

	TECNOLAC, S.A.		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

## 1. OBJETIVO

Proporcionar a la empresa un recurso humano altamente calificado en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo. Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología. Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa. Desarrollar las competencias idóneas en los trabajadores.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento llega a todas las áreas de la organización.

## 3. FRECUENCIA

El Procedimiento de capacitación se revisará una vez al año, aceptando las actualizaciones o modificaciones necesarias. Las capacitaciones se desarrollarán a lo largo del año como se establece en el **Plan Anual de Capacitación** (Código: RH35.3008/18).

## 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Departamento de Recursos Humanos: Elaborar el plan de capacitación, coordinación, documentación, evaluación y seguimiento.
- 4.2. Dirección, Gerencias y Jefaturas: Serán responsables de motivar a su personal a asistir a las capacitaciones y a darle un seguimiento a la implementación de sus nuevos conocimientos.
- 4.3. Personal: La asistencia, participación y adquisición del nuevo conocimiento, con el fin de ejecutarlos dentro de su puesto de trabajo.

## 5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Capacitación: Métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las competencias que necesitan para desempeñar eficientemente su trabajo.

Entrenamiento: Adquisición de conocimiento, habilidades, y capacidades como resultado de la enseñanza de habilidades o prácticas y conocimiento relacionado con aptitudes que encierran cierta utilidad.

	<h1>TECNOLAC, S.A.</h1>		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

Competencias: Es el conjunto de conocimientos, valores, motivaciones, experiencias, rasgos de personalidad y aptitudes propias de cada persona que le permiten desarrollarse efectivamente en determinado ámbito.

## 6. MATERIALES Y EQUIPO

- 6.1. Plan Anual de capacitaciones.
- 6.2. Formato de detección de necesidades de Capacitación
- 6.3. Evaluaciones de las capacitaciones. (Tanto de la capacitación, como del evaluador)
- 6.4. Listado de asistencia.
- 6.5. Listado de entrega de diplomas.
- 6.6. Metodología de la capacitación
- 6.7. Registros de capacitación
- 6.8. Evaluación de Impacto de la Capacitaciones

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1. CAPACITACION:

#### 7.1.1. Metodología y Organización:

- 7.1.1.1. Cada Gerente de área junto con el Departamento de Recursos Humanos, deberá evaluar en el mes de noviembre las necesidades de capacitación de su área para el año venidero, el cual servirá de base para que Recursos Humanos entregue en el mes de enero el *Plan de Capacitación Anual*, el cual estará flexible a cambios según sea la necesidad. De esto deberá quedar registro en el formato de **Detección de necesidades de Capacitación** (Código: RH17.2502/17).
- 7.1.1.2. Las capacitaciones podrán ser internas y/o externas.
- 7.1.1.3. Se realizarán por medio de empresas, instituciones u organizaciones expertas en temas específicos, así como por personal interno de TECNOLAC, experto en el tema a desarrollar y con las competencias necesarias para hacerlo.
- 7.1.1.4. Las capacitaciones se realizarán dentro o fuera de las instalaciones de TECNOLAC.
- 7.1.1.5. Recursos Humanos estará a cargo de buscar aquellas capacitaciones que, a su criterio, se adecuen mejor a lo que queremos desarrollar y el Gerente o jefe de área estudiará el programa y evaluará si se adecua a las necesidades que tiene en el puesto o departamento.

	<b>TECNOLAC, S.A.</b>		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

**7.1.1.6.** La capacitación interna al personal de planta láctea se realizará en base a lo programado en el **Plan Anual de Capacitación** (Código: RH35.3008/18) bajo la supervisión de los departamentos de Recursos Humanos, Sistemas de Gestión y Producción.

**7.1.1.7.** Recursos Humanos pasará con anticipación el Cronograma de Capacitaciones (Código: RH34.2908/18) del mes venidero para que los Gerentes y jefes de área se organicen y programen las mismas.

**7.1.1.8.** Recursos Humanos se encargará de reservar las salas de capacitaciones adecuadas, contar con el material necesario y organizar el equipo y refrigerio necesarios.

## **7.1.2. EVALUACION DE LA CAPACITACION**

**7.1.2.1.** Al final de cada capacitación, Recursos Humanos, pasara una evaluación sobre el desempeño y conocimientos del capacitador (Código: RH07.2202/17), con el objeto de examinar si dicho capacitador cumple con los requisitos y si es re-contratable.

**7.1.2.2.** El capacitador, así mismo, evaluará los conocimientos adquiridos por los participantes, mediante una prueba escrita, cuya nota mínima aceptable será de 70 puntos, con el fin de medir la efectividad de la capacitación.

**7.1.2.3.** El personal que no pase la evaluación de la capacitación será evaluado nuevamente después de 30 días, tiempo en el cual, el jefe inmediato se encargará de reforzarle los conocimientos de la capacitación, así también el empleado deberá estudiar el material dado durante la capacitación.

**7.1.2.4.** Dichas evaluaciones serán archivadas en el Manual de Capacitaciones junto con los requisitos necesarios, descritos en punto 7.4

**7.1.2.5.** Cuando se trate de capacitaciones externas, Recursos Humanos pasara al participante el formato de evaluación de efectividad de la capacitación (Código: RH13.2502/17) con el objetivo de que el empleado adquiera un compromiso de implementar los nuevos conocimientos adquiridos en su área, posteriormente se evaluara con el jefe inmediato si en efecto se han aplicado tanto los conocimientos como en la fecha que el colaborador se comprometió.

## **7.2. ENTRENAMIENTO**

### **7.2.1. METODOLOGIA Y ORGANIZACION:**

**7.2.1.1** Los entrenamientos del personal serán internos, en las instalaciones de TECNOLAC.

**7.2.1.2** Serán impartidos por personal interno experto en dicho tema, en algunos casos será con algún capacitador externo con experticia en el tema.

	<b>TECNOLAC, S.A.</b>		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

7.2.1.3 Las áreas deberán pasar la programación de los entrenamientos de personal, con un mínimo de 8 días de anticipación.

7.2.1.4 Los jefes deben pasar cuales son aquellos entrenamientos que se deben desarrollar permanentemente en el personal, a fin de mantener la calidad e inocuidad de los productos. Entre estos entrenamientos continuos se tiene BPM, HACCP, seguridad industrial, manejo de químicos y Limpieza. En el Plan de Anual de Capacitación se debe especificar la frecuencia de dichos entrenamientos (única, semestral, mensual, anual).

### **7.3. FORMACION**

#### **7.3.1. BECAS DE ESTUDIO:**

7.3.1.1. TECNOLAC identificará y determinará cuáles son sus talentos y de qué forma los desarrollará dentro de la organización.

7.3.1.2. Las becas de estudio serán planificadas y desarrolladas por el Departamento de Recursos Humanos y la Gerencia de área con aquellos empleados claves y abarca formación profesional y técnica, diplomados, certificaciones y especializaciones que amplíen el perfil y las competencias de nuestros talentos.

7.3.1.3. El empleado que quiera optar por una beca de estudio deberá acercarse a su jefe inmediato para pedir dicho apoyo.

7.3.1.4. El jefe inmediato planteará la petición a su Gerente de área, el cual evaluará si dicho empleado realmente es un talento a desarrollar.

7.3.1.5. El Gerente de área junto con Recursos Humanos evaluarán el caso y se pedirá autorización de la Gerencia General mostrándoles la inversión y su retorno.

7.3.1.6. Una vez aprobado el empleado será notificado y firmará un documento que indique que el empleado no podrá dejar la empresa hasta después de 5 años después de haber finalizado sus estudios, de lo contrario, reembolsará a la empresa la inversión que hizo en él.

7.3.1.7. El empleado entregará el talonario de pago, el cual TECNOLAC se encargará de pagar, mensual o semestralmente, así como todos aquellos recibos de pago a cubrir.

7.3.1.8. Recursos Humanos documentará calificaciones, las cuales no deberán bajar del promedio de 70 puntos.

7.3.1.9. Las personas que reciban beca de estudio tienen la obligación de retornar con un buen desempeño la inversión de la formación.

	<b>TECNOLAC, S.A.</b>		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

### **7.3.2. PERMISOS DE ESTUDIO**

**7.3.2.1.** TECNOLAC otorga permisos para estudiar a todo personal que así lo requiera.

**7.3.2.2.** Cuando el horario de estudio interfiera con el horario de trabajo, el empleado deberá pasar una acción de personal solicitando el permiso para mover su horario de trabajo, la cual debe ir autorizada por su jefe inmediato. Anexando el horario de clases de la universidad como respaldo.

**7.3.2.3.** Para que se otorgue la autorización el empleado debe evidenciar la forma como repondrá las horas de trabajo, de forma que su nuevo horario alcance las 44 horas semanales.

**7.3.2.4.** Si el horario de clases no permite reponer el total de horas semanales de trabajo, se pedirá una autorización especial para dicho caso.

### **7.4. REGISTROS**

**7.4.1.** Recursos Humanos llevará todos los registros de las capacitaciones en el Manual de Capacitaciones, ubicado en la oficina de Recursos Humanos en planta TECNOLAC.

**7.4.2.** El Manual de Capacitaciones cuenta con:

**7.4.2.1.** Plan anual de capacitación, el cual es el programa de capacitaciones de todo el año y cuenta con los siguientes ítems:

- 7.4.2.1.1. Fecha de la capacitación
- 7.4.2.1.2. Nombre de la capacitación
- 7.4.2.1.3. Objetivo
- 7.4.2.1.4. Participantes (áreas participantes)
- 7.4.2.1.5. Facilitador
- 7.4.2.1.6. Tiempo de formación (4-8-16 horas)
- 7.4.2.1.7. Competencias, habilidades o conocimientos a desarrollar
- 7.4.2.1.8. Frecuencia de la capacitación (mensual, semestral, anual)
- 7.4.2.1.9. Inversión

**7.4.2.2.** Metodología de la capacitación, la cual detalla los siguientes puntos: (Esta es por Capacitación)

- 7.4.2.2.1. Nombre de la capacitación
- 7.4.2.2.2. Objetivos
- 7.4.2.2.3. Participantes
- 7.4.2.2.4. Tipo de capacitación (interna/externa)
- 7.4.2.2.5. Contenido (temas principales)
- 7.4.2.2.6. Estrategia metodológica (teórica/práctica)

	<b>TECNOLAC, S.A.</b>		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

7.4.2.2.7. Criterios de evaluación

7.4.2.2.8. Bibliografía

7.4.2.3. Material de apoyo, de existir.

7.4.2.4. De ser capacitación externa, el afiche que describa el objetivo y programa de la capacitación.

7.4.2.5. Listado de asistencia.

7.4.2.6. Listado de entrega de diplomas de participación.

7.4.2.7. Evaluación de la capacitación.

7.4.2.8. Seguimiento de la Capacitación en un documento anexo en formato digital que mostrara las notas y capacitaciones que ha recibido el empleado de TECNOLAC, así como también la aprobación o no de la capacitación con la finalidad de llevar un control del progreso del empleado.

7.4.2.9. Evaluación del capacitador.

7.4.2.10. Registro de capacitaciones

## FIN DEL PROCEDIMIENTO

### 8. DIAGRAMA DE FLUJO

Según ANEXO A

### 9. INDICADORES DE GESTIÓN

Notas de las capacitaciones, no menor a 70 puntos.

Cumplimiento del plan de capacitación en un 85% como mínimo.

	<b>TECNOLAC, S.A.</b>		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

## 10. REGISTROS

Código	Nombre del registro	Responsable del registro	Ubicación
RH35.3008/18	Plan anual de capacitación	RRHH	Tecnolac
RH11.2202/17	Metodología de la capacitación	RRHH	Tecnolac
RH17.2502/17	Formato de Detección de necesidades de Capacitación	RRHH	Tecnolac
RH09.0906/16	Listado de asistencia a capacitaciones	RRHH	Tecnolac
RH10.2906/16	Listado de entrega de diplomas de participación	RRHH	Tecnolac
	Evaluaciones de la capacitación	RRHH	Tecnolac
RH13.2502/17	Evaluación de la Efectividad de la Capacitación	RRHH	Tecnolac
RH05.1702/17	Registro de capacitaciones	RRHH	Tecnolac
RH34.2908/18	Cronograma de capacitaciones	RRHH	Tecnolac
RH07.2202/17	Evaluación del capacitador	RRHH	Tecnolac

## 11. ANEXOS

ANEXO A	Diagrama de Flujo
ANEXO B	Registro de capacitaciones
ANEXO C	Formato del listado de asistencia (RH09.0906/16)
ANEXO D	Formato de la evaluación del capacitador (RH07.2202/17)
ANEXO E	Metodología de la capacitación (RH11.2202/17)
ANEXO F	Evaluación de la Efectividad de la Capacitación (RH13.2502/17)
ANEXO G	Formato de detección de necesidades de Capacitación (RH17.2502/17)
ANEXO H	Plan anual de capacitación (RH35.3008/18)

	<b>TECNOLAC, S.A.</b>		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

## 12. MODIFICACIONES

FECHA DE MODIFICACIÓN	RESPONSABLE DE LA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN/MODIFICACIÓN

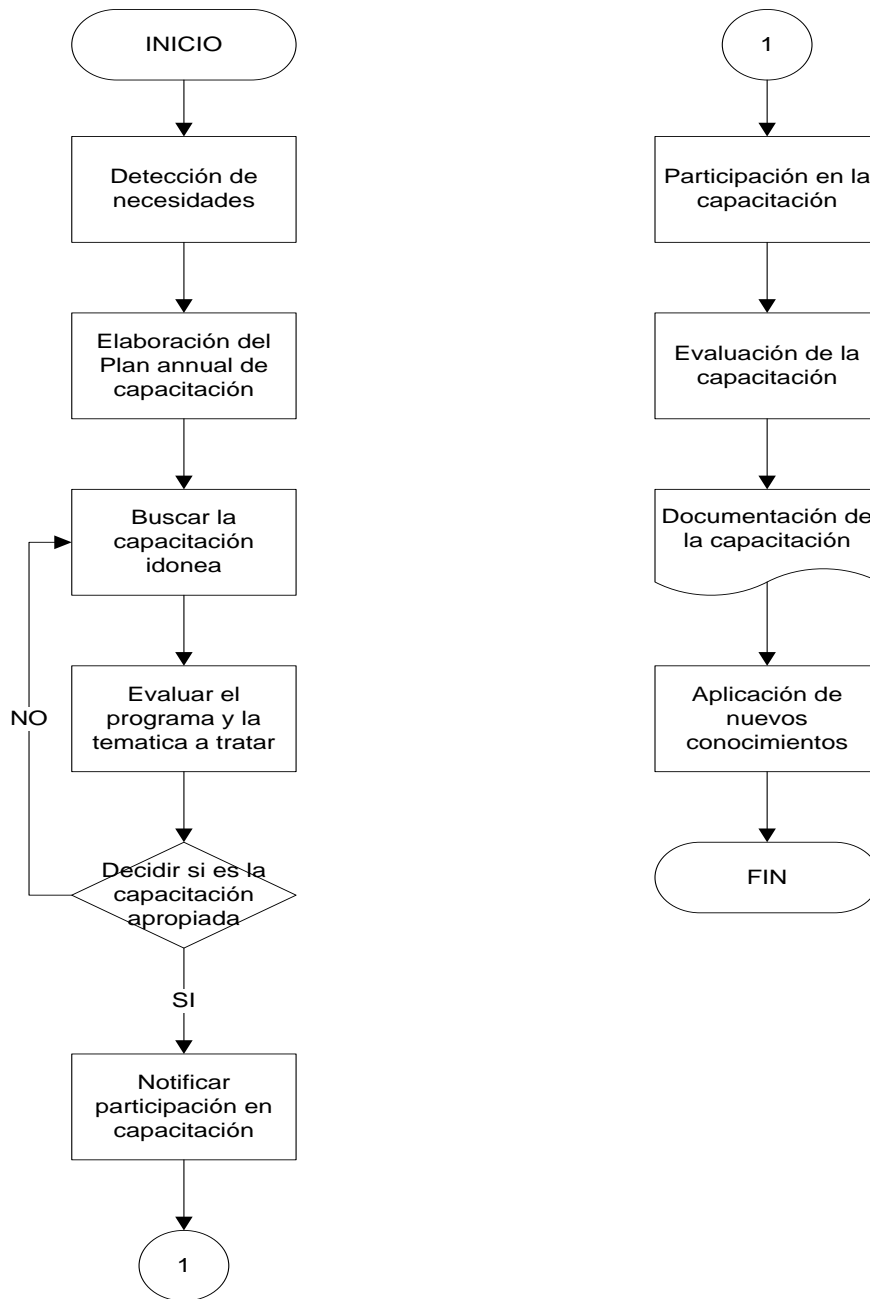
Elaboró	Revisó	Aprobó
Recursos Humanos	Gerente de Planta	Gerente General



	TECNOLAC, S.A.		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

## ANEXO A

### DIAGRAMA DE FLUJO






	<h1>TECNOLAC, S.A.</h1>		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

## ANEXO C

### FORMATO DEL LISTADO DE ASISTENCIA

	TECNOLAC, S.A.		Código de SIG	
	Listado de Asistencia a Capacitaciones		RH09.0906-16	
			Edición	03

Nombre de la Capacitación: \_\_\_\_\_

Encargado de la Capacitación: \_\_\_\_\_

Fecha de la Capacitación: \_\_\_\_\_ Firma del encargado: \_\_\_\_\_

Objetivo de la Capacitación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Puntos a tratar en la Capacitación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


No.	Nombre completo del Participante	Departamento/Puesto	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

TECNOLAC, SOCIEDAD ANONIMA – DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
 Km. 109 Carretera CA-1 Oriente, Jutiapa, Guatemala  
 PBX: (502) 7728-6400

	<b>TECNOLAC, S.A.</b>		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

## ANEXO D

### EVALUACION DEL CAPACITADOR

	<b>TECNOLAC, S.A.</b>		Código del SIG	
			RH07.2202/17	
	EVALUACION DEL CAPACITADOR		Edición	01

Nombre de la Capacitación: \_\_\_\_\_

Nombre del Capacitador: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Indique la respuesta que mejor califique al capacitador. La evaluación es completamente confidencial.

**Dominio del tema por parte del capacitador**  
 Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

**Capacidad de comunicación**  
 Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

**Manejo del grupo**  
 Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

**Material de apoyo utilizado**  
 Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

**Capacidad de resolución de dudas o consultas**  
 Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

**El capacitador dio a conocer los objetivos de la capacitación**  
 Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

**La utilidad de los contenidos aprendidos le parecieron**  
 Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

**El capacitador cubrió el contenido de la sesión en su totalidad**  
 Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

**El capacitador se presentó puntual a la sesión**  
 Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐


**El capacitador estimuló la participación de los asistentes**  
 Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

**Comentarios:**

	<h1 style="text-align: center;">TECNOLAC, S.A.</h1>	Código de SIGD	
		RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION	Edición	01

## ANEXO E

### METODOLOGÍA DE LA CAPACITACIÓN

	<h2 style="text-align: center;">TECNOLAC, S.A.</h2>	Código del SIG	
		RH11.2202/17	
	Metodología de la Capacitación	Edición	01

I. Nombre de la capacitación: \_\_\_\_\_

II. Objetivo general: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

III. Participantes:


IV. Tipo de capacitación:

a. Interna [   ]

b. Externa [   ]

V. Contenido:

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

VI. Estrategia Metodológica:

a. Teórica (Expositiva-Participativa) [   ]

b. Teórica/Práctica [   ]

c. Práctica [   ]

Teoría	Práctica
%	%

VII. Criterios de Evaluación

a. Evaluación escrita: \_\_\_\_\_%

b. Taller práctico: \_\_\_\_\_%

c. Participación: \_\_\_\_\_%


VIII. Fuentes de consulta:

TECNOLAC, SOCIEDAD ANÓNIMA – DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
 Km. 109 Carretera CA-1 Oriente, Caserio "El Cacalote", Jutiapa, Guatemala  
 Teléfono: 7728-6416

	<h1>TECNOLAC, S.A.</h1>		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

## ANEXO F

### EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACION

	<h2>TECNOLAC S.A.</h2>		Código del SIG	
			RH13.2502/17	
	EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACION		Edición	01

Es importante conocer tus comentarios y observaciones acerca de este evento a través del siguiente cuestionario.

Nombre de la Capacitación: \_\_\_\_\_

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_

**I. Evaluación de la capacitación**

Favor agregar el número que a tu juicio corresponda a cada enunciado al final del mismo.

Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

A. Se cumplieron los objetivos de la capacitación y se cubrió el contenido [ ]

B. Después de haber tomado la capacitación, consideras que lo puedes aprovechar en tus actividades laborales [ ]

C. Resolviste tus dudas e inquietudes [ ]

D. El material que se ofreció fue adecuado [ ]

E. Como calificas al instructor y la capacitación en general [ ]

**II. Evaluación del participante**

Describe en forma breve como te comprometes a aplicar lo aprendido en este curso.

¿Cómo voy a aplicar lo aprendido en esta capacitación?

¿Qué resultado espero obtener al aplicar los nuevos conocimientos?

¿Cuánto tiempo me llevaré para aplicar mis nuevos conocimientos y ver resultados?

**III. Evaluación final**

Nombre del jefe:	Fecha de evaluación:
¿Su colaborador cumplió con el compromiso de aplicar sus conocimientos en el puesto?	Si [ ] No [ ]
Describe donde su colaborador aplicó lo aprendido en la capacitación.	


Nivel de conocimientos después de la capacitación: Básico [ ] Medio [ ] Alto [ ]

TECNOLAC, SOCIEDAD ANONIMA – DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
Km. 109 Carretera CA-1 Oriente Caserio "El Caulote", Jutiapa, Guatemala  
Teléfono: 7728-6416

	<h1>TECNOLAC, S.A.</h1>	Código de SIGD	
		RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION	Edición	01

## ANEXO G

### DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

	<h2>TECNOLAC S.A.</h2>	Código del SIG	
		RH17.2502/17	
		DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION	
		Edición	01

Nombre de la capacitación: \_\_\_\_\_

Objetivo de la capacitación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Lista de participantes:

No.	Nombre	Puesto	Área
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Identificación de las necesidades de capacitación:

☐ Actualización
 ☐ Nuevos procesos
 ☐ Acción correctiva
 ☐ Promoción

Tipo de formación:

☐ Conocimientos
 ☐ Habilidades
 ☐ Aptitudes
 ☐ Actitudes

Competencias a fortalecer:

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

d. \_\_\_\_\_

Gerencia Solicitante: \_\_\_\_\_

Fecha de solicitud: \_\_\_\_\_


Firma: \_\_\_\_\_

TECNOLAC, SOCIEDAD ANONIMA – DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
 Km. 109 Carretera CA-1 Oriente, Caserio "El Calone", Jutiapa, Guatemala  
 Teléfono: 7728-6416

	<b>TECNOLAC, S.A.</b>		Código de SIGD	
			RH01.2712/16	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, ENTRENAMIENTO Y FORMACION		Edición	01

## ANEXO H

### PLAN ANUAL DE CAPACITACION

	<b>TECNOLAC, S.A.</b>		Código de SIGD	
			RH052008/18	
	PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES		Edición	1

No.	Nombre de la capacitación	Objetivo de la capacitación	Dirigida a	Fecha propuesta