



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



**COMPETENCIAS GENÉRICAS DIGIRIDAS A MEJORAR  
LA GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA EMPRESA EN EL SECTOR  
DE RECREACION Y RELACIONES PÚBLICAS  
VALENCIA - ESTADO CARABOBO**

Autor:  
Del Canto C. Carlo A  
Carlodelcanto@gmail.com.  
04145946952

Bárbula, Marzo 2016.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



**COMPETENCIAS GENÉRICAS DIGIRIDAS A MEJORAR  
LA GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA EMPRESA EN EL SECTOR  
DE RECREACION Y RELACIONES PÚBLICAS  
VALENCIA - ESTADO CARABOBO**

Profesora: Anny Navas  
Tutor: Prof. Juan Montserrat  
Línea de investigación:  
Gestión de personas

Autor:  
Del Canto C. Carlo A  
Carlodelcanto@gmail.com.  
04145946952

Bárbula, Marzo 2016.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**CAMBIO DE TÍTULO**

Por medio de la presente, se informa que el presente trabajo de grado presentado por el Bachiller: Del Canto C. Carlo A, C.I: **19755597**, tuvo una modificación en el título, en virtud que se realizó un cambio a nivel del abordaje de la investigación considerando mayor amplitud en el alcance, por lo cual se hizo necesario ajustar el título original.

Título anterior:

**COMPETENCIAS GENÉRICAS PARA MEJORAR  
LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
AUTOMOTRIZ UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Título actual:

**COMPETENCIAS GENÉRICAS DIGIRIDAS A MEJORAR  
LA GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA EMPRESA EN EL SECTOR  
DE RECREACION Y RELACIONES PÚBLICAS  
VALENCIA - ESTADO CARABOBO**

Prof.: \_\_\_\_\_

Prof. Juan Montserrat

C.I:

Tutor sugerido



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



## CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**COMPETENCIAS GENÉRICAS DIGIRIDAS A MEJORAR  
LA GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA EMPRESA EN EL SECTOR  
DE RECREACION Y RELACIONES PÚBLICAS  
VALENCIA - ESTADO CARABOBO**

Tutor:  
Prof. Juan Montserrat

Acepta de acuerdo al Estatuto del Profesor Universitario  
La tutoría del Trabajo de Ascenso a la Categoría de  
Asistente Facultad de Ciencias Económica y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Tutor: Prof. Juan Montserrat

C.I.: \_\_\_\_\_

Bárbula, Marzo 2016.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>pp.</b>
Apéndices	
Índice General.....	iv
Índice de Cuadros.....	v
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	7
<i>Objetivo General</i> .....	7
<i>Objetivos Específicos</i> .....	7
Justificación de la investigación.....	7
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes.....	10
Referente Teórico.....	13
Bases Legales .....	26
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Naturaleza de la Investigación.....	30
Estrategia Metodológica.....	31
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información .....	34
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>LISTA DE REFERENCIAS.....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>55</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°		Pág.
1	COLECTIVO A INVESTIGAR	32
2	LISTA DE COLECTIVO	32
3	OPERACIONAL DE VARIABLES	35

## INTRODUCCIÓN

El sector de servicios de recreación y organización de eventos ha generado gran impacto y adquirido importancia en los últimos años cobrando relevancia, el crecimiento, el desarrollo y la calidad de servicio ofrecida a sus usuarios, fomentando un entorno especial, en el que toda empresa se debe desenvolver; la recreación se ha convertido en un factor competitivo de primer orden, incidiendo en las organizaciones. Las unidades de negocio que no se hayan adaptado a esta nueva era, deberán hacer un esfuerzo significativo por mantener aquellas capacidades críticas que, al menos, les permitirán conservar este nuevo ritmo exigido por el mercado y el propio entorno.

Por consiguiente, hoy día se está transformando este tipo de empresa bajo los distintos aspectos como: servicios dirigidos al cliente y el capital humano que ha tomado la dimensión estratégica necesaria que aporta valor a la empresa orientada a las relaciones publicas, los proveedores que están cada vez más integrados en la cadena de producción y los procesos, que cada vez están más consolidados e integrados, buscando la máxima calidad y eficiencia en pro de la mejora continua que se está convirtiendo en un término no académico sino práctico en todas sus dimensiones. No cabe duda de que la vida de los bienes y servicios hoy en día es más corta, sobre todo en el sector de recreación y eventos sociales del mundo.

En Venezuela y otros países de América, las organizaciones utilizan recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para la producción de bienes y servicios en el ramo de recreación, generándose diferentes grados de rentabilidad dado que los recursos humanos constituyen un factor clave para el logro de los objetivos estratégicos. En ello radica que el desarrollo del talento humano en esta área es de suma importancia, ya que ha ido aumentando, debido a que las empresas requieren cada vez más de personal altamente calificado y motivado para poder adaptarse a los constantes cambios del entorno.

En tal sentido la investigación se centró en la revisión de competencias genéricas para mejorar la gestión de la calidad de competencias genéricas para mejorar la gestión de calidad en una empresa en el área de recreación y eventos tanto públicos como privados. La cual se centra su ubicación en Valencia Estado Carabobo y surge en respuesta a las necesidades que presentan las empresas del sector recreativo en nuestro país. A los efectos de alcanzar el propósito de ofrecer un importante aporte en los sistemas de mejoramiento continuo.

En el **primero** capítulo, la formulación del problema dentro del propósito trazado, se derivan el objetivo general y los objetivos específicos, se realizan los enfoques que justificaron el estudio.

En el **segundo** capítulo, se desarrolla el marco teórico de la investigación, el cual consta de los antecedentes históricos, las bases teóricas, los fundamentos legales y el marco conceptual.

En el capítulo **tres**, se desarrollará el Marco Metodológico. En él se presenta el tipo y diseño de la investigación, metodología utilizada, técnicas e instrumentos de recolección de datos y la operacionalización de variables.

En el capítulo **cuatro**, se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados,

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, además las referencias bibliográficas y electrónicas consultadas para el presente estudio.

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

#### Planteamiento del Problema

Actualmente, la globalización genera una competencia cada vez más fuerte, para sobrevivir, tienen que, ser cada vez más ágiles, flexibles e inteligentes y dispuesto al cambio. Por su parte, los avances estratégicos en el área de recreación, imponen retos crecientes y constantes, y a su vez aumentan las oportunidades para compartir y generar redes de trabajo e innovación. Por consiguiente, la ventaja competitiva más poderosa que le permite a una organización reaccionar con flexibilidad, rapidez y capacidad de cambio, es el talento, el conocimiento y la innovación.

Es evidente entonces, que el conocimiento es poder y el talento también lo es porque genera conocimiento. Según Fonseca, A. (2014), manifiesta que las organizaciones que generan servicios de recreación y relaciones públicas, están en un proceso de cambio constante, dado que en la medida que la sociedad se adapta a las nuevas condiciones de negocio, aumentan las expectativas de los usuarios y trabajadores, lo que origina un transformación integral en referencia a lo laboral, organizativo y los distintos ámbitos que se correlacionan con el ambiente de trabajo en la organización (p.25).

En este mismo sentido, en el mundo económico globalizado que existe hoy en día, es necesario emplear metodologías y conceptos en todos los niveles, en especial, el ambiente organizacional, con el fin de ser competitivos, eficaces y eficientes. Cabe agregar, que el reto comienza con tener que generar proyectos con varios niveles de prioridades, diferentes plataformas o componentes sociales, recreativos y económicos dirigidos a atender diferentes áreas de negocio que frecuentemente tienen objetivos divergentes; lo cual sin una coordinación centralizada requiere de un gran esfuerzo para lograr el éxito de los proyectos.

Se observa claramente, que el panorama actual de las empresas en nuestro país en cuanto a cambio e innovación, demanda de una mejor y más atinado sistema de control que proporcione una evaluación de la eficiencia y eficacia con la que cada trabajador ejerce sus funciones laborales cumpliendo lo establecido en el proceso administrativo y laboral señale a su vez, el grado de efectividad con el que opera cada una de ellas, garantizando el cumplimiento de cada uno de los objetivos organizacionales y el buen manejo administrativo y gerencial de la empresa sea progresivo y constante.

Dentro de este marco de ideas, la propuesta de crear un sistema de calidad para el control y gestión, dirigido a la empresa del ramo recreativo en el estado Carabobo esta dado por las necesidades y exigencias que requiere cada momento la creciente demanda de servicios y productos en el mercado de eventos tanto público como privado. Como ya se ha aclarado, las competencias genéricas se han convertido en una cuestión capital para el manejo y funcionamiento de las organizaciones competitivas dentro de una economía globalizada en empresas de servicios enfocados a la recreación.

Por tanto, demuestran un cuidado a esta actividad dentro de la empresa, dado que, dependiendo de su efectividad, se podrá brindar un servicio de calidad a los clientes internos y externos asegurando al mismo tiempo los niveles de reposición de las inversiones con lo cual, como es de esperarse, aumentara los márgenes de beneficios que aspiran sus dueños e inversionistas.

Después de las consideraciones anteriores, esta investigación en la revisión de competencias genéricas para mejorar la gestión de la calidad de competencias genéricas para mejorar la gestión de calidad en una empresa en el área de recreación y eventos tanto públicos como privados que permitan realizar una implementación adecuada a la organización, donde se logre manejar el ambiente laboral de una forma más concreta y exacta, cuyo rol es la ejecución balanceada en todos los estándares y métodos, para una mejor práctica de la labor emprendida por la organización.

Es importante conocer que la empresa orientada al sector de relaciones sociales, es una corporación venezolana orientada a cumplir estándares de calidad, con un talento humano comprometido con la excelencia, innovando continuamente para superar las expectativas de los clientes y consumidores. La calidad del producto ofrecido es un servicio de calidad, ya que la empresa de recreación, obtiene su materia prima con el desenvolvimiento de su talento humano, además de productos de consumo para los eventos programados, que proviene del sector económico venezolano y se obtiene en conjunto con la organización de otros factores inmersos para poder llevarla a cabo como grupos musicales, equipos de sonidos y productos consumibles.

Por consiguiente, esto hace necesario trazarse metas y establecer planes, normas, sin los cuales no se pueden evaluar los resultados. Significa entonces, que el sistema de calidad debe estar presente en cualquier actividad que se desarrolle, debemos pensar en él como un sistema de abarcador e integrador, que incluye todas las esferas de cualquier proceso para garantizar el óptimo alcance de los objetivos con el más mínimo de errores, asimismo, se debe destacar que las tareas del proceso administrativo hoy en día son la base del buen funcionamiento de toda organización.

Según Kourdi, J. (2008) expresó que: “A través de competencias genéricas se logra la obtención de eficiencia, la optimización de los recursos, la simplificación del trabajo, el desarrollo de un plan de acción, estructuración de la organización y el monitoreo de lo planificado” (p.54).

Por otra parte, la utilidad de los sistemas de calidad es múltiple y facilitan las labores operativas de las organizaciones y empresas. Estos métodos de normas y procedimientos no son estándares, dependerán de la naturaleza de las organizaciones, tamaño, complejidad en sus funciones y ámbito de aplicación, a la vez deben de estar adecuados a la consecución de las metas de la empresa, en ellos están inmersos el funcionamiento interno de las organizaciones en lo que respecta a la descripción de las tareas, ubicación requerimientos y puestos responsables de su ejecución.

Al mismo tiempo, para la elaboración de las competencias genéricas dirigida a mejorar la gestión de calidad de la empresa del sector de recreación y relaciones públicas en Valencia Estado Carabobo, que deben tomarse en cuenta la estructura organizativa de las empresas, ya que en estas últimas se pueden visualizar los diferentes estratos y departamentos, las descripciones de actividades y responsabilidades que se agrupan en las unidades y que integran a una empresa o institución.

Juárez I, (2010) plantea que: “Las buenas prácticas sobre la distribución, manejo y uso de los productos de uso humano en las empresas comercializadoras de insumos deben obligatoriamente estar ceñidas a normas nacionales e internacionales para evitar la mala praxis de distribución y garantizar los abastecimientos de productos en óptimas condiciones. El manejo adecuado de los productos es un factor crucial en la atención de los clientes en muchos países la calidad de la atención al público es sinónimo de la disponibilidad de los bienes y servicios de las empresas” (p.23).

Basado en lo anteriormente expuesto, nace la inquietud y la necesidad de proponer unas competencias genéricas dirigida a mejorar la gestión de calidad de la empresa del sector de recreación y relaciones públicas en Valencia Estado Carabobo de las cuales buscan suministrar a la gerencia una optimización de técnicas empleadas, en donde la información este siempre actualizada a la hora de tomar una decisión importante, no solo a nivel operacional si no también a nivel estratégico, en consecuencia se hace necesario plantearse las preguntas pertinentes para ser desarrolladas a lo largo de esta investigación, las cuales se orientan a responder expectativas de la gerencia.

En cuanto a los beneficios que pueda brindarles, así como la información requerida para su desarrollo y decisiones que se puedan tomar con la información suministrada respondiendo a preguntas como: ¿La Empresa cuenta con competencias genéricas dirigida a mejorar la gestión de calidad de la empresa del sector de recreación y relaciones públicas en Valencia Estado Carabobo, adecuada para el uso y manejo del acciones recreativas? ¿Se llevan registros de control de calidad en las tareas del área?

¿Proponer unas competencias genéricas dirigidas a mejorar la gestión de calidad de la empresa del sector de recreación y relaciones públicas y permitirá un mejor control y organización del producto terminado de la empresa? Las respuestas de todas estas interrogantes sirven de base para diagnosticar la situación y plantear los objetivos que al desarrollarlos permitirán la elaboración de competencias genéricas dirigida a mejorar la gestión de calidad de la empresa del sector de recreación y relaciones públicas en Valencia Estado Carabobo.

Objetivos de la investigación

### **Objetivo General.**

Analizar competencias genéricas dirigidas a mejorar la gestión de la calidad de la empresa de recreación y relaciones públicas ubicada en Valencia Estado Carabobo.

### **Objetivos Específicos.**

- Diagnosticar la situación actual del talento humano, con referencia a las competencias genéricas de la empresa del sector de recreación y relaciones públicas, ubicada en Valencia- Estado Carabobo, a través de un instrumento de recolección de datos.
- Describir los modelos de competencia genéricos más utilizados por la empresa del sector de recreación y relaciones públicas en Venezuela y Latinoamérica.
- Determinar los elementos de un modelo aplicable de competencias genéricas en el sector de recreación y relaciones públicas en Valencia para el mejoramiento de su desempeño.

### **Justificación de la investigación**

El presente estudio se justifica en primer lugar, en conocer la necesidad que presenta la competencias genéricas dirigida a mejorar la gestión de calidad de la empresa del sector de recreación y relaciones públicas en Valencia Estado Carabobo, por lo que es conveniente analizar las debilidades existentes en la implementación de los procesos como elemento fundamental para dirigir el proceso de institucional de la empresa como eje central, al personal de la empresa con el objeto de integrarse, entenderse y participar activa y continuamente en el logro de una nueva visión dirigida al crecimiento de la organización.

En todas las empresas sean pequeñas, medianas y grandes se debe cumplir a cabalidad el buen manejo de los eventos a ejecutar para tratar de minimizar los costos y así lograr que la empresa pueda invertir más en materiales que realmente necesiten; esto implica que el personal encargado del área de recreación y distribución de los insumos requeridos para los eventos sociales y empresariales tiene que estar suficientemente capacitado para poder llevar un buen control de calidad para la obtención de un excelente resultado del producto terminado y colocarlo en el gran mercado competitivo del sector de recreación y relaciones públicas.

El nivel organizacional en la actualidad requiere que las empresas sean responsables desde la compra de los materiales, en buen servicio de su recurso material y humano pasando por su procesamiento hasta llegar al consumidor final. Por eso la Empresa del sector de recreación y relaciones públicas, no se escapa de esta situación, lo cual implica que dicha empresa presenta la necesidad de proponer competencias genéricas dirigidas a mejorar la gestión de calidad que contribuya al crecimiento de la misma.

Dado que la empresa del sector de recreación y relaciones públicas de Valencia Estado Carabobo hasta la presente fecha, ha presentando problemas bastante considerables, ya que el área de recreación existe una carencia de insumos y de talento humano capacitado cabalmente para este sector, además de que no existe un control exacto de los materiales consumidos o no en cada evento programado.

Lo tratado trae como consecuencia mal funcionamiento del servicio ofrecido, cuya problemática se enfoca como objeto de estudio, así como la falta de información veraz, impidiéndole a la gerencia en la acertada o no al momento de la toma de decisiones. Ante tal situación, el objetivo de estudio va dirigido a realizar un analizar de competencias que permita cambios positivos, durante y después del evento el cual ha sido ofrecido a sus clientes, con la finalidad de regularizar los procesos y elaborar la propuesta.

Dado que el objetivo de investigación es inminentemente constructivo, que una vez aprobada por la gerencia de la empresa logrará obtener mayores beneficios con un alto nivel de motivación operacional y de rendimiento. Es evidente entonces la elaboración de unas competencias genéricas estarán dirigidas a mejorar la gestión de calidad de la empresa del sector recreación lo cual permitirá a la gerencia de la misma establecer la línea de investigación de gestión de las personas, lo cual permitirá incrementar sus plataforma temática, facilitando a futuros investigadores.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### **Antecedentes de la investigación**

Los antecedentes son todas aquellas investigaciones que se han hecho sobre el tema y que sirven para alcanzar, juzgar e interpretar los datos e información obtenida en la investigación. En tal sentido Tamayo, M. (1998) señala “En los Antecedentes trata sobre una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación”. (p.73).

Por ende, los antecedentes comprenden todas aquellas fuentes documentales que se han hecho sobre el tema a tratar y sirven para estructurar formalmente las ideas de la investigación, con la finalidad de abordar mejor el tema, al presentar un resumen de algunas investigaciones relacionadas y fueron consideradas relevantes para presentar la misma. A continuación se mencionan algunas propuestas que contribuyen como apoyo a la investigación a desarrollar.

En este orden de ideas, Medrano (2014), resalta en su trabajo de investigación titulado: “Evaluación y desarrollo de competencias genéricas en los procesos de adiestramiento de desarrollo gerencial de la empresa de recreación KATARE`S C.A.” investigación realizada en el Instituto Superior José Antonio Echeverría de Uruguay para optar al Título de Relaciones Industriales. Este trabajo de investigación fue utilizado la metodología cualitativa, haciendo énfasis en los datos descriptivos, para luego sugerir la elaboración de una propuesta de acción viable de resolver los problemas o necesidades que se observaron.

Por consiguiente, el objetivo fue evaluar las competencias genéricas ejecutadas por el Departamento de Desarrollo Gerencial del recreación KATARE`S C.A.”. Uruguay, con base en los principios genéricos de la administración de la calidad. Esta averiguación mantiene una correlación significativa hacia esta investigación a través de una propuesta que incluye la variable de la evaluación continua de la calidad del servicio, del personal tomando como referencia la capacitación previa para la toma de decisiones ante eventualidades en la gestión de la empresa.

En este contexto, se consideró el trabajo de investigación de Ramos (2013), presentó un trabajo Titulado “Propuesta de un modelo de competencias genéricas para la mejora del talento humano de las empresas del sector recreación y eventos sociales.”. Trabajo de grado realizado para optar al título de optar al título de Magíster Scientiarum en Sistemas de la Calidad, área de Recursos Humanos de la Universidad de México. Teniendo como objetivo general el propósito dar respuesta a las necesidades que presenta la organización Kawuaky de México, referente a las competencias técnicas para mejorar el control de inventario de las empresas estratégicas en el desarrollo de sus funciones.

Esta investigación se enmarcó en la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación documental, de campo y descriptivo, la población y la muestra objeto de estudio fue parte del personal del área técnica que trabaja en dos empresas proveedoras de servicio de distribución de alimentos perecederos, ubicadas en el Distrito Capital. Adicionalmente como técnicas de recolección de datos se utilizaron la observación directa en dos modalidades: documental y participativa y la entrevista, a fin de lograr recolectar la data requerida de primera mano y de forma precisa.

En las conclusiones, el autor expone que los resultados evidenciaron las brechas de capacitación del proceso de implementación del adiestramiento efectivo del recurso humano. De acuerdo al planteamiento anterior, la relación con este trabajo es pertinente porque señala las competencias para la mejora del talento humano para el desarrollo de sus funciones permitiendo contar con recursos especializados en las diferentes tecnologías de punta que demanda el área de servicio recreativo y social.

Igualmente, Petit, (2010): presentó un trabajo titulado “Manual de Normas y Procedimientos en el uso de competencias genéricas para el manejo efectivo de la recreación en eventos empresariales” Estado Anzoátegui. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado para optar para el título de Licenciado en Administración de Empresas Mención Gerencia.

Teniendo como objetivo general el diseño de un Manual de Procedimientos y Normas en el uso de competencias genéricas para el manejo efectivo de la recreación en eventos empresariales. Elaborada bajo la modalidad de Investigación de Campo, Tipo descriptiva. En las conclusiones el autor expone; cuáles fueron las opciones para solucionar la problemática con diversas debilidades de control específicamente en el área de recreación empresarial que existe en dicha organización.

Haciendo hincapié en que la empresa deberá corregir debilidades de control interno del recurso humano y material, en consecuencia mejore el funcionamiento en el manejo efectivo de los servicios de recreación y eventos de la empresa y con su aplicación se optimicen los resultados a ser usados en el proceso de la toma de decisiones. El aporte realizado a través de este trabajo investigativo, se logra visualizar la importancia que tienen las diferentes estrategias de mejorar la continua capacitación inicial del personal, lo cual permite que los nuevos individuos de la organización tengan los conocimientos básicos necesarios.

Esta investigación guarda relación con el objeto del presente estudio, ya que permite conocer los procedimientos a seguir para lograr que no existan fallas en la línea de mando del recurso humano y que el cumplimiento efectivo de dichos procedimientos y determinación objetiva de las funciones en dicho servicio y permita alcanzar con los objetivos propuestos por la Empresa.

Del mismo modo, Pírela, D. (2010) presentó el trabajo titulado: “Propuesta de un Manual o Instructivo para el uso y manejo efectivo de competencias genéricas de la Empresa Plastilina Eventos C.A. Ciudad Ojeda”. Universidad del Zulia Para optar al título de Especialización, Mención Gerencia, el cual centra su objetivo en falta de actualización de los manuales y procedimientos en administración de servicios en el ámbito recreativo y de eventos públicos privados. Se fundamenta en una investigación tipo descriptivo, bajo un diseño de campo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, se tomó como muestra a (30) trabajadores.

La recolección de datos, se obtuvo a través de un cuestionario dicotómico de afirmaciones cerradas, evidenciando como resultado que la estructura organizativa no está acorde con las actividades o funciones que se deben realizar en esa área, no existe un proceso formal en la producción y la actualización de los objetivos planteados en la Empresa Plastilina Eventos C.A. ubicada en Ciudad Ojeda. Estado Zulia

El autor concluye que recomienda canalizar políticas inherentes al manejo el área de servicio, así como los objetivos deben ser evaluados y actualizados en función de las necesidades de la gerencia e implementar mecanismos que permiten controlar el proceso administrativo y logístico del evento pautado por el cliente, evitando riesgos por no establecer los controles. El trabajo anteriormente presentado guarda relación directa con esta investigación y de aporte teórico basado que se busca el reforzamiento en la actualización de los manuales y procedimientos en administración y control de un proceso formal en el servicio de recreación y calidad de trabajo a ofertado a sus clientes.

### **Bases Teóricas**

Según Arias (2006:39), las bases teóricas están formadas por: “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. Las bases teóricas son aquellas que permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio. Es evidente entonces, la revisión necesaria de teorías, paradigmas, estudios, entre otros, vinculados al tema para posteriormente construir una posición frente a la problemática que se pretende abordar. A continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

### **Las Competencias**

En este momento, es necesario introducir lo que en este estudio se entiende por competencia. Una competencia es un proceso complejo mediante el cual la persona realiza actividades y resuelve problemas mediante la articulación del saber, el saber hacer y el saber ser, con autonomía, crítica y creatividad (Tobón, 2006).

Una competencia involucra simultáneamente conocimientos, desempeños y actitudes. Los conocimientos se relacionan con la dimensión del saber; los desempeños con el hacer e involucran procedimientos, desarrollo de productos y estrategias; y las actitudes están ubicadas en la dimensión del ser junto a la motivación, la iniciativa, la disposición y otras características que pueden identificarse en la personalidad de quien tiene la competencia.

De manera redundante, se puede decir que al tener una competencia la persona es competente para realizar una actividad. Esto significa que integra sus conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas específicas para llevarla a cabo. Si falla en alguno de estos aspectos no se puede decir que la persona es competente. Particularmente este estudio adoptará la definición aportada por los proyectos.

### **Competencias genéricas**

El enfoque basado en competencias permite encontrar un punto de convergencia entre educación y empleo; refuerza el propósito de empleabilidad; se adapta a los cambios de la sociedad bajo múltiples formas; enfatiza el esfuerzo del desarrollo económico y social en la valorización del recurso humano; es una posible y moderna respuesta a la necesidad urgente de mejorar la calidad de la educación para todos; también, se espera que lleve a una mayor equidad, ya que establece estándares objetivos que garantizan el acceso de diversos grupos en condiciones de igualdad, a la vez que proporciona las bases para la participación efectiva de los estudiantes en el proceso de aprendizaje.

Por otra parte, McClellan (1975), señaló que el éxito en la contratación de una persona no es suficiente con el título que aportaba y el resultado de los test psicológicos a los que se le sometía, sino que dependía más bien de las características propias de la persona, es decir, sus competencias (Estrada e tal, 2011). Igualmente, Boyatzis (1982) lo concibe como la característica subyacente en una persona que esta causalmente relacionada con un buen desempeño en un puesto de trabajo.

De la misma manera, Mc Clelland (1973) define las competencias como: Las competencias son indicadores de conducta o conductas observables que se presuponen necesarias para el desempeño de un puesto de trabajo. Al tratarse de una percepción, el sujeto observador está sujeto a cierta subjetividad: puede «interpretar lo que ve» añadiendo o desechando información respecto del candidato. Esto puede sumar o restar oportunidades al candidato (p.1).

Ahora bien, las competencias son medidas para percibir comportamientos, que para el caso de estudio es muy relevante ya que permite observar conductas en el centro de trabajo de la empresa del sector automotriz y así comparar con la cultura organizacional y contrastar el quienes no están en sintonía con la organización. Jack M. (2000).

Para Tobón (2005), las competencias son procesos de desempeño eficiente y de calidad en la resolución de problemas del medio laboral, además de que implican saber llevar a la práctica los conocimientos, habilidades y actitudes en función de logros previamente establecidos, mediante la resolución de diferentes problemas, y son un concepto medible y evaluable (Tobón, 2005). Para LeBoterf (2008), una competencia es la combinación de conocimientos, capacidades y comportamientos que se pueden utilizar e implementar directamente en un contexto de desempeño (LeBoterf, 2008). Existen diferentes clasificaciones de las competencias algunas son básicas, genéricas y específicas (Argudín, 2005).

Cuando se tienen las competencias básicas y genéricas, de una profesión, se desglosan Competencias específicas o particulares, éstas se construyen de acuerdo con los saberes; así como con los elementos de competencia que son los componentes específicos de cada unidad de competencia relacionados con actividades y/o tareas concretas, y que van a guiar la valoración del desempeño (Tobón, 2005).

Por tanto, las competencias genéricas agrupan las capacidades, destrezas, habilidades y actividades del ser, del saber y del hacer profesional, se caracterizan por la integración cognoscitiva, metodológica y técnica, que conforman un perfil profesional (Gómez, 1997).

Adicionalmente, Medina (2010), señala que las competencias genéricas son aquellas que se pueden aplicar en un amplio campo de ocupaciones, condiciones y situaciones profesionales dado que aportan las herramientas intelectuales y procedimentales básicas que necesitan los sujetos para analizar los problemas, evaluar las estrategias, aplicar conocimientos a casos distintos y aportar soluciones adecuadas. De igual manera, Spencer y Spencer (1993:09) consideran que es: "una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación otra bajo, definido en términos de un criterio"

En estas definiciones de la competencia se toman en cuenta un ámbito de conocimientos, habilidades y conductas, o corriente conductista desde enfoques tradicionales pero a partir Spencer y Spencer, 1993 que clásicamente no son incluidas en los análisis de puestos, ni en los modelos tradicionales de análisis de necesidades formativas en el ámbito organizacional incluyen otras características individuales como la personalidad.

### **Tipos de Competencias**

Las competencias son como un iceberg según Mc Clelland (1978), manifestación de la escuela conductista, necesaria pero no suficiente para garantizar un desempeño excelente



Fuente: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010060/>

## Lecciones/MODULO1/competencias.htm#compon

**Habilidades:** Capacidad de una persona para hacer algo.

**Conocimientos:** La información que una persona tiene de un área particular.

**Rol Social:** El patrón de comportamiento de una persona que es reforzado por su grupo de referencia.

**Imagen de sí mismo:** Concepto que una persona tiene de sí mismo en función de su identidad, personalidad y valor.

**Rasgos:** Aspecto típico del comportamiento de una persona.

**Motivos:** Lo que dirige el comportamiento de una persona en un área particular (logro, afiliación, poder).

McClellan, Spencer & Spencer indican ¿Qué son las competencias Características que una persona tiene en relación con su desempeño efectivo y/o superior.

Desempeño efectivo: se expresa en resultados específicos.

Competencia = Desempeño Superior

Cuando no hay desempeño superior se denomina competencia mínima.

Teoría del iceberg.- Según Leonard Mertens (2014), “defino el puesto por el que hace bien las cosas”. Los tipos de competencias se pueden dividir en:

**Competencias genéricas:** se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción, como, por ejemplo, la capacidad para el trabajo en equipo, habilidades para la negociación, planificación, etc.

**Competencias básicas:** son las que se relacionan con la formación y que permiten el ingreso al trabajo: habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral, cálculo, entre otras.

**Competencias específicas:** se relacionan con los aspectos técnicos directamente relacionados con la ocupación y no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales como: la operación de maquinaria especializada, la formulación de proyectos de infraestructura, etc.

Igualmente la psicóloga del trabajo Valle (2003), señala: Puede observarse la presencia de dos grandes grupos de competencia (las genéricas y las específicas) aún cuando los términos empleados varíen de un autor a otro” esta competencia describe a los siguientes aspectos: genéricas que están referidas a un conjunto o grupo de actividades, las específicas que están referidas a funciones y tareas específicas.

### Competencias Genéricas



**Fuente:** Hay Group (1996).

Para implementar las competencias genéricas en una organización, Lanuche (2009) consideran que es necesario: Definir la visión de la organización, conducción de la organización, con su participación e involucramiento decidir cómo se hace:

- a) Definir visión y misión.
- b) Definir las competencias genéricas por la máxima dirección de la organización.
- c) Validar las competencias genéricas.
- d) Implementar y poner en práctica las competencias genéricas.

Al momento de utilizar el modelo de competencias se realiza un diagnóstico de la organización en función de su misión, visión cuáles son sus objetivos, metas, conocer sus oportunidades de mejora y fortalezas, para así lograr determinar las competencias que requieren las personas que laboran en la organización. El tipo de competencias tiene alcances prácticos para la planificación y gestión de los recursos humanos.

Los conocimientos y habilidades son características propias de la persona y tienden a ser visibles y no tan determinantes en el desempeño, estos elementos quizá son el punto en común en todos los enfoques referente a las competencias, debido que son sencillas de desarrollar y la formación representa la manera más idónea de mantener estas capacidades mientras que el autoconcepto, los rasgos y motivaciones son propios y concentrados a la personalidad son características particulares que son más complejas de evaluar y desarrollar.

Además estos autores construyen una correlación proporcionada entre los diferentes elementos. Los motivos, los rasgos y el autoconcepto pronostican la puesta en práctica de los conocimientos, habilidades y destrezas, que a su vez predicen el desempeño en el puesto, dicho esto los motivos, los rasgos o el autoconcepto generan el arranque para que los conocimientos o las habilidades sean utilizados.

### **Teoría de la Administración clásica**

Henry Fayol (1916). La teoría clásica de la administración, su exponente se distingue por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia. La exposición de Fayol parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, inicia con la concepción anatómica y estructural de la organización.

El autor lo describe de esta manera: “encargados y jefes de taller saben mejor que nadie que sus propios conocimientos y destreza personal están muy por debajo de los conocimientos y destreza combinados de todos los hombres que están bajo su mando. Por consiguiente, incluso los gerentes con más experiencia dejan a cargo de sus obreros el problema de seleccionar la mejor forma y la más económica de realizar el trabajo”.

De ahí que sus principios “vistos en su perspectiva histórica, representaron un gran adelanto y un enfoque nuevo, una tremenda innovación frente al sistema. Se debe reconocer aquí que Taylor representa el sueño de una época, como lo es Estados Unidos de los primeros años del siglo XX donde era imperativo alcanzar la mayor eficiencia posible, cuidando el medio ambiente, aunado a una explosión demográfica acelerada en las ciudades, una demanda creciente de productos.

El modelo administrativo de Fayol se basa en tres aspectos fundamentales: la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa. Para Fayol, la función administrativa tiene por objeto solamente al cuerpo social: mientras que las otras funciones inciden sobre la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal de la empresa. Fayol resumió el resultado de sus investigaciones en una serie de principios que toda empresa debía aplicar: la división del trabajo, la disciplina, la autoridad, la unidad y jerarquía del mando, la centralización, la justa remuneración, la estabilidad del personal, el trabajo en equipo, la iniciativa, el interés general, entre otros.

### **Enfoque Sistémico de la calidad**

Entendiendo por sistema un conjunto de elementos interdependientes que interactúan organizadamente con un fin común, un sistema de gestión lo define Senlle, A. (2001), como “un conjunto de elementos de una organización que invierten una cantidad de recursos para transformar insumos en productos” al introducir calidad dentro de la combinación se obtiene entonces un conjunto de elementos de una entidad que interactúan entre sí eficientemente, generando productos o servicios para satisfacer una necesidad de un cliente interno o externo. En general todos los sistemas poseen las siguientes características:

- Partes o componentes bien identificados
- Un objetivo común
- Una estructura
- Relaciones bien definidas entre sus componentes
- Una frontera bien definida
- Un mecanismo de control

En el caso particular de los Sistemas de Calidad se trata de sistemas abiertos, que pueden crecer o ajustar su alcance según las necesidades de la organización. Pero un sistema no es igual a otro, como es distinta una organización de otra, es decir existen un conjunto de características que permiten diferenciar un sistema de calidad de otro, estas características son denominadas atributos del sistema de calidad, las cuales se mencionan a continuación:

- Completitud: este atributo está asociado al grado de influencia del sistema en la organización
- Integridad: cantidad de elementos que contempla el sistema en la organización
- Formalidad: grado de documentación de sus conceptos y disposiciones
- Alcance: atributo asociado al rango de aplicabilidad del sistema
- Profundidad: define el grado en el cual las disposiciones del sistema afectan las actuaciones de los miembros de la organización
- Consistencia: este término está asociado al tiempo de aplicación y el efecto residual de las disposiciones
- Coherencia: indica la correlación entre los principios rectores del sistema y sus objetivos

Es posible evaluar el sistema de calidad en base a estos atributos, dado que el reconocimiento y su grado de intensidad, permite establecer el perfil del sistema en términos relativamente completos. Existen otros criterios adicionales, que configuran otros aspectos del perfil, que tienen un impacto importante en la implantación y en la dinámica del sistema. Estos criterios que se indican a continuación están directamente relacionados con el factor humano de la organización y con el proceso de cambio, determinando su aplicabilidad y la viabilidad de su implantación.

- Definición de la calidad implícita o explícita que hace el sistema
- Instrumentos de decisión: medidas directas, costos de calidad (indirectas), rentabilidad de la calidad
- Reglas de decisión: optimizar las medidas, fallas, reclamos, no conformidades
- Estilo Gerencial, exigido por el modelo

Disposiciones transitorias de implantación, el modelo reconoce las dificultades del proceso de cambio y contempla medidas coyunturales para reducir reacciones negativas que ocurran durante la implantación

- Papel de los miembros de la organización: definición de roles exigidos por el modelo a los miembros de la organización

### **Modelos de Gestión de Calidad.**

Según Kract (2006), pone de manifiesto que se debe seleccionar y formular un sistema de gestión de calidad para implantarlo en la organización no es una tarea fácil, por ello es preciso establecer algunos antecedentes que permitan conocer la experiencia y la visión de otros que enfrentaron esta tarea y crear un fundamento sustentable para la investigación. Por lo tanto, el impacto de incluir en la organización un modelo de gestión de calidad amerita el realizar una selección previa a fin de estar seguros que los cambios a suceder serán coherentes, no solo con lo que la organización requiere, sino con lo que especifican los clientes que desean obtener del producto o servicio.

Como lo indica en una de sus conclusiones García, E. (2001), el factor determinante para la selección del modelo es el método con el que los clientes o usuarios imponen los requisitos de la calidad del producto o servicio. Aún más, como sugiere Medrano, E. (1987), las condiciones actuales determinan que más allá de una simple relación causal entre la cultura organizacional, el cambio, y el impacto de la tecnología en la gerencia, existe una vinculación recíproca entre estos elementos, que generan desafíos permanentes implícitos en los retos que debe enfrentar toda organización.

Sugiere, adicionalmente, que la alta gerencia debe plantearse como prioridad el aprovechamiento máximo del potencial humano y tecnológico; lo cual es de vital importancia, para incrementar la efectividad y la productividad. De la selección adecuada del modelo de calidad dependerá el éxito de la organización, como lo indica Medrano, E. (1987), se deben tomar en consideración todas las técnicas gerenciales modernas que ofrezcan las grandes corporaciones, y estudios empresariales; ya que su aplicación afectará de manera positiva el desarrollo productivo de todos los miembros de la organización.

Considerando los atributos que identifican los sistemas de calidad, se tomaron referencias basadas en la norma ISO 9001:2000, como parte del modelo de gestión y los lineamientos de las normas ISO 17024:2003 y la ISO 10015:2000. Puesto que los mismos tienen como objeto la gestión de sistemas basados en la calidad; se pretende identificar dentro de la organización criterios del modelo de gestión de calidad que se contemplen y formen parte del desarrollo cotidiano de las actividades.

En función de identificar, dentro de la selección, referencias cuyos criterios sugieran pautas a seguir para el diseño de un modelo de gestión de la calidad para la mejora del control de inventario de las empresas. En el siguiente infograma se representa un esquema del enfoque sistémico propuesto por la Norma Venezolana COVENIN – ISO 9000:2000 para la gestión de calidad en una organización.

Figura N° 2  
Infograma Sistema de gestión de la calidad



**Fuente:** Norma Venezolana COVENIN – ISO 9000:2000

Este modelo persigue asegurar que el sistema de calidad de la organización esté conforme con sus propias especificaciones, lo que asegura un gran alcance pero una profundidad bastante moderada. Tomando en cuenta la dinámica del sector automotriz se debe considerar que las condiciones de adaptación a los cambios tecnológicos obligan a las empresas que están dentro del sector automotriz a mantener una estructura organizacional capacitada en las últimas tendencias tecnológicas la cual estará adaptada al esquema de trabajo y a un sistema de mejoramiento continuo de los procesos internos como el medio por el cual deberán regirse para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente.

## **Recreación.**

La concepción de la recreación es muy relativa, pues, difiere según el país, la región, la cultura así como si es para el área urbana o rural; sin embargo, de una manera muy general podemos definir la recreación de la siguiente manera: “Es toda actividad voluntaria, física, intelectual, artística o cultural, en la cual el hombre utiliza su tiempo libre, permitiéndole satisfacer necesidades de expresión, creatividad o sociabilidad; implica utilidad individual y social, buscando básicamente, el descanso, la diversión y el desfogue de las tensiones”.

### **Tipos de Recreación.**

Dentro de las actividades recreativas del hombre, según la participación que él tenga en las mismas, se encuentran la recreación activa y la recreación pasiva.

- **Recreación Activa:** Cuando el individuo está directamente involucrado en una actividad dinámica y que requiere de un esfuerzo físico o mental para llevarla a cabo, por ejemplo: la práctica de deporte y los juegos que involucran el ejercicio corporal e intelectual, excursiones, entre otros.

- **Recreación Pasiva:** En esta, el esfuerzo físico del individuo es restringido y el mismo participa como observador o contemplador de una actividad, por lo tanto, tiene una actividad estática, por ejemplo: asistencia a cines, teatros, oír música, parques pasivos, entre otros. La recreación pasiva, juega un papel determinado en cada nivel de edades, favoreciendo más a los aspectos psicológicos y espirituales.

Cada una de estas actividades está íntimamente ligada y la demandan todas las edades; pues, desde el niño más pequeño que empieza el desarrollo psicomotriz, luego el parvulario, que empieza a educar su cuerpo para desarrollar sus facultades físicas; el adolescente necesita, imprescindiblemente, de espacios adecuados. Adicionalmente, al recrearse se asegura de emplear positivamente su tiempo libre, contribuyendo a liberar el exceso de energía y a restablecer el desgaste mental provocado por los estudios, para el joven; para el adulto y el anciano, interviene en el mantenimiento corporal y mental así como las relaciones de sociabilidad.

Por otro lado, según el contexto, la recreación puede darse de forma diferente de acuerdo al espacio físico y social. En el desarrollo de todo espacio recreativo es necesario contemplar áreas para la recreación activa y pasiva, en algunos casos, podrá darse la interrelación de ambas actividades.

### **Clases de recreación.**

Social y económicamente existen grandes diferencias en la recreación, así las de carácter público y las de carácter privado. Las áreas recreativas de carácter privado sirven a una población bastante selectiva, personas cuya capacidad adquisitiva les permite acudir a centros recreativos y deportivos dotados de un equipamiento completo y mantenimiento adecuado, así como, proveerse de la indumentaria y equipo básico para llevar a cabo las actividades que allí se desarrollan.

Por otra parte, las personas que tienen mejores posibilidades económicas, pueden, fácilmente trasladarse los fines de semana a lugares fuera de la ciudad, en cuyo caso no sienten la necesidad de buscar medios de recreación dentro de ella; aunque, igualmente, se ven afectados por la falta de áreas verdes. Las áreas recreativas de carácter público están destinadas a proporcionar descanso y esparcimiento a toda la población.

### **Formas de recreación.**

Con relación a las formas tentativas en que la recreación sea requerida, se establecen tres niveles de recreación, los cuales son los siguientes:

- **Recreación Social:** tiene posibilidades de gruesos sectores de la población y posee cualidades de atracción común a la mayoría de usuarios, por ejemplo: Museos Nacionales, Parques Zoológicos, playas, entre otros.
- **Recreación Popular:** practicada por la población de medianos y escasos recursos económicos y que hace uso de medios recreativos de carácter público o privado, accesible a esta población, por ejemplo: parques, plazas públicas, exhibiciones, presentaciones públicas, ferias, fiestas, entre otros.

- **Recreación Selectiva:** Está compuesta de elementos con características de exclusividad y, en consecuencia, responde a la demanda de población minoritaria de clase alta, por ejemplo: estancias o clubes de recreación privada, eventos culturales, exposiciones, presentaciones artísticas, entre otros.

### **Bases Legales**

En la actualidad, Venezuela para la construcción de un mundo más moderno, requiere del servicio en el ramo recreativo, la participación empresarial como eje orientador de sus acciones, por ser la industria el medio donde se cimientan las bases para obtener un buen medio de transporte y de la que se copian esquemas que van a contribuir a la formación integral de sus trabajadores.

Cualquier estudio requiere tomar en cuenta los documentos legales que han permitido el desarrollo del empresa en el área de recreación y relaciones públicas a través de la aplicación de competencias genéricas; debido que el Estado Venezolano, se encarga de controlar y supervisar a la educación mediante normas jurídicas, tales como:

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)** en su artículo:

**Artículo 87.** Establece que:

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. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados.

**Artículo 89.** Establece que:

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convencimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.
3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.
4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.
5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

## **Definición y términos claves**

**Actitudes:** Posición que una persona adopta ante los estímulos internos y externos, es decir, es la predisposición de la persona a responder de una manera determinada frente a un estímulo tras evaluarlo positiva o negativamente.

**Áreas Deportivas:** Espacio en el cual se desarrollan actividades físicas, en la cual se enfrentan equipos, los cuales pueden ser individuales o en grupo como por ejemplo: Canchas de Fútbol, Básquetbol, tenis, pistas de atletismo, gimnasios, entre otros.

**Área Verde:** Son todas aquellas zonas que se caracterizan por su total ausencia de edificaciones o en las cuales están drásticamente restringidas siendo dedicadas en su totalidad, a la recreación o esparcimiento del ser humano, en ellas la circulación de vehículos está limitada o totalmente excluida y se nota un predominio de la vegetación y de los elementos naturales sobre todo, existiendo lo artificial únicamente como complemento de lo natural.

**Centro Recreativo:** Es el lugar donde el hombre puede disfrutar en su tiempo libre en una serie de actividades placenteras y diferentes a las realizadas en su vida cotidiana, a fin de evitar un agotamiento que genera un desequilibrio físico-mental. Es el espacio donde el hombre desarrolla actividades recreativas, que le permiten desenvolverse individualmente en cualquier contexto, en condiciones de salud física y mental, favorables para lograr un mayor rendimiento y satisfacción en el desenvolvimiento de sus actividades.

Así como también permiten mejorar la calidad social y laboral del individuo, dando lugar a un estado de salud integral que conduzca al país a mejores condiciones de vida.

**Competencias:** Es un conjunto de habilidades que están fundamentalmente referidas a las características del comportamiento general del sujeto en el puesto de trabajo.

**Competencias Genéricas** (transversales, comunes a todas las profesiones). En estas competencias se incluyen elementos de orden cognitivo y de orden motivacional, y se expresan a través de las denominadas:

- Competencias instrumentales, de orden metodológico o de procedimiento, tales como la capacidad de análisis y síntesis, de organización y planificación, y de gestión de información.
- Competencias personales, tales como la capacidad para el trabajo en equipo, la habilidad para el manejo de las relaciones interpersonales, el compromiso ético.
- Competencias sistémicas, que se manifiestan en el aprendizaje autónomo, la adaptación a nuevas situaciones, la creatividad y el liderazgo, entre otras.

**Espacio Recreativo:** Es un área abierta o cerrada que integrando diversos elementos sirve de envolvente para el desarrollo de actividades recreativas.

**Medios de Recreación:** Es un conjunto de elementos que vinculados por un espacio determinado, promueven el desarrollo de actividades recreativas y que el hombre utiliza para el descanso y esparcimiento.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se hace referencias al tipo y diseño de investigación, así como la variables e indicadores donde se manifiestan los fines del estudio, los instrumentos y técnicas que se aplicaron, el procedimiento que se realizó para el cumplimiento de los objetivos y análisis de los datos donde describen las técnicas estadísticas a utilizar para el procedimiento de la información recopilada para la investigación.

De acuerdo, a Sabino (2002:118), define el marco metodológico “como el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos”.

De este modo, para el referido trabajo de investigación se empleara una serie de elementos que contribuyen al desarrollo de la temática de estudio.

#### **Naturaleza de la Investigación**

La investigación que se propone, es de tipo descriptivo debido a lo complejo de la información ya que el propósito de la misma es conocer la percepción que tienen los trabajadores del área de servicio específicamente del sector de recreación y relaciones públicas en el ámbito empresarial.

En este sentido, la investigación se considera de tipo descriptivo, la cual según Arias (2004:48) establece que “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. De acuerdo a lo mencionado por Ary, (1993:308), quien define que “los estudios de esta índole tratan de obtener información acerca del estado actual de los fenómenos”. Con ello se pretende precisar la naturaleza de una situación tal como existe en el momento del estudio. El objetivo consiste en describir lo que existe con respecto a las variaciones o a las condiciones de una situación.

De igual modo, con un diseño de Campo, ya que se pretende estudiar la realidad de los hechos en la empresa objeto de estudio.

En cuanto a la investigación de Campo la UPEL (2005) establece:

“Se entiende por investigación de campo, 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.14)

### **Estrategia Metodológica**

Para el desarrollo de la investigación es necesario describir los siguientes pasos, o estrategias que orientan que se mencionan a continuación:

Primeramente, se realizará una revisión documental para fundamentar aspectos importantes relacionados a las competencias genéricas en el campo laboral. Asimismo, determinará el objeto de estudio dentro del área empresarial en el sector relaciones públicas y recreacional. Del mismo modo, se pudo definir el Objetivo General de la Investigación: el cual corresponde al análisis de competencias genéricas que permita mejorar la gestión de calidad de la empresa del sector relaciones públicas y recreacional ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Seguidamente, se definen los objetivos específicos de la Investigación, que se describe a continuación:

- Diagnosticar la situación actual del talento humano, con referencia a las competencias genéricas de la empresa del sector relaciones públicas y recreacional en Valencia Estado Carabobo a través de un instrumento de recolección de datos.

- Describir los modelos de competencia genéricos más utilizados por la empresa del sector relaciones públicas y recreacional de Valencia de vanguardia.
- Determinar los elementos de un modelo aplicable de competencias genéricas en el sector relaciones públicas y recreacional de Valencia para el mejoramiento de su desempeño.

Aunado, a que se recopiló la información necesaria a través de diversos autores y fuentes para sustentar el desarrollo de las bases teóricas de la investigación. Finalmente, se buscará determinar la Naturaleza de la Investigación a través del tipo de investigación a ser desarrollado. Además de operacionalizar los objetivos a través del Cuadro Técnico Metodológico, el cual logró resumir información de interés y relevante de la investigación planteada.

### **Colectivo a Investigar**

La organización objeto de estudio se encuentra ubicada en Valencia Estado Carabobo, la cual tiene como propósito crear un sistema de calidad para el control y gestión de servicio, dirigido a la empresa del ramo relaciones públicas y recreacional en el estado Carabobo esta dado por las necesidades y exigencias que requiere cada momento la creciente demanda de servicios y productos en el mercado recreacional. De este modo para el colectivo a investigar se seleccionó específicamente el personal que labora en el área de relaciones públicas y recreacional, debido a que allí es donde se centra la problemática a estudiar.

Para Castro, (2003: 63), “la población constituye la totalidad de los sujetos de la investigación, cada unidad de población tiene características comunes y es donde, precisamente, se obtienen los datos de la investigación”. De ello se deduce que las dimensiones de la población que se estudiaron tendrán un valor finito, porque poseen características similares para evitar que el estudio sea ilimitado.

En este sentido, la empresa objeto de estudio tiene como población un total de (35) trabajadores del Área de relaciones públicas y recreacional específicamente de la recreación y eventos públicos, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**Cuadro N. 1**

<b>COLECTIVO A INVESTIGAR</b>	<b>TOTAL</b>
Participantes área de recreación, logística, administración y de seguridad	<b>35</b>

FUENTE: Del Canto C. Carlo A. (2016).

**Cuadro N. 2**

<b>COLECTIVO A INVESTIGAR</b>	<b>Nº DE TRABAJADORES</b>
VENTAS Y OPERACIONES	1
PROMOTOR DE VENTAS	1
CHEF	1
CAPITÁN	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
MESONEROS	4
BARMAN	1
AYUDANTE DE COCINA	2
PERSONAL DE SEGURIDAD	2
PERSONAL DE LOGISTICA	21
<b>TOTAL DE TRABAJADORES (AS)</b>	<b>35</b>

FUENTE: Del Canto C. Carlo A. (2016).

Por consiguiente, para Tamayo (2001:56) define la Muestra como “una reducida parte de un todo en el cual nos servimos describir los principales características de aquel”. Para Balestrini (2002:138), La muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”.

La recolección de la información de este trabajo se utilizara la fórmula para calcular el tamaño de la muestra cuando el objetivo radica en estimar la proporción poblacional. En este caso el tamaño de la población es conocido porción finita (es la población objetivo a la que realmente se tiene acceso y de la cual se extrae una muestra representativa), se aplicara la siguiente fórmula. (Ary, Jacobs y Razavieh, 1989).

Para conformar el tamaño de la muestra, se consideró la población debido a que está representada por tamaño pequeño y finito, lo cual permitió tomar como muestra a la misma población. De este modo se trabajara con el total de empleados del área de recreación, logística, administración y de seguridad de los cuales aportan información de interés en el desarrollo de la investigación.

### **Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

La técnica de recolección de datos, de acuerdo con Sabino (1999:84) “*Son las distintas formas o maneras de obtener la información*”.

La técnica que se seleccionará para realizar dicho estudio será la **Encuesta**, la cual permitirá según Valero (2000), “*Recolectar en forma simultánea, datos de un gran número de sujeto se hace más dinámico el proceso de recolección de información*”. Asimismo, es definido por Hernández Sampieri (1999:21), como “*Un conjunto de ítems presentado en formas de afirmación o juicio ante los cuales se mide la reacción de los sujetos a los cuales se les administra*”.

Acerca de los instrumentos que se utilizan para la recolección de datos, según lo expuesto por Balestrini (2002, p.146) “*Son aquellos que se dedican a la observación de la realidad y exigen respuestas directas de los sujetos estudiados; donde se interrogan a las personas entrevistadas orales o por escrito con el uso de encuestas, entrevistas, cuestionarios o medidas de actitudes*”. Como instrumento de recolección de datos se utilizará el cuestionario, por considerarse el más conveniente en el estudio propuesto.

En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (1991), indican que el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. “*Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir*”. (P.285). El cuestionario se aplicará a la muestra objeto de este estudio, en el se utilizará el tipo de preguntas cerradas de modalidad Dicotómicas, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), plantea que las preguntas Dicotómicas “*son aquellas con dos alternativas de respuesta*”. (P.285)

Buena parte de la información será recabada mediante un cuestionario que se le aplicará al personal de recreación y logística, entre los que se encuentran el Gerente de Relaciones Públicas, recreadores y los Operarios del logística de la empresa en el ramo recreación y relaciones públicas, ubicada en Valencia – Estado Carabobo.

### **Operacionalización de Variables**

Según Perelló, S. (2011), operacionalizar es concretar en variables e indicadores finales los conceptos extraídos de la teoría. El mismo autor menciona: “Una variable es una característica que toma valores o atributos distintos mientras que un indicador es un constructo cuantitativo o cualitativo que “indica” aspectos concretos de las variables” (p.99). Esto permitirá establecer el trabajo teórico en la cuantificación de los resultados.

En tal sentido, siendo un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores medibles (indicadores). El proceso obliga a realizar una definición conceptual de las variables para romper con la noción difusa que ella engloba y así darle sentido concreto a la investigación, para luego en función de ello proceder a realizar la definición operacional de la misma señalando los indicadores que permitieron realizar la medición de forma empírica y cuantitativa (Namakforoosh,M.,2005).

## CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

**OBJETIVO GENERAL:** Analizar las competencias genéricas que permita mejorar la gestión de calidad de la empresa del sector de recreación y relaciones públicas ubicada en Valencia Estado Carabobo.

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	FUENTE
Diagnosticar la situación actual del talento humano, con referencia a las competencias genéricas de la empresa del sector De recreación ubicada en Valencia- Estado Carabobo, a través de un instrumento de recolección de datos.	Las Competencias Genéricas	Las Competencias Genéricas, Mac Clelland D (1973), las define como: Indicadores de conducta o conductas observables que se presuponen necesarias para el desempeño de un puesto de trabajo. Al tratarse de una percepción, el sujeto observador está sujeto a cierta subjetividad: puede «interpretar lo que ve» añadiendo o desechando información respecto del candidato. Esto puede sumar o restar oportunidades al candidato (p.1).	Las Competencias Genéricas, son medidas para percibir comportamientos, que para el caso de estudio es muy relevante ya que permite observar conductas en el centro de trabajo de la empresa del sector recreacional y así comparar con la cultura organizacional y contrastar el quienes no están en sintonía con la organización.		Aprendizaje	1-2	C U E S T I O N A	Trabajadores (as) del área de Servicio de recreación
					Conducta	3-4		
				Conocimiento	Comportamiento	5-6		

<p>Describir los modelos de competencia genéricos más utilizados por la empresa del sector recreación de Valencia de vanguardia.</p>					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>• Habilidades</li> </ul>	<p>7 - 8</p> <p>9 - 10</p> <p>11 - 12</p>	<p>R I O</p>		
<p>Determinar los elementos de un modelo aplicable de competencias genéricas en el sector recreación de Valencia para el mejoramiento de su desempeño.</p>	<p>SISTEMA DE CALIDAD</p>	<p>La calidad: Senlle, A. (2001), la define como "un conjunto de elementos de una organización que invierten una cantidad de recursos para transformar insumos en productos"</p>	<p>La calidad: al introducir calidad dentro de la combinación se obtiene entonces un conjunto de elementos de una entidad que interactúan entre sí eficientemente, generando productos o servicios para satisfacer una necesidad de un cliente interno o externo.</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad</li> <li>• Formalidad</li> <li>• Alcance</li> <li>• Profundidad</li> <li>• Consistencia</li> <li>• Coherencia</li> </ul>	<p>13</p> <p>14</p> <p>15</p>			

Fuente: Del Canto C. Carlo A. (2016).

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presentó los resultados y el análisis en base al desarrollo de los objetivos presentados en la investigación basada en la elaboración de competencias genéricas dirigidas a mejorar la gestión de calidad en la empresa en el sector de recreación y relaciones públicas Valencia - Estado Carabobo, con el fin de demostrar los datos recabados en la investigación, respetando los puntos que el investigador obtuvo, de esta manera presentarlos mediante resultados confiables, los cuales dieron respuestas a la problemática de estudio.

Una vez terminado el proceso de recopilación de la información a través de los datos obtenidos por medio de las técnicas e instrumentos aplicados y definidos para tal fin, es muy importante y por tanto fundamental realizarle un análisis exhaustivo con la finalidad de generar las conclusiones al respecto y así poder establecer las recomendaciones que permitan corregir o mejorar la situación que se presente de acuerdo a cada uno de los hallazgos encontrados.

A tal efecto, los datos recolectados a través de la encuesta fueron analizados por medio de la aplicación de la estadística descriptiva, definida por Hernández y otros (2006), como la que: "comprende tabulación, representación y descripción de una serie de datos que pueden ser cuantitativos" (p. 356), es decir, mediante la evaluación de una distribución de frecuencia, y sus correspondientes porcentajes, además de su visualización gráfica.

En consecuencia, la información que se presenta, es clara y precisa, por otra parte, se han incorporado los elementos de relevancia que se encuentran en la recopilación de los datos de la presente investigación, dichas particularidades son representadas teniendo en cuenta lo indispensables que son para el análisis e interpretaciones, al igual que los comentarios que se dan al final de cada resultado, por consiguiente, se realizó un análisis lo mas objetivamente posible, y así de esta manera lograr obtener un estudio científico notable e inequívoco.

De cada respuesta obtenida, se hizo un análisis detallado, las mismas contribuyeron a corroborar la información previa y afianzar los conocimientos adquiridos a través de la investigación. A tal efecto, en este capítulo de la presente investigación, se muestran los resultados recaudados luego del análisis elaborado a cada una de las interrogantes consultadas a las muestra, cuyos partícipes objeto de estudio, fueron quienes aportaron la información requerida para tal fin, la cual pretende describir un grupo de variables existentes en aquellos factores que intervienen en la elaboración de competencias genéricas dirigidas a mejorar la gestión de calidad en la empresa en el sector de recreación y relaciones públicas Valencia - Estado Carabobo, en las que se describe a continuación:

Variable: Las Competencias Genéricas.

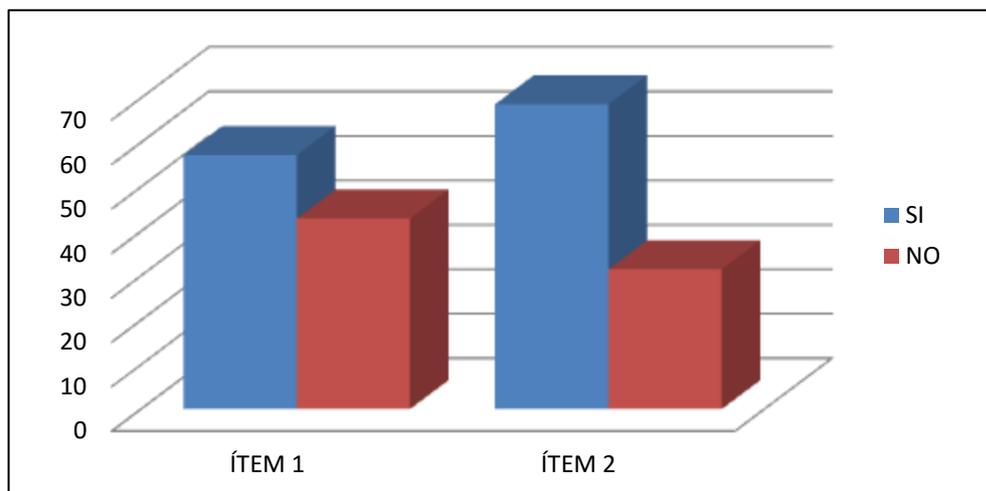
Dimensión: Conocimiento.

Indicador: Aprendizaje.

1.- ¿Estima usted que la empresa cuenta con un sistema de calidad adecuado a las exigencias servicio en el sector de recreación y relaciones públicas?

2.- ¿Cree usted que la empresa define las necesidades futuras de la organización relativas a sus metas estratégicas para mejorar el nivel de satisfacción del cliente?

ÍTEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
<b>1</b>	20	57	15	43
<b>2</b>	24	69	11	31



**Análisis:** Como se aprecia en el gráfico N° 1 de los treinta y cinco (35) trabajadores encuestados objeto de estudio, el cincuenta y siete por ciento (57%), contestó afirmativamente, mientras que el cuarenta y tres por ciento (43%), desconoce la interrogante. Se evidencia entonces que los entrevistados que respondieron tienen el conocimiento sobre la existencia de un sistema de calidad en el sector de recreación y relaciones públicas. Atendiendo a lo anterior, las indagatorias se hicieron a partir de la existencia de un sistema de Calidad en la empresa el sector de recreación y relaciones públicas.

En este contexto, Senlle. (2001), afirma que un Sistema de Calidad corresponde a “un conjunto de elementos de una organización que invierten una cantidad de recursos para transformar insumos en productos”. Por lo tanto, al introducir calidad dentro de la combinación se obtiene entonces un conjunto de elementos de una entidad que interactúan entre sí eficientemente, generando productos o servicios para satisfacer una necesidad de un cliente interno o externo.

Variable: Las Competencias Genéricas.

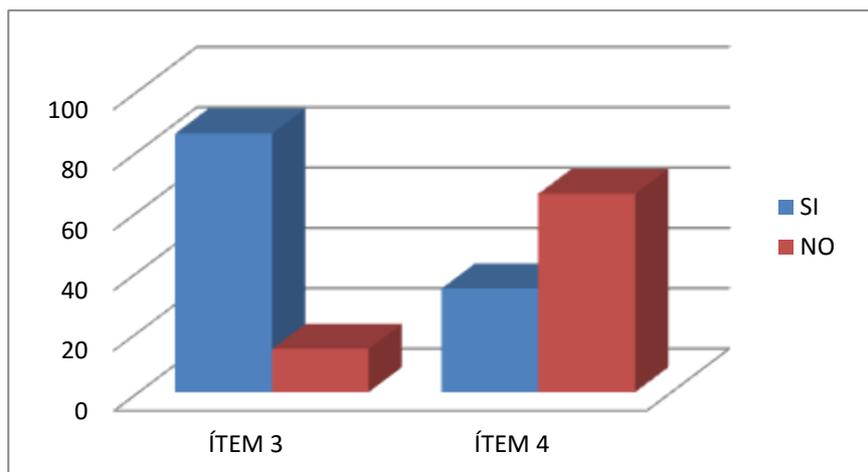
Dimensión: Conocimiento.

Indicador: Conducta.

3.- ¿Usted conoce los documentos que aseguren la eficaz planificación operación y control de las actividades que usted realiza?

4.- ¿Usted es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la organización?

ÍTEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
3	30	86	5	14
4	12	34	23	66



**Análisis:** Luego de analizar los datos, se observó que de los treinta y cinco (35) trabajadores objeto de estudio, el sesenta y nueve por ciento (69%), contestó afirmativamente, mientras que el treinta y uno por ciento (31%), desconoce la interrogante. Como lo indica Medrano (1987), se deben tomar en consideración todas las técnicas gerenciales modernas que ofrezcan las grandes corporaciones, y estudios empresariales; ya que su aplicación afectará de manera positiva el desarrollo productivo de todos los miembros de la organización.

**Variable:** Las Competencias Genéricas.

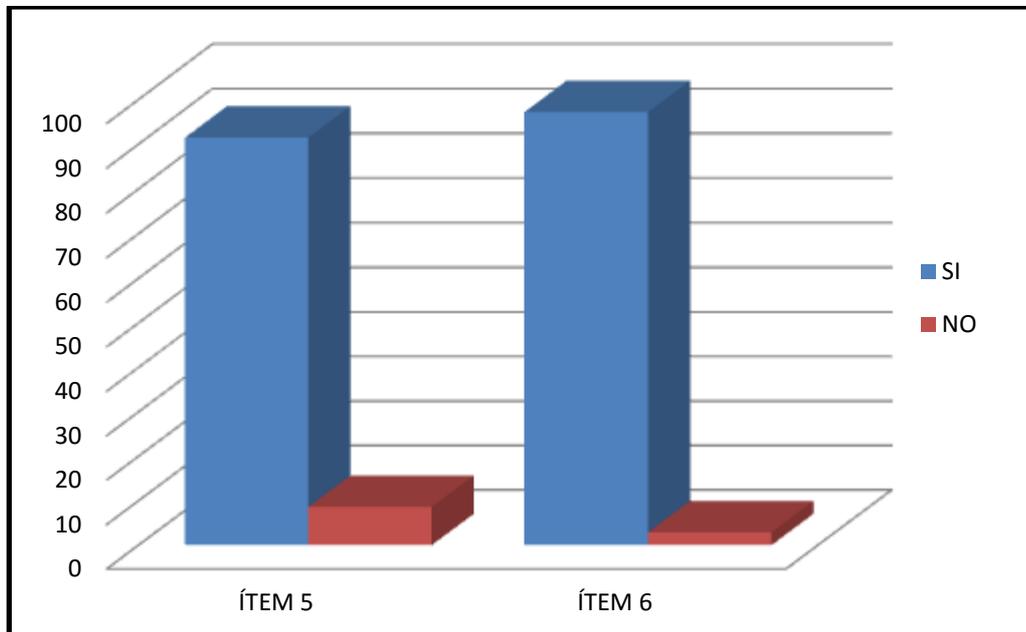
**Dimensión:** Conocimiento.

**Indicador:** Comportamiento.

5.- ¿Asume usted que la empresa revisa las competencias de su personal de forma regular para llevar un control de calidad de servicio adecuado?

6.- ¿Creé usted que la empresa mantiene un monitoreo de todo el proceso de recreación cumpliendo con los procedimientos y las normas apropiadas para tal fin?

ÍTEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
5	32	91	3	9
6	34	97	1	3



**Análisis:** En el gráfico N° 3, al preguntar sobre control de calidad de servicio adecuado y el monitoreo de todo el proceso de recreación, se puede apreciar que entre un noventa y uno al noventa y siete por ciento (91- 97%), de los encuestados ciertamente aprecian la opción de manera afirmativa, mientras que pequeño porcentaje (3 - 9%), niega la interrogante. No obstante, se debe recordar que para las personas que laboran en producción, el tener una concepción abstracta del sobre mejorar el nivel de satisfacción del cliente.

En cuanto a la Calidad de servicio, Cartierd (2005), indica que estas construyen una correlación proporcionada entre los diferentes elementos los cuales están inmersos los motivos, los rasgos y el autoconcepto de calidad en la prestación del servicio a los clientes. Este autor pronostica la puesta en práctica de los conocimientos, habilidades y destrezas, que a su vez predicen el desempeño en el puesto, dicho esto los motivos, los rasgos o el autoconcepto generan el arranque para que los conocimientos o las habilidades sean utilizados en el servicio prestado a los clientes cumpliendo las normas de calidad establecidas mundialmente.

**Variable:** Las Competencias Genéricas.

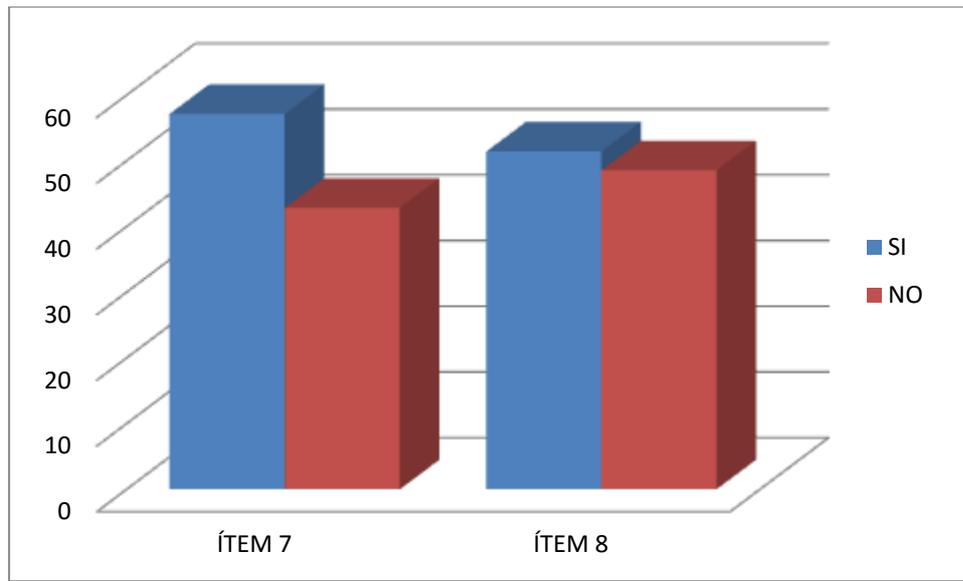
**Dimensión:** Gestión de Calidad.

**Indicador:** Información.

7.- ¿Considera usted que la empresa le proporciona una capacitación y los recursos necesarios para llevar a cabo un sistema de calidad para el servicio de recreación que ofrece a sus clientes?

8.- ¿Piensa usted que la empresa define las brechas entre la competencia existente y la requerida para llevar a cabo un control de calidad del servicio de recreación otorgados a sus clientes?

ÍTEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
7	20	57	15	43
8	18	51	17	49



**Análisis:** En el gráfico N° 4, al preguntar sobre la Gestión de Calidad, se puede apreciar que entre un cincuenta y uno al cincuenta y siete por ciento (51- 57%), de los encuestados ciertamente aprecian la opción de manera afirmativa, mientras que entre un cuarenta y tres al cuarenta y nueve por ciento (43-49%), niega la interrogante.

No obstante, se debe recordar que las personas que laboran en capacitación han de tener los recursos necesarios para llevar a cabo una buena gestión de calidad dirigido al servicio de recreación. Por ende, cuidar las brechas entre la competencia existente y la empresa. Lo cual la empresa empleará un control de calidad del servicio de recreación de manera permanente en garantía de un servicio eficaz a sus clientes.

Razón por la cual, como lo indica en una de sus conclusiones en forma sumaria, Medrano (1987), expresando que las condiciones actuales determinan que más allá de una simple relación causal entre la cultura organizacional, el cambio, y el impacto de la tecnología en la gerencia, existe una vinculación recíproca entre estos elementos, que generan desafíos permanentes implícitos en los retos que debe enfrentar toda organización.

Variable: Las Competencias Genéricas.

Dimensión: Gestión de Calidad.

Indicador: Habilidad.

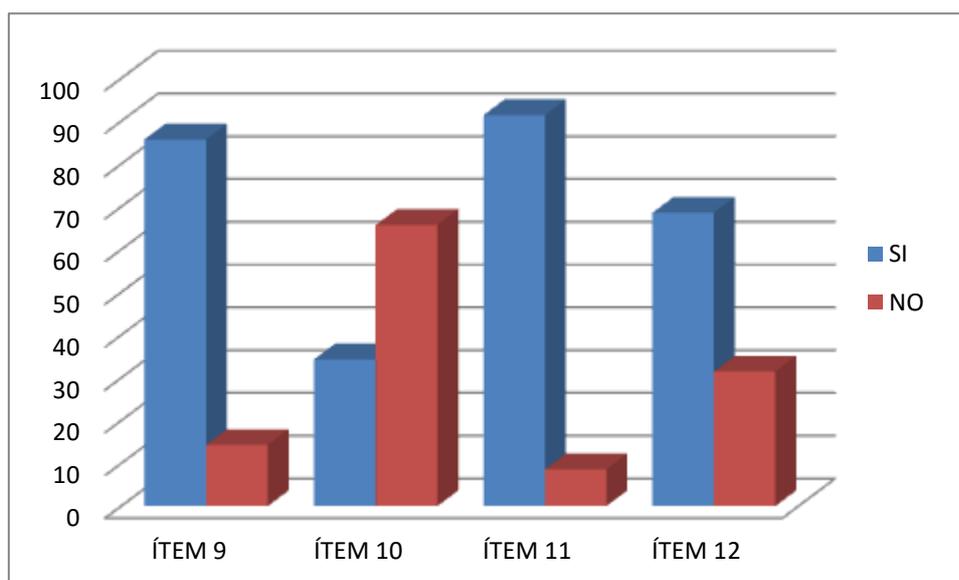
9.- ¿Supone que hace bien tu trabajo?

10.- ¿Considera usted que cumple con lo establecido en los planes de formación, integración y ejecución de la labor de recreación en la empresa?

11.- ¿Le gusta lo que haces en tu trabajo?

12.- ¿Considera que usted puede aportar soluciones para realizar un sistema de calidad que permita cumplir con las expectativas de los clientes?

ÍTEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
9	30	86	5	14
10	12	34	23	66
11	32	91	3	9
12	24	69	11	31



**Análisis:** En el gráfico N° 5, al preguntar sobre la Gestión de Calidad, se puede apreciar que entre un treinta y cuatro al ochenta y seis por ciento (34- 86%), de los encuestados ciertamente aprecian la opción de manera afirmativa, mientras que entre un nueve al sesenta y seis por ciento (9-66%), niega la interrogante.

Por más que esta reflexión merezca el calificativo de habilidad, es importante acotar que la empresa ha de establecer al trabajador los planes de formación, integración y ejecución de la labor de recreación y aportar soluciones para realizar un sistema de calidad que permita cumplir con las expectativas de los clientes.

En este contexto, se invoca la reflexión de Lufort (2008), donde define a la habilidad laboral como la combinación de conocimientos, capacidades y comportamientos que se pueden utilizar e implementar directamente en un contexto de desempeño.

Variable: Las Competencias Genéricas.

Dimensión: Gestión de Calidad.

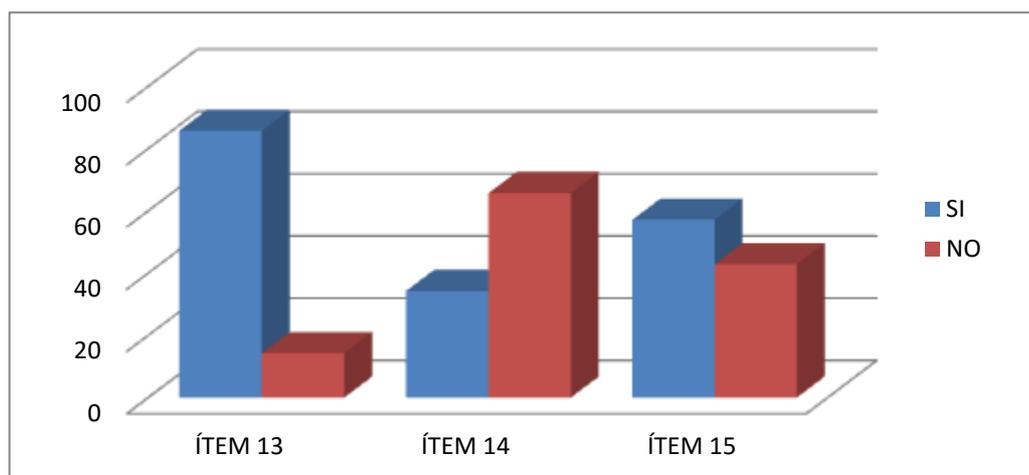
Indicadores: Integrabilidad, formalidad, alcance, profundidad, consistencia y coherencia.

13.- ¿Cree usted que la empresa evalúa los resultados del control de calidad de servicio para mejorar la meta establecida y cubrir el abastecimiento de producto de acuerdo a los servicios prestados a sus clientes en el área de recreación y relaciones públicas?

14.- ¿Cree usted que la empresa establece métodos para otorgar productos de consumo, servicio de recreación y relaciones públicas, cumpliendo estándares de calidad y excelencia?

15.- ¿Considera usted que la empresa busca consolidar la recreación y relaciones públicas de manera efectiva para atender a los mercados locales, regionales, nacionales y empresariales?

ÍTEMS	SI		NO	
	F	%	F	%
13	30	86	5	14
14	12	34	23	66
15	20	57	15	43



**Análisis:** En el gráfico N° 6, al preguntar sobre la Gestión de Calidad, se procedió a examinar los resultados del control de calidad y si la empresa establece métodos para otorgar el servicio de recreación y relaciones públicas, además si esta busca consolidar la recreación y relaciones públicas de manera efectiva para atender a los mercados locales, regionales, nacionales y empresariales, ante lo cual únicamente afirmaron contar entre un treinta y cuatro al ochenta y seis por ciento (34- 86%), de los encuestados ciertamente aprecian la opción de manera afirmativa, mientras que entre un catorce al sesenta y seis por ciento (14-66%), niega la interrogante.

Lo más relevante de este dato es que un alto porcentaje de encuestados muestra integrabilidad, formalidad, alcance, profundidad, consistencia y coherencia. Lo que antecede permite señalar que la Norma Venezolana COVENIN – ISO 9000:2000, indica expresamente como la empresa debe asegurar que la Gestión de Calidad de la organización, lo cual debe estar conforme con sus propias especificaciones, lo que asegura un gran alcance pero una profundidad bastante moderada.

Tomando en cuenta la dinámica del sector de recreación y relaciones públicas, se pudo evidenciar que las condiciones de adaptación a los cambios de mercado de servicio obligan a las empresas que están dentro de este ramo a mantener una estructura organizacional capacitada en las últimas tendencias de gestión de calidad, la cual estará adaptada al esquema de trabajo y a un sistema de mejoramiento continuo de los procesos internos como el medio por el cual deberán regirse para alcanzar los objetivos de la manera más eficaz y eficiente en el rubro de recreación y relaciones públicas.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Hoy día la empresa en el sector de recreación y relaciones públicas Valencia - Estado Carabobo, está sumida en un inmerso ambiente dinámico y competitivo dentro del sector de servicios, bajo un sistema de calidad del área de servicio de recreación, alimentos y bebidas. Lo que implica que debe contar con recursos capacitados en atención al cliente que esté en boga y de un personal que le permita canalizar el éxito de su emprendimiento empresarial. Adicionalmente, a situación del país que está en crisis económica, política y social. Todo ello, aunado a los innumerables proyectos que permanentemente procura realizar cumpliendo con los requerimientos de sus necesidades actuales y futuras.

Por lo tanto, esta compañía a pesar que la empresa es pequeña pero con personal administrativo altamente calificados Con experiencia en hoteles cinco estrellas y ritmo de trabajo en el ámbito internacional y nacional como aquellas empresas gubernamentales (PDVSA-CISCO), asimismo las empresas privadas como clubes nacionales. Por otra parte, esta empresa, se esfuerza cada día en exceder las expectativas propias y aquellas que les permita satisfacer la demanda de de recreación y relaciones públicas para el mercado del consumo local, regional y nacional con relación a sus metas estratégicas.

Por consiguiente, esta empresa ha derivado la realización de importantes alianzas con diferentes proveedores de la industria dentro del ramo de servicios y sus trabajadores en función al beneficio colectivo de su estructura organizativa cuyo inconveniente se centra en la no disposición de una aplicación efectiva de un sistema de calidad para ofrecer una calidad del servicio y así mejorar el nivel de satisfacción del cliente dentro de su acción productiva.

Lamentablemente en nuestro país, existe una marcada carencia de instituciones que ofrezcan los servicios de capacitación y entrenamiento en el manejo de un sistema de calidad para el control de calidad del servicio adecuado a las exigencias del mercado competitivo de recreación, lo que ha conllevado a crear una brecha de competencias en personas involucradas en este medio, adicionalmente las diversas soluciones que ofrecen las oportunidades que se entrelazan en la industria de recreación y relaciones públicas.

La industria de recreación y relaciones públicas actualmente está afrontando diversos cambios organizacionales, debido a desde su creación y hasta la presente fecha ha presentando un problema bastante considerable, ya que el área de servicio y dotación de comestibles, suministros de recursos recreativos y otros inventarios que cubren la demanda de servicio en esta área, existe una desorganización en la administración de estos recursos, además de que no existe un control de entrada, salida y existencia de los mismos.

Lo tratado trae como consecuencia mal funcionamiento del sistema de gestión de calidad de la empresa, Por lo tanto, el sector de servicio de recreación objeto de estudio, hace falta de una información veraz, impidiéndole a la empresa la acertada toma de decisiones, todos buscando identificar entender y gestionar los procesos interrelacionados en su sistema de gestión contribuyendo a la eficacia y eficiencia de la organización.

Asimismo, en el logro de sus objetivos se le ha colocado cuesta arriba la poca decisión certera en lo que se refiere a estrategias efectivas que permitan solventar la problemática planteada, lo cual ha permitido que al presentar esta propuesta a la alta dirección organizativa de la compañía, la haya visto con buena pro de su desarrollo, ofreciendo de esta manera un aporte de solución al sector de servicios, de recreación relaciones públicas, incrementando su ventaja competitiva, a través de la mejora de las competencias de sus ejecutores, dándoles flexibilidad para reaccionar rápidamente a los desafíos que afrontan al llevar a cabo los proyectos con los diversos aliados estratégicos.

## Recomendaciones

De acuerdo a la información obtenida durante el diagnóstico de la empresa objeto de estudio, se pudo constatar dentro de las carencias encontradas, la de mayor ahínco se refleja una baja calidad de servicio de recreación dirigido al mercado social e industrial y por lo que se recomienda la implantación de un sistema de calidad para el control de servicio y atención al cliente adecuado a través de la aplicación de competencias genéricas efectivas que permita llevar a cabo la creación de una visión sistémica de la gestión de la organización.

Por consiguiente, la meta de producción que debe cubrir la empresa objeto de estudio, será cubrir el abastecimiento de servicios de recreación y obras públicas en el país y con miras a la exportación del servicio a clientes internacionales, y así aportar soluciones con la participación del personal que labora en la empresa de servicio de tal manera que se pueda establecer métodos efectivos para recrear, divertir, suministrar en un servicio de relaciones públicas, cumpliendo estándares de calidad y excelencia.

En tal sentido, para llevar a cabo la propuesta, se recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Fomentar a todos los niveles de la organización la importancia de tener capacitado a l personal de los departamentos respectivos a servicios de recreación.
- Dimensionar los recursos necesarios de la organización, para satisfacer la demanda de capacitación de los mismos.
- Adquirir equipos similares a los comprados por los clientes para realizar las capacitaciones
- Crear conciencia en los gerentes y supervisores de los trabajadores, de que se debe invertir tiempo en la capacitación del personal previo al inicio de los proyectos
- Planificar las capacitaciones antes del comienzo de los venideros proyectos
- Llevar registros de las oportunidades de mejora que vayan presentando los empleados para tomar acciones lo más pronto posible.
- Realizar capacitaciones recurrentes durante la duración de los proyectos en las áreas de mejora identificadas.

- Los empleados deben tomar capacitaciones adicionales relacionadas con el manejo del cliente y lo que implica su satisfacción.
- Exigirle a los trabajadores que deben tener en su plantilla operativa, personal con un nivel académico más elevado, preferiblemente técnicos superiores universitarios.
- Crear incentivos para el personal de los distintos departamentos, mitigando de esta manera la alta rotabilidad que existen en los equipos de trabajo.
- El equipo de servicios debe de establecer indicadores que permitan dar visibilidad del correcto desenvolvimiento del trabajo de recreación y relaciones públicas que permita una producción de calidad que canalice la satisfacción del cliente.
- Propiciar actividades de integración entre las personas involucradas y compartir con los trabajadores los compromisos adquiridos con los clientes.
- Compartir información estratégica y las planificaciones a realizar en el tiempo e inspirar y motivar a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.

Luego de realizadas las consideraciones de rigor científico surgieron hallazgos valiosos que se han racionalizado según la propuesta operativa del presente estudio, cuya centralidad ha quedado patente en el objetivo general de la investigación.

Atendiendo a lo anterior, en relación al objetivo específico número uno se logró como hallazgo fundamental a buen condicionamiento del talento humano, con referencia a las competencias genéricas de la empresa del sector de recreación y relaciones públicas. Por otra parte, en razón del objetivo número dos se puede concluir que los modelos de las competencias genéricas del sector de recreación y relaciones públicas en Venezuela y Latinoamérica están canalizados hacia la atención del cliente y la disposición inmediata del material de consumo alimenticio y bebidas alcohólicas o no con mayor utilidad por la empresa.

En cuanto al objetivo número tres, se concluye que los elementos de un modelo aplicable de competencias genéricas en el sector de recreación y relaciones públicas en Valencia permitirán llevar a cabo el mejoramiento de su desempeño. Finalmente, todo lo anterior da cuenta del alcance del objetivo general de esta investigación y permite afirmar que las competencias genéricas son de incuestionable valor para incrementar y sostener la calidad en todas sus dimensiones en una empresa de recreación.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Arias, Franciasso. (2004). **El Proyecto de Investigación**. Guía para su elaboración. Oriol Ediciones. Editorial Epitome.
- Argudín, Carlos (2005). **La capacitación Un Recurso dinamizador de las organizaciones**. Ediciones Macchi. Argentina. 2da Edición.
- Ary, Jacobs y Razavieh, (1989). **Introducción a la Investigación Pedagógica**. (J. M. Salazar P. & J. C. Pecina H. Traducción). México. Mc- Graw Hill.
- Balestrini, Armando. (2002). **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación**. Caracas. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- Boyatzis, Gustax (1982). **Investigación de administración para la toma de decisiones**. (5ta. Edición). México: Internacional Thomson Edts.
- Camacho, Rodrigo (2009) **Competencias genéricas de la dirección de asuntos profesoriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Universidad de Carabobo**. Bárbula: Autor. Venezuela.
- Carlos Sabino, (2002). **Metodología, Diseño y desarrollo del proceso de Investigación**. Colombia. McGraw Hill Interamericana S. A.
- Castro, Fernando. (2003), **El Proyecto de investigación y su esquema de elaboración**. 2ª Edición. Caracas: Editorial Uyapar.
- Cepeda, Marcos (1997), **Actualizaciones para el desarrollo organizacional Primer seminario**, Publicaciones de Universidad de Viña del Mar, Chile.
- Chirinos, Nubia. (2009). **Guía-texto para la selección de personal**. 2<sup>da</sup> Edición, Universidad de Carabobo, Valencia. Autor. Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (1999) publicada, en Gaceta Oficial N° 36.860. Artículos 87-89.
- Delgado de Smith, Yamileth. (2013). **La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas**. 2<sup>da</sup> reimpresión de la Tercera Edición. Universidad de Carabobo Bárbula: Autor. Venezuela.
- Fayol, Henry (1916). **Diseño y Análisis de las encuestas sociales**. Buenos Aires. Amorrortou.
- García, Ernesto. (2001), Manual de Gestión de la Calidad Total a la Medida. Disponible: [http://www.science.oas.org/OEA\\_GTZ/LIBROS/CTM/ctm.htm](http://www.science.oas.org/OEA_GTZ/LIBROS/CTM/ctm.htm); [Consulta: Enero14, 2015].

- Gómez, Alexka (1997). Metodología de la Investigación Holística. Caracas. Fundación Sypal. Venezuela.
- Haygroup, Kimbrat (1996). **Las competencias: Clave para una gestión integrada de los recursos humanos**. España: McGraw-Hill. Segunda edición. México.
- Hernández, S., Fernández, C. Y Baptista, P. (1998). **Metodología de la investigación**. (Tercera edición). Mc Graw Hill.
- Jack Mario. (2000). **Calidad, Productividad y Competitividad, La Salida de la Crisis**. Versión Española, Díaz de Santos S.A.
- Juárez Ileana (2010). Mejora Continua de Procesos. España. Ediciones Gestión 2000.
- Kourdi, Joseth. (2008). **La Sociedad Postcapitalista**. Editorial. Apóstrofe
- Leonard, Mertens. (2013). **La educación en la empresa**. Editorial Granica.
- Ley del Sistema Venezolano para la Calidad**, (2002) Gaceta Oficial N° 37.555 de la República Bolivariana de Venezuela.
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación** (2005) publicada, en Gaceta Oficial N° 38.242, de la República Bolivariana de Venezuela.
- Malevski, Yaszt y Rozotto, Andreu. (1995): **Manual de Gestión de la Calidad Total a la Medida**. Mc Graw Hill. México
- McClelland, Dinas. (1973). "**Testing for Competence rather than for Intelligence**", in **American Psychologist**, January 1973.
- Medrano Enrique. (2014), **Modelo para determinar la Calidad de Servicios en las estaciones del Modelo Metro de Caracas**. Tesis de Maestría. IUPFAN. Caracas.
- Meigs Rosa. (1998), **Teoría de la estructuración**. Editorial Anthropos. Barcelona, España.
- Mertens, Luis (1996). **Competencia laboral: Sistemas, surgimiento y modelos**, Ed. Cinterfor, Colombia.
- Norma Venezolana COVENIN – ISO 10015:2000**. Gestión de la calidad. Directrices para la formación. Impreso en la Secretaría Central de ISO en Ginebra.

**Norma Venezolana COVENIN – ISO 17024:2003.** Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas. Impreso en la Secretaría Central de ISO en Ginebra.

**Norma Venezolana COVENIN – ISO 9000:2000.** Modelos de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Impreso en la Secretaría Central de ISO en Ginebra.

**Norma Venezolana COVENIN – ISO 9001:2000.** Modelos de Gestión de la Calidad. Requisitos. Impreso en la Secretaría Central de ISO en Ginebra.

**Norma Venezolana COVENIN – ISO 9004:2000.** Modelos de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño. Impreso en la Secretaría Central de ISO en Ginebra.

Petit, Lois (2010). **Manual de Normas y Procedimientos en el uso de competencias genéricas para el manejo efectivo del departamento de producción de la Empresa Ford Motors de Venezuela, C.A** Trabajo de grado de maestría no publicado, instituto. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Estado Anzoátegui. Venezuela.

Pírela, Dino. (2010), **Propuesta de un Manual o Instructivo para el uso y manejo efectivo de competencias genéricas del departamento de producción de la Empresa de Autopartes 86 SA. Ciudad Ojeda.** Trabajo especial de grado para optar por el título de Especialización, Mención Gerencia. No publicado. Universidad del Zulia. Venezuela.

Ramos, Carlos (2013). **Propuesta de un modelo de competencias genéricas para la mejora del control de inventario de las empresas del sector de automotriz.** Trabajo de grado de maestría no publicado, instituto. Universidad de Guadalajara. México.

Silva, José., (2006). **Cómo evaluar las acciones de capacitación,** Ediciones Granica, S.A., Argentina.

Senlle, Antony . (2001), **ISO 9000: 2000. Calidad en los Servicios.** Barcelona-España. Ediciones Gestión 2000 S.A.

Spencer y Spencer. (1993), **Manual para documentar Modelos de Calidad.** México. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Tamayo, María. (1998), **El proceso de Investigación Científica.** México. Editorial Limusa.

Tobón, Katerine (2006). **Principios de Administración Científica,** El Ateneo, Buenos Aires

Universidad de Carabobo, (1999). **Reglamento y Manual de Uso del CDCH de la Universidad de Carabobo.** Bárbula: Autor. Venezuela.

Universidad de Carabobo (2000). **Normas que regulan la planificación, presentación y evaluación de los planes y trabajos de ascenso de los profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.** Bárbula: Autor. Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011). **Manual de trabajos de grado, especialización y maestría y tesis doctorales.** 4<sup>ta</sup> Edición Fondo Editorial de la UPEL. Venezuela.

## ANEXOS



**INSTRUMENTO**  
**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**CUESTIONARIO**

Se realiza el siguiente cuestionario con la intención de conocer sobre título del trabajo de Grado, **“COMPETENCIAS GENÉRICAS DIGIRIDAS A MEJORAR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DE RECRACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS UBICADA EN EL MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO”**. Usted es la persona indicada para responder este instrumento, debido a su conocimiento y experiencia, por lo que su opinión calificada es de vital importancia para la realización del Trabajo de Grado basado en el tema antes mencionado.

**Instrucciones:**

- Responda según sus conocimientos y experiencias dentro de la empresa.
- Marque con una X, la respuesta según su criterio. Sólo debe seleccionar una alternativa por pregunta.
- Responda con la mayor sinceridad posible, la información que Usted suministre será manejada de manera confidencial y será utilizada únicamente para los fines investigativos de este estudio.

ÍTEMS	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Aprendizaje</b>			
1	¿Estima usted que la empresa cuenta con un sistema de calidad adecuado a las exigencias servicio en el sector de recreación y relaciones públicas?	x	
2	¿Cree usted que la empresa define las necesidades futuras de la organización relativas a sus metas estratégicas para mejorar el nivel de satisfacción del cliente?	x	
<b>Conocimiento</b>			
3	¿Usted conoce los documentos que aseguren la eficaz planificación operación y control de las actividades que usted realiza?	x	
4	¿Usted es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la organización?	x	
<b>Conducta</b>			
5	¿Asume usted que la empresa revisa las competencias de su personal de forma regular para llevar un control de calidad de servicio adecuado?	x	
6	¿Creé usted que la empresa mantiene un monitoreo de todo el proceso de recreación cumpliendo con los procedimientos y las normas apropiadas para tal fin?	x	
<b>Información</b>			
7	¿Considera usted que la empresa le proporciona una capacitación y los recursos necesarios para llevar a cabo un sistema de calidad para el servicio de recreación que ofrece a sus clientes?	x	
8	¿Piensa usted que la empresa define las brechas entre la competencia existente y la requerida para llevar a cabo un control de calidad del servicio de recreación otorgados a sus clientes?		x
<b>Habilidades</b>			
9	¿Supone que hace bien tu trabajo?	x	
10	¿Considera usted que cumple con lo establecido en los planes de formación, integración y ejecución de la labor de recreación en la empresa?	x	
<b>Coherencia</b>			
11	¿Le gusta lo que haces en tu trabajo?	x	
12	¿Considera que usted puede aportar soluciones para realizar un sistema de calidad que permita cumplir con las expectativas de los clientes?	x	
<b>Consistencia</b>			
13	¿Cree usted que la empresa evalúa los resultados del control de calidad de servicio para mejorar la meta establecida y cubrir el abastecimiento de producto de acuerdo a los servicios prestados a sus clientes en el área de recreación y relaciones públicas?		x
14	¿Cree usted que la empresa establece métodos para otorgar productos de consumo, servicio de recreación y relaciones públicas, cumpliendo estándares de calidad y excelencia?	x	
<b>Formalidad</b>			
15	¿Considera usted que la empresa busca consolidar la recreación y relaciones públicas de manera efectiva para atender a los mercados locales, regionales, nacionales y empresariales?	x	

GRACIAS POR RESPONDER...

TU OPINIÓN ES MUY VALIOSA EN ESTA INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**Carta De Validación De Instrumento**

Yo, Ero Del Canto, de profesión Licenciado en Administracion Comercial, cedula de identidad No V-16245882 hago constar mediante la presente, que he revisado el instrumento de recolección de información” cuestionario”, desde punto de vista contenido, elaborado por bachiller Carlo del canto C.I 19755597, que será aplicado a la población seleccionada en la investigación del trabajo de grado que lleva por título **“COMPETENCIAS GENÉRICAS DIGIRIDAS A MEJORAR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DE RECREACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS UBICADA EN EL MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO”**.

**Constancia que se expide a los 25 días del mes de febrero 2016**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**

\_\_\_\_\_  
**C.I.:**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Identificación del Experto:

Nombre y Apellido: ERO DEL CANTO

Instituto donde Trabaja: UNIVERSIDAD DE CARABOBO-FACES

Título de Pregrado: LICENCIADO EN ADMINISTRACION COMERCIAL

Título de Postgrado: DOCTOR EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
GERENCIALES

Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Año: 2014

Trabajos Publicados:

VER CURRICULUM ANEXO

2. Título de la Investigación:

**“COMPETENCIAS GENÉRICAS DIGIRIDAS A MEJORAR LA  
GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DE RECREACIÓN Y  
RELACIONES PÚBLICAS UBICADA EN EL MUNICIPIO VALENCIA  
DEL ESTADO CARABOBO”.**

Itemes	Congruencia		Claridad		Tendenciosidad		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
Total							
%							

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA**

**16245882**

\_\_\_\_\_  
**C.I.:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



CE-123/15

Valencia, 02 de noviembre de 2015

Ciudadano(a):  
**Prof. Juan Montserrat**

Cumplo con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión extraordinaria No. 607, de fecha 02/11/2015, acordó ratificarlo(a) como Tutor del Proyecto de Trabajo de Grado titulado: "COMPETENCIAS GENERICAS PARA MEJORAR LA GESTION DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DEL SECTOR AUTOMOTRIZ UBICADA EN VALENCIA ESTADO CARABOBO", correspondiente a el (los) Br. (es): **CARLO DEL CANTO**, con el cual aspira(n) obtener el título de Licenciado(s) en Relaciones Industriales (Bárbula).

Adjexamos un ejemplar para los fines correspondientes.

Atentamente,

*Yamile Delgado de Smith*  
Prof. Yamile Delgado de Smith  
Directora Presidente del Consejo de Escuela  
de Relaciones Industriales

YDS/ah

*Juan O. Montserrat*  
23/02/2016  
12:30 PM



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**Carta De Validación De Instrumento**

Yo, Juan Montserrat, de profesión Abogado, cedula de identidad No V-12.902.876 hago constar mediante la presente, que he revisado el instrumento de recolección de información” cuestionario”, desde punto de vista contenido, elaborado por bachiller Carlo del canto C.I 19755597, que será aplicado a la población seleccionada en la investigación del trabajo de grado que lleva por título **“COMPETENCIAS GENÉRICAS DIGIRIDAS A MEJORAR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DE RECREACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS UBICADA EN EL MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO”**.

**Constancia que se expide a los 25 días del mes de febrero 2016**

---

**FIRMA**

---

**C.I.:**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**Carta De Validación De Instrumento**

Yo, Glenda Escalante, de profesión Licenciado en Administración Comercial, cedula de identidad No V-14.790.026 hago constar mediante la presente, que he revisado el instrumento de recolección de información “cuestionario”, desde punto de vista contenido, elaborado por bachiller Carlo del canto C.I 19755597, que será aplicado a la población seleccionada en la investigación del trabajo de grado que lleva por título **“COMPETENCIAS GENÉRICAS DIGIRIDAS A MEJORAR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DE RECREACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS UBICADA EN EL MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO”**.

**Constancia que se expide a los 25 días del mes de febrero 2016**

---

**FIRMA**

---

**C.I.:**



