente a capacitaciones ejecutadas, cumplimiento del plan de capacitación por líneas de capacitación, cantidad de participantes, cobertura por áreas o ciudades, entre otras. | **Imagen:122301\_i33** |
| **Tabulación de resultados** | El proceso de tabulación de la información, consiste en realizar una tabla o un cuadro con los resultados obtenidos luego de la recopilación de datos. Radica, por lo tanto, en presentar los datos estadísticos en forma de tablas o cuadros, con el objetivo de ser sencillos de leer y de comprender. | **Imagen:122301\_i34** |
| **Tablas de frecuencia** | Una tabla de frecuencias muestra, de forma ordenada, un conjunto de datos estadísticos y a cada uno de ellos se le asigna una frecuencia que, en pocas palabras, son las veces que se repite un número o dato. Se pueden usar las tablas de frecuencias para ordenar variables cuantitativas o cualitativas. | **Imagen:122301\_i35** |

**Gráficas**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los gráficos estadísticos son herramientas para la visualización de datos que permiten representar, de manera accesible, información compleja. Consiguen entregar al usuario, la información de manera clara y precisa, facilitando la comparación y comprensión de la evolución de distintas variables. |

| **Tipo de recurso** | Slider Imagen | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Existen varios tipos de gráficos estadísticos y entre ellos están: | |
| **Mapa de calor**  Muestra la posible relación entre variables. Se suele utilizar para datos que cambian con el tiempo. Usa colores para explorar la relación entre variables. | | **Imagen:122301\_i36** |
| **Diagrama de caja y bigotes**  Muestra la distribución de datos y resalta el promedio y los valores no frecuentes. Tienen líneas que se extienden verticalmente y sobresalen, llamadas bigotes, que muestran el mínimo y el máximo y cualquier dato que no se encuentre dentro del rango es marcado e identificado de forma individual.  Visualmente describen varias características importantes, al mismo tiempo. Se usan para localizar errores de datos y explorar una variable. | | **Imagen:122301\_i37** |
| **Diagrama de barras**  Gráfico de barrashorizontales que recoge la frecuencia con que se repite una determinada variable en cada uno de los distintos grupos en los que se ha dividido un conjunto.  Utilizado para mostrar de forma breve, un grupo de datos que puede incluir variables cualitativas y cuantitativas. | | **Imagen:122301\_i38** |
| **Gráfico de líneas**  Permite visualizar los cambios a lo largo de una categoría continua, como tiempo o distancia. Observar un cambio con un gráfico de líneas,permite ver de una sola vez la tendencia general y comparar al mismo tiempo, varias tendencias. | | **Imagen:122301\_i39** |
| **Histograma**  Gráfico que indica la frecuencia de un hecho mediante una distribución de los datos. No se elabora con atributos, sino con variables medibles como: peso, temperatura y tiempo.  Es similar a un diagrama de barras, donde cada una representa cómo se distribuyen los datos en una categoría única y la cantidad de frecuencias de un punto de datos específico. | | **Imagen:122301\_i40** |
| **Gráfico en mosaico**  Se utiliza para mostrar la relación entre dos variables, ya sean factores o cadenas de texto. Es una representación gráficade una tabla de contingencia. Consiste en una cuadrícula, en la que cada rectángulo representa la cantidad de casos que corresponden a un cruce específico de variables. | | **Imagen:122301\_i41** |
| **Gráfico circular**  Es útil para ilustrar la relación de las partes con el todo cuandohay una cantidad reducida de niveles. Es una forma popular de mostrar qué parte de la cantidad total (las ventas anuales) representa cada cantidad individual (las ventas trimestrales). | | **Imagen:122301\_i42** |

**Normas técnicas**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para presentación de un informe de gestión del plan de capacitación, se puede utilizar como guía la norma técnica colombiana 1486 para la elaboración de informes; allí se puede encontrar una guía en relación a márgenes, portada, introducción, tabla de contenido, cuerpo del texto, conclusiones y bibliografía.  **Imagen:122301\_i43**  También es importante presentar informes ejecutivos en programas gráficos que generen una presentación rápida y concisa de la información que se quiere transmitir. En estos informes ejecutivos se debe plasmar información básica del informe a presentar como objetivo, desarrollo del proyecto o actividad, resultados, indicadores, propuesta de mejora si las hay. |

**6. Modelos de medición de capacitación**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Como parte de la presentación de un informe ejecutivo de resultado de un proceso, es pertinente evidenciar los indicadores de gestión del mismo. Se evalúa si se alcanzaron los resultados esperados; para esto es importante definir cuál es la meta y de esta forma establecer los indicadores de gestión que permitan evaluar el camino hacia su consecución y, de esta manera, poder tomar acciones correctivas o preventivas, según sea el caso.  Cómo mejorar sus indicadores - CIO MX % %  **Imagen:122301\_i44** |

**Indicadores de gestión**

| Cuadro de texto |
| --- |
| El esfuerzo que una empresa realiza al desarrollar planes de capacitación para sus colaboradores, con el ánimo de afrontar los desafíos del mercado, debe ser medible de alguna manera para poder evaluar la gestión del proceso de capacitación y su impacto en la organización. Los indicadores de gestión o KPI por sus siglas en inglés *Key Performance Indicator* (Indicador clave de desempeño), son la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas, según sea el caso. |

| **Tipo de recurso** | Acordeón tipo 1 |
| --- | --- |
| **Introducción** | Existen varias clases de indicadores de gestión, algunos son: |
| **Imagen:122301\_i45** | |
| **Indicadores de gestión externos o internos** **Externos.** Son aquellos KPI que miden el impacto de la marca en la audiencia externa. Ejemplo: porcentaje de clientes satisfechos.  **Internos.** Son los indicadores de gestión relacionados con los procesos internos de la marca. Ejemplo: ingresos por empleado. | |
| **Indicadores de gestión cuantitativos o cualitativos** **Cuantitativos.** Este criterio incluye los KPI que miden procesos objetivos de producción y servicio y se expresan en valores numéricos. Ejemplo: volumen de ingresos por ventas.  **Cualitativos.** Son los indicadores de gestión que miden percepciones subjetivas acerca del funcionamiento de la empresa. Ejemplo: calificación de la calidad del servicio. | |
| **Indicadores de gestión para medir eficacia y eficiencia**  **Eficacia.** Bajo este criterio se agrupan los KPI que miden el funcionamiento objetivo de la organización. Ejemplo: cantidad de productos fabricados en el mes.  **Eficiencia.** Son los indicadores de gestión que permiten apreciar cómo la empresa utiliza, de manera racional, los recursos disponibles para obtener resultados superiores a los planificados. Ejemplo: cantidad de ventas proyectadas frente a cantidad de ventas conseguidas. | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Algunos de los indicadores explicados anteriormente, se trabajan en los planes de capacitación. |

| **Tipo de recurso** | Pestañas o tabs horizontales | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | A continuación, se describen algunos ejemplos: | |
| **Cumplimiento** | El índice de cumplimiento muestra cuántos colaboradores, dentro de la organización, recibieron capacitación. Se calcula dividiendo la cantidad de capacitaciones culminadas, entre el total de capacitaciones planificadas en un periodo: | **Imagen:122301\_i46** |
| **Tasa de cobertura (TCC)** | La tasa de cobertura muestra el alcance de la capacitación, es decir, mide el porcentaje de la población alcanzada. Se calcula dividiendo la cantidad de colaboradores capacitados entre el promedio de colaboradores que tiene la empresa en un tiempo determinado: | **Imagen:122301\_i47** |
| **Inversión por empleado (ICE)** | La medición de la inversión por empleado **mostrará el costo de capacitación por empleado** en un período determinado.  Se calcula dividiendo el monto de la inversión de los programas de capacitación, entre el promedio de empleados en un tiempo determinado. | **Imagen:122301\_i48** |
| **Impacto de la capacitación (IC)** | La medición del impacto ayudará a determinar el nivel de influencia en el logro de los objetivos y metas predeterminadas, que fueron el resultado de la capacitación de los colaboradores.  Se puede calcular de diversas formas y dependerá del área del negocio relacionado con la capacitación; por ejemplo: impacto de la capacitación comercial se valora en ingresos, consecución de clientes, cumplimiento de metas de ventas, crecimiento del mercado entre otras. | **Imagen:122301\_i49** |

**Instrumento de evaluación de capacitación**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para evaluar una capacitación en sí misma, se procede con instrumentos de evaluación que se pueden diseñar fácilmente y que pueden aportar, así como los indicadores de gestión del proceso, información para conocer el nivel de apropiación del conocimiento generado en la capacitación o retroalimentación del proceso vivenciado. A continuación, se profundiza un poco más en el tema.  Manual de Técnicas, Objetos e Instrumentos de Evaluación - Educrea  **Imagen:122301\_i50** |

| **Tipo de recurso** | **Pestañas o tabs horizontales** | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | En el desarrollo del proceso de evaluación, se pueden identificar dos tipos de evaluación: | |
| **De retroalimentación de la capacitación** | Tiene como objetivo, conseguir una retroalimentación del participante frente al proceso formativo recibido. Evalúa aspectos como desempeño del docente, retroalimentación del material del curso, los tiempos del curso, la disponibilidad de los materiales de estudio, la implementación del curso, etc. | **Imagen:122301\_i51** |
| **De asimilación de conceptos** | Tiene como objetivo examinar el nivel de aprehensión de conocimientos. | **Imagen:122301\_i52** |
| **Características generales** | Como características generales para la elaboración de las encuestas, en cualquiera de los casos, se deben tener presente los siguientes aspectos:   * El tamaño de la evaluación debe ser justa (ni muy larga ni muy corta). * El contenido debe ser claro, conciso y bien estructurado. * Se pueden utilizar varios tipos de preguntas: abiertas, cerradas, falso y verdadero, opción múltiple, entre otras. | **Imagen:122301\_i53** |

**7. Planes de mejoramiento**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Planes de Mejoramiento  **Imagen:122301\_i54**  Realizar la ejecución de un proceso previamente planeado implica analizarlo e identificar sus fortalezas y debilidades para así construir planes de mejora que permitan dinamizar y enriquecer el proyecto planeado buscando el cumplimiento de los objetivos trazados. Los planes de mejora permiten optimizar las actividades individuales planteadas e impulsar el proceso que permita asegurar el éxito del mismo.  Un plan de mejora se puede definir como una secuencia de pasos y acciones que realiza una empresa para obtener mejores resultados. En términos más concretos, un plan de mejora significa un cambio. |

| **Tipo de recurso** | **Rutas / Pasos. Verticales 2** | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | De acuerdo con Rodrigues (2021), entre los beneficios que se obtienen de generar un plan de mejora se encuentran: | |
| **A** | **Operaciones más eficientes**Implementar un plan de mejora en los procesos permite aplicar acciones correctivas a procesos deficientes. Ayuda a eliminar aquellos componentes que consumen mucho tiempo y que, además, son innecesarios; de esta manera, los procesos se vuelven más eficaces. | **Imagen:122301\_i55** |
| **B** | **Mejora la gestión de la organización**Los planes de mejora implican esfuerzos en equipo a partir de la gestión de los procesos y sus funciones. Esto permite tener un funcionamiento exitoso del proceso y una mejora en la organización. | **Imagen:122301\_i56** |
| **C** | **Faculta a tomar mejores decisiones**Sin duda, uno de los grandes beneficios de implementar planes de mejora en los procesos es la toma de decisiones informadas que impulsan a la optimización. | **Imagen:122301\_i57** |
| **D** | **Mejora la productividad**Por medio de un plan de mejora, en el proceso se pueden implementar aplicaciones de automatización para que los empleados mejoren su productividad. Al simplificar tareas repetitivas, su tiempo valioso lo podrán dedicar a labores más estratégicas. De esta forma, se impulsa la productividad en general. | **Imagen:122301\_i58** |
| **E** | **Satisfacción de empleados**Cuando los procesos funcionan de manera correcta, ayudan a motivar a los miembros de los equipos que destinan su tiempo en la implementación de los mismos. Por el contrario, un proceso ineficiente podría generar frustración en los empleados, pues les hace sentir que sus esfuerzos no valen la pena. Un plan de mejora de procesos, bien elaborado, podría mejorar la satisfacción de los empleados y hacer que participen de manera positiva en el proceso. | **Imagen:122301\_i59** |
| **F** | **Satisfacción del cliente**El plan de mejora es un proceso con enfoque interno y externo. El resultado final de cada proceso es el de cubrir las necesidades de los clientes y el punto de vista de los consumidores del producto o servicio. La implementación de este análisis aumenta el valor de los procesos y asegura su éxito. | **Imagen:122301\_i60** |

**Objetivo y**  **diseño**

| Cuadro de texto |
| --- |
| El plan de mejora permite:   * Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas. * Identificar las acciones de mejora a aplicar. * Analizar su viabilidad. * Establecer prioridades en las líneas de actuación.     **Imagen:122301\_i61** |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para diseñar un plan de mejora se deben tener en cuenta varios aspectos importantes. |

| **Tipo de recurso** | Infografía estática |
| --- | --- |
| **Texto introductorio** | Conozcamos cada uno de ellos: |
|  | |
| **Código de la imagen** | **Imagen:122301\_i62** |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Luego de conocer los aspectos que debemos tener en cuenta en el momento de elaborar un plan de mejora, la siguiente etapa es la elaboración del plan, el cual conlleva una serie de pasos a seguir. |

| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| --- | --- |
| **Introducción** | Estos pasos son: |
| **Imagen:122301\_i63** | |
| **Botón 1** | **Identificar el proceso a mejorar**  El proceso a mejorar, en este caso, sería el proceso de capacitación. Para facilitar el desarrollo de esta fase, se puede ubicar en un diagrama de flujo en el proceso que se está desarrollando, ilustrando cada uno de los pasos que se llevan a cabo; de esta forma, se pueden localizar fácilmente, los puntos débiles. |
| **Botón 2** | **Analizar el proceso**  Una vez plasmado el proceso de capacitación, se examina detalladamente cuáles son los aspectos que integran cada paso y se identifica dónde pueden existir las fallas. Una vez localizados los puntos débiles, se analiza a fondo qué es lo que está sucediendo y cuáles son las causas de la deficiencia en el proceso. |
| **Botón 3** | **Reformular el proceso**  Una vez identificada la raíz del problema, es momento de replantear el proceso. El objetivo de este paso es el de mejorar lo que se tenía y evitar el problema identificado. |
| **Botón 4** | **Redactar un plan de mejora**  Una vez elegida la solución, es momento de redactar el plan de mejora del proceso. Este incluye la solución y asignación de los recursos necesarios para llevarlo a cabo, señalando los cambios que se deben aplicar gracias a la información detallada que se ha recabado y cómo debe implementarse. Incluso, se puede realizar otro diagrama en donde se ilustren las tareas, los entregables y los recursos que deben completarse durante el proceso. |
| **Botón 5** | **Comunicar el plan de mejora**  Una vez construido el documento con la información del plan de mejora, es momento de comunicarlo al equipo, asegurándose que todos hayan recibido esta información y que estén de acuerdo con las tareas asignadas, manteniendo una actitud flexible y de escucha ante los comentarios y sugerencias. |
| **Botón 6** | **Ejecutar el plan de mejora**  Ahora es momento de poner en práctica el plan de mejora en el proceso. Se realiza llevando a cabo al pie de la letra, cada una de las tareas y asignaciones que se diseñaron en el plan, para obtener los mejores resultados. |
| **Botón 7** | **Supervisar el plan de mejora**  Una vez que se está ejecutando el plan de mejora, es importante la supervisión que el equipo esté realizando de las mejoras propuestas. Al mismo tiempo, se deben identificar las fallas que puedan surgir con base en un análisis en tiempo real; de esta manera, se podrán mejorar como parte de un método continuo. |

**Programa**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Un plan de mejora debe contener los siguientes aspectos:   * **Objetivo.** Se describe el objetivo que se desea alcanzar con el desarrollo del plan de mejora planteado. Enuncia lo que se pretende lograr con el planteamiento de la debilidad detectada y establecida como de “atención prioritaria”. * **Necesidad a mejorar.** Se describe cuál es la necesidad con relación a los errores u omisiones detectados en los procesos fundamentales del programa y que deben atenderse por el impacto que tienen. Las debilidades deben priorizarse con criterios claramente establecidos: importancia, impacto, viabilidad. * **Actividades.** Son aquellos proyectos específicos que se desarrollarán para superar la debilidad y alcanzar la situación deseada. * **Tareas.** Es el nivel más operativo de las actividades o proyectos que integran el plan de mejora. * **Indicadores**. Muestras observables que se avanza hacia el objetivo planteado. (Crucial para verificar el cumplimiento del plan). * **Acciones de seguimiento.** Aquellas acciones específicas que permiten controlar el avance y el nivel de ejecución de cada una de las actividades o proyectos que integran el plan. * **Plazo de ejecución.** Es la fecha límite para desarrollar la acción. * **Responsable.** Es la persona o personas que tendrán la responsabilidad de desarrollar la acción. Generalmente, se enuncia el cargo que ocupa. Puede exponerse una dependencia. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Ha finalizado el estudio de este recurso educativo. Recuerde explorar los demás recursos que se encuentran disponibles en este componente formativo; para ello, diríjase al menú principal donde encontrará la síntesis, material complementario, entre otros. Adicional, lo invitamos a resolver la actividad didáctica para reforzar los conceptos estudiados en el componente formativo. |

**SÍNTESIS**

| **Tipo de recurso** | Síntesis |
| --- | --- |
| Gestión integral de procesos del talento humano  Síntesis: Implementación y desarrollo del programa de capacitación de recurso humano | |
| **Introducción** | El siguiente mapa integra los criterios y especificidades de los conocimientos expuestos en el presente componente formativo. |
|  | |

**ACTIVIDAD DIDÁCTICA**

| **Tipo de recurso** | **Actividad didáctica. Opción múltiple** | |
| --- | --- | --- |
| **Título de la actividad** | Implementación y desarrollo del programa de capacitación de recurso humano | |
| Apreciado aprendiz, a continuación, encontrará una serie de preguntas que deberá resolver, con el objetivo de evaluar la aprehensión de los conocimientos expuestos en este componente formativo. | | **Imagen:122301\_i64** |
| 1. Para ejecutar un plan de capacitación, lo primero que se debe tener en cuenta es: | | |
| Determinar las ayudas audiovisuales a utilizar. | | Realizar la invitación al evento. |
| Cotizar con diferentes proveedores el tema de capacitación **(correcta).** | | Generar el formato de asistencia a la capacitación. |
| **Retroalimentación positiva:**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  **Retroalimentación negativa:**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre plan de capacitación. | |  |
| 2. La metodología más utilizada para verificar las actividades necesarias para desarrollar una capacitación es: | | |
| Cuadro sinóptico. | | Lista de chequeo **(correcta).** |
| Indicadores de gestión. | | Diagrama de barras. |
| **Retroalimentación positiva:**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  **Retroalimentación negativa:**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre metodología para verificación de actividades y recursos de agenda. | |  |
| 3. La convocatoria a una capacitación debe llegar a: | | |
| Todas las partes interesadas **(correcta).** | | Talento humano. |
| La gerencia. | | Área comercial. |
| **Retroalimentación positiva:**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  **Retroalimentación negativa:**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre procesos de convocatoria y divulgación de eventos. | |  |
| 4. Un plan de contingencia debe contener como mínimo: | | |
| Identificación de riesgos y plan de afrontamiento. | | Aprobación del plan. |
| Socialización. | | Todas las anteriores **(correcta).** |
| **Retroalimentación positiva:**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  **Retroalimentación negativa:**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre etapas y plan de contingencia | |  |
| 5. El documento donde los participantes firman como evidencia de la asistencia, normalmente se denomina: | | |
| Registro de asistencia. | | Lista de asistencia. |
| Control de asistencia. | | Todas las anteriores **(correcta).** |
| **Retroalimentación positiva:**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  **Retroalimentación negativa:**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre metodología para el control de asistentes | |  |
| 6. Los indicadores de gestión también son conocidos como: | | |
| KBI. | | KPI (**correcta**). |
| KCI. | | KIP. |
| **Retroalimentación positiva:**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  **Retroalimentación negativa:**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre indicadores de gestión | |  |
| 7. Un tipo de gráfica estadística para presentar los resultados del programa de capacitación es: | | |
| Mapa de calor (**correcta**). | | Control de mando. |
| Gráficos de normalidad. | | Indicadores de gestión. |
| **Retroalimentación positiva:**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  **Retroalimentación negativa:**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre gráficas. | |  |
| 8. La norma técnica colombiana para elaborar informes se denomina: | | |
| NTC 1486 (**correcta**). | | NTC 9001. |
| NTC 45001. | | NTC 14001. |
| **Retroalimentación positiva:**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  **Retroalimentación negativa:**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre normas técnicas. | |  |
| 9. El plan de mejoramiento permite identificar las debilidades detectadas en la ejecución del programa de capacitación. | | |
| No, se basa en la organización del evento de capacitación. | | Si, pero no se basa en las debilidades identificadas. |
| Si, identifica las debilidades en la ejecución del programa. **(correcta)** | | No, se basa en los pasos para la generación del plan de mejora. |
| **Retroalimentación positiva:**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  **Retroalimentación negativa:**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre planes de mejoramiento. | |  |
| 10. Una clase de instrumento de evaluación de capacitación es el de asimilación de conceptos. | | |
| Si, evalúa el nivel de aprehensión de conocimientos. **(correcta)** | | No es una clase de instrumento. |
| No, es una forma de evaluación de mejoramiento. | | Sí, pero solo evalúa la satisfacción del empleado. |
| **Retroalimentación positiva:**  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  **Retroalimentación negativa:**  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre planes de mejoramiento | |  |

| Cuadro de texto |
| --- |
| **Retroalimentación general positiva:**  ¡Felicitaciones! Ha logrado una óptima aprehensión de los conocimientos relacionados con el plan de capacitación.  **Retroalimentación general negativa:**  ¡Inténtelo de nuevo! Lo invitamos a revisar nuevamente el material de estudio para afianzar los conocimientos presentados. ¡Ánimo! |

**MATERIAL COMPLEMENTARIO**

| Tipo de recurso | Material complementario | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del material | tipo | Enlace |
| Concepto de coordinación | Corporación Industrial Minuto de Dios. (2017). *10**pasos**para**realizar**un**plan**de**formación**empresarial* (video). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=5C2JzAv343c> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=5C2JzAv343c> |
| Concepto de coordinación | Lay, M. T., Suárez, J. & Zamora, M. Modelo para gestionar la capacitación de directivos y reservas en la empresa ganadera cubana. *Pastos y Forrajes, 28*(3), p. 253-263. <https://www.redalyc.org/pdf/2691/269121675009.pdf> | PDF | <https://www.redalyc.org/pdf/2691/269121675009.pdf> |
| Metodología para el control de asistentes, actividades y logística | Icontec. (2008). *Norma Técnica Colombiana 1486 – Documentación. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación.* <https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/03/Norma_Tecnica_Colombiana_NTC_1486_completa_archivo.pdf> | PDF | <https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/03/Norma_Tecnica_Colombiana_NTC_1486_completa_archivo.pdf> |
| Modelos de medición de capacitación | Procem Consultores. (2019). *¿Qué son los indicadores de Gestión?* (video). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=ON2_v7GrDE0> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=ON2_v7GrDE0> |

**GLOSARIO**

| **Tipo de recurso** | Glosario |
| --- | --- |
| Capacitación: | conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación formal como a la informal, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes. |
| Competencia: | capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados; capacidad determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores y actitudes. |
| Contingencia: | posibilidad que algo suceda o no suceda. |
| Cotización: | documento que establece el precio a pagar por un bien o servicio. |
| Evaluación: | valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio. |
| Formación: | procesos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa. |
| Indicador: | indicador de gestión (KPI) es una forma de medir si una empresa, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos. |
| Informe ejecutivo: | documento escrito que resume los puntos más destacados de un informe más extenso. |
| Logística: | conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una [empresa](https://definicion.de/empresa/) o de un [servicio](https://definicion.de/servicio)**.** |
| Proveedor: | persona o una empresa que abastece a otras [empresas](https://sumup.es/facturas/glosario/empresa) con [existencias](https://sumup.es/facturas/glosario/existencias) (artículos), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta. |

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

| **Tipo de recurso** | Bibliografía |
| --- | --- |
| Da Silva, D. (2021). *¿Qué son los indicadores de gestión y como impactan en el servicio al cliente?* <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/> | |
| jmp. Statistical Discovery. (s.f.). Tipos de gráficos. <https://www.jmp.com/es_co/statistics-knowledge-portal/exploratory-data-analysis/types-of-graphs.html#907483fa-2882-4c56-b2e5-1788419af8c7> | |
| PMK Digital Learning. (2020). *KPI Relevantes para Medir la Efectividad de la Gestión de Capacitación*. <https://pmkvirtual.com/blog/kpi/> | |
| Question Pro. (s.f.). *Instrumentos de Evaluación de capacitación escolar*. <https://www.questionpro.com/blog/es/instrumentos-de-evaluacion-de-capacitacion/#:~:text=Los%20instrumentos%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de%20capacitaci%C3%B3n%20sobre%20la%20estructura%20del,las%20clases%20y%20la%20pr%C3%A1ctica>. | |
| Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la lengua española.* <https://dle.rae.es/> | |
| Rodrigues, N. (2021). *Cómo elaborar un plan de mejora en 7 pasos.* <https://blog.hubspot.es/sales/plan-de-mejora> | |