

PLAN DE CAPACITACIÓN



Agencia de Viajes IL VIAGGIO



INTRODUCCION

La capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito de las organizaciones. Desempeña una función central en la alimentación y el refuerzo de las capacidades, por lo cual se ha convertido en parte de la columna vertebral de la instrumentación de estrategias. Las tecnologías en rápido cambio requieren que los empleados afinen de manera continua su conocimiento, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas.

El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una empresa para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Sin embargo, muchos expertos distinguen entre capacitación, que tiende a considerarse la manera más estrecha y a orientarse hacia cuestiones de desempeño de corto plazo, y desarrollo, que se orienta más a la expansión de las habilidades de una persona en función de las responsabilidades futuras.

Para satisfacer los criterios de calidad, variedad, personalización, conveniencia y puntualidad es necesario que los recursos humanos estén más que sólo técnicamente capacitados. Se requiere que la gente sea capaz de analizar y resolver problemas relacionados con el trabajo, trabajar productivamente en equipo y desplazarse de puesto en puesto, resumimos que la capacitación se está moviendo hacia una etapa como medio para mejorar la competitividad de las empresas.

Los programas de capacitación en las instituciones se convierten en grandes agentes de cambio, favoreciendo el tejido humano que la conforma, al proponer a la tolerancia y el entendimiento mutuo, con la ayuda de mejores procesos de información y comunicación, lo que posibilita la conformación de equipos de alto rendimiento, al fortalecer la colaboración que en sí misma implica comprensión y conocimiento de las personas en la organización y despierta en los individuos la voluntad de ser más competentes, es decir impulsa en cada uno la necesidad de desarrollar sus propias potencialidades.

Por medio de la formación y capacitación se puede crear o modificar actitudes necesarias para una mejor gestión turística, como el entusiasmo, la disciplina, el compromiso, la creatividad, la responsabilidad, el sentido de pertenencia, entre otros, es así como a través de una estrategia pueden cumplirse los objetivos por medio de esta, se refuerza o modifica una serie de destrezas, habilidades, actitudes, y/o competencias que debe poseer para producir un aumento en el potencial del personal como del desempeño de la Universidad.

JUSTIFICACION

Con el propósito de organizar la capacitación internamente, se formulará el plan con una periodicidad mínima de un año.

La razón fundamental de capacitar a los nuevos empleados es darles los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio. La administración tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una empresa en la que se busca desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para que sea más satisfactorio así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. No se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta.

La capacitación sirve hoy para un propósito mucho más amplio de lo que ha sido en el pasado. Este es un tema rígido y de rutina en la mayoría de las empresas. El objetivo era por lo general impartir las aptitudes técnicas necesarias para realizar el trabajo. En la actualidad, más empresas están aprovechando el hecho de que la capacitación puede mejorar el compromiso del empleado. Algunas cosas ejemplifican el compromiso de una empresa hacia su personal más que proporcionar las oportunidades continuas para mejorar uno mismo; por tanto, las oportunidades de capacitación pueden ayudar a moldear el compromiso del empleado. Cuando hablamos de capacitación y desarrollo profesional nos referimos a la educación que recibe una persona con el fin de estimular su efectividad en la posición que desempeña dentro de la compañía. Normalmente la capacitación tiene objetivos a corto o mediano plazo y busca desarrollar una capacidad específica, como por ejemplo: un curso de Excel. La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y conceptos alrededor de los objetivos de la empresa.

DIAGNÓSTICO

La encuesta nos arrojo las necesidades y preferencias de los funcionarios de la Agencia de viajes IL VIAGGIO TRAVEL. Teniendo en cuenta estas necesidades y preferencias se pudo construir el Plan de Capacitación de la Agencia para el año 2012- 2013. Las necesidades más sentidas encontradas fueron las siguientes:

1. Desarrollo humano
2. Formulación de proyectos
3. comunicación
4. Atención al cliente
5. Turismo e impacto ambiental
6. Estrategias de educación ambiental
7. Riesgos laborales
8. Primeros auxilios
9. Control interno
10. Ética y valores
11. Manejo de compras e inventarios
12. Relaciones interpersonales
13. Tratamiento de agua residual
14. Funciones y competencias laborales
15. Calidad en el servicio
16. Cómo hablar en público

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales del recurso humano, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, mediante la entrega de conocimientos, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Contribuir al mejoramiento de la agencia fortaleciendo la capacidad de atención
- b. Promover el desarrollo integral del recurso humano
- c. Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos y los objetivos del Estado y de la agencia;
- d. Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos empresariales;
- e. Facilitar la preparación pertinente de los empleados con el fin de elevar sus niveles de satisfacción personal y laboral, así como de incrementar sus posibilidades de ascenso dentro de la carrera turística.
- g. Estimular el mejoramiento continuo de los funcionarios, desarrollando una actitud positiva hacia el trabajo.
- h. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del personal de la agencia
- i. Promover relaciones laborales y humanas armoniosas en beneficio de las personas y el ambiente de trabajo, para lograr una cultura de cambio en todos los niveles de la agencia, así como con la comunidad.
- k. Realizar seguimiento y evaluación a las actividades planteadas en el plan de capacitación, con el propósito de monitorear el impacto de las acciones planeadas.
- l. Empoderar a los clientes internos a través de los Programas de Capacitación, con el fin de generar responsabilidad, compromiso y criticidad entre ellos.

PRINCIPIOS

- a. *Complementariedad.* La capacitación se concibe como un proceso complementario de la planeación, por lo cual debe consultarla y orientar sus propios objetivos en función de los propósitos institucionales;
- b. *Integralidad.* La capacitación debe contribuir al desarrollo del potencial de los empleados en su sentir, pensar y actuar, articulando el aprendizaje individual con el aprendizaje en equipo y el aprendizaje organizacional;
- c. *Objetividad.* La formulación de políticas, planes y programas de capacitación debe ser la respuesta a diagnósticos de necesidades de capacitación previamente realizados utilizando procedimientos e instrumentos técnicos propios de las ciencias sociales y administrativas;
- d. *Participación.* Todos los procesos que hacen parte de la gestión de la capacitación, tales como detección de necesidades, formulación, ejecución y evaluación de planes y programas, deben contar con la participación activa de los empleados;
- e. *Prevalencia del Interés de la Agencia.* Las políticas y los programas responderán fundamentalmente a las necesidades de la organización;
- f. *Integración a la Carrera Administrativa.* La capacitación recibida por los empleados debe ser valorada como antecedentes en los procesos de selección, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia.
- h. *Economía.* En todo caso se buscará el manejo óptimo de los recursos destinados a la capacitación, mediante acciones que pueden incluir el apoyo interinstitucional.
- i. *Énfasis en la Práctica.* La capacitación se impartirá privilegiando el uso de metodologías que hagan énfasis en la práctica, en el análisis de casos concretos y en la solución de problemas específicos de la entidad.
- j. *Continuidad.* Especialmente en aquellos programas y actividades que por estar dirigidos a impactar en la formación ética y a producir cambios de actitudes, requieren acciones a largo plazo.

BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN

Mejora del conocimiento del puesto a todos los niveles.

Eleva la moral de la fuerza de trabajo.

Mejora la relación jefes-subordinados.

Es un poderoso auxiliar para la conversión y adopción de políticas.

Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.

Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.

Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.

Sube el nivel de satisfacción con el puesto.

Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.

Ayuda a la orientación de nuevos empleados.

Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar y vivir en ella.

QUE SE ESPERA CON EL PLAN DE CAPACITACION

Cambio de conducta en el personal

Impacto positivo en la productividad de la empresa

Mejoría en el desempeño después de la capacitación.

Incremento en su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales.

Elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo

Estén mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos

Aumento de los conocimientos y habilidades necesarias.

Actualización de los avances actuales en sus campos laborales respectivos.

Adaptación de los individuos a las oportunidades y cambios tecnológicos

Mayor sensación de competencia

PLAN DE CAPACITACION

- a. Capacitación de corta duración:** Es la que se realiza a través de cursos, seminarios, talleres, conferencias, foros, congresos, etc., organizados directamente por entidades u organismos diferentes a la empresa.

La capacitación que se pretenda debe de realizarse con la autorización de los directores, quienes podrán autorizar a sus funcionarios, asesores o colaboradores la participación a seminarios en cualquier parte del país: A los funcionarios se les cancelará el valor del seminario y los gastos. Aquellos seminarios, cursos o talleres programados por otras entidades, de obligatoria participación serán autorizados por los dueños de la agencia.

- b. Capacitación continuada:** Es la que se realiza de manera periódica en varias sesiones, dirigida a promover el desarrollo y la capacitación teórico - práctica de los funcionarios; ofrecidos por instituciones especializadas, programas de actualización, capacitación, en materias tales como idioma extranjero, informática, secretariado, etc., y en general sobre todas las materias que interesen y/o que se encuentren en el Plan Anual de Capacitación.

La aprobación de este tipo de capacitación estará sujeta a que exista una relación directa entre la capacitación que se pretende adelantar y las funciones que esté desempeñando el solicitante. Así mismo, a la obligatoria correspondencia que debe existir entre las necesidades individuales de capacitación y las contenidas en el Plan General de Capacitación. En todos los casos la Corporación asumirá hasta dos salarios mínimos mensuales legales vigentes, de los costos del valor del curso, teniendo en cuenta el tiempo de vinculación del funcionario, no inferior a un año.

- c. Capacitación Institucional o Cursos Cerrados.** Es aquella realizada por la agencia a través de la Oficina de Personal, con base en el diagnóstico de necesidades, para superar las limitaciones en términos de conocimientos o habilidades.

- d. Eventos colectivos:** Son los programas que organiza la oficina de personal sobre temas de interés común, que ameritan ejecución masiva con el ánimo de alcanzar un impacto colectivo en el menor tiempo posible.

Primero Auxilios y RCP
Cultura e Identidad Costarricense
Servicio al Cliente

- e. Cursos de inducción y re inducción:** Son aquellos cursos programados y ejecutados por la División Escuela de Capacitación, por medio de los cuales se suministra al funcionario de la Corporación, información acerca de la misión institucional, ubicación y organigrama, normatividad administrativa, beneficios, deberes y derechos, responsabilidad moral, social y económica como servidor público. Además, incluye acciones para desarrollar la motivación, sentido de pertenencia e identidad con la institución. El programa de re inducción está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos.

Manuales de operaciones
Revisión de puestos
Servicio al cliente

El Plan de Capacitación de la Agencia, estará a cargo de la oficina de personal, quien será la responsable, de diseñar, organizar, dirigir y evaluar los planes y programas del Sistema de Capacitación, junto con la Comisión de personal, quien tendrá también a su cargo la vigilancia de la ejecución del mismo, observando los lineamientos generales impartidos por el ICT y guardando la debida coherencia en el proceso de planeación de la agencia.

CURSO / CAPACITACIÓN / TALLER

MEIC- Paso a paso para realizar trámites institucionales
CURSO PRIVADO – Planificación y Promoción Turística de destinos
CURSO PRIVADO – Turismo y Desarrollo Sostenible
CURSO PRIVADO – Aplicación de Normas de Sostenibilidad Turística CST
CAPACITACION PRIVADA – Historia Natural esencial para turismo.
TALLER – Creación de Nuevos Productos y Comercialización
CURSO PRIVADO – Atención y Guiado de Turistas (140 hrs)
CURSO PRIVADO – Turismo y Calidad en los servicios
TALLER – Impacto Ambiental de la Actividad Turística (30 hrs)
CURSO- Manejo y Conducción de Turistas (60 hrs)
CURSO- Patrimonio Cultural de Costa Rica
TALLER – Mercadeo y Ventas

CURSO- Operación Agencias de Viajes Receptivas
CAPACITACION- Calidad en los Servicios Turísticos
TALLER- Legislación aplicada a seguridad turística

DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS

Serán deberes y obligaciones de los funcionarios de la Corporación:

1. Participar en la identificación de las necesidades de capacitación de su dependencia o equipo de trabajo.
2. Participar en las actividades de capacitación para las cuales haya sido seleccionado y rendir los informes correspondientes a que haya lugar. En los casos a que haya lugar, presentar el respectivo certificado de asistencia.
3. Asistir a los programas de inducción o re inducción, según el caso, impartidos por la oficina de personal.
4. Cada vez que la Corporación lo requiera, el beneficiado deberá prestar toda la colaboración en las tareas que pueda aplicar sus conocimientos.
5. Servir de agente capacitador dentro o fuera de la entidad, cuando sea necesario.
6. Rendir los informes sobre los eventos en los cuales haya participado y servir de elemento multiplicador al interior de la Corporación, así como entregar copia del material didáctico adquirido cuando así se le requiera.

DE IL VIAGGIO TRAVEL

Diseñar, organizar, dirigir y evaluar los planes y programas del Sistema de Capacitación

Facilitar a los funcionarios el tiempo necesario para la asistencia a los programas de capacitación.

Mantener actualizado los Centros de formación.

Diseñar y programar los cursos de inducción que garanticen a todo nuevo funcionario su integración con la cultura organizacional.

Diseñar y programar los cursos de re inducción para todos los funcionarios que permitan su reorientación hacia las nuevas normas, políticas, estrategias, misión, objetivos y sentido de pertenencia.

Disponer de los recursos necesarios para la realización de las actividades de capacitación.

DEFINICIONES Y CONCEPTOS BÁSICOS

Capacitación. Es un conjunto de procesos organizados con el propósito de mejorar y ampliar las capacidades o habilidades impartidas en un campo específico, normalmente acompañada de una aplicación práctica.

Educación. Es un proceso de formación permanente, personal, cultural, que se fundamenta en un concepto integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

Formación Interdisciplinaria. Es un proceso de capacitación articulada que tiene el funcionario de la entidad de adquirir conocimientos en diferentes áreas que contribuyan simultáneos y coherentemente en la formación y que le permitan un mejor desempeño en su cargo.

Programa Académico. Comprende las diferentes modalidades de educación continuada o de actualización como seminarios, conferencias, talleres, cursos de actualización, profundización, etc.

Plan de Estudios. Es el esquema estructurado de las áreas obligatorias y fundamentales y de las optativas con sus respectivas asignaturas que forman parte de currículos de los establecimientos educativos.

Educación formal. Es aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas y conducentes a grados o títulos.

El apoyo de las entidades a programas de este tipo hace parte de los programas de bienestar social e incentivos y se regirá por las normas que regulan el sistema de estímulos.

Educación no formal. Es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos en la educación formal.

Educación informal. Todo conocimiento libre y espontáneo adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otras no estructuradas.

Comisión. Situación en la que el funcionario, por disposición de autoridad competente, ejerce temporalmente las funciones propias de su cargo en lugares diferentes a la de su sede habitual o cuando atiende transitoriamente las de otro cargo.

Licencia. Situación en la que el funcionario se desprende de sus funciones habituales, lo cual no implica que se rompan los vínculos laborales con la entidad.

CONTENIDOS DE FORMACION TEMAS A CAPACITAR

1. Paso a paso para realizar trámites institucionales
2. Planificación y Promoción Turística de destinos
3. Turismo y Desarrollo Sostenible
4. Aplicación de Normas de Sostenibilidad Turística CST
5. Historia Natural esencial para turismo.
6. Creación de Nuevos Productos y Comercialización
7. Atención y Guiado de Turistas (140 hrs)
8. Turismo y Calidad en los servicios
9. Impacto Ambiental de la Actividad Turística (30 hrs)
10. Manejo y Conducción de Turistas (60 hrs)
11. Patrimonio Cultural de Costa Rica
12. Mercadeo y Ventas
13. Operación Agencias de Viajes Receptivas
14. Calidad en los Servicios Turísticos
15. Legislación aplicada a seguridad turística
16. Primeros Auxilios y RCP
17. Cultura e Identidad Costarricense
18. Servicio al Cliente
19. Manuales de operaciones
20. Revisión de puestos
21. El cliente interno