

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS
LABORALES, DIRIGIDO AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE
COMERCIALIZACIÓN EN LA EMPRESA CVG ALUCASA.

Autoras: Karol Ortega M. CI: V-19.425.577

Keyna Pérez R. CI: V-21.238.300

Campus de Bárbula, junio 2014

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS
LABORALES, DIRIGIDO AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE
COMERCIALIZACIÓN EN LA EMPRESA CVG ALUCASA.

Autoras: Karol Ortega M.

Keyna Pérez R.

Tutor: Dra. Arelis Marcano

Campus de Bárbula, junio 2014

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS
LABORALES, DIRIGIDO AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE
COMERCIALIZACIÓN EN LA EMPRESA CVG ALUCASA.

Trabajo Especial de Grado presentado ante la Magnífica Universidad de Carabobo por las Bachilleres: Karol Ortega M. y Keyna Pérez R. Como requisito para optar al título de Licenciado en Educación, Mención Educación para el Trabajo Sub-área Comercial Realizado con la tutoría de Dra. Arelis Marcano

Campus de Bárbula, junio 2014

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

APROBACIÓN DEL TUTOR En mi carácter de tutora del trabajo especial de grado titulado: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES, DIRIGIDO AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN EN LA EMPRESA CVG ALUCASA, presentado por las bachilleres.: Karol Ortega. CI: V-19.425.577 y Keyna Pérez. CI. V-21.238.300 para optar al grado de Licenciado en Educación, Mención Educación para el Trabajo, Sub-área Comercial, considero que el mismo reúne los requisitos y meritos suficientes para su correspondiente presentación y evaluación. Dado en la ciudad de Valencia a los 30 días del mes de junio del año 2014.

Dra. Arelis Marcano C.I.V- 7.196.961 _____

DEDICATORIA

Dedicado primeramente a Dios, por ser mi guía y el que ilumina mi camino cada día. A mi abuela Elena, por ser mi razón de ser, por tanto amor y comprensión. A mi amado abuelo Ramón, por ser mi primer maestro, por enseñarme que el camino de la vida es difícil pero que con fe, perseverancia y mucho amor en el corazón se llega lejos, por darme su amor y sus consejos. A mi madre Marlenys, por ser mi apoyo incondicional en todos los ámbitos de mi vida, por ser mi más grande ejemplo de lucha, fuerza, constancia, comprensión, por tener siempre esa sonrisa en el rostro que me irradia felicidad y mucho amor. A mi padre Eduar, por protegerme, guiarme, y enseñarme lo bueno y malo de la vida. A mi hermanito Jesús, por ser tan auténtico y tremendo, pero más que todo por ser una de las razones para seguir adelante para, protegerlo y cuidarlo siempre. A mis tías y tío Josefina, Jineth, Yusmila, Elizabeth y José, por siempre ayudarme y apoyarme en cualquier dificultad, por siempre darme la mano cuando más lo necesito. A mis primitas Isis, Valeria, Irbes, Anthonella por ser la alegría de mi vida. A mi novio Roberth por ser esa luz que ilumina mi vida de amor y felicidad, por el apoyo que siempre me ha brindado en las buenas y malas y por estar a mi lado siempre. Keyna Pérez

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, por darme las fuerzas necesarias para superar cada obstáculo, por darme la fe para continuar con mis planes a pesar de las adversidades, además de bendecirme con mi hermosa familia, y ésta provechosa profesión. A mi madre, Mercedes tu mi inspiración desde siempre mamita, por haberme apoyado y motivado en todo momento que me ha permitido llegar donde estoy, por cuidarme y creer en mí, por ser mi mejor ejemplo de perseverancia, Gracias mami por todo. ¡Te amo! A mi padre Jesús Manuel Ortega, por ser el mejor hombre de mi vida, quien me enseñó, en ayuda de mi madre, a ser lo que soy, por darme todas las herramientas para alcanzar mis objetivos, por ser un gran ejemplo de lucha, por darme la educación tanto académica, como la de vida, que hoy te agradezco tanto. ¡Te amo papi! A mi hermana Wuendys Navarro, a ti por ser uno de mis mejores ejemplos y orgullo, y una de mis bendiciones más bonitas, por tu ayuda incondicional a lo largo de toda mi carrera y vida, gracias por quererme tanto mami. A mi novio, Albert Paradas, por ser un verdadero amigo apoyándome en todo momento, estando en las buenas y malas, Gracias por acompañarme, disfrutar y vivir conmigo cada logro. Tu presencia para mí ha sido una de las cosas más bonitas que he vivido ¡Dios te bendiga!

Karol De Jesús Ortega Mendoza

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios, por ser mi protector, por darme la fuerza que me impulsa a seguir adelante, por darme la confianza que me hace entender que nada en esta vida es difícil y enseñarme con tu palabra que la fe mueve montañas. Gracias Familia por ser tan unidos, por apoyarme, por tanto amor, por ser la mayor fuente de motivación para lograr mis metas, por ser el motor que impulsa mi vida. Los amo a todos. Gracias a mi Alma Mater la Universidad de Carabobo, por darme la oportunidad de cumplir con una de mis tantas metas. Gracias a todos aquellos profesores que marcaron pauta dentro de mi enseñanza, en especial a la profesora Arelis Marcano por su dedicación, apoyo y paciencia en este arduo trabajo. ¡Gracias Dios la bendiga! Gracias a mi Amiga Karol por su paciencia, por compartir conmigo este gran trabajo, por ser buena amiga y compañera, por ser tan grandiosa de corazón, por ser tan autentica y alocada, gracias amiga. Keyna Pérez

AGRADECIMIENTO

A mi Dios, y Don Bosco por llenarme de bendiciones a lo largo de mi vida, por darme salud para continuar, y por su infinita misericordia que me lleno el espíritu de amor, y perseverancia. A mis Padres por su gran apoyo, consejos, y educación, por inculcarme siempre valores de responsabilidad, honestidad y sencillez que se me han traído hasta aquí y me han hecho lo que soy. A mis sobrinos Ana Paula, Valentina, Wilmer Arcays, Hedsamar, Wilver Misbel y Anthony, por ser el motivo para realizar las cosas bien, para que vean en mí un ejemplo, y sean cada día mejor, gracias por alegrarme la vida con sus ocurrencias y energía, Los amo con todo mi corazón. A mis grandes profesores de la Universidad de Carabobo, a quien le debo gran parte de mis aprendizajes, por haber contribuido enormemente en mi formación profesional, por su orientación, y tiempo dedicado como lo son Ma. Luisa Trestini, Tulio Cordero, José Tadeo Morales, César Benítez, Zuleyma Loggiodice, y Lisbeth Castillo. A mi compañera de estudio y amiga Keyna Pérez, por haber creído en mí, y estar conmigo en las malas y buenas a lo largo de mi carrera, a quien quiero muchísimo, y admiro por ser una persona tan optimista y alegre. Dios te bendiga siempre. Y muy especialmente a mi profesora, Dra. Arelis Marcano, mil gracias por tantas enseñanzas y llenarme en sus clases de sabiduría con amor y paciencia, su dedicación y entrega son admirables, y le agradezco por siempre esa educación de primera que no dudo entregar. Es usted un gran ejemplo para mí, y jamás la voy a olvidar, la quiero mucho profe. Karol De Jesús Ortega Mendoza

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE LA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO
MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS
LABORALES, DIRIGIDO AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE
COMERCIALIZACIÓN EN LA EMPRESA CVG ALUCASA, S.A

Autor(as): Karol Ortega
Keyna Pérez
Tutora: Arelis Marcano
Fecha: Junio, 2014

RESUMEN

El presente estudio constituye un programa de capacitación en competencias laborales, el objetivo general es diseñar un programa de capacitación para el desarrollo de competencias laborales, dirigido al personal de del departamento de comercialización en la empresa CVG ALUCASA. S.A. Su población fue de (11) personas del Departamento de Comercialización y la muestra fue de tipo censal intencional finita. El diseño fue de campo, con una investigación enmarcada como proyecto factible y descriptivo, la recolección de los datos se realizó mediante un cuestionario dicotómico cerrado, constituido por 22 ítems y se validó mediante juicio de experto. Finalmente se diseñó el programa de capacitación en el marco de competencias laborales. Teniendo como objetivo general Fortalecer las competencias laborales de los trabajadores de la empresa (CVG ALUCASA, S.A.) en el desarrollo de habilidades y destrezas en el ámbito profesional. Lo cual se concluyó que los trabajadores están sumamente interesados en contar con un programa de capacitación actualizado en competencias laborales. Línea de investigación: Gerencia, Competencia y Formación de Recursos Humanos Temática: Acción gerencial y desempeño del talento humano. Sub Temática: Estrategia, y trabajo en la formación y praxis del capital humano.

Palabras clave: Capacitación, Desempeño laboral y Competencias laborales.

UNIVERSITY OF CARABOBO FACULTY OF SCIENCE EDUCATION
DEPARTMENT OF EDUCATIONAL ADMINISTRATION AND PLANNING
EDUCATION STATEMENT FOR WORK SUB-AREA COMMERCIAL TRAINING
PROGRAM SKILLS DEVELOPMENT WORK DIRECTED TO STAFF MARKETING
DEPARTMENT IN THE COMPANY ALUCASA CVG, Inc. Autor: Karol Ortega Keyna
Pérez Tutor: Arelis Marcano Date: Junio, 2014
ABSTRACT This study is a training program on job skills, the overall objective is to design a training program for skills development for staff of the marketing department in the company CVG ALUCASA.S.A. Its population will be (11) persons in the Department of Marketing and the sample is intentionally census finite type. The design is a feasible project established in a non-experimental field research with documentary and descriptive, the data collection was performed using a closed dichotomous questionnaire consisting of 22 items and was validated by expert judgment. Finally the training program was designed as part of job skills. With the general goal Strengthening labor skills of company employees (CVG ALUCASA, SA) towards to the development of skills and abilities in the professional arena. Research Summary: Management, Competition and Human Resources Theme: Action and performance management of human talent. Sub Theme: Strategy and working practice in training and human capital. Keywords: Training, Performance and Labor skills.

xi	ÍNDICE	GENERAL	Pág.
Contraportada.....			Aprobación del
tutor.....		
Dedicatoria.....		
Agradecimiento.....		
Resumen.....			Índice
General.....		
Introducción.....			ii iii v vii ix xi
xvi Capítulo I.....			El
Problema:.....			15
Planteamiento del Problema.....			16
Objetivos de la Investigación:.....			19
Objetivo General.....			19
Objetivos Específicos.....			19
Justificación.....			20
Capítulo II.....			Marco
Teórico:.....			22
Antecedentes de la Investigación.....			23
Bases Teóricas.....			28
Bases		

Legales.....	37	Capítulo
III.....		Tipo de
Investigación.....	44	Diseño de la
Investigación.....	45	xii Población y
Muestra.....	46	Validez y Confiabilidad
del Instrumento.....	48	Capítulo
IV.....		Análisis e
Interpretación de Los Datos.....	52	Conclusiones y
Recomendaciones.....		Capítulo
V.....		
Propuesta.....	65	68 Referencias
Bibliográficas.....		
Anexos.....	79	82 xiii LISTA
DE TABLAS N°		1.
Especificaciones.....		2. Actualización
y Competencias.....		3.
Competencias.....		4. Empresarial y
General.....		5. Necesidades fisiológicas y
necesidad de seguridad.....		6. Necesidades de aceptación Social, de autoestima y
de autorrealización.....		7. Económico,
tiempo y espacio.....		8. Programa de capacitación
laboral para el desarrollo de competencias		9. Contenido
laborales.....		programático Modulo 1.....
10. Contenido programático		Modulo 2.....
11. Contenido programático		Modulo 3.....
12. Contenido programático		Modulo 4.....
13. Contenido programático		Modulo 5.....
P.p. 42 54 54 56 59 61 63 73 74 75 76 77 78		xiv
LISTA DE GRÁFICOS N°		1. Actualización y
Competencias.....		2.
Competencias.....		3. Empresarial y
General.....		4. Necesidades fisiológicas y
necesidad de seguridad.....		5. Necesidades de aceptación Social, de autoestima y
de autorrealización.....		6. Económico,
tiempo y espacio.....		P.p. 55 57 59 61 64 66
INTRODUCCIÓN El creciente avance a nivel tecnológico, financiero y legal que hoy en día evoluciona el mundo, es lo que exige a la sociedad reducir costos, generar		xv

productividad y conocimientos en los individuos que la acompañan. De allí la importancia de desarrollar las competencias, potencialidades y conocimientos, como también habilidades y destrezas en el talento humano que propicien el crecimiento de una organización. Al mismo tiempo, es de gran importancia implantar en una organización estrategias de aprendizaje que generen cambios significativos en el capital humano. Siendo esto, la relevancia de esta investigación, la cual busca fortalecer el proceso de capacitación para el mejor desempeño laboral, de manera que permita consolidar los objetivos de una organización. En este sentido se aborda la realidad actual de la empresa CVG ALUCASA S.A. Ubicada en la Carretera Nacional San Joaquín, del Estado Carabobo. Con el fin de actualizar la capacitación del personal y mejorar sus competencias laborales. Considerando el objetivo que se persigue en esta investigación, se estructura el contenido en tres (5) capítulos los cuales se describen a continuación: Capítulo I “El Problema”, se presenta el planteamiento del problema donde se describe y explica la situación objeto de estudio, así como los objetivos y la justificación de la investigación. Capítulo II “Marco Teórico”, contiene los antecedentes de trabajos realizados que sirvieron de guía para la realización de la investigación, Bases Teóricas, Definición de Términos y la Operacionalización de Variables. xvi Capítulo III “Marco Metodológico”, se plantea la Naturaleza de la Investigación, Población y Muestra, Instrumentos de Recolección de Datos, Validez, Confiabilidad y la presentación de resultados. Capítulo IV “Análisis y Presentación de Resultados”, se plantea los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento, de manera gráfica. Capítulo V “Propuesta”, se presenta la propuesta que le recomendamos aplicar a la organización, basada en el desarrollo de competencias laborales. 15

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA El capital humano a nivel organizacional se mueve a un ritmo acelerado, esto se debe a la dinámica tan cambiante del día a día, con respecto a la actualización de conocimientos, desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes necesarias para el desempeño de sus labores cotidianas. Además de la necesidad de autorrealización de cada individuo que espera tener con cada experiencia de enseñanza, debido a que la capacitación implica una vía de desarrollo de potencialidades que no solo cooperan a un nivel de evolución en las personas sino que generan un cambio significativo a nivel mundial y en las mejoras en la calidad de vida ya sea personal, social o laboral. Creando una oportunidad para hacer frente al posible retraso originado cuando no se actualizan los conocimientos con el pasar del tiempo. Tal como lo expresa Vecino (2012), la realidad empresarial en materia de y capacitación, se caracteriza por su dinamismo, y la necesidad de adecuarse a nuevas situaciones que le obligan a estar en permanente innovación, si es que desean continuar en el mercado como protagonistas de primera línea. La tecnología, globalización hacen que los colaboradores se conviertan en factores determinantes al momento de entender y aplicar las estrategias educacionales como

empresariales en la gestión del día a día. (p.s/n). De esta manera, se demuestra la importancia que tiene insertar en todas las organizaciones sistemas de capacitación constantes que cooperen a la actualización de conocimientos. 16 Actualmente dentro del sector empresarial en el área de gerencia, competencias y formación del capital humano, existe como necesidad obtener una excelente capacitación y praxis profesional y, uno de los problemas de interés para el presente estudio, está estrechamente vinculado con la dificultad a nivel empresarial en torno a la capacitación, debido que muchas veces el problema no está en la teoría o de quién estaría aplicándola, sino como se desarrolla esa teoría en la práctica y su posterior ejecución en aquellas actividades laborales. En este sentido como principal misión en una organización es estar en constante actualización de conocimientos técnicos así como también motivacionales con el fin de suplir las necesidades básicas de cada individuo en su vida diaria y profesional, esto ayuda a obtener un óptimo sistema productivo reflejado en su calidad humana que cumpla con un conjunto de cualidades y aptitudes necesarias para lograr un buen desempeño laboral. Sin embargo, en el país hay muchas corporaciones que no cuentan con el departamento de capacitación por diferentes razones, la más relevante yace en la falta de presupuesto ya que, posiblemente estos empresarios consideran la capacitación como algo irrelevante, poco beneficioso y lucrativo para la empresa, ya que se debe invertir en entes didácticos que por lo general suelen ser muy costosos, sin embargo es importante mencionar que según Torres (2010) “La formación no es un gasto, aunque genera costos, es una inversión”. (p.s/n). Esto quiere decir que la formación del personal en cualquier empresa no genera gasto sino más personas más productivas y eficaces que asegura el éxito organizacional por medio de un buen rendimiento laboral. En este sentido, las investigadoras mediante la técnica de observación determinaron que dentro de la empresa CVG ALUCASA, S.A. Sí poseen el 17 departamento de formación y capacitación, mas no trabajan con un programa de capacitación bien estructurado y actualizado, lo cual conlleva a que se manifiesten grandes debilidades al momento de demostrar las competencias laborales fundamentales en los trabajadores, si se pretende asegurar el éxito por medio de un buen rendimiento, sin embargo esta falla comienza principalmente por parte de la empresa, ya que ésta es quien mantiene déficit de programas actualizados y la deficiencia en el manejo de la comunicación efectiva entre los mismos. Por lo tanto, la principal causa de este problema según la encargada del Centro Educativo de Formación y Capacitación de CVG ALUCASA, Castellano (2013) “Es la falta de un programa de capacitación actualizado, dinámico y eficaz, que sea bien asimilado por parte de los trabajadores” (p.s/n), el cual es necesario adaptarlo a las necesidades evidenciadas en el departamento, donde se implanten nuevas formas de trabajo y enseñanzas que mejoren el desempeño laboral. Específicamente en Departamento de Comercialización de la empresa CVG ALUCASA, S.A., las

investigadoras le resulta relevante mencionar las debilidades que presenta el capital humano de esta organización, elegida como contexto de estudio, donde principalmente existe la necesidad de convertir el proceso de enseñanza-aprendizaje en un modo competitivo, donde la principal característica de su resultado sea un personal preparado y capaz de aportar mejoras en su área de trabajo. Según lo anteriormente expuesto, se evidencia la falta de actualización del personal, la cual podría ser solucionada con un programa de capacitación para el desarrollo de competencias laborales dirigido al personal del departamento de comercialización en la empresa, CVG ALUCASA S.A. 18 Pretendiendo desarrollar principalmente el sentido de responsabilidad y pertenencia hacia la empresa. Por estas razones, las investigadoras han establecido las siguientes interrogantes que guiaran el estudio: ¿De qué manera se podrá desarrollar un programa de capacitación en competencias laborales dirigido al personal del Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA? ¿De qué forma se puede diagnosticar las necesidades de capacitación laboral, dirigido al personal del Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA? ¿Cómo se podría determinar las competencias vinculadas a las necesidades de capacitación laboral del personal que trabaja en el Departamento de Comercialización de la empresa CVG ALUCASA? ¿Cuáles son los métodos que la empresa utiliza para el diagnóstico de necesidades pedagógicas? ¿Por qué razón la compañía no actualiza sus contenidos en el área de capacitación? Objetivo General Diseñar un programa de capacitación para el desarrollo de • competencias laborales dirigido al personal del Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA. S.A. Objetivos Específicos Diagnosticar las necesidades de capacitación laboral que tienen los • trabajadores del Departamento de Comercialización de la empresa CVG ALUCASA. S.A. 19 Determinar las competencias vinculadas a las necesidades de • capacitación laboral del personal que trabaja en el Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA S.A. Desarrollar un programa de capacitación para el desarrollo de • competencias laborales dirigido al personal del Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA. S.A. JUSTIFICACIÓN Cada día adquiere mayor importancia la capacitación del recurso humano por representar una oportunidad para la preparación continua, dándole más valor al rol que juegan las personas en el buen funcionamiento organizacional, es por esto que la presente investigación tiene un carácter significativo por permitir el desarrollo de una nueva dinámica empresarial, donde se involucra el crecimiento y la preparación con un estilo pedagógico como una herramienta para la evolución de la corporación en cuanto a capacitación y desarrollo de competencias laborales en los trabajadores, lo cual implica una actualización de conocimientos y estrategias técnicas. En este sentido influye directamente en la calidad de los servicios que se brindan, pues dicha preparación permite contar con un personal calificado, que ajuste sus actitudes y

habilidades para no solo alcanzar los objetivos en su puesto de trabajo, sino ir a la par con los cambios que se presentan en el día a día. En este orden de ideas, la capacitación propicia excelentes beneficios para los trabajadores del Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA, S.A., ya que produce cambios significativos a la hora de 20 llevar a cabo sus labores de manera rápida y eficaz, esto lo genera la adquisición de conocimientos previos a la ejecución de cualquier tarea a la que deba responder de acuerdo a su cargo. Por consiguiente, los procesos dentro de la organización resultan igualmente beneficiados, en tiempo y productividad ya que, las personas encargadas de sistema administrativo siendo capacitadas con la propuesta de la presente investigación, realizarán en menor tiempo las actividades asignadas, sin buscar agentes externos que puedan cumplir su labor. Así mismo, la empresa en general obtendrá el mayor de los beneficios ya que, aplicando esta propuesta de capacitación todo su personal estará apto para lograr que la organización supere las metas propuestas y su vez adquiera mayor categorización en los estándares de la competencia con otras organizaciones a nivel nacional. Como elemento final en lo concerniente a entender el tema en cuestión, se manifiesta la importancia que ofrecen los programas de capacitación en el desarrollo de competencias laborales, el cual reside en implementar las nuevas estrategias pedagógicas, para lograr las metas planteadas por la empresa, aprendiendo a dominar los avances tecnológicos como también, generando así una actitud positiva en el entorno de trabajo, logrando con estas estrategias, cambios y satisfacción en la labor diaria del individuo, mejor desempeño dentro de la organización, creando beneficios en los trabajadores, corporación y la sociedad en general. 21

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En la actualidad las empresas se están amoldando en torno la globalización y el avance tecnológico, llegando a imponer nuevas tendencias y estrategias para lograr sus objetivos rápido y eficazmente. En este sentido, no hay duda que muchos de los investigadores dedicados al desarrollo de una empresa están de acuerdo en destacar, que gran parte significativa de las ventajas competitivas en la actividad económica, reside primordialmente en los conocimientos, destrezas, habilidades y capacidades que posee el personal. Hoy en día, con los cambios constantes dentro de este ámbito, están forjando tanto a las organizaciones como a su capital humano a realizar tareas difíciles de evitar, por esta razón deben formarse y capacitarse con las herramientas necesarias, a fin de insertarse competitivamente en el mercado laboral y así cumplir con los objetivos planteados. De tal forma que, en este capítulo se muestran de manera objetiva los antecedentes, bases teóricas, legales que sustentan el contexto de estudio, así como los aportes epistémicos más significativos vinculados al planteamiento de la investigación, los cuales se basan en la capacitación y adiestramiento de personal. Antecedentes de la Investigación Este contenido enmarca los estudios previos de gran relevancia para la presente investigación. Éstos representan un punto de alusión que permite desplegar todo el

contexto del estudio, proporcionando información válida 22 que ayuda a sustentar la teoría. En tal sentido, Tamayo y Tamayo (1997) define los antecedentes como “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado” (p. 97). Entre ellos destacan: Broggi, (2010) en su investigación, titulada “Metodología para la Administración de Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración Argentina”, el cual tiene como objetivo principal hacer referencia a las conjeturas de Douglas McGregor quien basó sus teorías “X” “Y” en dos exponentes importantes, en todo lo referido a la Administración de Recursos Humanos. La teoría “X” basada en las definiciones de Marx Webber (Teoría Clásica) y la teoría “Y” en base a las motivaciones de (Maslow:1943:47). El diseño de esta investigación se fundamenta en un enfoque cualitativo. Con este enfoque se demostró que aquellas empresas en etapa de maduración esta teoría, les ayudaría a comprender las acciones de sus empleados y buscar medios cercanos para mejorar el rendimiento, y los talentos de cada individuo, preparándolos para cumplir puestos claves. La pertinencia de este trabajo en la presente investigación, es que expone las teorías basadas en la administración de recursos humanos y su motivación en las labores diarias. La cual sirve como sustento al contexto de estudio. En otro orden de ideas, Velázquez y Peinado, (2010) presentan: “Propuesta de un programa de capacitación para el personal de apoyo y asistencia a la educación del instituto Politécnico Nacional: Un estudio de caso, el centro de investigación e innovación tecnológica. México” su objetivo 23 fue desarrollar una propuesta de un programa de capacitación para el personal, con el propósito que ésta contribuya a desempeñar en forma óptima las actividades y funciones que realiza cada empleado para el logro de los objetivos del centro. De igual manera, en la investigación se ilustra un proceso formado por los propios autores donde los mismos proponen cinco pasos para lograr la efectividad de la capacitación personal, basándose en la teoría de (Chiavenato 2002). En el diseño de la investigación se hizo uso tanto del método deductivo como inductivo, para analizar el estudio de caso y con el método comparativo se analizaron programas de capacitación que contribuyeron a solucionar problemas de efectividad en el desempeño. Un resultado de la investigación es que la evidencia empírica, prueba que la falta de presupuesto es el principal obstáculo en la capacitación del personal, otros resultados son que la inadecuada detección de necesidades de capacitación y la carencia de opciones contribuyen a ver la capacitación como un requisito, que aunque es necesario no resuelve el mejoramiento del desempeño del personal de apoyo a la educación. La pertinencia de este trabajo en la presente investigación, es que las teorías de Chiavenato (ob. cit) en cuanto a los recursos humanos son de gran relevancia para el estudio del mismo, en cuanto a la formación del talento humano, de igual modo ayuda a respaldar el contexto de estudio a desarrollar. Por otro lado, Amaro, (2010) presenta: “Propuesta de un Proyecto de inversión de formación y

actualización de talento humano en el marco de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación: caso PRODISVEN, C.A. 24 Edo. Lara” donde se propone un proyecto de inversión, formación y actualización de talento humano, cuyo objetivo fueron las modernizaciones a nivel tecnológico, cumpliendo de manera objetiva los basamentos de la (LOCTI). Se logró realizar un plan de capacitación basado en la ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, trayendo grandes beneficios al personal como a la organización. La pertinencia de este trabajo, con la presente investigación de Implementación de la Ley Orgánica, Tecnología e Innovación, es que logra resaltar los beneficios de la misma al realizar los programas de capacitación en su basamento legal, que influye de manera directa en la actualización tecnológica e información trayendo como beneficio la obtención de nuevos conocimientos destinados a desempeñarse a las realidades de hoy en día. En el mismo orden de ideas, (Paz 2008), “Capacitación y adiestramiento para el personal Administrativo Ordinario de la Universidad Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO) Rectorado sede Barquisimeto” plantea como objetivo general analizar la necesidad de capacitación y adiestramiento para el personal administrativo, para lo cual se efectuó un diagnóstico de la situación actual de capacitación y/o adiestramiento en la institución, con el fin de plantear los lineamientos fundamentales de una propuesta para la capacitación para el individuo, fundamentando la investigación en un estudio de campo de carácter descriptivo. Obteniendo como resultado trabajadores en ascenso capaces de enfrentar los retos propios en la actualidad. La pertinencia de esta investigación, se asocia directamente en cuanto a la capacitación e innovación de conocimientos en los trabajadores de cualquier organización ayudando a respaldar la presente investigación. 25 Por consiguiente, Marea (2012) plantea “Estrategias gerenciales basadas en el desarrollo y capacitación que contribuyan a la aplicación del modelo manufactura de clase mundial (wcm) UC-Núcleo Bárbula”, expone una propuesta cuyo objetivo demuestra estrategias gerenciales basadas en el desarrollo y capacitación destinados a contribuir con la aplicación del modelo manufactura de clase mundial (WCM) en una empresa del sector automotriz, ubicada en Valencia - estado Carabobo. La misma se enmarcó dentro del nivel de investigación descriptiva, según los lineamientos metodológicos de una investigación de tipo proyectiva, ya que se ofrece una solución viable a un problema de tipo práctico; además, se apoyó en el diseño de campo. Los resultados de la esta investigación fueron satisfactorios ya que hubo una aceptación permanente entre teoría y praxis en el campo de la administración del trabajo y las relaciones laborales. En este sentido, esta investigación resulta enriquecedora para el contexto de estudio ya que, desarrolla de manera explícita estrategias de formación de personal, administración científica y la capacitación del recurso humano. Ahora bien, la investigación de Aular y García (2010), titulada “Programa de Capacitación Basado en la Gestión de Talento Humano enmarcado en la Ley Orgánica de

Ciencia, Tecnología e Innovación. Caso de estudio: Corporación Venezolana de Guayana S.A (CVG ALUCASA)UCnúcleo-Bárbula” este proyecto mantiene como objetivo un programa de capacitación basado en la gestión de talento humano enmarcado en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI), se elaboró bajo la modalidad de proyecto factible. El problema fue el descontrol de las estrategias utilizadas por la empresa para la elaboración de programas de 26 formación aplicados por el departamento de adiestramiento ya que los cursos impartidos no estaban orientados al fortalecimiento de las capacidades del talento humano. De esta manera, la investigación se relaciona de manera directa con el contexto de estudio debido a la similitud y concordancia en muchos sentidos de la misma, ésta es de gran relevancia para respaldar el proyecto actual y permite extender los programas de capacitación correctos para la empresa antes mencionada. Este antecedente será una gran influencia para la investigación ya que, logra sustentar el planteamiento del problema dado que el objeto de estudio del mencionado trabajo se enfoca en lograr minimizar los impactos negativos una mala o inexistente planificación de contenidos en cuanto a la capacitación del personal dentro de la organización. A pesar de ser escasos los trabajos realizados en la Universidad de Carabobo específicamente en la Facultad de Ciencias de la Educación, múltiples fuentes de información fueron obtenidas a través de diversos centros de estudios universitarios de la región, entre las cuales está la biblioteca de la Universidad José Antonio Páez, bibliotecas virtuales de la Universidad de Carabobo, la empresa CVG ALUCASA y fuentes a través de la WEB (internet). Bases Teóricas Para el sustento de la presente investigación, cabe considerar algunos interesantes aspectos, que guardan estrecha relación, con la capacitación del personal, quien es el protagonista de este tema por manifestar ciertas mejorías y evoluciones en torno a la enseñanza, asimismo las teorías pedagógicas y psicológicas, competencia y recursos humanos juega un papel 27 importante, por cada una de sus características que son de gran relevancia en el presente estudio, estos fundamentos teóricos se presentan de la siguiente manera: Síntesis Histórica del Surgimiento de la Temática La capacitación surge a finales del siglo XVIII con la revolución industrial, debido al crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas. Con el propósito de solucionar el problema, Frederick Taylor y Henri Fayol, en su Teoría Clásica desarrollan planteamientos que enfatizan en el estudio de tiempos y movimientos para la ejecución de trabajos, y consideran al hombre como un apéndice de la máquina. Para el logro de la máxima eficiencia del recurso humano, el entrenamiento se encamina hacia la especialización del trabajador, centrada en el desarrollo de las habilidades y destrezas. Como una reacción de oposición a los planteamientos de Taylor y Fayol, surge la Teoría Humanista con aportes de la psicología (posterior a la Primera Guerra Mundial, 1929). Esta teoría busca corregir la tendencia a la deshumanización y de la necesidad de dirigirlos con base en el liderazgo. El entrenamiento

se dirige a administradores, directores, gerentes, supervisores, etc. para enseñarles la forma de dirigir, motivar y tratar a los empleados, con el fin de lograr las metas organizacionales y la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En el transcurso de la Segunda Guerra Mundial (de 1939 a 1945), Max Weber como exponente de la Teoría Estructuralista, de la Escuela Burocrática de la Administración, considera que el trabajo se realiza de manera más efectiva, si éste se divide de acuerdo con una jerarquía de funciones bien delimitadas, normas y reglamentos que definan los derechos y deberes de los trabajadores y que cada individuo se comporte de cierta manera preestablecida, sin que intervengan sus emociones en el desempeño. Deben poseer personalidad flexible, con alta resistencia a la frustración y capacidad para dejar a un lado las recompensas. En la década de los 50's surge un nuevo movimiento, la Teoría Behaviorista, en ella el individuo es capaz de opinar, tomar decisiones y resolver problemas en busca de la manera más satisfactoria de hacer su trabajo. En ella el entrenamiento proporciona las técnicas que facilitan la aplicación de esfuerzos organizados y la integración de grupos de trabajo. En la década de los 60's la Escuela del Desarrollo Organizacional Es un esfuerzo educativo complejo, encaminado a cambiar actitudes, valores, comportamientos y la estructura organizacional. El entrenamiento es un medio para influir en los miembros de la organización, para generar aprendizajes y cambios en el comportamiento. Capacitación En los últimos tiempos la capacitación se ha manifestado en la sociedad, de manera significativa, no solo por demostrar sus beneficios en la organización, sino también por exponer su alta capacidad para mejorar y afianzar los conocimientos, destrezas de cada empleado y hasta se podría alegar que mejora características personales del individuo, otorgándole más seguridad en sus labores, debido a la obtención de conocimientos. Para sustentar lo antes expuesto Silíceo (2004) define la capacitación de la siguiente manera: "Es la función educativa de una empresa u organización por la cual, se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto a la preparación y habilidades de los colaboradores". (Pág. 24). 29 Por otra parte existen varios tipos de capacitación donde la más pertinente para la presente investigación es capacitación en el trabajo y se define según Silíceo (Ya citado) como: "Aquellas actividades relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformada en entrenamiento permanente" (Pag.38). Programa de Capacitación como Recurso para la Actualización de Conocimientos Los programas de capacitación son la respuesta a los problemas que se encuentran en los diagnósticos previos a su elaboración y son la base para orientar acciones posteriores a su ejecución, es por esto que dichos programas se relacionan estrechamente con la presente investigación, el mismo nos permite sistematizar las actividades que se llevaran a cabo para solucionar el problema diagnosticado. Lozano (Ya citado), define el programa de capacitación como "la descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción-aprendizaje,

estructuradas de tal forma que conduzcan a alcanzar una serie de objetivos previamente determinados” (P.11) En este sentido, la importancia del programa de capacitación reside en lograr los objetivos y metas de la empresa, como también aumentar los conocimientos de sus trabajadores, es aquí donde dichos programas adquieren mayor importancia, ya que su adecuada aplicación contribuye eficazmente a cada trabajador dentro de la organización y ayuda a los mismos a realizar sus funciones de manera efectiva.

30 Funciones de los Programas de Capacitación como Recurso para la Actualización de Conocimientos

La principal función de los programas de capacitación es orientar las actividades a realizar y programarlas de manera sistemática a fin de cumplir con los objetivos propuestos, así como también brindar al capacitando los contenidos de manera esquematizada clara y concisa para su entendimiento y puesta en práctica.

Objetivos de los Programas de Capacitación como Recurso para la Actualización de Conocimientos

El principal objetivo es lograr la obtención de conocimientos en los trabajadores de la organización, con el fin de actualizarlos en su área de trabajo, como también formarlos en la parte conductual, para que logren realizar sus funciones de trabajo de manera cómoda y eficaz, tal como lo expresa Lozano (2008) “un objetivo define el tipo de comportamiento esperado en términos de conocimientos, habilidades y actitudes, que el participante deberá alcanzar, al finalizar un proceso de aprendizaje” (P. 19).

Estructura y Elementos para Elaborar un Programa de Capacitación

La estructura es la base sistemática de un programa de capacitación o cualquier planificación en materia educativa, la misma debe contar con una serie de elementos y un orden bien estructurado. Tal como lo explica Lozano (2008), en su guía de capacitación: “Para elaborar y aplicar con éxito un programa de capacitación se debe contar con la siguiente información: números de trabajadores a ser capacitados, características de los trabajadores, descripción de actividades, metodología didáctica y recursos 31 didácticos” (P.16).

Por consiguiente al tener un diagnóstico previo a la realización del programa y cumpliendo con estas características se puede elaborar y poner en ejecución un programa de capacitación dirigido a los trabajadores de cualquier área de la empresa.

Competencias

La competencia son cualidades que distinguen a un individuo de otro, que son desarrolladas a lo largo de la vida, y que se permiten demostrar en cualquier actividad que se le asigne y a su vez al comportamiento que refleje la persona. Hecha la observación anterior Benavides (2002) plantea lo siguiente: Pueden entenderse como comportamientos manifiestos en el desempeño laboral que le permite a una persona actuar eficazmente. Su aparición y su permanencia están soportadas en el conocimiento, deseo y la habilidad de lograr sus objetivos, razones por las cuales vale la pena considerar que las personas producen desempeños cualificados si saben cómo y si pueden estimar las consecuencias de los resultados de sus acciones. (P. 34). Con esta afirmación, se observa la integración de los aspectos cognitivos, y afectivos asociados al comportamiento laboral. De esta manera se

afirma que la competencia se adapta a los cambios necesarios, y es la forma que se le da a los conocimientos, es el reflejo de toda una manifestación conductual, que está en una búsqueda de determinados resultados que a la larga serán beneficios tanto para la empresa en tiempo de ejecución, cómo para la persona. En virtud de esto se plantea la premisa de que el individuo es competente porque responde a las 32 exigencias establecidas. A su vez dirige sus esfuerzos para los fines de la organización, todo esto logrado y ejecutado cuando tiene conocimientos de los objetivos y por qué están diseñados, partiendo de allí se esmerará en su labor en vista de conocer los beneficios que le traerá el desarrollo y estímulo del factor cognoscitivos, y buscará la manera de integrarlas como capacidad de análisis y factor afectivo. Asimismo, es importante mencionar que las compañías son muy exigentes hoy en día y requieren una serie de competencias vinculadas al ámbito empresarial, las nuevas necesidades que exige una empresa según Bermejo (2012): Son “la integración, especialización, estructuras flexibles, sensibilidad al entorno y organización de conocimientos. El balance de estos factores es una forma de combinar habilidades y crear acuerdos para dar respuestas rápidas a problemas cambiantes.”P.(s/n). El cumplir con esta serie de factores nos demuestra que los trabajadores son competentes a la hora de desempeñarse en sus funciones. Por otra parte, Bermejo (Ya citado) expone que las competencias empresariales tienen 4 formas principales: “Competencias Gerenciales, Habilidades directivas, Conocimientos técnicos formales y Resultados medibles” P.(s/n). Para el presente estudio es relevante definir las competencias gerenciales, en el área de competencias técnicoadministrativas que según Bermejo (Ya citado) lo especifica como: “Competencias fundamentales, genéricas (no especializadas) y relevantes para el éxito gerencial en una amplia gama de negocios y funciones diferentes.” P. (s/n). 33 Área de Competencia Técnico-Administrativas Innovación: Solución a problemas de modo creativo. Disposición a cuestionar los métodos establecidos. Análisis: Investigación de todos los asuntos, dividiéndolos en sus elementos. Hacer deducciones lógicas de la información disponible llegando a juicios válidos. Estrategia: Capacidad de observar mas allá de los detalles en la visión de largo plazo. Identificar implicaciones relevantes y oportunidades. La Motivación Es otro concepto asociado al entrenamiento y desarrollo, ya que se relaciona con el querer hacer, ocupándose de los intereses y aspiraciones presentes en la esfera afectiva de los individuos. (Diccionario Ilustrado Océano de la Lengua Española), como “Proceso mediante el cual una persona desarrolla su capacidad física o intelectual, haciéndose apta para enfrentar positivamente un medio social determinado y para integrarse en él con la aportación de su personalidad formada”.(Pag.368).Es decir, que toda persona que se involucra en el proceso de enseñanza–aprendizaje, modifica el comportamiento humano, ya que afecta poderosamente la manera cómo piensa, siente y actúa, así como sus creencias, valores y objetivos. En este sentido, la importancia de la

motivación en el ambiente laboral nace debido a su influencia directa en las personas y su manera de comportarse en el entorno profesional y personal. Por lo cual la motivación según Robbins, (1999) se define como: 34 El deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (p.17). Por lo mismo, las personas con una gran necesidad al logro le satisface el hecho de asumir grandes retos y lógicamente mayores responsabilidades, estas personas son altamente productivas y competentes, por las acciones y decisiones que toman, una vez que el individuo logra satisfacer sus necesidades logra un alto nivel de motivación el cual también depende de que tan satisfecho este en su puesto de trabajo, dichas necesidades varían de una persona a otra dentro de un mismo entorno laboral. Por tal razón es importante señalar una de las teorías más conocidas sobre la motivación, la teoría de Maslow es quizás la teoría más clásica, este autor identificó cinco niveles de necesidades, situados en una estructura piramidal, en las que las necesidades básicas se encuentran debajo y las superiores o racionales arriba. Para Maslow, estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas. 35 PIRÁMIDE DE LAS NECESIDADES HUMANAS SEGÚN MASLOW Fuente: Maslow (1983) Con relación a la infografía anterior, la importancia de la motivación reside en tener un objetivo que cumplir con constancia y perseverancia, enfocándose en suplir las necesidades y en lograr de manera efectiva las labores dentro de la organización. Bases Legales El presente estudio tiene su basamento legal en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela donde plantea en el artículo 3 que “La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar dichos fines”. De esta manera para levantar una “Sociedad justa y amante de la paz” es imprescindible contar con sistemas que se preocupen por promover la educación y el trabajo como sistemas de vida, que cada venezolano 36 destaque el empeño y la formación de cada uno, entendiendo que cada individuo es un ser Bio-psico-social que se encuentra en un sistema cambiante, con una dinámica donde el superar del otro transmite ansias de adquisición de ese nivel u otro más elevado en conocimientos, habilidades y destrezas, donde exista un modelo gubernamental como principal inspirador para los ciudadanos que desean insertarse exitosamente en las etapas del proceso educativo formal, cuyos saberes permitan el eficaz y efectivo resultado de cualquier oficio. De modo que exista la posibilidad en todos los lugares donde se encuentre cada ciudadano para adquirir conocimientos ya sea en cursos, talleres o diversas modalidades de preparación, superación

y especialización a través de las cuales pueda ser un ciudadano competente, logrando así la inclusión en la sociedad con igualdad de posibilidades para tener una vida digna y prosperar con sus propios esfuerzo en la sociedad. Por otra parte el Artículo 87 de la Carta Fundamental establece: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. El estado ha asumido la potestad de brindar y garantizar a toda persona la posibilidad y alcance de una ocupación productiva y beneficiosa, de aquí el giro que se le otorga al trabajo, donde se convierte en un hecho social que se encuentra respaldado y obligado a mejorar progresivamente. El trabajo como hecho social goza de protección estatal e implica mejoramiento de condiciones en cuanto morales, intelectuales, y materiales 37 para el mismo a beneficio de los trabajadores que hacen vida en el territorio nacional. Adicionalmente el artículo 102 contempla lo concerniente a la educación y el trabajo como principio fundamental que sustenta la integridad de la nación venezolana. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social. Al fundamentarse la educación con respecto a todos los prototipo de pensamiento, hace referencia a no imponer de ninguna manera la moral y la buenas costumbres, siendo esta declarada como obligatoria y gratuita hasta el pre-grado universitario, no siendo limitante para impartir la educación el lugar o el contexto que se encuentre el ciudadano, ya que esta en todo el derecho de prepararse para el área laboral. Según lo establecido en el artículo 103, todas las personas tienen derecho a una educación integral de calidad, constante y equitativa, donde se brinden las mismas oportunidades sin más limitaciones que las expuestas por la persona. El artículo 110, desarrolla el alcance de la educación y el trabajo, al considerarlos parte esencial del desarrollo político, económico y social, en los siguientes términos: 38 El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Lo antes mencionado deja claro la perseverancia del Estado por mejorar la fuente de trabajo, motivando a la inversión más importante de todos los tiempos, el conocimiento siendo este el capital principal de toda organización, motivo por el cual resulta pertinente desarrollar el potencial investigativo dentro de las industrias, universidades, así como cualquier otra organización pública o privada que hacen vida en la nación. Con el objetivo principal de

crear, generar y desarrollar los insumos necesarios y las estrategias de aprendizaje que estén más acorde con el contexto que se encuentra, buscando mediante el saber, incentivar al sector empresarial no solo con el hecho de invertir en el área del conocimiento, sino también establecer como meta la producción más frecuente y efectiva en el país. Todo esto sin generar alteraciones sustanciales y considerables en las tasas de empleo, lo que significa la refundición continua de los procesos de capacitación, para adaptar a los trabajadores a todo cambio en el Estado. Ley Orgánica del Trabajo En los lineamientos de la ley Venezolana el término de capacitación técnica lo adopta el trabajador cuando se definen las actividades en las cuales recibe conocimientos especiales con el fin de desarrollar una labor dentro de una organización. De este modo se denomina capacitación a cualquier conocimiento que se transmita al trabajador con el fin de sacarle mejor provecho posible. Esta ley es la defensa para cualquier área ya sea 39 salud, higiene y seguridad o cualquier otra que se considere importante conservar para beneficio y calidad de vida. De esta manera, en el área de capacitación destaca lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo, artículos 408 y 409, letras i) y g) respectivamente, donde se indica el papel de los sindicatos de trabajadores y el de los sindicatos de patronos, que consiste en “colaborar con las autoridades, organismos e institutos públicos en la preparación y ejecución de programas de mejoramiento social y cultural y en la capacitación técnica y colocación de los trabajadores”; lo que deja ver la intención del legislador de garantizar el carácter plural de los programas de mejoramiento y capacitación impartidos al personal administrativo, obrero, e inclusive en los niveles gerenciales, con el fin de evitar que las organizaciones terminaran encerradas en sí mismas, sin consultar la pertinencia o no, de la teoría y praxis que deben presentar ante los mismos, con el propósito de incrementar la calidad de los procesos productivos, de tal manera que puedan ejecutar sus labores de manera eficiente. Disposiciones Constitucionales y Legales de la Ley Orgánica del Trabajo Estos decretos están representados de manera analítica de la siguiente manera: Artículo 295. Este artículo se vincula directamente con la capacitación y explica que, “La formación colectiva, integral, continua y permanente de los trabajadores y trabajadoras constituye la esencia del proceso social de trabajo, en tanto que desarrolla el potencial creativo de cada trabajador y trabajadora formándolos, por y para el trabajo social liberador” (pag.118). 40 Esto quiere decir que los trabajadores la formación es esencial para crecer a nivel personal y social. Artículo 312. Este artículo se sujeta a las destrezas técnicas que el trabajador debe tener dentro de la organización y explica que, El trabajador y la trabajadora tienen el derecho a la formación técnica y tecnológica vinculada a los procesos, equipos y maquinarias donde deben laborar y a conocer con integralidad el proceso productivo del que es parte. A tal efecto, los patronos o patronas dispondrán para el trabajador y la trabajadora cursos de formación técnica y tecnológica sobre las distintas operaciones que involucran al proceso

productivo. (pag.123) De manera que los trabajadores no solo deben conocer los procesos donde laboran sino también, hay que capacitarlos e involucrarlos en todos los procesos productivos de la empresa. Artículo 314. Este artículo explica lo siguiente: En todas las entidades de trabajo se deben facilitar las condiciones para la formación integral, continua y permanente de los trabajadores y trabajadoras sobre los procesos productivos. La formación del trabajador y trabajadora no debe limitarse al conocimiento de las técnicas y destrezas necesarias para la operación de equipos y maquinarias, o la preparación de materias primas e insumos para la producción (pág. 123) Es decir los trabajadores no deben detenerse en su formación, no solo para beneficio de la empresa sino también personal, como también en 41 materia productiva y de igual manera en otros ámbitos que lo ayude a progresar como trabajador y como persona. Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI) El desarrollo laboral a nivel mundial está hoy en día enmarcado en la evolución y la innovación tecnológica y en consecuencia en los cambios permanentes de la organización, es por ello que en Venezuela se instauró Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e innovación con el fin de promover en las empresas calidad. Artículo 1. La presente Ley explica que, “tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones.”(pág. 3) es decir, que la innovación debe estar en constante crecimiento a nivel nacional en materia de tecnología. Artículo 54. En este artículo expone que, El Ejecutivo Nacional promoverá y estimulará la formación y capacitación del talento humano especializado en ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, para lo cual contribuirá con el fortalecimiento de los estudios de postgrado y de otros programas de capacitación técnica y gerencial.(pág. 16) Esto quiere decir que en todo momento dentro de una organización es un deber estar en constante capacitación en concordancia a sus carreras ya cursadas o no, siempre tienen que estar en constante actualización de conocimientos.

42 TABLA N°1 DE ESPECIFICACIONES

Objetivo General:	Diseñar un programa de capacitación para el desarrollo de competencias laborales dirigido al personal del Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA.			
Objetivos Específicos	Dimensión	Indicador	#	Ítem
Diagnosticar las necesidades de capacitación laboral que tienen los trabajadores del Departamento de Comercialización de la empresa CVG ALUCASA. S.A.	CAPACITACIÓN	ACTUALIZACIÓN	1-2	3-4
Determinar las competencias vinculadas a las necesidades de capacitación laboral del personal que trabaja en el Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA S.A.	COMPETENCIAS	EMPRESARIAL	5-6	7-8
Determinar las necesidades de capacitación laboral del personal que trabaja en el Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA S.A.	COMPETENCIAS	GERENCIAL	11-12	MOTIVACIÓN
Determinar las necesidades de capacitación laboral del personal que trabaja en el Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA S.A.	NECESIDADES	FISIOLÓGICAS	13-14	NECESIDAD DE SEGURIDAD
Determinar las necesidades de capacitación laboral del personal que trabaja en el Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA S.A.	NECESIDAD	DE ACEPTACIÓN SOCIAL	17	NECESIDAD DE AUTOESTIMA
Determinar las necesidades de capacitación laboral del personal que trabaja en el Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA S.A.	NECESIDAD	DE AUTOREALIZACIÓN	19	Desarrollar un programa de capacitación para

el desarrollo de competencias laborales dirigido al personal del Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA. S.A. FACTIBILIDAD DEL DISEÑO ECONOMICO 20 TIEMPO 21 ESPACIO 22 43 CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO Tipo de Investigación Tomando en cuenta las características de la presente investigación y los objetos que persigue su estructura, es necesario indicar que la misma se enmarcó bajo el diseño de un proyecto factible, ya que muestra una propuesta para el mejoramiento, rendimiento, capacitación y actualización del capital humano de esta organización, se manifiesta la posibilidad de mejorar la situación en la que se encuentra la empresa, donde se presenta de manera innovadora, no sólo herramientas para el mejoramiento, y desenvolvimiento del personal, sino la puesta en marcha de este proyecto, para lograr así objetivos previamente definidos. En este mismo orden de ideas Arias (2006) denomina proyecto factible como: “Una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”. (p. 134). De acuerdo a lo planteado, la actual propuesta amerita una indagación y análisis de la problemática que existe en la organización como objeto de estudio, por consiguiente el resultado de dicho proceso estará destinado a formar parte de las estrategias y soluciones para obtener mejor desempeño en el capital humano de dicha empresa, donde si bien se enfoca en el departamento de comercialización podría ser de mucha utilidad y factibilidad para la organización en general. 44 Diseño de la Investigación Asimismo, el diseño de la investigación resulta ser de campo, ya que se hizo una recopilación de datos, que fueron obtenidos desde el lugar de estudio, con las personas involucradas directamente en la realidad de la misma, para el sustento de lo anterior la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2001) define investigación de campo como: Es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p.5) En este orden de ideas, la presente investigación manifiesta un conjunto de fuentes impresas, los cuales serán considerados como material de sustento y aporte para la misma. Población La población Según Tamayo y Tamayo, (1997); “Define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Pg. 114). En el caso del presente estudio, los resultados de la investigación están formulados para una población conformada por los 11 trabajadores del Departamento de Comercialización de la empresa CVG ALUCASA. 45 Muestra La muestra es un subgrupo

de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiende a definirlos con precisión, al ser representativa de la población, de acuerdo a Tamayo (1997), “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p. 38), en consecuencia para esta investigación, la muestra es la misma cantidad que la población ya que, es una muestra sensal. Conformada por 11 trabajadores del departamento de comercialización de la empresa CVG ALUCASA. Técnica e Instrumento de la Recolección de Datos Por consiguiente, con fines de recolectar la información requerida que promoviera el logro de los objetivos planteados se utiliza en primera instancia la técnica de la observación cuando el trabajo es de campo es conveniente ejecutar primeramente la observación. Según Arias (2006) establece que: “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (Pg. 69). Seguidamente se empleó una encuesta, como instrumento con preguntas dicotómicas-cerradas a 11 empleados del Departamento de Comercialización. Al respecto Arias (2006) lo define como “técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Pg. 72). Esta técnica permitió recoger bajo un esquema estándar, objetivo y ordenado las diferentes opiniones del personal encuestado.

4.6 Validez y Confiabilidad

En este nivel se hace referencia a la validez y confiabilidad que debe por requisito poseer el instrumento para la recolección de datos para considerar que los resultados derivados de aplicación sean relevantes a fin de cumplir con los requisitos definidos anteriormente. Por esta razón, Delgado, Colombo y Orfila (2003) consideran que “la confiabilidad y validez son cualidades esenciales que deben estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recolección de datos”. (pág. 67)

4.6.1 Validez

En el caso de Validez, se establece según Hernández, Fernández y Baptista (2006) la conceptualizan como: “es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (pág.77). Es decir, comprende la efectividad y el logro de los objetivos de la investigación, impulsada mediante una estructura y diseño adecuado del instrumento. Es importante resaltar que en esta oportunidad para la presente investigación se corresponde realizar una validez del contenido que según Hernández, Fernández y Baptista (2006) se define como “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se pretende medir”. (Pg. 278) Dicho procedimiento debe ser ejecutado por un conjunto de expertos encargados de afirmar cada premisa.

4.6.2 Validez del Contenido

Se define de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006) como “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 278).

4.6.3 Validez del Criterio

Según Brown (1980) “El criterio queda definido como la medida externa que existe con anterioridad al instrumento en cuestión y que es aceptado por expertos como un índice

adecuado o satisfactorio de la característica que el nuevo instrumento pretende medir”. (Pág.2) Validez del Constructo Se define como el grado en que los ítems de un instrumento representan la muestra adecuada del dominio o ámbito que se pretende investigar. Para Hurtado (2001), el constructo “intenta determinar en qué medida un instrumento mide los aspectos relacionados con la teoría que sustenta la investigación” (p. 442). Validez del Experto Según Osterlind (1989), “El juicio de expertos sirve para contrastar la validez de los ítems y consiste en preguntar a personas expertas en el dominio para medir su grado de adecuación a un criterio determinado y previamente establecido en la construcción del instrumento”. En esta investigación los validadores del instrumento fueron expertos en el área Educacional y Comercial los cuales son los siguientes: Lcda. Angélica Peñate C.I. 12.771.324, María Carolina Castellanos C.I. 7.079.791 y Wendys Navarro C.I 12.366.630.

Confiabilidad Con relación a la confiabilidad, se hace referencia a la precisión y consistencia en que muestra en los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento en virtud de lo cual Hurtado y Toro (2001) señalan que “es 48 uno de los requisitos de la investigación cuantitativa y se fundamenta en el grado de uniformidad con que los instrumentos de medición cumplen su finalidad”, (Pg. 85) por ello se considera que el instrumento es confiable, siempre que su aplicación en varias oportunidades genere las mismas deducciones. En otro orden de ideas se calculará la confiabilidad del presente estudio mediante la aplicación del coeficiente de consistencia KuderRichardson 20: $K = \frac{N}{\sum p \cdot q} \left(\frac{S^2_T}{S^2} - 1 \right)$ $KR_{20} = \frac{22}{3,76} \left(\frac{12,70}{22} - 1 \right) = 0,86$ El instrumento aplicado presenta un coeficiente de confiabilidad igual a 0,86; lo cual significa que éste posee un grado de confiabilidad alto. Lo anterior implica que si el instrumento es aplicado al mismo grupo en 49 varias oportunidades, bajo las mismas condiciones, cabe esperar un 86% de probabilidad de observar resultados muy semejantes. Cálculo Confiabilidad del Instrumento - Kuder Richardson

Ítems	Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total		
1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2	
2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
3	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
4	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
5	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
6	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
7	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
8	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
9	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
10	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
11	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
12	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
13	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
14	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
15	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
16	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
17	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
18	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
19	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
20	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
21	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
22	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
Total	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
Items Correctos	6	2	4	6	4	5	7	7	5	6	5	1	4	4	4	5	5	1	3	0	3	2	Proporción de Correctos (P)	0,9	0,3	0,6
Proporción de incorrectos (Q)	0,1	0,7	0,4	0,1	0,4	0,3	0,0	0,0	0,1	0,3	0,1	0,3	0,9	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,9	0,6	1,0	0,6	0,7	0,1	0,2	0,2
(PQ)	0,1	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2	0,0	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	0,0	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	0,0	0,2	0,2
Suma (PQ)	3,76	Media del grupo	12,7	Desv.Total	4,54	Varianza total	20,6	n (# ítems)	22	n-1	21	KR	= 0,86	Presentación de Resultados	Se recopiló la información a través de la aplicación del instrumento a los sujetos											

integrantes de la muestra, se procederá a realizar la tabulación de los resultados obtenidos. De allí que Méndez 50 (1997), considera que el procesamiento de los datos corresponde a “la información tabulada y sometida a técnicas matemáticas de tipo estadístico” (p. 36). De esta manera, la información aportada por los sujetos muestrales de este estudio se presentara por el método estadístico de análisis porcentual de ítems, a partir de los resultados que se agruparan en matrices que se diseñaran para tal fin. Las tablas y gráficos estadísticos se elaboraran en correspondencia con los porcentajes que se obtendrán en cada ítem que caracterizaron el ámbito de estudio. En tal sentido, el procesamiento de datos para la presente investigación será la representación gráfica de los resultados que se efectuará mediante diagramas circulares por ser el que permitirá presentar de manera porcentual y con mayor facilidad, los resultados que se obtendrán.

51 **CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS** En el presente capítulo se hace referencia a los resultados del estudio. En su primer momento se presentan los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento a la muestra participante en esta investigación, posteriormente se realiza un análisis descriptivo en función de los objetivos formulados.

Presentación de Resultados El análisis de los datos recopilados con la aplicación del presente cuestionario se realizó de forma porcentual, se elaboran cuadros y gráficos estadísticos en función de los ítems que representan las variables previamente formuladas. Por lo tanto, la interpretación de la información se realizó destacando los datos de mayor preeminencia en cada uno de los ítems, posteriormente se relacionan los resultados con el basamento teórico que la sustenta. Esta relación se realizó en función de las semejanzas o discrepancias entre los datos recopilados y el marco teórico.

52 **Dimensión: Capacitación**
Indicador: Actualización y Competencias
Objetivo Específico: Diagnosticar las necesidades de capacitación laboral que tienen los trabajadores del Departamento de Comercialización de la empresa CVG ALUCASA. S.A.
Preguntas: 1. ¿Es necesario un proceso de actualización en el área de competencia laboral, con el fin de mejorar la calidad de resultados en sus tareas diarias? 2. ¿Mediante la actualización de conocimiento, se logra un mayor rendimiento en su puesto de trabajo? 3. ¿Asistir a una actividad durante su horario de labores, la cual, genera actualización de sus conocimientos, ¿Le impide rendir eficazmente en sus actividades diarias? 4. ¿Sería conveniente sustituir las actividades recreativas de un fin de semana, por una formación en actualización de conocimiento?

Tabla N° 2: Ítem Si No f % f % Total 1 11 100% 0 0% 100% 2 10 91% 1 9% 100% 3 2 18% 9 82% 100% 4 6 55% 5 45% 100% Total 7 66% 4 34% 100%

Fuente: Ortega, Pérez (2014) Interpretación En relación a la tabla N° 1, y la dimensión capacitación se aprecia 53 los resultados de los ítem del 1 al 4, los cuales denotan que la capacitación se ha manifestado en la sociedad, de manera significativa, no solo por demostrar sus beneficios en la organización, sino también por exponer su alto aporte para mejorar y afianzar los

conocimientos y destrezas de cada empleado observándose: Ítem N° 1. 100% de los encuestados señalaron que sí es necesario un proceso de actualización en el área de competencia laboral, ya que esto ayuda a fortalecer sus conocimientos, otorgándole seguridad en la realización de sus labores diarias. Ítem N° 2, 91% dijeron que con la actualización de conocimiento sí se logra un mayor rendimiento y el otro 9% está en desacuerdo. Esto quiere decir que con la constante actualización de conocimientos cada individuo puede exponer su mayor capacidad y rendimiento en su área de trabajo y llegar a obtener muchos beneficios tanto en el ámbito personal como profesional y las personas en desacuerdo se les pueden mostrar la importancia de la actualización de competencias. Ítem N° 3. 82% de los trabajadores encuestados indicaron que de asistir a una formación en actualización de conocimientos durante su hora de trabajo no le impide rendir en sus labores, ya que los trabajadores pueden lograr un mayor beneficio asistiendo a cualquier formación la cual vaya estrechamente vinculada con su descripción de cargo. Y 18% sí le impide rendir eficazmente en su labor, bien sea por la falta de interés en la adquisición de conocimientos, como también a la falta de tiempo. Ítem N° 4. 55% de los encuestados marcaron que sí sería conveniente los fines de semanas realizar actividades de capacitación de conocimiento. Y el otro 45% señalaron que no sería provechoso, esto se debe a que los trabajadores están medianamente dispuestos a superarse cognoscitivamente cualquiera sea el día u horario. En relación al ítem N° 4, Siliceo (2004) afirma que es importante destacar que aquellas actividades relacionadas con el trabajo cotidiano pueden ser concebidas y transformadas en entrenamientos permanentes.

54 Dimensión: Capacitación Indicador: Competencias Objetivo Específico: Diagnosticar las necesidades de capacitación laboral que tienen los trabajadores del Departamento de Comercialización de la empresa CVG ALUCASA. S.A. Preguntas: 5. ¿Las competencias laborales son necesarias para desempeñar eficazmente las actividades correspondientes al cargo que ocupa en la empresa? 6. ¿Esa importante la integración entre los trabajadores del Departamento de Comercialización, con la finalidad de aceptar y validar las competencias del otro? 7. ¿Mediante sus competencias obtiene ante sus compañeros de trabajo mayor credibilidad por su buen desempeño? 8. ¿Es notable el cambio a nivel de competencias mediante la capacitación y actualización de conocimiento?

Tabla N° 3: Ítem Si No f % f % Total

Ítem	Si	No	f	%	f	%	Total
5	11	0	100%	0%	11	100%	11
6	11	0	100%	0%	11	100%	11
7	9	2	82%	18%	11	100%	11
8	11	0	100%	0%	11	100%	11
Total	11	1	95%	5%	12	100%	12

Fuente: Ortega, Pérez (2014) 55 Interpretación Con relación a la indicador competencia, son cualidades que distinguen a un individuo de otro, que son desarrolladas a lo largo de la vida, y que se permiten demostrar en cualquier actividad que se le asigne, se tiene que: Ítem N° 5. 100% de los encuestados consideran que las competencias laborales sí son necesarias para desempeñarse eficazmente. Es decir, que toda capacidad aprendida y desempeñada correctamente logra tener un impacto positivo tanto en

el trabajador como en sus compañeros. Ítem N° 6. 100% expresa que si es importante la integración con los compañeros de trabajo, ya que esto fortalece el trabajo en equipo y se puede llegar rápidamente a la toma de decisiones de manera rápida y eficaz. Ítem N° 7. 100% de los encuestados indicaron que a través de las competencias obtienen ante sus compañeros de trabajo mayor credibilidad. De esta manera los colegas del trabajo logran una mayor cohesión y respeto hacia el otro, reconociendo sus debilidades y fortalezas. Ítem N° 8. 82% de los encuestados considera que si es notable el cambio a nivel de competencia mediante la capacitación y actualización de conocimiento, aunque 18% no lo considera así. Esto se debe a que muchas veces luego de la formación el individuo no aplica los conocimientos en práctica, es por ello que en algunos casos no sería notable el cambio a nivel de las competencias. Con relación a lo anterior Benavides (2002), expresa que las competencias es lo que distingue a un individuo a lo largo de su vida, como también su comportamiento a nivel laboral ya que, el interés reside en el logro de sus objetivos y no el de la organización en general.

56 Dimensión: Competencia Indicador: Empresarial y Gerencial Objetivo Específico: Determinar las competencias vinculadas a las necesidades de capacitación laboral del personal que trabaja en el Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA S.A. Preguntas: 9. ¿Es provechoso para la empresa la inversión en planes de capacitación para sus trabajadores? 10. ¿La empresa debería capacitar constantemente a sus trabajadores? 11. ¿Es necesario desarrollar competencias gerenciales, para que en un futuro, pueda optar por un cargo más alto? 12. ¿El gerente debe asistir con su personal a los cursos que ofrece la empresa?

Tabla N° 4: Ítem Si No f % f %
 Total 9 11 100% 0 0% 100% 10 11 100% 0 0% 100% 11 11 100% 0 0% 100% 12 7 64% 4 36% 100%
 Total 10 91% 1 9% 100%

Fuente: Ortega, Pérez (2014) Interpretación Con respecto a la dimensión competencia y el indicador empresarial y gerencial, en virtud de esto se plantea la premisa de que el individuo es competente porque responde a las exigencias establecidas. A su vez dirige sus esfuerzos para los fines de la organización, todo esto logrado y ejecutado cuando tiene conocimientos de los objetivos y por qué están diseñados, partiendo de allí se esmerará en su labor en vista de conocer los beneficios que le traerá el desarrollo y estímulo del factor cognoscitivos, y buscará la manera de integrarlas como capacidad de análisis y factor afectivo, denotando en los siguientes: Ítem N° 9. 100% de los trabajadores consideran que sí es provechosa para la empresa la inversión en planes de capacitación para sus trabajadores, ya que la constante actualización de conocimientos trae beneficios tanto a los trabajadores como a la empresa a nivel de capacidad y productividad. Ítem N° 10. 100% indica que la empresa si debería capacitar constantemente a sus trabajadores, ya que la evolución y transformación de las cosas en nuestro entorno lleva a estar en constante innovación y especialización de saberes en cualquier área de conocimiento. Ítem N° 11. 100% señaló que sí es necesario desarrollar

competencias gerenciales, para que en un futuro, pueda optar por un cargo más alto. Esto se debe a que las aspiraciones de los trabajadores es llegar a tener un cargo más elevado, bien sea para lograr un éxito personal como profesional. Ítem N° 12. 64% marco que el gerente si debe asistir con su personal a los cursos que ofrece la empresa, aunque 36% no está de acuerdo. Esto se debe a que las relaciones interpersonales de los trabajadores con el gerente del área están en concordancia y es por ello que los trabajadores están dispuestos a asistir a la formación con el gerente. Con relación a esto Bermejo (2002) afirma que el balance de estos factores es muy importante para lograr combinar habilidades y llegar eficazmente a los objetivos planteados. 58 Dimensión: Motivación Indicador: Necesidades fisiológicas y necesidad de seguridad Objetivo Específico: Determinar las competencias vinculadas a las necesidades de capacitación laboral del personal que trabaja en el Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA S.A. Preguntas: 13. ¿La empresa debe cubrir todas sus necesidades básicas, ej: alimentación? 14. ¿Es importante que la empresa compense un día de curso (fuera del horario laboral), brindándole un día adicional de descanso? 15. ¿Es importante que los trabajadores se sientan seguros al momento de desempeñar sus funciones en el puesto de trabajo? 16. ¿Es importante que los trabajadores cuenten con un seguro de vida para su entorno familiar? Tabla N° 5: Ítem Si No f % f % Total 13 11 100% 0 0% 100% 14 10 91% 1 9% 100% 15 11 100% 0 0% 100% 16 11 100% 0 0% 100% Total 11 98% 0 2% 100% Fuente: Ortega, Pérez (2014) 59 Interpretación El indicador necesidades fisiológica y de seguridad, estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas. la importancia de la motivación reside en tener un objetivo que cumplir con constancia y perseverancia, enfocándose en suplir las necesidades y en lograr de manera efectiva las labores dentro de la organización, donde se describen los siguientes ítems: Ítem N° 13. 100% del personal encuestado señala que la empresa si debe cubrir todas sus necesidades básicas, ej: alimentación, ya que se debe suplir esta necesidad para mantener la estabilidad en el trabajador. Ítem N° 14. 91% indicaron que sí es importante que la empresa compense un día de curso (fuera del horario laboral), brindándole un día adicional de descanso, pero 9% no está de acuerdo. Ítem N° 15. 100% dijeron que sí es importante que los trabajadores se sientan seguros al momento de desempeñar sus funciones en el puesto de trabajo, ya que esto brinda una firmeza y confort a la hora de estar realizando sus labores diarias. Ítem N° 16. 100% señalaron que sí es importante que los trabajadores cuenten con un seguro de vida para su entorno familiar. Ya que no solo se deben sentir seguro sino también deben pensar en la seguridad de su entorno familiar. Tal como lo señala Maslow (1983), es importante satisfacer todas las necesidades de un individuo ya que esto logra un mayor nivel de motivación y a su vez un mayor bienestar dentro de su entorno laboral. 60

Dimensión: Motivación Indicador: Necesidades de aceptación Social, de autoestima y de autorrealización. Objetivo Específico: Determinar las competencias vinculadas a las necesidades de capacitación laboral del personal que trabaja en el Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA S.A. Preguntas: 17.¿Es importante que cada trabajador de la empresa sienta sentido de pertenencia con la misma? 18.¿Un trabajador con baja autoestima rinde eficazmente en sus labores? 19.¿La actualización mejora su actitud en el trabajo? Tabla N° 6:

Ítem	Si	No	f	%	f	%	Total
17	11	0	11	100%	0	0%	11
18	0	11	0	0%	11	100%	11
19	11	0	11	100%	0	0%	11
Total	7	4	11	67%	4	33%	15

Fuente: Ortega, Pérez (2014) 61 Interpretación Por consiguiente, en el indicador necesidad de aceptación, de autoestima y de autorrealización, las personas con una gran necesidad al logro le satisface el hecho de asumir grandes retos y lógicamente mayores responsabilidades, estas personas son altamente productivas y competentes, por las acciones y decisiones que toman una vez que el individuo logra satisfacer sus necesidades logra un alto nivel de motivación el cual también depende de que tan satisfecho este en su puesto de trabajo, dichas necesidades varían de una persona a otra dentro de un mismo entorno laboral Ítem N° 17. 100% del personal considera que sí es importante que cada trabajador de la empresa sienta sentido de pertenencia con la misma, ya que sin este importante sentimiento no sería productivo su labor dentro de la organización. Ítem N° 18. 100% señaló que un trabajador con baja autoestima no rinde eficazmente en sus labores, es decir que los trabajadores deben tener siempre una gran motivación y satisfacción al momento de demostrar sus destrezas en el cargo ocupado. Ítem N° 19. 100% indicó que la actualización sí mejora su actitud en el trabajo. Así como también en su vida personal, son muy importantes las actualizaciones constantes ya que da seguridad y firmeza a la hora de realizar cualquier tarea o labor. 62 Dimensión: Factibilidad del Diseño Indicador: Económico, tiempo y espacio. Objetivo Específico: Desarrollar un programa de capacitación para el desarrollo de competencias laborales dirigido al personal del Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA. S.A. Preguntas: 20. ¿Sería valioso para la empresa tener un personal dentro de la misma que se encargue de capacitar y actualizar constantemente a sus trabajadores? 21. ¿Sería beneficioso invertir tiempo en sus días de descanso, para asistir a programas de capacitación dictados en la empresa? 22. ¿La empresa sería un buen lugar para usted estar cómodamente participando en los programas de capacitación que pueda llegar a brindar la misma? Tabla N° 7:

Ítem	Si	No	f	%	f	%	Total
20	11	0	11	100%	0	0%	11
21	5	6	5	45%	6	55%	11
22	6	5	6	55%	5	45%	11
Total	7	4	11	67%	4	33%	15

Fuente: Ortega, Pérez (2014) 63 Interpretación En la dimensión factibilidad del diseño e indicador económico, tiempo y espacio, se considera que son los procesos mediante el cual una persona desarrolla su capacidad física o intelectual, haciéndose apta para enfrentar positivamente un medio social determinado y para integrarse en él con la

aportación de su personalidad formada, expresándose en los ítems: Ítem N° 20. 100% dijeron que sí sería valioso para la empresa tener un personal dentro de la misma que se encargue de capacitar y actualizar constantemente a sus trabajadores, es decir se minimizarían los gastos en entes didácticos externos e incrementarían el potencial que cada trabajador pueda poseer en cualquier área determinada. Ítem N° 21. 55% indicó que no sería beneficioso invertir tiempo en sus días de descanso, para asistir a programas de capacitación dictados en la empresa, aunque (45%) del personal si está de acuerdo. En relación a esto se denota que no tiene ningún interés en aprovechar el tiempo de descanso para crecer profesionalmente. Ítem N° 22. 55% del personal señaló que la empresa si sería un buen lugar para estar cómodamente participando en los programas de capacitación que pueda llegar a brindar la misma, pero (45%) no lo considera así. Ya que la comodidad y los espacios son importantes en cualquier tipo de formación para el bienestar de los trabajadores.

64 CONCLUSIONES Estas conclusiones se formularon de acuerdo a los objetivos de la investigación y los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento para la recolección de los datos. A continuación se presentan las conclusiones más relevantes que fundamentan el diseño del programa: En repuesta al objetivo específico, referido a diagnosticar las necesidades de capacitación laboral que tienen los trabajadores del Departamento de Comercialización de la empresa CVG ALUCASA. S.A. Se concluyó que la mayoría del personal de dicho departamento considera necesario implementar un proceso de actualización en el área de competencia laboral, ya que hasta ahora está ausente uno vigente y que su vez esté acorde con las necesidades actuales de cada uno de los empleados, siendo esto una variable que afecta significativamente el desempeño excelente de los trabajadores. Lo antes expuesto, trae como consecuencia el retraso en las funciones que debe desempeñar el trabajador con la mejor y mayor eficacia posible, ya que la ausencia de un programa de capacitación actualizado genera en el empleado falta de confianza y motivación al momento de demostrar habilidades y destrezas, debido que, se pudiera manifestar la oportunidad de evaluar al empleado en el departamento y si alguno de ellos está por demás en desventaja en actualización se sentirá incompetente o desarrollara las funciones del cargo de manera empírica y es esto lo que no se quiere lograr. Igualmente los resultados arrojaron que en la empresa CVG ALUCASA. S.A. no ofrece a sus empleados un día para capacitación y/o actualización de conocimientos, y no es frecuente el proceso de formación, asimismo desaprovechan el deseo que tienen los trabajadores 65 de aprender funciones y herramientas nuevas de forma planificada, de acuerdo a la disposición de los empleados según los resultados de la encuesta donde más de la mitad está de acuerdo en asistir a actividades propuestas por la organización. Asimismo en repuesta al objetivo específico, referido a determinar las competencias vinculadas a las necesidades de capacitación laboral del personal que trabaja en el Departamento de Comercialización en la

empresa CVG ALUCASA S.A. se concluyó que el estilo gerencial tradicional influye negativamente en la formación del personal que labora dentro de la empresa, ya que este sistema no permite ir más allá en lo que respecta a contenidos de los programas capacitación en el área de competencias gerenciales, donde dichos trabajadores sienten la necesidad de aprender habilidades necesarias para optar a un cargo mayor a futuro. También se determinó que el gerente debería asistir a las actividades mensuales programadas con el fin de estar a la par en las nuevas tendencias organizacionales, y evaluar, personalmente la información que se está brindando a los empleados. Esto sirve a su vez de apoyo y confiabilidad para los trabajadores, ya que es una manera de generar y propiciar la integración del departamento, sabiendo que, aunque haya una jerarquización, también existe un aporte superior para tales avances que a futuro serán provechosos. Para finalizar y en respuesta al último objetivo, referido a desarrollar un programa de capacitación para el desarrollo de competencias laborales dirigido al personal del Departamento de Comercialización en la empresa CVG ALUCASA. S.A. se argumenta que sería valioso para la empresa tener un personal dentro de la misma que se encargue de capacitar y actualizar constantemente a sus trabajadores, 66 de esta manera se obtendría como beneficio minimizar los costos que requiere llevar para la organización recursos externos de apoyo para la formación y actualización de los trabajadores, asimismo se estarían incrementando el potencial del capital humano de la organización. Se concluye que la propuesta de capacitación además de contribuir con el desarrollo de actividades productivas, generará un mejor ambiente laboral no solo dentro del departamento sino también para la organización, ya que a la medida que sean notables los cambios en el personal, se verán motivados otros departamentos, en establecer estrategias en torno a la formación y actualización de conocimientos, de los trabajadores. Además de llevar al empleado a un punto donde la seguridad que encuentra el saber cuáles son los roles que debe ejercer en el puesto, y cómo lo va realizar, le permitirá ejecutar las actividades en un menor tiempo posible, teniendo como resultado un trabajador competente donde no solo le es provechoso para sí mismo por el crecimiento personal e intelectual, es también un beneficio para la nación tener en él, ciudadanos mejor preparados cada día, y seguros en el ámbito laboral, e allí la riqueza del mismo. 67

CAPÍTULO V 68

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Los programas de capacitación para los empleados y trabajadores son el recurso más valioso de toda actividad de recursos humanos, de allí la necesidad de invertir en tales planes de manera continua y sistemática, con el objetivo de mejorar el conocimiento y las habilidades del personal que labora en la empresa. De esta manera al desarrollar las capacidades del trabajador se suministra beneficios tanto para éstos, como para la organización. A los primeros los ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades y cualidades; a la organización la favorece al incrementar la productividad y

rentabilidad. En tal sentido, las empresas deben canalizar sus esfuerzos en un conjunto cohesionado de habilidades y capacidades dispuestas a ser aplicadas en oportunidades que se presenten en el mercado. En este contexto, no se puede desaprovechar el alcance relevante, que genera el saber motivar al talento humano, por lo cual todo estímulo que active el potencial del personal da paso a la iniciativa, participación y creatividad que favorezcan tanto la gestión productiva como operativa de la empresa; por ende, contribuye al crecimiento personal y profesional del trabajador, beneficiándolos con excelentes resultados en las actividades administrativas de la organización. El desarrollo de este programa de capacitación, se basa en estrategias de formación que garantizan el mejoramiento del desempeño y la productividad en la organización, permitiendo transformar las debilidades existentes en el área estudiada, en fortalezas.

69 Identificación del Proyecto Nombre técnico: Programa de capacitación para el Desarrollo de Competencias Laborales. Nombre de la empresa: CVG ALUMINIO DE CARABOBO, S.A. (CVG ALUCASA, S.A.) Dirección fiscal: Carretera Nacional Guacara, San Joaquín, Zona Industrial Caribe, Guacara, Estado Carabobo. Duración: 1 mes Responsables: Karol Ortega – Keyna Pérez Número de beneficiarios: 11 trabajadores Característica: Trabajadores del Departamento de Comercialización. Justificación Las organizaciones están expuestas a constantes cambios, producto del vertiginoso auge de las tecnologías y los mercados globalizados, lo cual constituye que las empresas para lograr el éxito, deben funcionar como un conjunto cohesionado de habilidades y destrezas, hacia todos los trabajadores, lo cual implica siempre estar alertas hacia las circunstancias que constantemente se presentan en el mercado, valorando al talento humano en su capacidad necesaria para pasar a la acción concreta. En tal sentido, el talento humano juega un rol protagónico en el desarrollo actual de este programa dado que es el activo más flexible y el que le otorga mayor vitalidad a la organización, puesto que a través de él se pueden diseñar, implementar, reacomodar y hacer realizable cualquier actualización en materia tecnológica, concepto teórico o aplicación práctica de donde se deriva la importancia de la capacitación, la cual constituye la base de los conocimientos y habilidades que deban adquirir 70 o perfeccionar los trabajadores hacia mejorar la calidad en sus labores desempeñadas. Además de ello, el programa de capacitación atiende al desarrollo integral del individuo con impacto no sólo en el ámbito laboral, sino también en cada uno de los distintos contextos donde transcurre su experiencia vital (personal, familiar y social) garantizando la permanencia en el tiempo de los cambios promovidos.

Objetivo General Fortalecer las competencias laborales de los trabajadores de la empresa (CVG ALUCASA, S.A.) en pro hacia el desarrollo de habilidades y destrezas en el ámbito profesional. Objetivos Específicos Orientar la inversión de CVG ALUCASA en el fortalecimiento del talento humano para generar una relación de ganar-ganar entre ambas partes. Desarrollar

competencias en los trabajadores que incentiven la• creatividad e innovación en los procesos administrativos y productivos de la empresa. Vincular la visión, misión y metas empresariales con los proyectos• de vida de los trabajadores, con el objeto de que sientan mayor identificación con la empresa. Fortalecer los incentivos motivacionales y los ya existentes para• incrementar los niveles de productividad en la organización. 71

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES 72

TABLA N° 8: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES

Módulo	Fecha	Cantidad de Trabajadores	Horas Académicas	Característica	Dpto.	Descripción de actividades o Nombre de la Capacitación	Metodología	Didáctica	Recursos
1	1 y 2 de Julio	11 Trabajadores	16 horas	Dpto. de Comercialización	Definición de Competencias Organizacionales o Laborales.	Clase Magistral	Humanos	Consultor Externo	Materiales
2	9 y 10 de Julio	16 horas	Determinación de Perfiles de Competencias para los Cargos.	Videos Didácticos	Organizacionales	3	22 y 23 de Julio	16 horas	Competencias Laborales, como Beneficio para el Trabajador
3	22 y 23 de Julio	16 horas	Desarrollo de Habilidades, Bajo el Perfil de las Competencias Laborales	Estrategias Organizacionales (Dramatización)	5	4 y 5 de Agosto	16 horas	Evaluación de lo Aprendido y Cambios Organizacionales	Discusión Grupal

73 TABLA N° 9: CONTENIDO PROGRAMÁTICO MÓDULO CONTENIDO PROGRAMÁTICO METODOLOGÍA DIDÁCTICA FACILITADOR 1

Significado de• Competencias Organizacionales Trabajo en Equipo• Motivación al• Logro Disposición al• Cambio Comunicación• Efectiva Pensamiento• Estratégico Clase Magistral Licda. Karol Ortega 74

TABLA N° 10: CONTENIDO PROGRAMÁTICO MÓDULO CONTENIDO PROGRAMÁTICO METODOLOGÍA DIDÁCTICA FACILITADOR 2

Análisis y Descripción de Cargos• Requisitos y exigencias del puesto de• trabajo. Funciones según el puesto de trabajo• Cultura organizacional• Desarrollo de interrelaciones• Videos Didácticos Organizacionales Licda. Keyna Pérez 75

TABLA N° 11: CONTENIDO PROGRAMÁTICO MÓDULO CONTENIDO PROGRAMÁTICO METODOLOGÍA DIDÁCTICA FACILITADOR 3

Desarrollo de habilidades y• Destrezas Coach Organizacional• La empresa tradicional, la• empresa emergente y el nuevo perfil del trabajador. Mejoramiento continuo• Incorporación de competencias a• los equipos de trabajo. Taller Licda. Karol Ortega 76

TABLA N° 12: CONTENIDO PROGRAMÁTICO MÓDULO CONTENIDO PROGRAMÁTICO METODOLOGÍA DIDÁCTICA FACILITADOR 4

Iniciativa y emprendimiento• Resolución de Problemas• Uso de las TIC• Oratoria• Presentaciones de Alto Impacto• Estrategias Organizacionales

(Dramatización) Licda. Keyna Pérez 77 TABLA N° 13: CONTENIDO PROGRAMÁTICO MÓDULO CONTENIDO PROGRAMÁTICO METODOLOGÍA DIDÁCTICA FACILITADOR 5 Evaluación de lo• aprendizaje Cambios• Organizacionales Estabilidad• Orientación a los• resultados Sentido de pertenencia• Participación y• cooperación. Discusión Grupal Licda. Karol Ortega 78

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles.(2006): Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Gestión por Competencias. Arias, F(2006).: Metodología de la Investigación. Editorial Epitesme. Caracas Venezuela. Amaro.(2010): Propuesta de un Proyecto de inversión de formación y actualización de talento humano en el marco de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación: caso PRODISVEN, C.A. Edo. Lara. Tesis de licenciatura. Aular y García.(2010): Programa de Capacitación Basado en la Gestión de Talento Humano enmarcado en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Caso de estudio: Corporación Venezolana de Guayana S.A (CVG ALUCASA). Tesis para optar por el título de magister en gerencia, UC-núcleoBárbula. Benavides (2002): Competencias y competitividad diseño para organizaciones latinoamericanas. Colombia Benthey (1993): Capacitación empresarial, Santafé-Bogotá. Balestrini,(1998): Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. BL Consultores y Asociados, Servicio Editorial. Venezuela. Broggi (2010): Metodología para la Administración de Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración Argentina trabajo de grado para magister. Brown(1980):<http://luiscasasvilchis.wordpress.com/2011/09/15/elaboracion-de-instrumentos-validez-de-criterio/>. Castellano (2013): Jefe del departamento de formación integral en la empresa CVG ALUCASA. Guacara-Venezuela. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999): Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860. Venezuela. Chiavenato(2001), : Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill. México. Dessler (2001): Administración de personal, octava edición, Edit. Pearson Educación, México. 79 Definiciones de capacitación y adiestramiento del personal en las organizaciones. <http://html.rincondelvago.com/capacitacion-yadiestramiento-del-personal-en-las-organizaciones.html>. Guizar (2004): Introducción general al desarrollo organizacional. Harriss (1980): Capacitación. Hernández,; Fernández y Baptista,(2006).: Metodología de la Investigación. México, Editorial McGraw Hill. Hollana (1966): Educación basada en competencias. Hurtado y Toro (2001): Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio, 4ta ed; Episteme, Valencia-Venezuela. López O. (2013): Educación basada en competencias, conferencista, Guadalajara México. Ley organiza del trabajo (2012) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6.070. Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.242 (Extraordinaria). Maslow (1943): Teoría de las necesidades, new york. Marea.(2012): “Estrategias gerenciales basadas en el desarrollo y

capacitación que contribuyan a la aplicación del modelo manufactura de clase mundial (wcm) UC-Núcleo Bárbula, Tesis de licenciatura. Martínez Eduardo E. y Martínez Francisca A.(2009): “Libro digital de capacitación por competencias principios y métodos”, Santiago de Chile,http://www.sence.cl/sence/wpcontent/uploads/2011/04/DocumentoEstudio_CapacitacionporCompetencias.pdf. Mendoza, A. (1998) Manual para determinar necesidades de capacitación 3ª Ed., México-Trilla. Méndez (1988): Metodología, guía para elaborar diseños de Investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Editorial MacGraw-Hill, Latinoamericana, S.A. Bogotá, Colombia. Montes, Gonzales(2006).: Selección de personal. La búsqueda del candidato adecuado, Editorial Vigo. 1ra edición. 80 Pareda y Berrocal (2001): La evaluación de competencias. Edit. Santiago. Paz. (2008):“Capacitación y adiestramiento para el personal Administrativo Ordinario de la Universidad Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO) Rectorado sede Barquisimeto. Trabajo especial de grado. Poder Ejecutivo. Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela. (2007) Reglamento parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial N° 38.596 de fecha 03 de enero de 2007. Caracas – Venezuela. Porret, M. (2006): Recursos Humanos. Dirigir y Gestionar Personas en las Organizaciones. Editorial Esic. Madrid – España. Puig y Trilla (1985): El aprendizaje permanente conceptos y características. http://mapas.eafit.edu.co/rid=1JML8GN2H-1Z49Y9H-PL/Aprendizaje_Permanente.pdf Robbins (1999): Comportamiento organizacional teoría y práctica. Sabino(1992): El proceso de investigación, Caracas, Editorial panapo. Sabino (2004).: Proceso de desarrollo de los recursos humanos , 1ª edición caracas-Venezuela. Schon, D (1992). La formación de profesionales reflexivos. Hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje en las profesiones. España, Ed. Paidós. Sutton (2001): Capacitación del personal. Taylor (1915).: Principios de la Administración Científica. México. Herrera Hermanos Editores Sucs, S.A. Tamayo y Tamayo. (1997).: El Proceso de la Investigación Científica. México Editores Noriega. Tesis de la biblioteca virtual de la Universidad de Carabobo http://www.bc.uc.edu.ve/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=75. Universidad pedagógica experimental libertador (2001): Velázquez y Peinado (2010): Propuesta de un programa de capacitación para el personal de apoyo y asistencia a la educación del instituto Politécnico Nacional: Un estudio de caso, el centro de investigación e innovación tecnológica. Tesis doctoral. México. 81 Vecino (2012): Capacitación como protagonista de la productividad empresarial. Webber: Teoría clásica. Werter y Danis (2000): Administración de personal y recursos humanos. 82 ANEXOS 83 UNIVERSIDAD DE CARABOBO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESCUELA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA

COMERCIAL INSTRUMENTO Estimado Trabajador: El presente instrumento constituye un CUESTIONARIO, el cual se está aplicando para desarrollar una investigación titulada: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES, DIRIGIDO AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN EN LA EMPRESA CVG ALUCASA. La información que usted genere tiene carácter estrictamente académico, motivo por el cual se le presentan las siguientes orientaciones: Lea cuidadosamente antes de responder cada ítem. • Marque con una “X” la opción que usted considera correcta. • Las alternativas correspondientes a cada pregunta son las • siguientes: SI – NO En caso de dudas, consulta con la persona que le entregó el • cuestionario. Gracias por su participación. 84 Instrumento para Aplicar a los Trabajadores del Departamento de Comercialización de la Empresa CVG ALUCASA S.A.

ITEMS Considera usted que: ESCALA SÍ NO 01. es necesario un proceso de actualización en el área de competencias laborales, con el fin de mejorar la calidad de resultados en sus tareas diarias? 02. mediante la actualización de conocimientos coopera con un mayor rendimiento en su puesto de trabajo? 03. asistir a una actividad durante su horario de labores la cual, genere actualización de sus conocimientos, le impide rendir eficazmente en sus actividades diarias? 04. sería conveniente sustituir las actividades recreativas de un fin de semana, por una formación en actualización de conocimientos? 05. las competencias laborales son necesarias para desempeñar eficazmente las actividades correspondientes al cargo que ocupa en la empresa? 06. es importante la integración entre los trabajadores del Departamento de Comercialización, con la finalidad de aceptar y valorar las competencias del otro? 07. Mediante sus competencias obtiene ante sus compañeros de trabajo mayor credibilidad por su buen desempeño? 08. es notable el cambio a nivel de competencias mediante la capacitación y actualización de conocimientos? 09. es provechoso para la empresa la inversión en planes de capacitación para sus trabajadores? 85 Considera usted que: SÍ NO 10. la empresa debería capacitar constantemente a sus trabajadores? 11. es necesario desarrollar competencias gerenciales, para que en un futuro, pueda optar por un cargo más alto? 12. el gerente debe asistir con su personal a los cursos que ofrece la empresa? 13. la empresa debe cubrir todas sus necesidades básicas, ej: alimentación? 14. es importante que la empresa compense un día de curso (fuera del horario laboral), brindándole un día adicional de descanso? 15. es importante que los trabajadores se sientan seguros al momento de desempeñar sus funciones en el puesto de trabajo? 16. es importante que los trabajadores cuenten con un seguro de vida para su entorno familiar? 17. es importante que cada trabajador de la empresa sienta sentido de pertenencia con la misma? 18 .un trabajador con baja autoestima rinde eficazmente en sus labores? 19. la actualización mejora su actitud en el trabajo? 20. sería valioso para la empresa tener un personal dentro de la misma que se encargue de capacitar y actualizar constantemente a sus trabajadores?

21. sería beneficioso invertir tiempo en sus días de descanso, para asistir a programas de capacitación dictados en la empresa? 22. la empresa sería un buen lugar para usted estar cómodamente participando en los programas de capacitación que pueda llegar a brindar la misma?