



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



**REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LA FORMACIÓN LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO  
Y MECÁNICO UBICADA EN VALENCIA- EDO CARABOBO.**

**Autores:**

Celis Celide C.I: 17.716.472.

Laxon Ayrton C.I: 19.560.337.

Ledezma José C.I: 17.001.877.

Bárbula, Marzo de 2013



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



**REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LA FORMACIÓN LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO  
Y MECÁNICO UBICADA EN VALENCIA- EDO CARABOBO.**

**Autores:**

Celis Celide C. I: 17.716.472.  
Laxon Ayrton C.I: 19.560.337.  
Ledezma José C. I: 17.001.877.

Trabajo de Grado presentado para optar al Título  
De Licenciados en Relaciones Industriales

Bárbula, Marzo de 2013



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



**REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LA FORMACIÓN LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO  
Y MECÁNICO UBICADA EN VALENCIA- EDO CARABOBO.**

**Autores:**

Celis Celide C. I: 17.716.472.  
Laxon Ayrtón C.I: 19.560.337.  
Ledezma José C. I: 17.001.877.

**Tutor:**

Dr. Carlos Zambrano

Bárbula, Marzo de 2013



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



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LA FORMACIÓN LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO  
Y MECÁNICO UBICADA EN VALENCIA- EDO CARABOBO.**

**Tutor:  
Prof.: Carlos Zambrano**

**Aceptado en la Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias  
Económicas y Sociales, Escuela de Relaciones Industriales  
Por:**

---

**Prof.: Carlos Zambrano  
C.I.: 4.066.663**

**Bárbula, Marzo de 2013**



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



**VEREDICTO**

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LA FORMACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO Y MECÁNICO UBICADA EN VALENCIA- EDO CARABOBO.** Presentado por los bachilleres: CELIS CELIDE C. I: 17.716.472; LAXON AYRTON C.I: 19.560.337 y LEDEZMA JOSÉ C.I: 17.001.877. Para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

Apellido y Nombre

C.I.

Firma

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria.....	viii
Resumen.....	xi
Índice de Cuadros.....	xiii
Índice de Gráficos.....	xiv
Introducción.....	xv
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	15
Objetivos de la Investigación.....	21
Justificación.....	22
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes.....	23
Bases teóricas.....	32
Representaciones Sociales.....	33
Nociones sobre la Administración.....	38
Modelo Organizacional e Ideológicos.....	43
La Formación laboral.....	45
La formación basada en competencia .....	49
Bases Legales.....	50
Concepción de la formación colectiva, integral, continua y permanente....	50
Finalidad de la Formación.....	50
Formación y puesto de Trabajo digno.....	51
Facilidades para la formación en la entidad de trabajo.....	52
De la formación del talento humano.....	52
Incentivos para la Inserción y Movilización.....	53
Financiamiento e Incentivos.....	53
Carrera Nacional del Investigador.....	54
Estímulo a la Vocación Científica.....	54
Movilidad de los Investigadores hacia el entorno Social y Económico	55
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Naturaleza de Estudio.....	57
Método.....	58
Técnica de Recolección de la Información.....	59
Conglomerado de Informante.....	61

Informantes Claves.....	61
Técnica para el tratamiento de la Información.....	61
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	
Consideraciones previas.....	62
Medios para la recolección de la Información.....	64
Los entrevistados.....	64
Selección de los entrevistados.....	65
Procesamiento de la información.....	65
Proceso de la interpretación.....	67
Información proveniente de las entrevistas.....	68
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>CONSTRUCCIÓN DE LA INTERPRETACIÓN</b>	
Precisiones para la conceptualización.....	90
<b>DERIVACIÓN DE LAS ENTREVISTAS.....</b>	<b>94</b>
<b>LISTA DE REFERENCIAS.....</b>	<b>98</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>101</b>

## **DEDICATORIA**

Primeramente dedico este logro a mi Dios Todopoderoso por guiarme siempre en mi vida y permanecer constantemente fiel a mi lado, por colocar en mi camino las personas adecuadas que ayudaron a la realización exitosa de este trabajo de grado.

A mis padres; pilares fundamentales en mi vida; por siempre brindarme su apoyo incondicional y por regalarme sus consejos en los momentos más oportunos. A mi hermano mi ejemplo a seguir, espero verlo realizar cada una de sus metas trazadas.

A mis tíos, tías y primos cercanos que de alguna manera colaboraron en la materialización de este logro.

A mis amigos y amigas, y por ultimo y no menos importantes a mis compañeros de tesis José Ledezma y Ayrton Laxon por permanecer hasta el final gracias a todos.

***Celide Vanessa Celis Ontivero***

## DEDICATORIA

Simplemente mis palabras no pueden describir la dicha, y la fortuna experimentadas en este arduo camino y en ocasiones agotador, pero a su vez satisfactorio, único e irrepetible.

Agradecerle a **Dios** ante todo por la salud y la vida al despertar cada mañana, por la gran familia que me ha regalado

Es simplemente una pequeña muestra de que la voluntad y la **Fe** del ser humano pueden hacer de los sueños una gran realidad,

A mis padres, **Ricardo y Dilia** quienes me han dado todo, lo posible y hecho lo imposible por mí, no existe palabras para demostrarle mi amor infinito.

A mi hermano **Ricardo José** quien sin él saberlo a sido mi motivación, y en parte un ejemplo a seguir.

Agradezco mi novia, **Adriana** quien ha estados estos últimos anos brindándome su apoyo incondicional y palabras de alientos en momentos de flaqueza.

Agradezco a nuestro tutor el **Dr. Carlos Humberto Zambrano** quien fue la guía para este logro, con sus palabras de aliento y un carisma innegable para sacer de sus alumnos lo mejor de cada uno de ellos, un hombre de una calidad humana y profesional indudable.

El tiempo de dios es perfecto, es pues la fe la certeza de lo que se espera y la convicción de lo que no se ve, la voluntad es la que da valor a las cosas pequeñas

***Ayrton Francisco Laxon Montero***

## DEDICATORIA

Culmino una etapa importante en mi vida y quisiera dedicarles este logro a todas esas personas que de una u otra manera aportaron a su realización. Primeramente **a Dios Todopoderoso**, por haberme dado la vida y haberme guiado siempre por el camino correcto.

A la memoria de mi padre, **Miguel Ángel Ledezma**: Hombre Trabajador y Padre de familia ejemplar, me quedare con todo el amor que me entregaste en vida y con todos los consejos que me han servido para lograr esta meta y que se convertirán en la guía para las próximas en venir.

A mi madre, **Iraida de Ledezma**, por su apoyo incondicional y por ser ese ángel que ha sabido guiarme y protegerme en todas las etapas maravillosas de mi vida.

A mis hermanos, **Miguel, Gonzalo y María**, por su apoyo infinito y en especial a Gonzalo por su compañía y apoyo durante este largo transitar.

A mis compañeros de tesis **Celide Celis y Ayrton Laxon** por su apoyo incondicional y muestras de cariño, a mi gran amigo el **Dr. Carlos Humberto Zambrano** quien ha sido como un segundo padre para mí.

A todos mis **amigos y compañeros de clase**, por compartir conmigo los triunfos y los fracasos, por siempre estar ahí dispuestos a ayudarme, gracias.

***José Rafael Ledezma Gonzalez***



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



**REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LA FORMACIÓN LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO  
Y MECÁNICO UBICADA EN VALENCIA- EDO CARABOBO.**

**Autores:**

**Celis Celide, C.I:17.716.472**

**Laxon Ayrton, C.I: 19.560.337**

**Ledezma José, C.I: 17.001.877**

**Tutor: Dr. Carlos Humberto Zambrano**

**Fecha: Marzo, 2013**

**RESUMEN**

La presente investigación estuvo orientada a interpretar las representaciones sociales sobre la formación laboral en empleados y trabajadores de una empresa del sector eléctrico y mecánico ubicada en Valencia, estado Carabobo. El grupo de informantes claves lo conformaron siete trabajadores de la empresa. La investigación se llevó a cabo a través de una metodología cualitativa, indagando la comprensión interpretativa del fenómeno representacional desde los discursos aportados por los actores sociales del proceso. El análisis de las concepciones asociadas al pensamiento de las personas que se abordaron en la investigación implicaron el uso del método Hermenéutico-Fenomenológico, mediante este método fueron tratadas sistemáticamente las entrevistas para desarrollar la aplicación del círculo hermenéutico en cuanto a la comprensión, interpretación y aplicación del sentido construido en la discursividad; la proxemia dejó ver la forma de vida, gestos, expresión y estructura social del grupo investigado. La observación del fenómeno se desarrolló directamente en planta, la entrevista abierta y a profundidad constituyó la técnica aplicada a la investigación. La aplicación de el procesador Atlas TI, reveló la asociación entre las categorías, subcategorías y núcleos categoriales para asentar en que el centro de giro del discurso tiene dos componentes, el primero vinculado al desconocimiento de los trabajadores del contenido y alcance de la LOTTT y el segundo, el soslayo de la gerencia a la aplicación de la Ley y del resguardo de los derechos sociales de los trabajadores.

**Palabras Clave:** Representaciones Sociales, Formación Laboral, Discurso, Fenomenología.



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



**SOCIAL REPRESENTATIONS ABOUT THE WORKERS' JOB-TRAINING  
IN A COMPANY OF THE ELECTRICAL AND MECHANICAL SECTOR  
LOCATED IN VALENCIA, STATE OF CARABOBO.**

**Authors:**

**Celis Celide, C.I:17.716.472**

**Laxon Ayrton, C.I: 19.560.337**

**Ledezma José, C.I: 17.001.877**

**Tutor: Dr. Carlos Humberto Zambrano**

**Date: March. 2013**

**ABSTRSACT**

The present investigation was orientated to interpret the social representations on the job training in employees and workers of a company of the electrical and mechanical sector located in Valencia, State of Carabobo. The group of key informants conformed by seven workers of the company. The investigation was carried out across a qualitative methodology, inquiring into the interpretive comprehension of the representational phenomenon from the speeches contributed by the social actors of the process. The analysis of the conceptions associated with the thought of the people who were approached in the investigation implied the use of the Hermeneutic-Phenomenological method, through this method the interviews were treated systematically to develop the application of the hermeneutic circle about understanding, interpretation and application of the sense constructed in the speech; the proxemy let see the life form, gestures, expression and social structure of the investigated group. The observation of the phenomenon developed directly in plant, the open and in-depth interview constituted the method applied to the investigation. The application of the Atlas TI processor revealed the association between the categories, subcategories and cores categoricalness to agree that the center of rotation of the speech has two components, the first one linked to the ignorance of the workers of the content and scope of the LOTTT and the second one, the evading of the management to the application of the Law and the guarantee of the social rights of the workers.

**Key words:** Social Representations, Job Training, Speech, Phenomenology.

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO No.</b>	<b>Pág.</b>
1. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Actores.....	63
2. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Cumplimiento.....	64
3. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Crecimiento.....	65
4. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Conciencia.....	68
5. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Concepciones.....	70
6. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Valoración.....	72
7. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Reconocimiento.....	73
8. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Política.....	74
9. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Perfil.....	76
10. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Fines.....	78
11. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Factores.....	80
12. Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Evaluación.....	82

## ÍNDICE DE GRAFICOS

<b>GRAFICOS No.</b>	<b>Pág.</b>
1. Gráfico de articulación Networt. Actores.....	63
2. Gráfico de articulación Networt. Cumplimiento.....	65
3. Gráfico de articulación Networt. Crecimiento.....	67
4. Gráfico de articulación Networt. Conciencia.....	69
5. Gráfico de articulación Networt. Concepciones.....	71
6. Gráfico de articulación Networt. Valoración.....	72
7. Gráfico de articulación Networt. Reconocimiento.....	73
8. Gráfico de articulación Networt. Política.....	75
9. Gráfico de articulación Networt. Perfil.....	76
10. Gráfico de articulación Networt. Fines.....	79
11. Gráfico de articulación Networt. Factores.....	81
12. Gráfico de articulación Networt. Evaluación.....	83
13. vinculación de los elementos categoriales asociados a la formación laboral en la empresa.....	87

## INTRODUCCIÓN

Las representaciones sociales brindan la oportunidad del conocimiento desde una perspectiva integradora entre lo individual y lo social. El individuo actúa y opina según sean sus valores y principios, mas no puede esquivar el hecho de pertenecer a una sociedad, que lo influencia con sus modos comunes de interacción. No puede analizarse una representación social individual, pues las representaciones sociales no forman parte del individuo en sí mismo, pero tampoco se hallan en un plano externo de la sociedad; esto es lo que hace compleja e interesante a esta teoría.

En cuanto a las representaciones sociales se refiere, una sociedad mantiene su unidad debido a la existencia de una conciencia colectiva. La constitución de todos los conocimientos comunes, las construcciones simbólicas, el sistema de pensamientos que se crean en las interacciones humanas y sociales, que se expresan a partir de conceptos, y comunicaciones interindividuales, según códigos o normas socioculturales establecidas en la realidad.

De esta forma la representación social es pieza clave para la utilización de actividades, técnicas de formación y perfeccionamiento que permitan contar con una fuerza laboral continuamente capaz de llevar a cabo, nuevos roles que supondrían un importante reto al que tienen que hacer frente las nuevas organizaciones.

Las organizaciones del nuevo siglo se ven obligadas a subsistir en mercados dinámicos y cambiantes, por lo que se ven en la necesidad de aplicar estrategias de planificación para sobrevivir en los mercados actuales. Éstas deben manejarse de forma estratégica y supervisada, debido a que el mismo mercado les va dando las señales de adaptación que deben asumir. Aspectos como, el manejo de las tecnologías de la información, capacitación y desarrollo del personal que conforma las organizaciones de hoy en día, así como también evaluaciones del desempeño

continuas, entre otros, son vitales para este tipo de organizaciones, ya que las hace acreedoras de un valor agregado que las diferenciará ante organizaciones con las que compite en el mercado.

El trabajo de grado estuvo enmarcado en la naturaleza de investigación cualitativa de campo de carácter interpretativo empleando el método de investigación Hermenéutico-Fenomenológico, aplicando la observación directa y participante de los investigadores en el entorno laboral donde se desarrollo la investigación, grabaciones, entrevistas no estructuradas que fueron aplicadas específicamente a siete actores claves, esto con el objetivo de recolectar información que permitiera contextualizar la realidad del tema. La investigación consta de cinco (5) capítulos, los cuales se desglosan de la siguiente manera:

En el Capítulo I. denominado El Problema, se plantea la problemática de investigación a estudiar, los objetivos generales y específicos que son la base de la investigación donde se refleja lo que se quiere alcanzar y se determinan cada uno de los pasos que servirán de guía para dar solución a la problemática y por último, la justificación donde se incluye la importancia y los aportes de la investigación.

En el Capítulo II. Marco Teórico Referencial, se exponen los estudios previos relacionados con el tema de investigación, en función de conocer los avances logrados en esta materia; además se analizan los diferentes enfoques teóricos a partir de bibliografías, se establecen las bases legales que son aquellas convenios y tratados nacionales e internacionales, leyes y sus artículos en los que se basa y fundamenta la investigación.

En el Capítulo III. Marco Metodológico, se desarrollaron los aspectos relativos a la naturaleza del estudio, el método de investigación, los informantes clave que aportaron la información para desarrollar el trabajo de grado, así como las

técnicas de recolección y tratamiento de la información, como estrategia utilizada para la sintetización de la información.

En el Capítulo IV. Presentación y Discusión de la Información, se refleja la información obtenida a través de la aplicación de la observación directa, grabaciones y entrevistas no estructuradas. Donde se determinan los hallazgos más relevantes de la investigación.

En el Capítulo IV. Finalmente se presenta una Lista de Referencias, en las cuales se soporto la investigación y una seria de anexos que forman parte del complemento de la investigación. Bajo el enfoque cualitativo, en el cual se ubica la metodología, se procuró describir el fenómeno en estudio; allí, la asociación de las representaciones evidenciadas, para generar las Subcategorías, las categorías y los núcleos conceptuales en una comparación constante de los constructos y posturas orales obtenidas desde la observación del fenómeno en su propio contexto.

La reconstrucción de las categorías que los actores sociales emplean en la representación de las experiencias vivenciadas y la visión de mundo que ofrecen en lo representacional, se asumió como una derivación de las estrategias empleadas para obtener la información y para decantarla, sistematizarla y procesarla mediante la herramienta software denominada Atlas Ti.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

En los últimos años se ha podido apreciar cómo la crisis económica mundial ha cobrado mayor fuerza, trastocando economías que antiguamente eran paradigmas de bonanza y progreso; en el mismo escenario, se han evidenciado los efectos más notorios de los giros de la economía por la interrelación que existe en los mercados mundiales. En este plano de la crisis, no es de extrañar que los países menos desarrollados se vean más afectados por tales problemáticas; así, por ejemplo, en algunos países de Suramérica, los efectos han sido más significativos, dado que sus mercados internos y externos no están económicamente preparados, en consecuencia, durante situaciones de crisis términos como desaceleración, cambios en parámetros económico-financiero, recesión, recortes económicos, despidos y desempleo, se convierten en palabras corrientes.

En el marco de la crisis económica mundial, los cambios inesperados, en general, se viven con un ánimo negativo y pesimismo; generan incertidumbre personal y organizacional, entendida ésta, como la falta de conocimiento seguro y confiable sobre la situación actual y futura, cuestión que crea inquietud e impacta la productividad. En los países Latinoamericanos se sufre en menor o mayor medida el fenómeno mundial aludido, cada uno de ellos con sus propios problemas internos, exclusión social, desempleo, elevados índice de inflación y políticas gubernamentales, se confirma la fragilidad que genera la dependencia regional de las exportaciones básicas. La pobreza ha vuelto a primer plano, el éxodo rural vuelve a manifestarse como desiderátum del proceso real o artificial que se orienta a establecer mecanismos de gobernabilidad para reafirmar la confianza de la inversión en una multiplicidad de países.

Por supuesto, Venezuela no escapa de la realidad expuesta, en general las organizaciones ubicadas en el mundo empresarial revisan sus estrategias cuando se modifica el escenario de actuación y aparecen indicadores que, llevan a ensanchar la brecha social y potencian la marginalidad en los diversos sectores sociales. Este panorama situacional no ofrece una base solida para tomar medidas de cautela y restricción en todas las áreas de gestión, por esto, uno de los principales cuestionamientos que se hacen los empresarios es en relación con el manejo de lo que se llamó recurso humano y que hoy se reconoce como talento, este representa un porcentaje importante de los intangibles de la empresa y por lo tanto debe ser no sólo preservado sino también incentivado para ampliar el compromiso con la organización

Como postura ante la crisis, los empresarios saben hoy que deben ser conservadores pero, al mismo tiempo arriesgar ciertas inversiones en el talento la capacitación y formación, por ser una dimensión que permitirá por un lado atravesar las barreras de la problemática económica y social; por el otro, estar mejor preparados para enfrentar los desafíos futuros. Es por ello que las organizaciones se ven en la necesidad de afrontar este problema con soluciones, creativas e innovadoras para reacomodarse, hacerse más eficientes y competitivas en un mundo que se está convirtiendo en un mercado único, y en consecuencia la competencia se está haciendo cada vez más intensa.

En respuesta a tal fenómeno, las empresas se basaran menos en las herramientas competitivas tradicionales y se centraran en programas cuyos objetivos estarán en motivar a empleados y trabajadores a desarrollar sus talentos, capacidades y habilidades, lo que contribuye a que exista cada vez más, una mayor preocupación por parte de las organizaciones, en crear planes de formación laboral, para sus empleados, de forma tal que puedan mejorar las capacidades, aumentar los rendimientos profesionales y hacerlos crecer como personas, dentro de las organizaciones; partiendo de la poca importancia que se le ha dado al aspecto cognitivo, afectivo y practico de los trabajadores.

En tal sentido, es de interés interpelar lo nocional de las representaciones que el trabajador asigna a las exigencias del campo laboral; esto en razón a que en el ámbito de la psicología social, las representaciones, tal como lo señala Abric (2002) facilitan el reconocimiento de la actuación direccional de las personas. Así, y siguiendo a Moscovici (1987), las representaciones sociales pueden definirse como:

La constitución de todos los conocimientos comunes, las construcciones simbólicas, el sistema de pensamientos que se crean en las interacciones humanas y sociales, que se expresan a partir de conceptos, comunicaciones interindividuales, según códigos o normas socioculturales establecidas en la realidad (p. 281).

En simple palabras la representación social es pieza clave para la utilización de actividades, técnicas de formación y perfeccionamiento que permitan contar con una fuerza laboral continuamente capaz de llevar a cabo, nuevas ocupaciones que supondrían un importante reto al que tienen que hacer frente las nuevas organizaciones.

Desde la perspectiva planteada, la necesidad emergente en el campo de la valoración del talento empresarial centra su interés en torno al estudio y análisis de los conocimientos, las expectativas sociales, y económicas de los trabajadores que forman parte de una organización. En este segmento del fenómeno comportamental humano en el trabajo, la formación, capacitación o desarrollo de competencias en los trabajadores se puede conceptualizar, conforme con lo expuesto por Harper y Lynch citado por Illada (2007: 73) "...como un proceso sistemático y planificado, orientado a desarrollar los conocimientos, las habilidades y actitudes a través de la experiencia de aprendizaje y conseguir la actuación adecuada en una actividad".

Es así como hoy se reconoce que son fundamentalmente dos áreas por la cual ha aumentado el interés por la gestión de las personas en los últimos años; estas son: a) la gestión humana, vistas en el marco de la formación, el perfeccionamiento, la orientación y planificación de la carrera profesional y b) el diseño y puesta en marcha

de programas de formación y perfeccionamiento de los empleados, ambas con el objeto de mejorar sus competencias para el desempeño requerido en un puesto laboral o para adaptarse a nuevas exigencias del campo de trabajo. Al respecto, es de señalar que cada vez hay una mayor preocupación no sólo por los perfiles laborales sino por los costos que supone la rotación de personal, en consecuencia, muchas organizaciones han elaborado políticas, creando trayectorias profesionales cuyo propósito es ayudar a los empleados a desarrollar sus carreras dentro de la dinámica general de la organización. No obstante la evolución experimentada por las empresas en la primera década del siglo XXI, en términos de sus estrategias ante las restricciones, controles, cambios en las políticas organizativas como el aplanamiento de su estructura organizacional, muchas organizaciones empresariales están introduciendo importantes cambios en los conceptos tradicionales de la gestión de la carrera y amoldándose a las exigencias particulares que plantean los marcos regulatorios del trabajo.

Frente al fenómeno de las regulaciones normativas con alcance proteccionista en lo laboral, muchas empresas utilizan las actividades de formación y perfeccionamiento como una de las estrategias más importantes para seguir siendo competitivas; esto permite enfrentar no sólo los cambios rápidos que se producen en las tecnologías, sino también la necesidad de disponer de una fuerza que sea continuamente capaz de llevar procesos de adaptación a la complejidad del campo laboral, cuestión que supone un importante reto al que tiene que hacer frente los departamentos de gestión de las personas.

En Venezuela las exigencias normativas sobre la formación profesional han venido experimentando en los últimos años una fuerte evolución que es conveniente analizar. En este sentido, en marzo del año 1998 fue aprobado el II Programa Nacional de Formación Profesional donde se estableció la formación profesional como un subsistema con entidad y objetivos propios, señalando que el objetivo de la formación profesional en Venezuela era el de mantener el empleo y la empleabilidad

de la población ocupada, así como su promoción mediante la mejora, recualificación o puesta al día de sus competencias profesionales; de este arreglo institucionalizado, se debe derivó un ideario orientado a la mejor competitividad de las empresas, teniendo en cuenta ciertas funciones fundamentales, como lo son la adaptación permanente de la evolución de la profesiones y del contenido de los puestos de trabajo y por tanto, de mejoras de las competencias y cualificaciones indispensables para fortalecer la situación competitiva de las empresa y su personal, además de la promoción social que permita a los trabajadores evitar el estancamiento en su prospectiva de perfil profesional y mejorar su situación laboral; todos estos factores han sido objeto de discusión para su incorporación en los dispositivos legales que sostienen la garantía social del trabajo y sus implicaciones, siempre con el propósito de tener personas capaces de lograr metas, y contribuir con el desarrollo económico del país.

No obstante cabe destacar que el aprendizaje individual dentro de la empresa no solo es responsabilidad de los departamentos de formación. Es una responsabilidad compartida del trabajador y la empresa e involucra de forma directa a la gerencia o responsables funcionales de la operatividad del proceso. Los trabajadores son por tanto parte activa del asunto. En el contexto antes descrito, cabe destacar la repercusión legal que tiene dicho tema en Venezuela, pues la reciente Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras (2012) en su artículo 314, establece:

A los efectos de esta Ley se concibe como formación colectiva, integral, continua y permanente, la realizada por los trabajadores y trabajadoras en el proceso social del trabajo, desarrollando integralmente los aspectos cognitivos, afectivos y prácticos, superando la fragmentación del saber, el conocimiento y las división entre las actividades manuales e intelectuales. (p. 40).

Es por ello que el enfoque hacia la formación laboral en el país se ha afianzado aun más, con el propósito de mejorar la interrelación de los trabajadores y

trabajadoras en la organización; en ese proceso los elementos representacionales evidenciados no sólo en el lenguaje sino en el comportamiento humano en el trabajo contribuye a construir el mundo discursivo de los trabajadores, lo que representa en términos del construccionismo social, una perspectiva interesante, debido a que promueve innumerables ideas básicas que interpelan el conocimiento que se tiene acerca de quiénes somos, de nuestra vida, de nuestra ética y nuestras visiones sobre el alcance de las ejecutorias provenientes de las instituciones gubernamentales.

En el escenario empírico en el cual está delimitado el fenómeno de estudio representaciones sociales sobre la formación laboral, los elementos situacionales ya mencionados despiertan el interés acerca de la indagación de cómo los trabajadores, pueden simbolizar socialmente la formación y el adiestramiento suministrado por la organización, pues esta resulta del dialogo y/o la relación que constantemente tienen con las demás entidades sociales a la que estos pertenecen.

En el caso particular de la organización que nos ocupa, las formas expresas que emplean los trabajadores para representar la formación laboral, sea desde la perspectiva real operativa de las políticas organizacionales en la empresa o desde el mandato normativo contenido en la LOTT, son el campo referencial para la valoración del comportamiento de los trabajadores en sus puestos de trabajo y para la verificación del compromiso que tiene la empresa para el cumplimiento de lo establecido en la Ley.

Por tal razón, el reconocimiento del sentido y alcance de las representaciones sociales de los trabajadores sobre la formación laboral, ofrece un denso campo para comprender e interpretar las concepciones que guían la actuación del trabajador frente a las tareas propias de su perfil laboral.

Desde las argumentaciones planteadas, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo manejan las representaciones sociales en la formación laboral los empleados y trabajadores de la empresa?

¿Cuales son los procesos asociados a la formación laboral?

¿Cómo podría interpretarse el discurso desde una perspectiva?

¿En qué sentido estarían dadas las recomendaciones a la empresa en materia de la formación laboral?

### **Objetivos de la Investigación.**

Para hallar respuestas al problema, los objetivos de la investigación, fueron enunciados de la manera siguiente:

#### **Objetivo General**

Interpretar las representaciones sociales sobre la formación laboral en una empresa del sector eléctrico y mecánico, desde el discurso de sus trabajadores.

#### **Objetivos específicos**

Describir los procesos asociados a la formación laboral en la empresa.

Generar, desde la perspectiva semiótica social, una interpretación del discurso representacional sobre la formación laboral en la empresa.

Proponer recomendaciones a la empresa orientadas a la formación laboral a partir de los hallazgos de la investigación.

## **Justificación de la Investigación**

Conocer e interpretar las representaciones sociales que tienen los trabajadores en cuanto a su formación laboral dentro de la empresa, facilitará no sólo la comprensión del fenómeno complejo del comportamiento humano en el trabajo sino de derivar nociones interpretativas relacionadas con el reconocimiento de la formación laboral como un derecho ya institucionalizado en la Ley, de manera que se puedan generar recomendaciones a la empresa objeto de estudio que pudieran ser de utilidad para la efectiva puesta en marcha de las acciones gerenciales orientadas al cumplimiento del compromiso legal que implica la capacitación de sus trabajadores.

En la investigación, el estudio de las representaciones sociales en el campo laboral permite entender desde una perspectiva diferente las múltiples aristas que constituyen el discurso de los trabajadores sobre la formación laboral prevista en la Ley ante las ejecutorias de las políticas organizacionales para dar cumplimiento a estas responsabilidades de la empresa.

Los aportes que se obtengan en esta investigación, relacionadas con las representaciones sociales asociadas al proceso de formación laboral en los trabajadores, contribuirán con el esclarecimiento de las posturas actitudinales y morales de los trabajadores ante las implicaciones legales que comporta la formación laboral en la empresa, servirán además de registro referencial para la consistencia argumental de investigaciones similares y permitirá a la institución universitaria el despliegue de fuerzas en su conexión con el espacio particular de la transferencia social del conocimiento. Además se acentúa el beneficio académico que significa esta investigación para los investigadores y alumnos que se interesen en la temática planteada. El tópico de las representaciones sociales sobre la formación laboral es relativamente nuevo, en tal sentido, este trabajo investigativo constituye una base para el desarrollo, evolución y aportación de nuevas ideas para la consolidación de la teoría, logrando así el desarrollo académico-intelectual de los investigadores implicados.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **Antecedentes**

Para el desarrollo de esta investigación se tomaron en consideración trabajos, que guardan relación con el tema en estudio, con el propósito de ser utilizados para elaborar una perspectiva que pueda guiar la investigación dentro del contexto del estado del arte correspondiente a la misma; en tal sentido, existen diversos trabajos donde se abordan las representaciones sociales con diferentes enfoques ya sea en el área del conocimiento cultural, como también en la seguridad social de las personas, además en la alta gerencia de las organizaciones. A continuación se exponen algunos estudios realizados en los últimos años, que son considerados como antecedentes y puntos de referencia para la presente investigación, entre los cuales se puede citar:

En el trabajo titulado Gestión del capital humano, competencias y sociedad del conocimiento, Ero del Canto (2011), plantea que los recursos humanos son el activo más importante que tiene una organización, es importante y necesario estudiar la manera como se puede gestionar, asociado con estrategias que conlleven mayor motivación, aprendizaje y en consecuencia eficiencia y competitividad para la organización.

La gestión del capital humano tiene sus orígenes en la Escuela Conductista, sus principales representantes Barnard y Lewin afirmaban la necesidad de abordar los conocimientos, de una manera interdisciplinaria para una dirección eficiente de las personas en las organizaciones, tal afirmación da cuenta de la importancia del sujeto en los procesos organizacionales enmarcado en la corriente filosófica occidental llamada Pragmatismo la cual se centra en desarrollar una relación interactiva de los seres humanos y el mundo a través de las acciones y la experiencia humana. Hay muchas interpretaciones acerca del Capital Humano como uno de los aspectos que analiza la gestión y valor de las personas en una organización, es común relacionarlo

a personas de una organización o considerarlo como un recurso de esta, utilizando el concepto tradicional, es común referirse al Capital Humano como las cualidades intangibles de las personas, por ejemplo la formación, educación, el conocimiento, la información, lo cual se asocia a dicho concepto. (Stewart1999:15) lo define como: “el conocimiento (explícito o tácito) útil para la empresa que poseen las personas y equipos de la misma, así como su capacidad para regenerarlo; es decir su capacidad de aprender.

En el artículo citado se hace un análisis abordando aspectos relacionados con la gestión del capital humano, enfoque basado en competencias y la sociedad del conocimiento y gobierno local. El análisis fue realizado tomando como referencia la postura de diferentes autores, evidenciando su basamento en la filosofía occidental y una transición del racionalismo y empirismo hacia la fenomenología de la relación sujeto-objeto, con tendencia hacia la filosofía japonesa, basada en la unidad mente-cuerpo, lo cual reafirma la importancia del sujeto en la construcción de la realidad que lo rodea, así como valores asociados con el individuo, cuyos fines se orientan a la mayor competitividad organizacional, que justifican el fin mismo de los aspectos analizados.

En el trabajo que lleva como nombre Planes de carrera: ¿mito o realidad?, elaborado por Nieves Zubillaga (2010), y realizado en la Universidad de Carabobo, se plantea que el concepto de planificación de carrera dentro de una empresa es una práctica que motiva al personal a permanecer en ella, cuando esta práctica se realiza sistemáticamente se muestra la política de promociones como una realidad que permitirá al individuo transitar un camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y de mayor responsabilidad, la planificación y desarrollo de carrera se presenta entonces como una oportunidad para ganar el compromiso de los empleados al darles la facilidad de tener una carrera satisfactoria y exitosa; es parte de los

derechos vitales y de las reivindicaciones laborales bien ganados por la acción colectiva de los trabajadores

Los planes de carrera no son más que un conjunto de pasos y niveles distribuidos en años de experiencia, niveles académicos, calidad del desempeño y otros factores de importancia relativa que se le ofertan al neo-empleado y al trabajador activo con la firme intención de motivarlo y ofrecerle un futuro próspero basado principalmente en su esfuerzo. No se trata del azar ni de decisiones subjetivas, si se logran los puntos necesarios para alcanzar una posición superior y ésta se encuentra vacante, el individuo puede reclamar lo que le corresponde. Esta práctica de Recursos Humanos bajo el esquema tradicional que manejaban las empresas hasta buena parte de los años 90 del siglo XX, resultaba un atractivo proyecto o una importante muestra del interés que poseía la organización por el crecimiento y desarrollo del personal en su seno, así como un beneficio significativo para el trabajador para alcanzar una posición superior dentro de la empresa, tanto fue así que se incluye este beneficio en los convenios laborales, cabe señalar que a los efectos de negociación colectiva este beneficio se señala como “oportunidades de desarrollo”, “planes de promoción” o “programas de promoción y ascenso”.

Es así como se observa el ejercicio de los planes de carrera en Venezuela a la luz del enfoque de las teorías Institucionalista y Regulacionista, en el escenario sobre los mercados laborales y su incidencia dentro de los planes de carrera como parte de la gestión de Recursos Humanos. Por otro lado se hace referencia a la negociación colectiva por considerarla pieza clave en el actual entorno laboral y el impacto que tienen las políticas del Estado que se han implementado en los últimos diez años. Se hacen unas reflexiones sobre los planes de carrera como incentivo para establecer una relación laboral a largo plazo y su agotamiento ante la posición Regulacionista actual del Estado.

El trabajo titulado Capital humano e intelectual: su evaluación, realizado por Madrigal Torres (2009), elaborado en la Universidad de Guadalajara, que tuvo como objetivo general el análisis de la importancia del capital humano y del capital intelectual en la economía del conocimiento. Para evidenciar la importancia de estos dos aspectos en las economías en desarrollo. Se destaca el papel que juega el capital humano, los enfoques y las teorías sobre el mismo, las vías utilizadas para su medición y los modelos y manuales de medición. También se discuten las variables del capital humano y los procesos de innovación y desarrollo. Por último se establece que la importancia del capital intelectual, reconocido por algunos autores como el capital intangible, deriva del hecho de que él representa el insumo de capital humano.

De esta manera las economías emergentes y las consolidadas se aciertan en una transición de la economía industrial hacia la economía del conocimiento, en la cual existe una interrelación entre la educación, el conocimiento, ciencia y tecnología, lo cual provoca que el motor del desarrollo de un país sean las ideas y la aplicación de la tecnología sobre las habilidades, aprendizaje y capital humano. La piedra angular de esta economía del conocimiento es el capital humano, es decir, el conocimiento, habilidades y capacidades que posee, desarrolla y acumula cada persona. Para lo cual la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) desde 1965 ha diseñado mecanismos de evaluación del capital humano en ciencia y tecnología, los cuales se discuten y aportan parámetros e indicadores para la medición de la inversión en el capital humano y su aportación a la ciencia y la tecnología.

Economía del conocimiento es la explicación, contabilidad y gestión estratégica de la totalidad de elementos de valor percibidos y apropiados por una sociedad. Denota una transición hacia una producción basada en la ciencia y tecnología, siendo estos los principios motores de las economías desarrolladas.

Una economía basada en el conocimiento se soporta en su Capital Humano, en el uso de las ideas más que en el de las habilidades físicas, en las aplicaciones de la tecnología más que en la transformación de materia prima o la explotación de mano de obra. La economía del conocimiento demanda nuevas competencias vinculadas con las necesidades de la sociedad, involucra la capacidad de aprendizaje de las instituciones nacionales, el sector productivo y académico, así como la generación de redes interinstitucionales para la solución de problemas y el uso intensivo del conocimiento en el espacio social.

A manera de conclusión, de este análisis, la literatura sobre Capital Humano refuerza e insiste que en las economías emergentes han considerado al capital humano como uno de los elementos para desarrollar su competitividad y generación del conocimiento y que este a la vez genera un capital social y generador de capital intelectual. Más allá de las tecnologías y de los procesos, son los conocimientos y el saber de su personal cada vez más preparados los que aportan el valor añadido a la organización, empresa e/o institución.

La medición del Capital Humano y Capital Intelectual apoya para la toma de decisiones, para gestionar la inversión en desarrollar habilidades de los empleados, bases de información y capacidades tecnológicas. Es elemental para medir la competitividad de una empresa y otra. Así mismo es un elemento importante para medir a corto y largo plazo, el rendimiento de la inversión en las personas, sus habilidades y capacidades tecnológicas de la organización.

El estudio titulado Análisis Situacional de la Gerencia del Servicio a partir de la Representaciones Sociales, presentado por Camacho (2008), ejecutado en la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de FACES Universidad de Carabobo; tuvo como objetivo general efectuar un análisis situacional de la

Gerencia del Servicio a partir de las Representaciones Sociales de los participantes del Programa de Atención a la Comunidad de la Universidad José Antonio Páez; una investigación metodológicamente ubicada en el paradigma cuantitativo, como un diseño transeccional descriptivo, explicativo de campo.

Entre los hallazgos más importantes de la investigación se encontró que el Sistema Educativo Nacional se desarrolla en estrecha relación con las necesidades e intereses concretos de la sociedad en la que coexiste con sus asimetrías, su actividad y sus formas de producción y no en relación con los conceptos ideales de aquello que los individuos desean. El autor citado, concluye que para modificar esta situación es necesaria una revolución cultural que impulse una formación moral y estética para la creación de una nueva sociedad llena de hombres justos, solidarios comprometidos con los valores humanos, generosos y amables.

Para Camacho, es de urgencia crear una verdadera gestión del conocimiento y constituir la figura de gerente como principal propulsor. Por todo lo ante presentado se recomienda: programar la visita de un experto al cual le sea permitido convivir en la cotidianidad del Programa de Atención a la Comunidad (PAC). Con esta técnica, el experto podrá a través de la técnica de la observación, confirmar las representaciones sociales que los participantes revelaron en esta investigación. Además instituir un programa continuo de divulgación de los valores, filosofía, misión y visión del PAC, para complementar la inducción que se realiza al inicio del curso; así mismo llevar a cabo reuniones donde participe todo el personal, al menos mensualmente e incentivar a los empleados a participar en la detección de debilidades y aporte de ideas que contribuyan al logro de los objetivos.

Este trabajo citado, aportó datos técnicos y teóricos acerca de la interpretación y comprensión de las representaciones sociales empleadas en el estudio por los participantes del Programa de Atención a la Comunidad de la Universidad

José Antonio Páez los cuales presentan gran similitud con la población que se planea estudiar en nuestra investigación en la empresa objeto de estudio.

Fernández, Salas y Sánchez (2008), en el trabajo titulado: Propuesta de un Plan de Capacitación Dirigido a Mejorar las Competencias del Personal que Labora en el área Administrativa de la Empresa Distribuidora Nosvi, C.A. presentado para optar al título de Licenciadas en Administración Comercial. Universidad Carabobo.

La idea central de esta investigación fue proponer un plan de capacitación dirigido a mejorar las competencias del personal que labora en el área administrativa de la empresa Distribuidora Nosvi, C.A. Este trabajo de grado se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible. Los resultados obtenidos en este caso, permitieron determinar las competencias vinculadas a las necesidades de capacitación, pues los supervisores que día a día detallan y evalúan la forma en que laboran sus empleados dieron a conocer la manera en que éstos se están desempeñando actualmente, para lo cual, los errores cometidos en el manejo de la plataforma tecnológica, el poco trabajo en equipo y comunicación que se presenta entre los empleados fueron sólo algunas de las acotaciones afirmadas por los entrevistados, pues las respuestas emitidas permiten deducir no sólo las competencias que mejorarían el desempeño y la consecución de la filosofía de trabajo sino también que los niveles de eficiencia que observan los gerentes no son precisamente las más idóneas, ya que se entregan las tareas asignadas pero de forma lenta y en la mayoría de los casos con imperfecciones que deben ser corregidas por los supervisores.

Por otra parte, los autores aludidos señalan que se debe incluir dentro de la filosofía de trabajo el desarrollo profesional como factor determinante de la competitividad corporativa, partiendo de que el capital humano preparado es capaz de promover el éxito y eficiencia organizacional y considerando también el beneficio que cada individuo obtiene para obtener ascensos futuros o su propia satisfacción personal.

En conclusión se puede decir que el trabajo referenciado tiene como aportes a la presente investigación el enfoque sobre el desempeño de los preparadores en el campo laboral, sosteniendo que deben tener ciertas competencias, puesto que trabajan directamente con otras personas de la organización que tienen distintas realidades, esto nos enfoca en las representaciones sociales que es la forma que tiene cada individuo de entender la sociedad en la que interactúan y la formación laboral.

Otra investigación de interés que tiene como título La motivación de los Empleados en Organizaciones con Planes de Desarrollo de Carrera; Maldonado y Perucca (2008), presentado en la Escuela de Economía y Administración de la Universidad de Chile con la intención de conseguir el título de Ingeniero Comercial, mención en Administración, tiene como objetivo principal determinar en forma concreta la existencia de una asociación entre la motivación de los empleados y el desarrollo e implementación de planes de carrera formales en las empresas.

Los principales resultados proyectados en la investigación fueron la identificación de beneficios tanto para los empleados como para las organizaciones de contar con estos programas; en un primer plano, el reconocer la posibilidad de continuar adquiriendo y desarrollando competencias que permitan agregar valor a las carreras y que afecten positivamente la empleabilidad, y por consiguiente contribuir a que la organización mejore su capacidad de adaptación e innovación, al aumento de la productividad y al logro de un mayor compromiso de los trabajadores con una organización que se preocupa por su desarrollo, resultados basados en los efectos motivacionales que la implementación exitosa de este tipo de planes trae y al considerar la actualización e incorporación de nuevas habilidades en el personal. No obstante, también fue posible reconocer que para que estos beneficios se manifiesten, es necesario que existan ciertas condiciones en la organización como lo es el considerar el tipo de empresa y estructura organizacional, proponer un mecanismo formal; una adecuada interrelación entre los subsistemas de Recursos Humanos y compromiso organizacional.

El procedimiento para obtener los resultados anteriores se basó tanto en el estudio de la teoría referente al tema, en donde quedó en evidencia la estrecha relación que debe existir entre la motivación de los empleados y la administración, como en el análisis de un caso práctico, en donde se evaluó la relevancia de algunos indicadores de la gestión de personal. Si bien fue posible determinar el impacto a nivel económico del personal, no se pudo comprobar la existencia de un área de Gestión de Personal acorde a las exigencias para administrar los planes de carrera de los empleados, en donde gran parte de la información relevante se encuentra diseminada por diferentes estructuras, lo que dificulta la adecuada planificación de los recursos humanos y la evaluación de la efectividad de los planes implementados, como los programas de carrera.

Mencionado estudio ayuda efectivamente a la actual investigación entender y comprender aun más la importancia que tiene los planes de carrera dentro de las organizaciones y la motivación que genera este tema en los trabajadores acerca de esta área, contribuye además vislumbra la relevancia que tiene un área de Gestión del personal dentro de la organización, pues sin ella sería difícil la planificación en cuanto a la formación de los trabajadores.

En el trabajo de grado que lleva como título Estudio de las Representaciones Sociales del Sistema de Seguridad Social en Estudiantes y Docentes de la Escuela de Administración Comercial, FACES-UC, los autores Henríquez, La Manna y Madrid (2006); realizado en la Escuela de Administración Comercial, Faces-UC y publicado en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciado de Administración Comercial. Dicha investigación tiene como intención principal interpretar la Representación Social que tienen los estudiantes graduando y docentes de la escuela de Administración Comercial de FACES-UC sobre el sistema seguridad social en Venezuela. La investigación es de tipo descriptiva pues busca describir y precisar las características de cada persona o del grupo en cuanto a la formación de la representación social con respecto al sistema de seguridad social.

A través de esta investigación se llegó a la siguiente conclusión; de que las representaciones sociales de los estudiantes graduandos de Administración y los docentes con respecto al sistema de seguridad social Venezolano, se ve como un sistema ineficiente en cuanto al manejo administrativo de las instituciones ya que las consideran corruptas y poco atentas a la ciudadanía porque no prestan un buen servicio, debido a este planteamiento, surgen ciertas recomendaciones que pudieran ser de utilidad a los usuarios de este trabajo de grado; el cual es el promover el interés del estudiante de administración hacia la seguridad social, ya que este no solo va a desempeñarse en organizaciones privadas sino también en organización públicas, además de sensibilizar a las autoridades de la escuela de Administración mostrándole la importancia del tema de seguridad social para el estudiante de Administración para que estos impulsen la incorporación de la materia en el pensum de estudio de la carrera.

Este trabajo de grado ayuda, por tanto a la presente investigación en el aporte a los conocimientos teóricos en cuanto al significado concreto de lo que son las representaciones sociales, enriqueciendo aun mas las ideas que se tienen de las mismas, además permite conocer un enfoque diferente que se le puede dar a las representaciones sociales, a su vez saber los métodos o técnicas de investigación apropiados para la ejecución de este tipo de estudio.

### **Bases Teóricas**

Esta investigación busca esencialmente ampliar los conocimientos de una manera clara y sencilla acerca de las representaciones sociales y de cómo estas influyen de alguna manera en la formación laboral de los trabajadores y en la productividad de la empresa; conjuntamente de explicar los procesos que tienen que ver con la formación laboral.

Con la finalidad de abordar el tema objeto de estudio, por ello se hace necesaria la consulta de material bibliográfico, electrónico, entre otros, que permitan

adquirir conocimientos y argumentos para el desarrollo de la investigación y el alcance de los objetivos planteados.

### ***Representaciones Sociales***

Al comenzar a describir el significado de las representaciones sociales es necesario hacer un paréntesis y conocer, comprender el término de representación, que no es más que la descripción de una cosa o algo que al menos puede tocarse; según Wagner y Hayes (2011:75) “el termino de representación es un constructo teórico, el cual se emplea para describir un estado mental o proceso social de cualquier naturaleza, a partir del cual se designan objetos físicos o ideales”.

Los primeros indicios de las representaciones sociales (RS); fueron proveídos por el sociólogo Emile Durkheim; refiriéndose al término de “Representaciones Colectivas” que no eran más que los conocimientos creados por las personas, tales como conceptos, características de algún evento u objeto de la vida cotidiana y por ende estos conocimientos forman la cultura de una sociedad. Pero fue el psicólogo francés Serge Moscovici; quien a mediados del siglo XX en la década de los sesenta; dio un paso crucial formulando la teoría de lo que hoy son las representaciones sociales, basándose y adaptándose a la ideología ya expuesta por Durkheim.

Algunos autores definen las RS como “imagen” o “idea” que se forma en cada ser humano con respecto a un determinado aspecto de la vida. Jodelet (1986) considera:

La noción de representación social involucra lo psicológico o cognitivo y lo social, fundamentando que el conocimiento se contribuye a partir de las experiencias propias de cada persona y de las informaciones y modelos de pensamiento que recibimos a través de la sociedad (p.469).

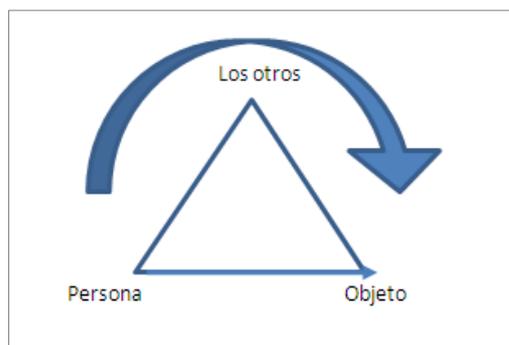
Ahora bien; sobre la construcción de las Representaciones Sociales, Ibáñez (1991) expone:

Las Representaciones Sociales se construyen a partir de una serie de materiales de muy diversa procedencia, gran parte de estos materiales provienen del fondo cultural acumulado en la sociedad a lo largo de su historia. Este fondo cultural común circula a través de toda la sociedad bajo la forma de creencias ampliamente compartidas, de valores considerados como básicos y de referencias históricas y culturales que conforman la memoria colectiva y hasta la identidad de la propia sociedad (p.41).

Para comprender la estructura de las Representaciones Sociales se hace necesario ubicarse en toda la trayectoria cultural que pueda poseer la sociedad, ya que es a través de todo este recorrido cultural que se puede conocer los valores, formas de creencias, referencias históricas y culturales que componen a la sociedad y por ende ayudan a realizar una aproximación de su identidad y poder hacer realizar estudios acerca de la percepción de percepción de la sociedad en cuanto a un fenómeno o idea colectiva.

**Figura N° 1**

El triangulo epistemológico Persona Objeto



**Fuente:** Wagner y Hayes (2011)

En la figura presentada, Wagner y Hayes (2011) tratan de explicar cómo la representación social admite que el conocimiento social es su origen, y no es dada por la cognición individual. La relación del conocimiento que tiene la persona referente a un objeto se define y es mediada por los otros que son más relevantes para la misma persona. El grupo, a través de su sistema de representación en los actos de comunicación, es la base a partir de la cual el individuo comprende e interactúa con el mundo.

Es entonces que se puede decir que las Representaciones Sociales están integradas por dos sistemas los cuales están relacionados entre sí. El primero, es un sistema operativo, el cual hace deducciones más o menos lógicas, retiene imágenes de ideas y diferencia instrucciones para que una acción tome su curso correspondiente. Este sistema cobra efecto dentro de un subsistema, el cual es una expresión directa de la representación social global y canaliza, conduce y controla las actividades del sistema operativo. En los sistemas de representaciones sociales podemos distinguir, que son intercambiables y dinámicos.

#### *Organización y Estructura de las Representaciones sociales*

Según Wagner y Hayes (2011) La organización y estructuras de las representaciones sociales se constituyen en una forma esquematizada de la siguiente manera.

#### *Imágenes y metáforas*

La forma concreta que adoptan el conocimiento racional y las representaciones sociales en la mente de quienes las portan, puede compararse de forma efectiva con las imágenes y los símbolos metáforas. El pensamiento por medio de imágenes, iconos o metáforas está muy relacionado, incluso parece idéntico, en su estructura subyacente. En nuestro contexto, consideramos que el análisis metafórico es más fácilmente accesible y útil, aunque reafirmamos que lo que se ha dicho sobre

la estructura metafórica también se aplica a las imágenes como vehículos de pensamiento.

#### *El esquema figurativo de las Representaciones Sociales*

La forma simbólica básica a la que se puede reducir las representaciones sociales ha sido llamada tradicionalmente como “el esquema figurativo”. En primer lugar se encuentra el psicoanálisis compuesta por dos entidades conciencia e inconsciencia que tiene un efecto tal sobre la otra, que ciertos contenidos se reprimen, y consecuentemente crean un complejo psíquico. El psicoanálisis es útil para reconocer lo que uno no puede expresar y lo que uno no quiere decir. Por otra parte el esquema figurativo de las representaciones sociales lo componen el esquema de la salud y la enfermedad que es una metáfora fácil de comparar; la salud integra a la sociedad a través de la actividad; la enfermedad excluye al individuo de la vida social a través de la inactividad forzada, la salud aparece ya sea como un estado, un objeto que pertenece al individuo o como la conducta de un individuo saludable. Sin embargo la idea del objeto predomina en ambos con la enfermedad y con la salud al mismo tiempo. El esquema figurativo de esta representación social constituye un hecho que en si mismo implica gran cercanía con la experiencia.

#### *El núcleo central*

El enfoque estructural centro- periferia de las representaciones sociales analiza el esquema figurativo en términos de sus funciones cognitivas. De acuerdo con esta visión las representaciones sociales no son constructos mentales homogéneos y unitarios. Más bien, se circunscriben a un grupo de creencias y actitudes, las cuales en conjunto forman una estructura jerárquica ordenada de dependencia mutua. De esta manera, una representación existente o su núcleo central permiten que se deriven inferencias que no son parte directa del tesoro oculto de conocimiento disponible, sino que están implícitas en éste.

### *Auto-referencia, funciones y jerarquía de elementos*

El núcleo central de las representaciones, como una parte esencial de la identidad social del individuo, está definido principalmente por las implicaciones que tiene sobre los valores y su carga afectiva y su estructura depende de las características individuales del sujeto, especialmente su relación con el objeto de la representación; las características sociales proyectadas sobre el objeto, es decir, su integración al sistema de normas y valores de la sociedad y los objetivos implícitos y explícitos de la persona en un situación particular con referencia al objeto de representación. Por otro lado las representaciones esta caracterizadas por la periferia, pues las representaciones son un medio de adaptarse estratégicamente a la realidad, de tal forma que concuerde con el universo ideológico y cognitivo del individuo. En este sentido, el sistema de representación de un individuo es un factor esencial para mantener y defender su identidad.

### *El sistema y el metasisistema*

La dinámica de los sistemas de conocimiento tales como las representaciones sociales, los esquemas y las creencias, tienen sus raíces en los procesos de comunicación y discurso de los grupos sociales más que en la mirada de la mente individual. La teoría de las representaciones sociales permite una visión más general de los procesos verticales de arriba-abajo.

Las representaciones sociales son entendidas como esquemas principalmente arraigados en el discurso y la estructura social de los grupos, lo que las hace un constructo socialmente compartido. El hecho de tener sus raíces en el contexto social y cultural del grupo, las hace relevantes para la identidad de sus miembros, tanto a nivel de identidad del yo, como al de identidad social.

### *La categorización y el anclaje*

Las representaciones sociales, como sistema de conocimientos, clases y relaciones teóricas, permiten que los objetos sociales y los estímulos sean clasificados

dentro del sistema de conocimiento existente. Este mecanismo nos permite aclarar ideas extrañas en contextos conocidos, reduciendo lo extraño en las categorías e imágenes comunes, y así clasificando y nombrando dichas ideas. La lógica de la categorización permite clasificar lo nuevo de acuerdo con su grado de semejanza con lo convencional.

Según Pesqueux, (2000). Define la objetivación y la mente socializada como:

Una de las funciones esenciales de las representaciones es el proceso de objetivación, que es un proceso multifacético, es decir la objetivación es el proceso que transforma lo desconocido y todavía no lo familiar en una realidad comprensible; la objetivación es además un mecanismo por el cual el conocimiento representado socialmente adquiere su forma específica. La visión de la objetivación se refiere al hecho de mantener una representación y atribuir una realidad a las creencias asociadas. (p.123).

En síntesis se puede concluir que las representaciones sociales son la percepción que las persona tienen acerca ser una tema u objeto social; y que además para poder ser una representación social están compuesta por una serie de elementos (imágenes, metáfora, esquema figurativo, el anclaje); estructura y dinámica que ayudan a entender su significado. Las representaciones sociales deben verse netamente como algo o como un conocimiento general.

Es importante para efectos de la presente investigación conocer a cabalidad todo lo que integra las representaciones sociales, pues ayudara por tanto en el desarrollo de la averiguación, siendo esta la temática central de la investigación.

### ***Nociones sobre la Administración***

Al abordar de forma teórica el nuevo pensamiento Administrativo como justificación y como norma, posee dos características: la simplificación y la encantación. Se tomara en cuenta estos 2 aspectos, pero solo después de haber trazado los ámbitos de las posiciones epistemológicas que van a caracterizar las buenas razones para hablar hoy en día de la organización.

Por organización se entiende todo lo que concierne a la vida en sociedad, en entidades de dimensiones más reducidas. Pero como lo subraya Hatchuel (2003):

El contacto con el objeto reposa de entrada sobre 2 alternativas, ligadas sin embargo indisociablemente: la organización como actividad organizadora (mediante técnicas pero también a través de una reflexión de los agentes y de los colectivos donde ellas actúan) y la organización como lugar de ejercicio de las actividades. Toda la dificultad consiste entonces en hablar indisociablemente de estos dos aspectos, en tanto que sus referentes son diferentes. (p. 13).

Tomando en cuenta igualmente lo que menciona Hatchuel (2002) los cuatro criterios constituyentes de un modelo organizacional:

1. Una visión que sobrepase la dimensión de las técnicas de gestión.
2. Un sobrepasamiento de las especificidades sectoriales.
3. La existencia de instituciones que permitan la formulación y la difusión del modelo (Escuelas, Investigadores, Grupos de Profesionales).
4. Concretizaciones ejemplares. (p.14).

### *Organizaciones del Mercado*

Uno de los contactos de la organización se hace muy a menudo a través de los discursos. El problema consiste entonces en revelar los modelos transmitidos por el discurso sin llegar a ocultar la coproducción de este discurso y del modelo. En otras palabras hablar de la organización se inscribe en una forma legítima y permite hablar de ello, forma legítima que considera a las acciones que irán en el sentido inducido por esta manera de hablar.

Según Weick citado por Cruz (1995) interpreta que el Propósito del Modelo:

Es una manera de antecedente, que recuerda la diferencia de entendimiento que existe entre realidad y verdad. La realidad se percibe de manera sensorial o a través de una instrumentación. Por lo demás, ella se desarrolla en interacción con la instrumentación que permite percibirla (por ejemplo, los microbios existían antes de que se los pudieran ver pero se podía tejer historias sobre las enfermedades que producían, historias que se convirtieron en teorías científicas cuando fue posible observarlos). En consecuencia, la realidad se desarrolla en relación con una instrumentación mientras que la verdad se construye; contrastando lo que tiene que ver con la observación. (p.79).

Es entonces el modelo el que provee el conjunto de conceptos y de relaciones que se establecen entre ellos permitiendo así aprehender estos objetos y proponiendo una representación de ellos, la construcción de la verdad o su reconocimiento y la percepción de los elementos de realidad. Ella es parcial por naturaleza, los modelos simplifican; también es programadora porque crea una forma de verdad coherente con la manera como el modelo habla de la verdad y de los elementos. Se puede entonces definir según los modelos aplicados en tanto que los elementos objeto de la observación siguen siendo idéntico. Pero un modelo solo es de interés en la medida en que este aporta un enriquecimiento en término de transparencia. En consecuencia, su validez será juzgada según Weick (1995) quien expresa:

- Su fundamento teórico como, por ejemplo su capacidad para proponer leyes a partir de las regularidades observadas.
- Su capacidad de interpretación.
- La validez de su predicción, es decir la posibilidad de verificarlos mediante el examen de los hechos. (p. 20).

La construcción de modelos nuevos no es solamente un fin en sí mismo. Ella es útil, entre otros, en un campo como el de la ciencias de las organizaciones para definir mejor las técnicas, métodos y herramientas aplicados en el campo cubiertos por el modelo.

Es la razón por la cual como se subrayaba antes, la representación de la verdad que los métodos ofrecen conducen a creer por interacción, una cierta realidad en ciencia de las organizaciones como en las otras disciplinas el recurso a los métodos es sistemáticos, aun si sus postulados permanecen a menudo implícito de ahí la importancia de revelarlos al mismo tiempo que las posiciones que la justifican (positivismo o constructivismo)

### ***Metáfora, Imagen***

En efecto Morgan citado por Cruz (2005) Propone ilustrar el concepto de imagen y metáfora como:

La que permite hablar de la organización en tanto que la metáfora permite profundizar la comprensión del campo que ella recubre. La metáfora supone un manera de pensar y una manera de ver que induce un tipo de comprensión que es el del pensamiento por semejanza o por sustitución. (p. 87).

Es el recurso a la metáfora el que según Morgan citado por Cruz, (2005:88), "permite confrontarse a la complejidad de la situaciones con el fin de hacerlas inteligibles". Es ella, entonces, la que de vida a imagen. La metáfora crea el "Todo" que tiene que ver con otra figura el estilo-explora; de ahí el juego de la metáfora y de la metonimia en la imagen de lo que ella tiene para decirnos observamos que la metonimia pasa también por una imagen, y que en este sentido, ella produce un efecto del mismo orden que la metáfora. La metonimia permite hablar del todo por la parte y de la parte por el todo. En el sentido en que aquí se empleara se trata de un operador de la misma clase que la metáfora. Es así como hablar de la organización y del mercado para ofrecer una descripción implícita de sus agentes o del cliente para representar el mercado, tiene que ver con la metonimia, el desplazamiento supone la existencia de una referencia. Pero hay que observar de nuevo como las metáforas pueden influenciar la creación de los elementos de realidad

que van en el sentido de lo que ellas transportan. El modelo ofrecería entonces, de alguna manera, una inteligibilidad en “primer grado” cuya imagen permitiría hablar.

### *Estereotipo y Prejuicio*

Para concluir con este contenido teórico con una sencilla recordación del concepto estereotipo que se emplea como sinónimo de arquetipo y el de tipo ideal que se empleara como sinónimo de modelo. Si lo intercultural es el momento de confrontación de elementos culturales de los cuales cada uno de los transmisores es limitadamente consiente (comportamiento externos, manera de estar en el mundo, costumbres, hábitos, una lengua, una historia) con un contenido emotivo muy importante (valores y presunciones, visiones del mundo, modelo de pensamiento, entre otros). Se puede distinguir entre tipo ideal (construidos en una perspectiva comprensiva) estereotipo (soporte discursivo del tipo ideal y del prejuicio) y prejuicio (que es el uso efectivo degradado del estereotipo). Tal como lo señala Flecheux (2000) expone el estereotipo y el prejuicio como:

Un estereotipo significa una acción que se repite sin haberla sometido a un examen crítico. Los estereotipos son simplificadores y globalizadores e ignoran las variaciones. El prejuicio es un juicio (positivo o negativo) que precede a la experiencia listo para ser pensado consagrado, dogmático que adquiere una especie de evidencia que ocupa el espacio dejado por la deliberación. (p.18).

El estereotipo puede expresar un prejuicio pero también puede engendrarlo. Todo prejuicio deviene inteligible por un estereotipo, pero todo estereotipo no es necesariamente un prejuicio el estereotipo nace de la confrontación entre dos grupos y expresan la diferencia entre ellos en nombre de uno respecto al otro. El estereotipo tiene entonces una función a la vez cognitiva y de identidad. Lo intercultural comienza justamente en el momento en el que el estereotipo no se une en la desvalorización del otro y eso precisamente lo que engendra toda dificultad. El

problema que acá de plantear esta breve presentación de las nociones de tipo ideal de estereotipo y de prejuicio consiste también en saber si los instrumentos de gestión así como los modelos organizacionales no podrían finalmente ser interpretados tanto en una como en otra de las categorías.

### ***Modelo Organizacional e Ideológicos***

Es por lo antes expuesto que se hace referencia a los Modelos organizacionales e ideológicos para ampliar el aspecto cognitivo, es necesario en esta etapa de consideración, profundizar el universo de las ideologías y de la creencia, que es el mismo en el cual modelo, imagen, metáfora y figura hunden sus raíces en la medida de que ellos conducen a crear un mundo que sea coherente con los que ellos transportan en su propio interior.

La ideología esta próxima al concepto de cultura porque ella plantea el problema de la contingencia de las representaciones a un sistema de valores; también se refiere a elementos planteados como una teología flexible confusa. En efecto, en nombre de la cultura es posible decir que la cultura francesa, es comparable con la cultura inglesa en nombre de una cultura europea, pero también que ella es diferente (se hace entonces énfasis en la comparación). En nombre de la ideología, igualmente se puede decir que existen modelos organizacionales más ideológicos que otros, al igual que se puede decir que la organización misma es pura ideología. La instrucción del concepto de sistema de valores indica que la ideología, así como la cultura son afirmaciones de verdad, pero también procesos de evaluación y de identificación. En cualquier caso, un aspecto distingue la ideología de cultura: la cultura posee un carácter de permanencia ligado sin duda a una articulación con referencia últimas, en tanto que las ideológicas, aun si duran en el tiempo, tiene tendencia a desaparecer súbitamente, como si se pudieran.

Se puede decir según lo expuesto por los autores que el concepto de ideología es particularmente difícil en sí mismo. A la vez que se beneficia y sufre de sus dos

influencias mayores, en sus fundamentos: la de la perspectiva política de K. Marx y F. Engels y de la reacción sociológica con Weber, Boudon pasando por, Mannheim (1929), Geertz (1973) y Dumont (1977). La ideología construye una visión del mundo al estructurar una verdad. En el sentido estricto del término, como todo concepto así construido, la ideología es la ciencia de las ideas. Según Boudon citado por Cruz (2005), reconoce que:

Los modelos desarrollados por las ciencias sociales constituyen simplificaciones de las realidades y generan estrategias de justificación (Las ideologías son un ingrediente natural de la vida social las ideologías no surgen a pesar de que el hombre sea radical, sino precisamente porque hombre es radical) (p. 22).

Boudon citado por Cruz (2005) concluye con la elaboración de una teoría restringida de la ideología a partir de la siguiente proposición:

Contrariamente a una idea recibida, (idéa reçue) estas otras ideas recibidas que entran en la composición de las ideologías, lejos de ser fruto del enajenamiento o de fuerzas oscuras que escapan al control del sujeto pueden por el contrario emerger normalmente en la mente de este sujeto. (p. 106).

Por lo tanto, es sobre esta posición cognitiva cómo es posible apoyarse para fundamentar las posturas que permiten hablar de las organizaciones, las representaciones sociales y fundar la comprensión de los principios de la justificación de sus modos políticos. Se trata de enmarcar todos estos elementos descritos por diversos autores y comprenderlos en un momento liberal que encierran todos estos elementos en un mismo universo con enfoques muy reales y de qué manera los modelos organizacionales los relevan en perspectiva, cada punto sienta bases para seguir formulando las teorías que llevara a una visión más específica del tema objeto de estudio.

### ***La Formación Laboral***

Es primordial entender que la educación que se da más allá de las escuelas es importante debido a que las organizaciones necesitan de conocimientos para poder funcionar, cabe destacar que una organización es entre otras cosas, conocimientos acumulados sobre cómo resolver un cierto problema. Las organizaciones necesitan saber para hacer cosas, y también necesitan saber cómo adquirir nuevos conocimientos. Una empresa saludable debe ser capaz de aprender, y de aprender a aprender.

Por otra parte es necesario comprender mejor los factores que facilitan o impiden el aprendizaje en las organizaciones, que podría servir para enriquecer la experiencia laboral de cada uno de los trabajadores. Aprender a usar el potencial educativo de las organizaciones es muy buena opción para darle sentido a la experiencia personal de los trabajadores. Es por tanto que la organización se puede describir como un permanente educativo y el nivel educativo y las habilidades que los trabajadores tienen influyen en la cultura organizativa, esta puede ayudar o fracasar. De acuerdo con Gore (1996) describe a las empresas como:

Un organismo siempre en aprendizaje; el logro de soluciones estables no es buen criterio de evaluación. Está en la esencia misma de las organizaciones al cambiar las circunstancias solo para poder encontrar nuevos y más desafiantes problemas. A la forma en que estos aprendizajes se producen o se malogran en los distintos aspectos de la vida organizacional. (p. 78).

Es fundamental para las organizaciones de hoy en día, que tenga la concepción de que no solamente su función dentro del mercado competitivo el de producir productos, sino también que son entes de capacitación para su personal, y que este ayudara por medio de la formación recibida a mejorar la competitividad de la organización.

### *Aspectos organizativos relacionados con el aprendizaje*

Según Gore (1996) existen tres enfoques organizativos que influyen con el aprendizaje, cada uno de ellos de gran relevancia para el aprendizaje en la organización:

*Los objetivos y la estructura:* la existencia de objetivos y la previsibilidad de la acción son más o menos indispensables para hablar de organización. No puede pensarse en una organización sin la existencia de algún propósito común y de cierta coordinación de las acciones que se desarrollan para alcanzarlos. Se puede decir que, las organizaciones además de ser instrumentos para lograr objetivos, son mecanismos de condicionamiento o control de la conducta.

*Los mecanismos de relación:* los mecanismos de relación deben ser capaces de producir y dar sentidos. Los factores culturales pueden ayudar a entender lo que la gente aprende, o se ve inhibida de aprender en una organización. La organización, como el mundo, es un contexto ambiguo, donde lo que sucede no es claro y entenderlo es importante; para ello, la gente construye y comparte significados.

*El contexto y el aprendizaje:* las organizaciones pueden ser inventadas por sus miembros o por algunos de ellos, pero eso no significa necesariamente que sean capaces de subsistir. Para hacerlo, deben ser capaces de responder a las demandas del medio ambiente, lo cual les exige ciertas estrategias, ciertos objetivos, cierta estructura y también alguna forma cultural que implique valores y actitudes adecuadas a ese contexto. Las organizaciones que brindan al contexto lo que este requiere, puede vivir y prosperar aun con niveles de conciencia y capacidad de cambio relativamente muy bajos.

### *La formación en el Contexto Organizativo*

Muchas veces la formación para las organizaciones que invierten en ella, no funciona como esperan, pudiera deberse a diferentes motivos entre ellos los costos de la capacitación son muy altos, por otra parte los resultados de la formación pueden ser confusos. Gore (1996) expone:

Los problemas de interacción entre la capacitación y la organización; como lo son: desestimar el poder educativo informal de la organización; mantener muchos obstáculos y pocas recompensas para la implementación de los cambios; no atender a la necesaria congruencia de la organización; carecer de planteos razonables sobre manejo de tiempos. (p.136).

Cabe destacar que dentro de las organizaciones existe una formación o capacitación que no se da en aulas ni en los puestos de trabajos pues esta ocurre en los pasillos, ascensores, y lugares alrededor de las empresas; es decir la educación informal de la organización; se puede decir que es mucho más efectiva que cualquier otra forma de entrenamiento, pues concuerda exactamente con la realidad. Ahora bien para comprender porque la formación falla, se hace necesario tener muy en cuenta que las organizaciones capacita dentro de ella y contra corriente. Si bien es cierto que los objetivos de la organización facilitan ciertos aprendizajes también es cierto que prohíben otros; siendo este un punto clave al momento de la planeación en cuanto a la formación de sus trabajadores. Gore (1996) enumera ciertos aspectos en el diseño de la organización donde se puede demostrar claramente como se priva y se desarrolla el aprendizaje:

1. El organigrama intente condicionar las interacciones; la segmentación vertical de las decisiones (división del poder) delimita los niveles de discrecionalidad y riesgo que cada persona puede tomar;
2. La división horizontal del trabajo tiende a orientar la atención, la memoria y el esfuerzo;

3. Los sistemas organizativos, los métodos y procedimientos, son conocimientos, acumulados que se proponen orientar los aprendizajes de los miembros;
4. Las comunicaciones (quienes hablan con quienes y de qué), las recompensas y las sanciones, y hasta la forma en que el edificio está construido, confluyen para condicionar el quehacer humano, volverlo previsible en función de ciertos objetivos. (p. 138).

Se puede decir según lo expuesto por los diversos autores que las organizaciones son herramientas diseñadas para hacer más de lo mismo y cualquier medida que se tome para modificar los objetivos choca con los hábitos y el aprendizaje que en algún momento fue exitoso, causando así una actitud en el trabajador donde este solamente haga lo que se le pide que haga y limitando su capacidad para aprender.

Para que la formación en la organización se pueda llevar a la práctica es necesario construir la legalidad de la capacitación y esa legalidad es dada por medio del dialogo en los distintos niveles de la empresa sobre donde se está, a donde se quiere ir, que se quiere hacer, como organizarse y que se necesita aprender para hacerlo; todo ello forma parte del proceso de capacitación. Según Gadow (1996) destaca una noción de lo que es la construcción de la legalidad de la capacitación:

Es un proceso crítico que necesita de diálogos y acuerdos importantes, cuando un proyecto de capacitación dispone de la red de acuerdos necesarios, los individuos comienzan a contar con el marco organizativo necesario para pasar a la acción, el aprendizaje deja entonces de ser un fenómeno individual para convertirse en organizacional (p. 186).

Es de gran importancia para la organización que se tome muy en cuenta la capacitación de sus trabajadores, ya que el crecimiento de la misma va a depender en cierta manera de la formación que tenga su personal y la seriedad que se le dé a dicha formación. Existen acciones organizativas la cuales su propósito son promover el

aprendizaje en los miembros participantes, en este caso en los trabajadores. Es por ello que la misión de la capacitación no es solamente en elaborar e implementar planes didácticos, sino debería ayudar a la organización a funcionar como un ente que aprende y enseña. Para que una organización sea capaz de aprender, se requiere que está este integrada por individuos que aprenden, por lo tanto la organización debe ser el ente que forma a sus trabajadores; es decir enseña a la gente a trabajar junta, a poner su conocimiento al servicio de la misión de la organización y poder comunicarse más allá de las diferentes funciones y de las diferentes especialidades.

### ***La formación basada en competencias***

Antes de abordar la temática de la formación basada en competencias se hace necesario conocer y comprender el termino de competencias; de acuerdo con Gonzi y Athanasou citado por Tobón (2005), conciben el concepto de competencias como: “una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas, que combinan aspectos tales como actitudes, valores, conocimientos y habilidades con las actividades de desempeñar”.

Ahora bien para entender y comprender de una forma sencilla la materia de formación y competencia, se debe saber que esta es simplemente un conjunto de actitudes, de conocimientos y de habilidades específicas que hacen una persona capaz de llevar a cabo un trabajo o de resolver un problema particular. Pues la formación por competencias se constituye en una estructura modular que asegura un nivel alto de composición de los contenidos para la formación en competencias.

Esta ordenación permite la flexibilidad en la ejecución de la formación, y las exigencias del mundo laboral y el balance entre los componentes académicos, laboral e investigativo.

## **Bases legales**

Para esta investigación se encontraron diversos aspectos legales los cuales regulan la formación laboral y la responsabilidad que tiene las empresas en materia de formación, todo ello establecido en el título V de la Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras (2012); entre los artículos hallados se pueden citar:

### ***Concepción de la formación colectiva, integral, continua y permanente.***

Artículo (295); concibe la formación colectiva, integral, continua y permanente como la realizada por los trabajadores y trabajadoras en el proceso social de trabajo desarrollando integralmente los aspectos cognitivos, efectivos y prácticos, superando la fragmentación del saber, el conocimiento y la división entre las actividades manuales e intelectuales.

A tenor del contenido legal aludido en el artículo precedente, la formación del trabajador implica el desarrollo de canales de acceso al conocimiento que permitan no sólo la formación integral del colectivo de trabajadores sino que viabilice la ampliación del conocimiento y el sentido social del trabajo sin menoscabo de su condición de trabajador manual o intelectual.

En tal sentido, la empresa debe disponer de los recursos expresos para el cumplimiento del mandato normativo de manera que el esfuerzo se vea realizado en términos del desarrollo integral de las habilidades y saberes del trabajador través de la planificación y ejecución de diversos cursos y actividades que potencien sus competencias personales y cognitivas.

### ***Finalidad de la Formación***

Artículo (296); la formación colectiva tiene como finalidad el pleno desarrollo de la personalidad y ciudadanía de los trabajadores y trabajadoras, para su participación consciente,

protagónica, responsable, solidaria y comprometida con la defensa de la independencia, de la soberanía nacional y del proceso de transformación estructural que nos conduzca a la mayor suma de felicidad posible, mayor suma de seguridad social y mayor suma de estabilidad política.

De acuerdo con el argumento reglamentario mencionado en el artículo de interés, la formación laboral tiene como finalidad desarrollar en los trabajadores un sentido de pertenencia y de preocupación por los aspectos sociales que aseguran a un país el bienestar de sus ciudadanos y el derecho de gozar de una estabilidad política por medio de la continuidad de los diferentes programas y planes estratégicos llevados a cabo.

En tal sentido, la formación colectiva en las empresas deberá estar orientada a hacer crecer las potencialidades de sus trabajadores permitiéndoles desarrollar de igual forma una actitud colaboradora y desinteresada en la lucha por la independencia y el bienestar nacional.

### ***Formación y puesto de Trabajo digno.***

Artículo (299); El Estado a través del proceso educativo creará las condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica, tecnológica y humanística de los trabajadores y trabajadoras, para asegurar su incorporación al proceso social de trabajo, en puestos de trabajo dignos, seguros y productivos, que garanticen el bienestar del trabajador, la trabajadora, sus familias, comunidades, y orientados al desarrollo integral de la Nación.

Conforme al contenido legal del presente artículo, el Estado diseñará herramientas en cuanto a ciencia y tecnología para que las trabajadoras y trabajadores tengan a su disposición diversos programas de desarrollo cognitivo, efectivo y práctico que aseguren funciones cada vez más dignas y seguras, de gran

protagonismo dentro de las organizaciones y de gran alcance en el desarrollo social y económico de la Nación.

### ***Facilidades para la formación en la entidad de trabajo***

Artículo (317): los patronos o patronas facilitaran la formación de los trabajadores y trabajadoras en la entidad de trabajo, en el marco del proceso social de trabajo.

Acorde al contexto legislativo del actual artículo, los patronos o patronas brindarán a sus trabajadores una gran cantidad de alternativas dispuestas a facilitar su desarrollo integral con el propósito de crear en ellos una identidad con el proceso social de trabajo llevado a cabo en la Nación.

Por tal motivo, las empresas abrirán un espacio que permita al trabajador reforzar áreas de conocimientos y desarrollar habilidades que le aseguren crecer tanto dentro como por fuera de la organización mediante la obtención de puestos cada vez más decorosos y con un mayor engranaje con su comunidad.

Por otra parte se hallaron algunos artículos legislativos de interés para el oportuno desarrollo de la investigación, ubicados en el Título VI pertenecientes a la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación; entre los cuales se pueden referir:

### ***De la formación del talento humano***

Artículo (54). El ejecutivo Nacional promoverá y estimulara la formación y capacitación del talento humano especializado en ciencia, tecnología e innovación y sus aplicaciones, para lo cual contribuirá con el fortalecimiento de los estudios de postgrado y de otros programas de capacitación técnica y gerencial.

Conforme a lo manifestado en el artículo enunciado el Estado apoyará y contribuirá a que los programas de capacitación técnica y legal se profundicen en

áreas de educación especializada de manera que promuevan el fortalecimiento de los trabajadores formados en ciencia, tecnología e innovación.

Por lo tanto las organizaciones tanto gerenciales como educativas deberán mantener una relación recíproca con el Estado de manera que se facilite su contribución a la formación y capacitación del talento humano en estas áreas de estudio.

### ***Incentivos para la Inserción y Movilización***

Artículo (55). El Ejecutivo Nacional diseñará e instrumentará incentivos necesarios para estimular la formación e inserción del talento humano especializado en las empresas e instituciones académicas. Asimismo, implementará incentivos destinados al intercambio y movilización del talento humano entre las empresas e instituciones académicas.

Partiendo de lo expuesto en el artículo de la presente ley, el Estado se compromete a crear y facilitar diversas herramientas que proporcionen a los trabajadores la oportunidad de ingresar a las organizaciones tanto de estudio como gerenciales al mismo tiempo incentivando a estas a permitir que los trabajadores crezcan profesionalmente por medio de una rotación entre ambas instituciones.

Por consiguiente las empresas y organismos de educación deben promover la inserción del talento humano a sus áreas de desarrollo como de igual forma facilitarles el acumulamiento de experiencias y conocimientos en el área de ciencia, tecnología e innovación.

### ***Financiamiento e Incentivos***

Artículo (56). El Ejecutivo Nacional estimulará la formación del talento humano especializado, a través del financiamiento total o parcial de sus estudios e investigaciones y de incentivos, tales como, premios, becas, subvenciones, o cualquier otro reconocimiento que sirva para impulsar la producción científica, tecnológica y de innovación.

El estado aportara beneficios económicos que les permitan suplir los costos que conllevan sus estudios e investigaciones así como implementar acciones que promuevan el desarrollo científico, tecnológico y de innovación.

### ***Carrera Nacional del Investigador***

Artículo (57). El Ministerio de Ciencia y Tecnología impulsará la Carrera Nacional del Investigador, para lo cual se promoverán los instrumentos legales necesarios para su aplicación.

El ministerio encargado de crear las condiciones y aplicaciones legales en el área de ciencia, tecnológica y de innovación se comprometen a proveer a trabajadores e instituciones con las herramientas legales necesarias para su desarrollo.

De tal manera las instituciones tanto académicas como empresariales deben ajustarse a estos condicionamientos legales para lograr así el éxito en estas áreas de desarrollo.

### ***Estímulo a la Vocación Científica***

Artículo (58). El Ejecutivo Nacional estimulará las vocaciones tempranas hacia la investigación y desarrollo, en consonancia con las políticas educativas, sociales y económicas del país.

Manteniendo el orden normativo del presente artículo, el estado aprovechara crear desde temprana edad en la población el deseo por la acción investigativa y de desarrollo en sintonía con los programas sociales.

De manera tal las instituciones encargadas de impartir estos conocimientos deben proveer de material informativo que contribuya a promover esa vocación por la investigación y el desarrollo en la población.

### ***Movilidad de los Investigadores hacia el entorno Social y Económico***

Artículo (59). Los investigadores de las instituciones de educación superior, de formación técnica, de institutos o centros de investigación, a dedicación exclusiva, a tiempo completo, o de cualquier otra dedicación, podrán participar, en el marco del Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, en actividades tendientes a:

1. La formación de nuevas empresas o asociaciones, basadas en resultados de investigación y desarrollo.
2. En proyectos de investigación y desarrollo en el seno de empresas o asociaciones. La instrumentación de los mecanismos y procedimientos correspondientes se realizará conjuntamente con las respectivas instituciones, empresas o asociaciones involucradas.

A través del Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación se facilitará a los investigadores de formación superior, técnica y de investigación de eventos informativos llevados a cabo con la idea de hacer conocimiento común de planes y mecanismos para el surgimiento de nuevas instituciones y proyectos de investigación y desarrollo.

Las instituciones de educación y de gerencia facilitaran a sus investigadores el poder asistir a estas actividades impartidas por el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Resulta de gran relevancia para los efecto del desarrollo de la presente investigación conocer y comprender las repercusiones legales que existen y las por las cuales se rigen la formación de los trabajadores en el país. Desde un punto de vista la ley forja la formación colectiva dentro tres aspectos “cognitivo, afectivo y practico” con el fin de fomentar el conocimientos en los trabajadores.

La razón principal de la formación colectiva en el contexto legal es el de impulsar la personalidad de los trabajadores, logrando así un equilibrio público; ahora bien, cabe destacar que existe una corresponsabilidad entre el Estado y las organizaciones para que la formación se ejecute; por un lado con el propósito de motivar a la formación, el Estado por medio del proceso productivo, establecerá el entorno y las oportunidades para así certificar la integración a los puestos de trabajos.

En tanto las organizaciones se encargan de proveer la formación de sus trabajadores dentro de las mismas, todo ello dentro del contexto del proceso social de trabajo, teniendo este último como objetivo esencial el bienestar en cuanto a la satisfacción de las necesidades humanas a través de la buena distribución de los patrimonios, los cuales produzcan las condiciones materiales y sociales que permitan al trabajador y su familia su desarrollo integral.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Naturaleza del estudio**

El diseño del marco metodológico es pieza fundamental para el desarrollo de la investigación, pues en esta parte se procede a la descripción de los pasos a seguir para la realización de la misma; es decir, los detalles del enfoque investigativo que se asumirá para la culminación de la tarea de indagación. En consecuencia es de señalar que la naturaleza del estudio se ubica en una investigación de campo, de carácter interpretativo, orientada a la comprensión-interpretación de las representaciones sociales que, asignan los trabajadores a la formación laboral en la empresa.

Desde esta perspectiva, se requiere puntualizar situaciones, actitudes, experiencias y/o comportamientos que son observables, siendo el método cualitativo el más idóneo de obtenerlos; este tipo de investigación, según lo plantean Goetz y LeCompté (2002: 59), “tiene la característica de ser más provechosa para los investigadores pues los métodos que se llevan a cabo para realizarla no son tan rigurosos sino que permiten el libre desarrollo de la investigación”.

Para Abric (2000:143), por la complejidad que caracteriza las representaciones sociales no deberían ser estudiadas de otra manera que no fuesen cualitativas ya que esto empobrecería la investigación y limitaría la abundancia de los datos.

Con la investigación cualitativa se puede estudiar la realidad social a través de la propia representación del sujeto investigado, además al investigador ser un observador participante con el grupo de estudio para conocer sus costumbres y formas de vida; por otra parte la investigación cualitativa es humanista porque se interesa por las personas, los hechos sociales, y su interpretación no está basada en verificar hipótesis o medir la realidad.

La hermenéutica y la fenomenología desde el método cualitativo; partiendo de esto la hermenéutica, tiene como propósito principal según Martínez (2006):

Descubrir los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos y los gestos, así como cualquier acto u obra, pero conservando su singularidad en el contexto del cual forma parte; es decir la hermenéutica ya no es solo la interpretación de textos escritos sino de toda expresión humana y también implica su comprensión. (p.121.)

Además el autor también señala, del el enfoque fenomenológico;

El método fenomenológico estudia los fenómenos tal como son percibidos y experimentados por el hombre y, por lo tanto, permite el abordaje de las realidades cuya naturaleza y estructura peculiar solo pueden ser captadas desde el marco de referencia interno del sujeto que las vive y experimenta. (p. 128)

Mediante este método se permite explicar de una manera más cómoda los roles, forma de vida, gestos, expresión y estructura social del grupo investigado; todo esto ayuda a explicar el comportamiento de las personas en estudio y por ende del grupo donde se desenvuelven, además el método fenomenológico ayuda también analizar las percepciones del ser humano en cuanto a un fenómeno.

Así, se afirma que el método Hermenéutico y la Fenomenológico contribuyen a ejecutar el análisis de la conducta y pensamiento de las personas que se abordan para conocer la Representación Social que ha integrado el trabajador acerca su formación laboral dentro de la empresa en estudio.

### **Técnicas de recolección de la información**

La investigación orientada a la comprensión de fenómenos asociados al análisis de situaciones reales que se presentan en un entorno o comunidad, donde el investigador tiene como propósito interpretar, describir el porqué de la situación,

requiere del investigador la ubicación en el escenario real de trabajo donde se presenta el problema a estudiar para extraer la información precisa de lo que acontece. Por lo tanto, las técnicas de recolección de información aplicables se refieren a la observación directa y participante de los investigadores, la captura de discursos a través de grabaciones o filmaciones. En el caso, la observación se desarrolló directamente en la planta, las entrevistas, abiertas y a profundidad constituyeron el eje central de la observación.

La información procedente de las entrevistas fue categorizada para una mejor comprensión, interpretación y estudio de su contenido; de esta forma, la acción se orientó a extraer las Representaciones Sociales en estudio.

Como ya se mencionó la entrevista no estructurada es la técnica más efectiva para recabar la información que se necesita obtener acerca de las Representaciones Sociales en cuanto a la formación laboral; pues en la entrevista el investigador debe propiciar un diálogo espontáneo que le informante se sienta en libertad de decir lo que piensa; la cual como expresa Delgado de Smith (2011:286) “es una conversación efectuada entre dos personas por lo menos, en el cual una es el entrevistador y otro es el entrevistado; estas personas dialogan en torno a un problema o aspecto determinado, teniendo un propósito profesional”. Además la entrevista es muy utilizada en las ciencias sociales ya que simboliza un proceso cómodo para obtener datos objetivos, a través de este método se captan tanto las opiniones como los criterios personales del informante y son con estos con los cuales se realizan las interpretaciones pertinentes.

En la entrevista no estructurada debe realizar un cuestionario o guía donde presentara los aspectos que quiere explorar del tema en estudio, en esta caso las Representaciones Sociales sobre la formación laboral, pero este no debe regir la entrevista, el informante debe abordar el tema como quiera y durante el tiempo que desee; el cuestionario servirá como indicador al investigador para conocer si todos

los puntos allí expuestos se hablaron; según opina Delgado de Smith acerca de las entrevistas no estructuradas (2011:287): “se realiza con preguntas abiertas que son respondidas dentro de la conversación, teniendo como característica principal la ausencia de una estandarización normal. La persona interrogada responde de una manera exhaustiva y con sus propios términos”.

Para obtener una información veraz, se deben tomar en cuenta ciertos detalles al momento de realizar la entrevista como lo es la escogencia de un lugar apropiado, que ayude la entrevista, un contexto donde se encuentren elementos que no alteren la misma; en la entrevista más que expresar interrogantes, el investigador debe hablar más espontáneamente al informante, es decir no dirigirlo y de esta manera descubrir las motivaciones, intenciones, conflictos, que surgen de la espontaneidad de una persona. Es por ello que la entrevista como forma de producción de un discurso comunicativo es un recurso metodológico indispensable es de suma importancia al momento de la comunicación para la formación y afianzamiento del estudio de las representaciones sociales.

### **Observación Participante**

La observación Participante consiste en que el investigador se involucre con el grupo a estudiar (trabajadores) pero no afectando los hechos que allí ocurren, simplemente visualizara el entorno vivencias diarias; en esta investigación el observante descubrirá como percibe el trabajador la formación laboral que está recibiendo de parte de la empresa para la cual labora; ahora bien Delgado de Smith (2011:287) afirma que la observación: “es el procedimiento que tiene como propósito ir registrando de una manera sistemática la conducta del hombre y su contexto social. Se trata de la capacitación de datos como producto de un seguimiento sistemático del hecho en estudio”. El observador como el informante se expresa del tema en estudio, sus críticas, gestos y todo por menor al respecto será de ayuda a la hora de categorizar las entrevistas y realizar el análisis.

### **Conglomerado de informantes**

El grupo objeto de intervención en la investigación se constituyó con los trabajadores de una empresa del sector eléctrico y mecánico ubicada en Valencia-Estado Carabobo.

### **Informadores claves**

Como sujetos informantes fueron seleccionados siete actores sociales relevantes, caracterizados de la siguiente manera: un Director Principal; un Inspector de Seguridad; un Ingeniero de Proyectos y Obras así como cuatro trabajadores, se fijaron como criterios que fueran trabajadores del área de electricidad, que se identificaran con la intencionalidad de la investigación y que accedieran a ser entrevistados.

### **Técnicas para el tratamiento de la información**

La información recolectada en el estudio, fue sistematizada, convertida en unidad hermenéutica con su transformación a registro RTF, tal como lo requiere la aplicación software usada para su tratamiento. La decodificación de la información se hace desde la perspectiva del círculo hermenéutico; es decir, comprensión, interpretación y aplicación, siguiendo las prescripciones de Gadamer (1986) en el texto Verdad y Método.

El tratamiento, siguió adicionalmente las recomendaciones de Martínez (2008), en términos de la categorización, cuya desestructuración implica reconocer las Subcategorías, categorías principales y núcleos categoriales, este procedimiento tuvo como auxilio la sistematización aportada por el software Atlas ti

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN**

#### **Consideraciones previas**

Atendiendo a los propósitos orientadores de la investigación, la operatividad de la metodología fue asociada a las prescripciones del método fenomenológico (Husserl, 1990), cuya direccionalidad es cualitativa centrada en la interpretación de un fenómeno puntual que requiere adicionalmente la utilización de hermenéutica como medio para el tratamiento de los discursos propios de la interacción humana fijada en el campo empírico investigado; esta visión metódica es definida por Schwartz y Jacobs (1984; 25) como "Los esfuerzos por reconstruir la realidad de un escenario social... para poder comprender los fenómenos sociales".

El enfoque metódico aludido, permitió entonces estudiar la coyuntura social, donde cada factor asociado al discurso adquiere sentido para la realización de acciones prácticas y para comprender el alcance de lo representacional; además, los sujetos que forman parte de la organización, están continuamente accionando en función de sus representaciones, cuestión que asocian con la toma de decisiones, el reconocimiento y la formulación de evidencias de carácter racional de tales acciones, en lo que se refiere al comportamiento social del trabajador, asumido como implicación acerca de las prácticas realizadas por los sujetos.

En lo específico, el enfoque facilitó el abordaje del objeto de estudio, a los fines de construcción de la aproximación a modo de comprensión-interpretación del fenómeno; en tal sentido, las acciones racionales, su explicabilidad y comunicabilidad, son consideradas como una realización de prácticas comunes organizadas socialmente, de allí que, en este tipo de estudio, se tiene como foco principal las actividades de la vida cotidiana, comprender la racionalidad y las expresiones humanas así como las acciones individuales específicas

dentro de un contexto particular que denota al fenómeno estudiado.

Siguiendo a Cortelazzi (1986), se puede decir que el proceso observacional se focalizó en un fenómeno agenciado por pequeños grupos y se centra principalmente en el análisis del comportamiento de sus miembros en el interior de las organizaciones y de las instituciones más o menos rígidamente reglamentadas, entre las que se encuentra la empresa objeto de estudio; además, permitió develar no solo la vida social, sino que buscó establecer cómo los informantes llegan a supuestos acuerdos sobre los significados mediante el uso del lenguaje y el rol de las reglas, la negociación de las reglas y la naturaleza de las reglas en el uso del lenguaje, dentro de un contexto en el cual se produce el proceso de interacción y la construcción de la realidad que emerge constantemente de la actividad de los actores en su vida cotidiana.

Respecto al uso de hermenéutica (Gadamer, 1986) en la investigación, como complementariedad de la reflexión generadora de la comprensión e interpretación de los contenidos de los discursos aportados por los entrevistados; reconocemos que la hermenéutica en las investigaciones sociales conlleva a una cualificación de los fenómenos estudiados, los cuales deben comprenderse e interpretarse, en lugar de describirse.

Por tal razón, Gadamer (1986), describe la hermenéutica como una filosofía, como el proceso subyacente en un encuentro existencial entre dos perspectivas u horizontes de expectativa, que para empezar hacen posible la interpretación, mediante un proceso reflexivo y práctico que opera con una conciencia de la distancia temporal y conceptual, entre el texto y el interprete, y de las maneras en las cuales el texto ha sido y sigue siendo interpretado y sigue ejerciendo una influencia sobre nosotros.

## **Medios para la recolección de la información**

La información fue recogida a través de entrevistas en profundidad, no estructuradas; en este sentido, Valles (1997), señala que la entrevista así orientada no tiene prefijadas las interrogantes sino que éstas van apareciendo a medida que se avanza en la conversación sobre el asunto de interés para el entrevistador y el entrevistado.

Sobre lo expuesto, Taylor y Bodgan (1994) definen este tipo de entrevista como los reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos a la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan sus propias palabras. Así, la entrevista en profundidad constituye una interacción limitada y especializada conducida por un objetivo específico y centrada sobre un sujeto en particular, ya que con ésta se trata de recoger datos donde es preciso considerar creencias, opiniones o ideas sobre las personas.

Otra vertiente para la captura de elementos de la realidad cotidiana del mundo del trabajo en la cual están inmersos los actores sociales involucrados en el estudio, la constituyeron las grabaciones hechas en escenarios particulares del ámbito investigado. El espacio informacional aludido fue complementado con la revisión exhaustiva de documentos, empleando para ella como base interpretativa la hermenéutica.

## **Los entrevistados**

La entrevista se realizó a los trabajadores de la empresa, con énfasis en aquellos que laboran en el área de electricidad, dando cobertura a todos los cargos que se disponen en la misma.

## **Selección de los entrevistados**

La selección de los entrevistados se hizo tomando en cuenta la clasificación presentada por Gorden (1975):

- Entrevistados claves: en el caso, son personas que dan información directamente relevante para los objetivos del estudio y que son seleccionados por cuanto ocupan una posición única en la comunidad, grupo o institución objeto de estudio. Fueron seleccionados un Inspector de Seguridad; un Ingeniero de Proyectos y Obras así como cuatro trabajadores.

Tomando como base los planteamientos teóricos y metodológicos ya descritos, se fijaron como criterios para efectuar la selección de los entrevistados:

1. Que sean trabajadores del área de electricidad
2. - Que se identifiquen con la intencionalidad de la investigación
- 3.- Que accedan a ser entrevistados.

Atendiendo la direccionalidad de los criterios citadas, se eligieron tal como lo señala Gorden (1975), un entrevistado clave por espacio definido hasta completar tres trabajadores de rango gerencial, dos entrevistados con rango supervisorio y dos trabajadores con rango de operario.

Finalmente, los entrevistados o informantes fueron constituidos con siete actores sociales relevantes: tres gerentes, dos supervisores y dos trabajadores con nivel de operario. En atención a este criterio, las entrevistas se direccionaron sólo a siete personas.

## **Procesamiento de la información**

Los procedimientos para sistematizar la información respondieron a:

- Una recogida de datos, a través de tareas, actividades y operaciones cumplidas en el escenario investigado que implicó observación directa, grabaciones y toma de notas de campo.
- Una reducción de datos, que conllevó a la generación de una unidad hermenéutica, separación de unidades o categorías, identificación y clasificación de elementos, configuración de síntesis y agrupamiento de información, empleando como base matrices de deconstrucción.
- Disposición y transformación de datos, interpretables desde la perspectiva hermenéutica del estudio, acompañadas por la ilustración de gráficos tomados de la salida del software utilizado para la sistematización de las unidades hermenéuticas.
- Obtención y verificación de las reflexiones de cierre, mediante el proceso total e integrativo de la investigación; aquí, el proceso de aproximación interpretativa toma información de la genealogía, por cuanto en ella están los contrastes conceptuales que se ligan a la construcción etnológica precisada en la interacción discursiva de los actores sociales.

Para el manejo de la información proveniente de los registros obtenidos en la indagación, fueron estructurados como base los documentos primarios que exige el uso del software Atlas ti; éste, en la versión 5.0 requiere transformar los materiales digitalizados en Word a matrices rtf; desde este sistema de transformación se constituyeron las unidades hermenéuticas contentivas de la transcripción de las entrevistas; de ésta unidad hermenéutica, los formatos matriciales de la secuencia de códigos que comprenden las subcategorías, las categorías principales y los núcleos categoriales conforman las estructuras guías de los categoriales empleados en la

construcción de la interpretación. Con esta última estructura, el tratamiento del documento primario (DP) en el software, aporta posibilidad de trabajo con los elementos identificados como Network, estos permiten generar una familia de conceptos y las salidas del mismo Atlas ti, aportan gráficos de secuencia conceptual que orientan la comprensión de las piezas discursivas ya trabajadas.

### **Proceso de interpretación**

Se desarrolló mediante un esquema de desagregación en función de los objetivos de la investigación. A cada uno de los temas o subtemas de la investigación se le asignó un archivo. Se leyeron las entrevistas completas y cada párrafo fue marcado y anexado al ítem del proceso correspondiente, fue establecido un código de identificación del entrevistado y del entrevistador o investigador, al cual pertenece el texto.

Con las salidas del software fueron construyéndose las síntesis proximales para aquellos testimonios que más se repitieron, pero también para los que obtuvieron menos registros, contrastando los discursos en términos de verificación del por qué de la situación evidenciada.

Las matrices empleadas tomaron la configuración que se muestra a continuación: estas se desglosan en tres renglones, en el primer renglón se establecen las subcategorías, en el segundo renglón las categorías, y finalmente en el tercer renglón se establece los núcleos categoriales

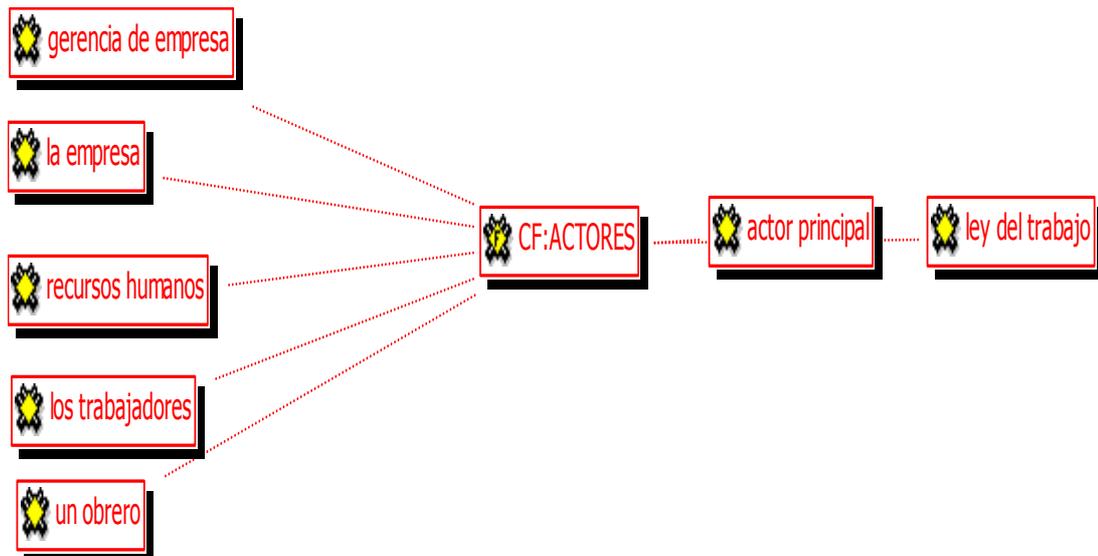
### **Información proveniente de las entrevistas (ver anexo 1)**

**Cuadro 1: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Actores.**

SUBCATEGORÍAS	CATEGORÍAS	NÚCLEOS CATEGORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de empresa</li> <li>• Empresa</li> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Trabajadores</li> <li>• Obreros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Actores principales</li> <li>• Ley Orgánica del Trabajo</li> </ul>	<b>ACTORES</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

**Gráfico 1: Gráfico de articulación Network. Actores.**



Como puede observarse, la salida del procesador relaciona el núcleo categorial Actores con cuatro Subcategorías, dos categorías y requiere la inserción de un concepto que asocia a las Subcategorías con la idea de organización.

La comprensión de los discursos aportados por los informantes deja ver que para los actores sociales implicados la entidad de relación más general es la empresa, en segunda instancia se entiende que la representación alude al conglomerado de trabajadores que laboran en la organización y finalmente, las concepciones de universalidad en el discurso revelan un actor social particular: obrero.

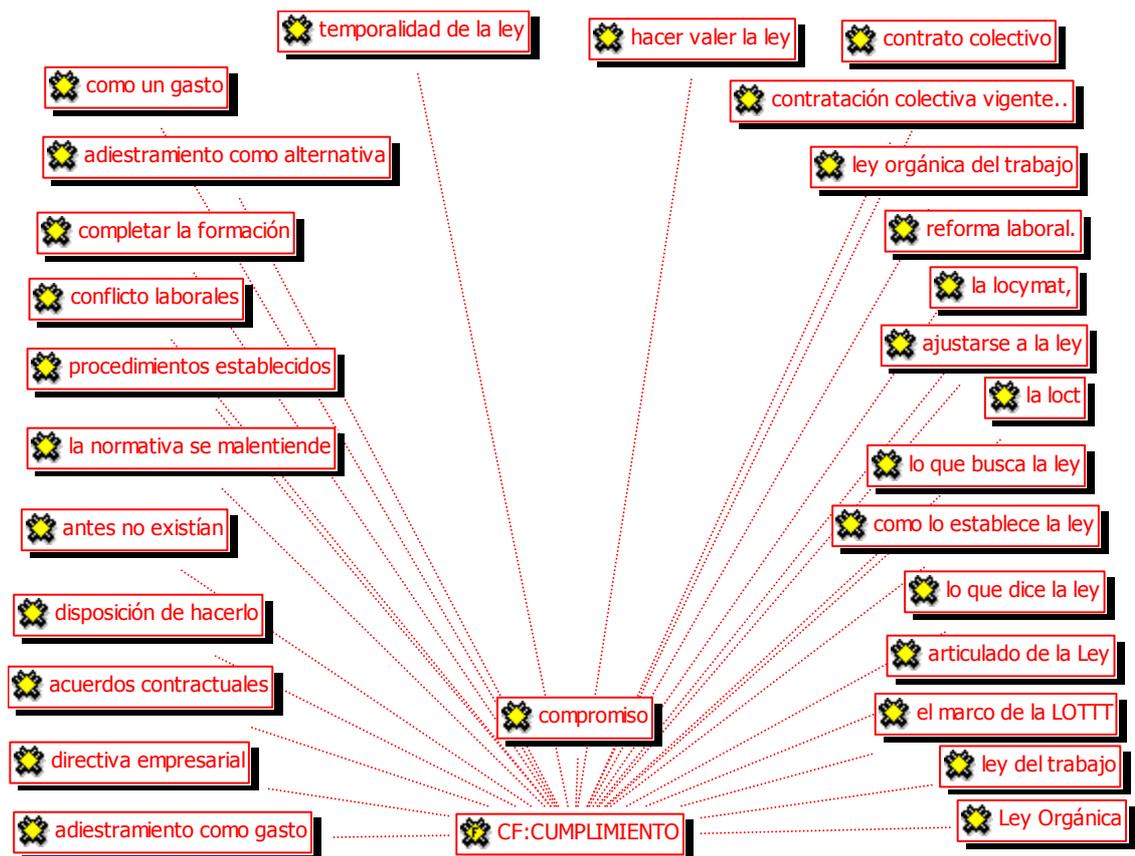
La forma de asociar las representaciones más generales permiten enclave de sólo dos conceptos en términos del alcance y sentido del discurso, aquí aparece como idea fuerza el actor social y su conjugación con lo previsto en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras. Finalmente, el discurso se recoge en términos representacionales en el núcleo categorial denominado Actores, en los cuales son revelados la gerencia de empresa, la empresa, los trabajadores y los obreros. (Ver grafico N°1)

**Cuadro 2: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Cumplimiento.**

SUBCATEGORÍAS	CATEGORÍAS	NÚCLEOS CATEGORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adiestramiento como un gasto</li> <li>• Adiestramiento como una alternativa.</li> <li>• Completar la formación.</li> <li>• Conflictos laborales.</li> <li>• Procedimientos establecidos.</li> <li>• Disposición de hacer.</li> <li>• Acuerdos contractuales</li> <li>• Directiva empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato Colectivo.</li> <li>• Contratación colectiva vigente.</li> <li>• Ley Orgánica del Trabajo</li> <li>• Ley Orgánica para la prevención y condiciones del medio ambiente de trabajo.</li> <li>• Temporalidad de la Ley.</li> </ul>	<p><b>CUMPLIMIENTO</b></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

**Gráfico 2: Gráfico de articulación Network. Cumplimiento.**



En el gráfico secuencial se observa que la salida del procesador relaciona al núcleo categorial Cumplimiento con quince categorías y trece subcategorías.

La interpretación del discurso aportado por los informantes claves, reporta que los programas de adiestramientos representan un gasto significativo para la empresa pero que conforman la vía más satisfactoria para cumplir con la formación continua e integral de los trabajadores y plasmar de esta manera los procedimientos establecidos por la ley.

En las aportaciones de los informantes se pone de manifiesto que contar con un contrato colectivo consistente, que garantice los derechos de los trabajadores, en concordancia con lo establecido en la LOTTT es un factor determinante en el goce de los derechos sociales de los sujetos implicados, cuestión que está determinada por la temporalidad de la ley, de acuerdo con lo que prevé de acuerdo al ambiente de trabajo en sentido general.

Las Subcategorías, como términos más generales dejan ver que los trabajadores dan representatividad a la formación como un canal para el cumplimiento de lo contractual, que es responsabilidad de la gerencia de la empresa, implica una inversión para la organización y es potencialmente la alternativa viable para completar el perfil laboral del trabajador. (Ver grafico N°2)

**Cuadro 3: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Crecimiento**

SUBCATEGORÍAS	CATEGORÍAS	NÚCLEOS CATEGORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar nuestro desempeño</li> <li>• Alcanzar sus metas.</li> <li>• Superarse en su formación.</li> <li>• Adiestramiento como alternativa.</li> <li>• Conocimientos.</li> <li>• Capacitación.</li> <li>• Aprendizaje.</li> <li>• Formación integral.</li> <li>• A nivel general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo integral.</li> <li>• Valores Humanos.</li> <li>• Crecer a la empresa</li> <li>• Sentimiento de motivación.</li> <li>• Crecer en algún área.</li> <li>• Sensibilidad social.</li> <li>• Desarrollo de la personalidad.</li> <li>• Desarrollo humano.</li> <li>• Nivel de motivación.</li> </ul>	<p><b>CRECIMIENTO</b></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

**Gráfico 3: Gráfico de articulación Network. Crecimiento.**



Se puede observar en el esquema de salida del procesador Atlas ti relaciona al núcleo categorial: Crecimiento con nueve Categorías y nueve subcategorías.

La interpretación del discurso representacional de los actores clave respecto a la categoría crecimiento muestra un anclaje que subyace en la idea de formación integral, a nivel general; refiere además como resultado las visiones de los trabajadores sobre el crecimiento personal, el cual es asociado estrechamente a la formación desde los niveles bases de la organización, connotándolo con el aprendizaje, la capacitación, el dominio cognitivo la motivación y la sensibilidad social. (Ver gráfico N°3)

**Cuadro 4: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Conciencia**

SUBCATEGORÍAS	CATEGORÍAS	NÚCLEOS CATEGORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores.</li> <li>• Importancia de la formación.</li> <li>• Sensibilidad social.</li> <li>• Principios.</li> <li>• Apoyo empresarial para cumplir.</li> <li>• Mayores responsabilidades.</li> <li>• Ligadas al compromiso.</li> <li>• Lealtad y responsabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enseñando a los patronos.</li> <li>• Compromiso de financiar.</li> <li>• Importancia del trabajador.</li> <li>• Hacer valer la ley.</li> <li>• Valores humanos.</li> <li>• Comprometerse de lleno.</li> <li>• Factor fundamental.</li> </ul>	<p><b>CONCIENCIA</b></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

En esta matriz, la orientación del discurso tiene como nodo referencial ocho expresiones generales que contienen el ideario de la formación en términos de valores, principios, sensibilidad social, pero cuya importancia requiere del apoyo de la empresa para su cumplimiento.

Desde la perspectiva de los trabajadores, la formación asentada como vía para la configuración de una conciencia de clase delinea una mayor responsabilidad en los grupos formales que interactúan en la organización y ligan esta responsabilidad al compromiso que se expresa como lealtad a empresa.

La formación implica también en el discurso estudiado una especie de arista relacional que define la enseñanza al patrono, de modo que desde la responsabilidad con la formación laboral en la empresa, éste se vea comprometido de lleno en el proceso gestionado desde la garantía legal. (Ver cuadro N°4)

**Gráfico 4: Gráfico de articulación Network. Conciencia.**



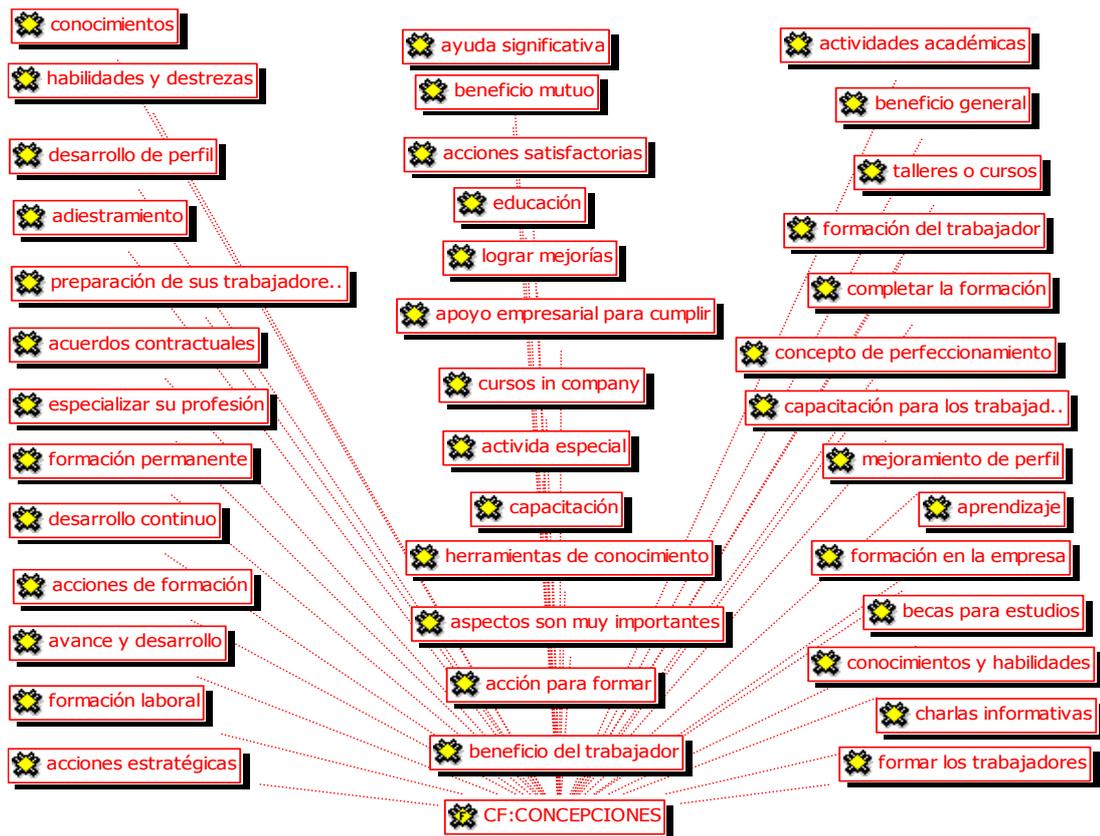
En el gráfico, se puede visualizar el resultado que expresa la vinculación existente entre el núcleo categorial denominado conciencia; en él, las categorías asociadas al núcleo se focalizan en la responsabilidad del empresario y el compromiso de los trabajadores, revelan la importancia de la formación y la correspondiente relevancia legal. Se entiende que para los participantes el concepto de conciencia en cuanto a la formación se fundamenta principalmente del compromiso y el apoyo que tenga la empresa de financiar la formación laboral para sus trabajadores, además de la importancia que le dé al trabajador a la formación en la empresa. (Ver gráfico N°4)

**Cuadro 5: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Concepciones**

<b>SUBCATEGORÍAS</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>NÚCLEOS CATEGORIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos.</li> <li>• Habilidades y destrezas.</li> <li>• Desarrollo de perfil.</li> <li>• Adiestramiento.</li> <li>• Preparación de los trabajadores.</li> <li>• Acuerdos contractuales.</li> <li>• Especializar su profesión.</li> <li>• Acuerdos contractuales.</li> <li>• Formación permanente.</li> <li>• Desarrollo continuo.</li> <li>• Acciones de formación.</li> <li>• Avance y desarrollo.</li> <li>• Formación laboral.</li> <li>• Acciones estratégicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar a los trabajadores.</li> <li>• Charlas informativas.</li> <li>• Conocimientos y habilidades.</li> <li>• Becas para estudios.</li> <li>• Formación en la empresa.</li> <li>• Aprendizaje.</li> <li>• Mejoramiento de perfil.</li> <li>• Capacitación de los trabajadores.</li> <li>• Concepto de perfeccionamiento.</li> <li>• Completar la formación.</li> <li>• Formación de los trabajadores.</li> <li>• Talleres o cursos.</li> <li>• Beneficio general</li> <li>• Actividades académicas.</li> </ul>	<p><b>CONCEPCIONES</b></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

**Gráfico 5: Gráfico de articulación Network. Concepciones.**



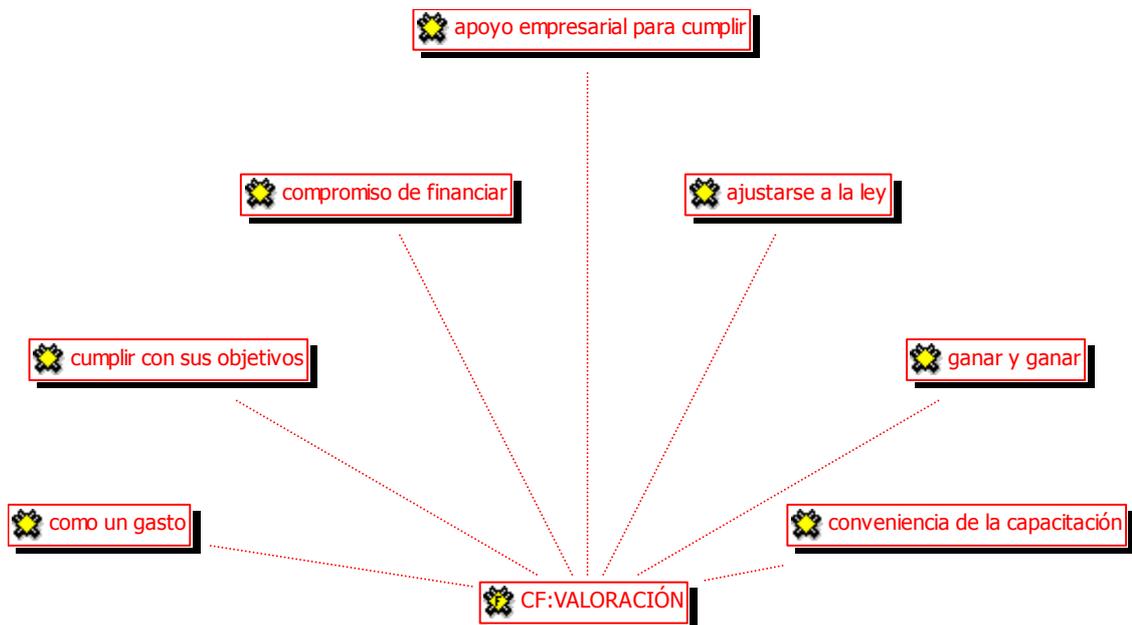
En el gráfico de salida del procesador Atlas ti relaciona al núcleo categorial: Concepciones con catorce categorías y catorce subcategorías. Desde allí se puede interpretar que los discursos más representacionales de los actores claves, expresan ideas fundamentales sobre cada concepción individual, como habilidades, destrezas, adiestramiento y las herramientas de conocimiento. Esta interrelación se muestra en la segmentación del discurso en sus categorías más particulares; definiéndose la concepción sobre la formación en la empresa a través de los conceptos: beneficios al trabajador, acción para formar, herramienta de conocimiento, capacitación y cursos dentro de la empresa. (Ver gráfico N°5)

**Cuadro 6: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Valoración**

SUBCATEGORÍAS	CATEGORÍAS	NÚCLEOS CATEGORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de financiar.</li> <li>• Cumplir con los objetivos.</li> <li>• Como un gasto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convivencia de la capacitación.</li> <li>• Ganar y ganar.</li> <li>• Ajustarse a la ley.</li> <li>• Apoyo empresarial para cumplir.</li> </ul>	<b>VALORACIÓN</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

**Gráfico 6: Gráfico de articulación Networ. Valoración.**



En la asignación de representación, el núcleo categorial de nombre Valoración se conjuga con cuatro categorías que están articuladas con la conveniencia que significa para la empresa asumir programas de capacitación, ajustarse a la ley y el factor de producción ganar y ganar son aspectos que se ven ampliamente beneficiados.

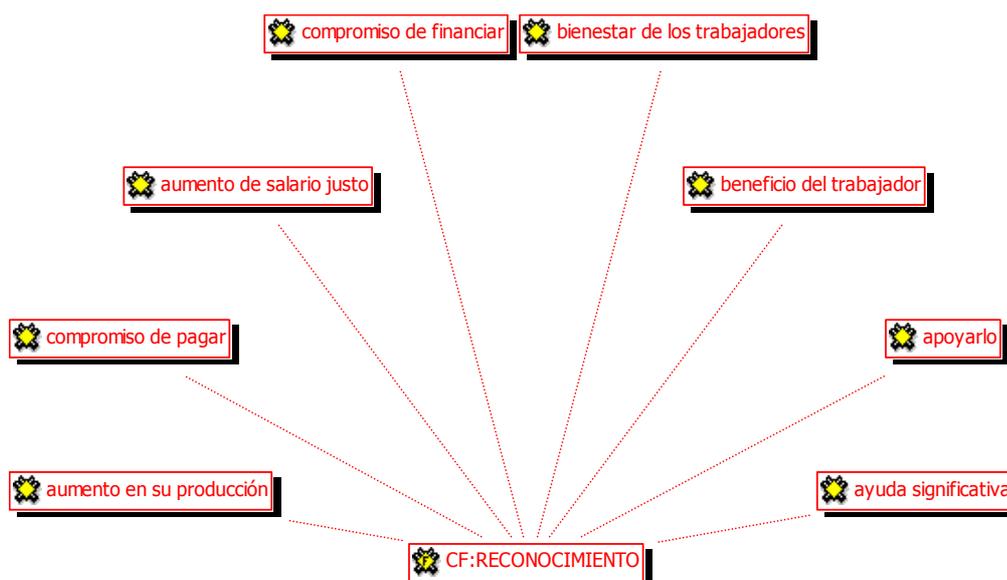
La interpretación de los conceptos aportados por los informantes demuestra que si bien para la empresa representa un costo llevar a cabo estos programas de adiestramiento también son de gran valoración porque permiten cumplir con los objetivos gerenciales lo que se verá reflejado en el aumento en los niveles de ganancia y de producción. (Ver gráfico N°6)

**Cuadro 7: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Reconocimiento.**

SUBCATEGORÍAS	CATEGORÍAS	NÚCLEOS CATEGORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de financiar.</li> <li>• Aumento de salario justo.</li> <li>• Compromiso de pagar.</li> <li>• Aumento en su producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda significativa.</li> <li>• Apoyarlo.</li> <li>• Beneficio del trabajador.</li> <li>• Bienestar de los trabajadores.</li> </ul>	<b>RECONOCIMIENTO</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

**Gráfico 7: Gráfico de articulación Network. Reconocimiento.**



En el núcleo categorial denominado reconocimiento, se puede apreciar las categorías y subcategorías las cuales expresan la interrelación de las mismas dando a entender sobre el discurso representativo de los actores claves que la aceptación en cuanto a la formación de los trabajadores por parte de la empresa es indispensable para lograr el beneficio, y el bienestar de los mismo entendiendo esto como una relación expresa entre las partes. (Ver gráfico N°7)

**Cuadro 8: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Política**

SUBCATEGORÍAS	CATEGORÍAS	NÚCLEOS CATEGORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar de los trabajadores</li> <li>• Objetivos de la organización.</li> <li>• Formación laboral colectiva.</li> <li>• Tratar bien al personal.</li> <li>• Ligada al compromiso.</li> <li>• Acciones de formación.</li> <li>• Perfil laboral.</li> <li>• Completar la formación.</li> <li>• Apoyo empresarial para cumplir.</li> <li>• Desarrollo de perfil.</li> <li>• Lograr mejorías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir el nivel de información.</li> <li>• Mejoras en la empresa.</li> <li>• Programas de formación.</li> <li>• Perfeccionamiento.</li> <li>• Formación para mejorar los procesos.</li> <li>• Bienestar de la empresa.</li> <li>• Evaluación de desempeño.</li> <li>• Implantar programas.</li> <li>• Ajustarse a la ley.</li> <li>• Capacitación para los trabajadores.</li> <li>• Contratación colectiva vigente.</li> </ul>	<p><b>POLÍTICA</b></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

**Gráfico 8: Gráfico de articulación Network. Política.**



En el núcleo categorial denominado política; se aprecia que los informantes vinculan las políticas propias de la empresa referidas a la formación como un anclaje con las políticas del Estado, dando entender que su marco regulatorio está orientado hacia la implementación de programas de formación, los cuales conllevaran a la mejora continua del perfil de los trabajadores, que a su vez le permitirá obtener los conocimientos necesarios para su perfeccionamiento profesional agregando valor a los proceso de la organización. (Ver gráfico N°8)

**Cuadro 9: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Perfil**

SUBCATEGORÍAS	CATEGORÍAS	NÚCLEOS CATEGORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios Tecnológicos</li> <li>• Desarrollo Integral</li> <li>• Carrera</li> <li>• Mejoramiento de Perfil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfeccionamiento Laboral</li> <li>• Mejoras del Perfil</li> <li>• Determinar el Perfil de Cargo</li> <li>• Implantar Programas</li> </ul>	<b>PERFIL</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

**Gráfico 9: Gráfico de articulación Network. Perfil.**



En la precedente familia de Networt, que tiene como núcleo categorial el concepto Perfil, se presentan cuatro categorías cuya base es la idea los deseos que posee la organización en ver remozados sus esquemas de trabajo a través del uso de herramientas e instrumentos que permitan desarrollar en sus trabajadores los conceptos de perfeccionamiento laboral y desarrollo intelectual

Es de notar que el grupo de categorías se encuentran a su vez compuesta por un grupo de subcategorías en donde se reflejan los beneficios que se alcanzaran a través del desarrollo de estos conceptos tales como mejoramiento de perfil, desarrollo integral y adquisición de habilidades a la par con los cambios tecnológicos que se practican en las organizaciones. (Ver grafico N°9)

**Cuadro 10: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Fines.**

SUBCATEGORÍAS	CATEGORÍAS	NÚCLEOS CATEGORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoras en la empresa</li> <li>• Dar herramientas para su forma</li> <li>• Mejoramiento de perfil</li> <li>• Formación en la empresa</li> <li>• Cumplir con sus objetivos</li> <li>• Formación para mejorar procesos</li> <li>• Bienestar de la empresa</li> <li>• Mejorar el desempeño</li> <li>• Hacer valer la ley</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener buenos resultados</li> <li>• Incentivar</li> <li>• Adiestramientos de sus trabajadores</li> <li>• Cumplir con los deberes</li> <li>• Desarrollo del trabajador</li> <li>• Formación laboral colectiva</li> <li>• Bienestar en sus operaciones</li> <li>• Adiestramiento</li> <li>• Formación del trabajador</li> <li>• Bienestar de los</li> </ul>	<p><b>FINES</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustarse a la ley</li> <li>• Acuerdos contractuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trabajadores</li> <li>• Actualización</li> </ul>	
--	---	--

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

**Gráfico 10: Gráfico de articulación Network. Fines.**



En la anterior familia Network se puede precisar según la información obtenida por parte de los actores claves que los fines o propósitos que subyacen en la ley en relación a la formación laboral, buscan de manera integradora formar a los trabajadores y trabajadoras, en un contexto social que tenga como visión primordial redimir la luchas sociales del trabajo llevando consigo la consigna de que el trabajo dignifica al hombre. (Ver grafico N°10)

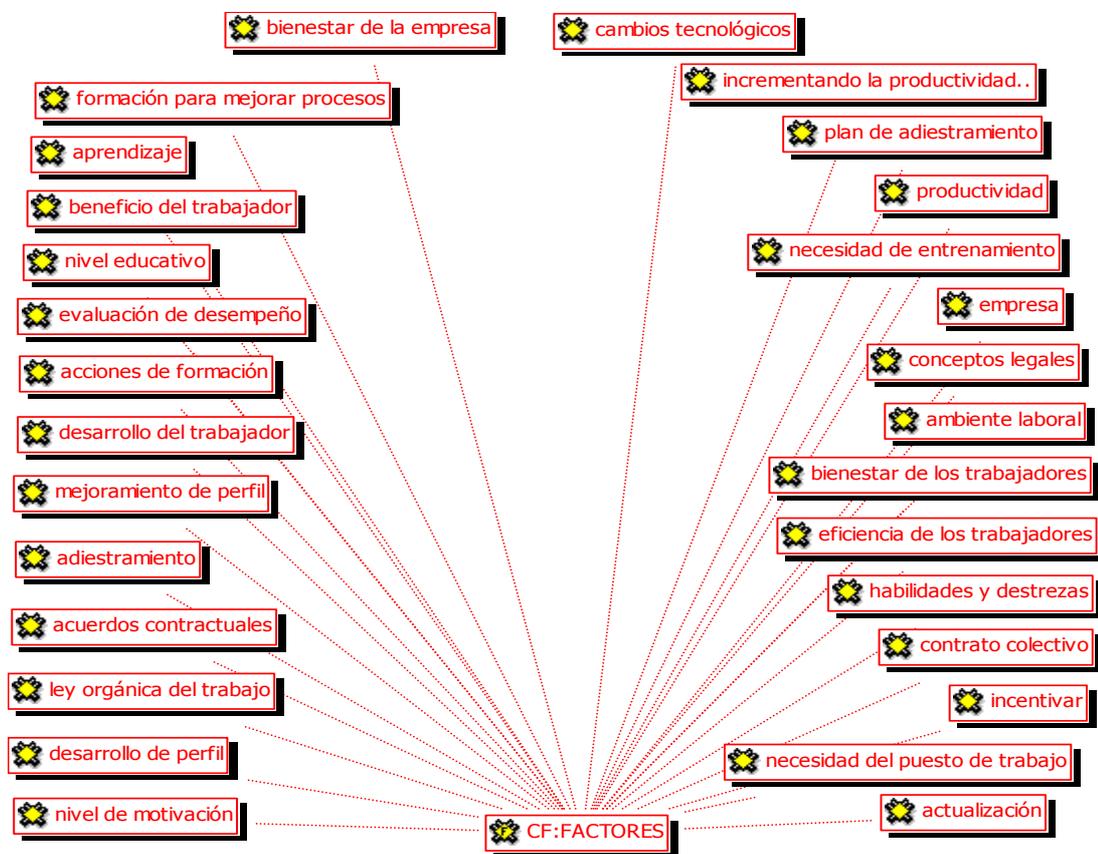
**Cuadro 11: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Factores**

SUBCATEGORÍAS	CATEGORÍAS	NÚCLEOS CATEGORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de motivación</li> <li>• Desarrollo de perfil</li> <li>• Ley orgánica del trabajo</li> <li>• Acuerdos contractuales</li> <li>• Adiestramiento</li> <li>• Mejoramiento de perfil</li> <li>• Desarrollo del trabajador</li> <li>• Acciones de formación</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Nivel educativo</li> <li>• Beneficio del trabajador</li> <li>• Aprendizaje</li> <li>• Formación para mejorar procesos</li> <li>• Bienestar de la empresa</li> <li>• Cambios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización</li> <li>• Necesidad del puesto de trabajo</li> <li>• Incentivar</li> <li>• Contrato colectivo</li> <li>• Habilidades y destrezas</li> <li>• Eficiencia de los trabajadores</li> <li>• Ambiente laboral</li> <li>• Conceptos legales</li> <li>• Empresa</li> <li>• Necesidad de entrenamiento</li> <li>• Productividad</li> <li>• Plan de adiestramiento</li> <li>• Incrementar la productividad</li> </ul>	<p><b>FACTORES</b></p>

tecnológicos		
• Bienestar de los trabajadores		

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

**Gráfico 11: Gráfico de articulación Network. Factores.**



Cuando se interroga al trabajador sobre los conceptos que dan representación a los factores vinculados con la formación, el despliegue conceptual es denso, veintinueve categorías generales que definen trece categorías particulares para el núcleo categorial. Este amplio campo conceptual en las representaciones indica la

generalidad de acepciones que se dan a la formación laboral en la empresa.  
(Ver grafico N°11)

**Cuadro 12: Matrices de categorización elaboradas de los registros de la entrevista. Núcleo: Evaluación.**

SUBCATEGORÍAS	CATEGORÍAS	NÚCLEOS CATEGORIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de los trabajadores</li> <li>• Programa de capacitación</li> <li>• Necesidad de preparación</li> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Conocimiento previo</li> <li>• Proceso de formación continuo</li> <li>• Perfeccionamiento</li> <li>• Conocimiento y habilidades</li> <li>• Formación del trabajador</li> <li>• Completar la formación</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Contratación colectiva vigente</li> <li>• Elaboración de perfiles</li> <li>• Procedimientos de capacitación</li> <li>• Necesidad de mejoras</li> <li>• Preparación de sus trabajadores</li> <li>• Necesidad de entrenamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de formación</li> <li>• Evaluación de necesidades</li> <li>• Todos los trabajadores</li> <li>• El nivel educativo</li> <li>• Habilidades y destrezas</li> <li>• Evaluación por la gerencia</li> <li>• Necesidad del puesto de trabajo</li> <li>• Continua y permanente</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> </ul>	<p><b>EVALUACIÓN</b></p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la Salida del Atlas ti.

**Gráfico 12: Gráfico de articulación Network. Evaluación.**



Se observa en el gráfico de familias de núcleo categorial evaluación la inserción de catorce categorías y trece subcategorías entrelazadas con el fin de notar los avances en facetas de rendimiento laboral como nivel educativo de los trabajadores, habilidades y destrezas y niveles de eficiencia.

Cuando se va a evaluar el rendimiento, suelen detectarse brechas relacionadas con necesidades de preparación y conocimiento previo, en este caso se convierte en protagonista el departamento de recursos humanos en la necesidad de desarrollar

planes de perfeccionamiento y capacitación en los trabajadores, como vía para solventar estos vacíos.

En base a los discursos aportados por los actores claves se puede apreciar mediante la categorización del núcleo Evaluación; este proceso está contenido en la Ley Orgánica del trabajo en su marco regulatorio expone de una manera clara y precisa la temática de formación, estableciendo articulaciones para el logro de este propósito como la exigencia de la capacitación a cada trabajador y trabajadora en períodos o lapsos de tiempo establecidos entre cada capacitación o curso de formación en las organizaciones, creando a su vez la posibilidad de formación en entes públicos y privados. (Ver grafico N°12)

## CAPÍTULO V

### CONSTRUCCIÓN DE LA INTERPRETACIÓN

#### **Precisiones para la conceptualización**

Los canales referenciales desde los cuales emerge la posibilidad de construir los planos interpretativos, que facilitan la comprensión de los discursos asociados a la formación laboral en la empresa, como eje de interés de la indagación ya efectuada en el escenario de intervención constituidos por una empresa de procesos productivos en el sector electromecánico, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, que sirvió de espacio para el proceso observacional, se construyen desde una visión estructural que según Ricouer (2002), está en correspondencia con la orientación del sentido del discurso, con énfasis en el contenido y extensión de los conceptos que son empleados los polos o momentos investigativos; empleados para elaborar las expresiones representacionales.

El ámbito teórico referido está en concordancia con el propósito metodológico usado para la indagación en términos de la aplicación de todas las estrategias tejidas en el desarrollo de la metódica. En el caso, la visión fenomenológica-hermenéutica, desde la cual se definen los derroteros mas resaltantes de la cultura gestionada en la direccionalidad de las representaciones que los trabajadores asignan a la formación laboral en la empresa. Así el encuadre metodológico respondió a la necesidad del escenario en estudio, mediante las herramientas dispuestas para tal fin y que en el caso se constituyen como observación participante y entrevistas a profundidad.

Bajo el enfoque cualitativo, en el cual se ubica la metodología, se procuró describir el fenómeno en estudio; allí, la asociación de las representaciones evidenciadas, para generar las Subcategorías, las categorías y los núcleos conceptuales en una comparación constante de los constructos y posturas orales obtenidas desde la observación del fenómeno en su propio contexto.

La reconstrucción de las categorías que los actores sociales emplean en la representación de las experiencias vivenciadas y la visión de mundo que ofrecen en lo representacional, se asumió como una derivación de las estrategias empleadas para obtener la información y para decantarla, sistematizarla y procesarla mediante la herramienta software denominada Atlas Ti.

En términos de las argumentaciones precedentes, el sistema teórico de base para el despliegue de esfuerzos comprensivos sobre el fenómeno representacional de la formación laboral en la empresa, adquiere aristas que no sólo se ubican en las teorías administrativas tradicionales o en las emergentes, sino que están matizadas por una malla conceptual que se vincula con las teorías afines a las relaciones laborales; esto en término del alcance de los marcos regulatorios del trabajo, de la psicología social y del manejo de la actuación de las personas en el ambiente de trabajo.

Las diferentes concepciones disciplinares que se derivan de las representaciones capturadas en las entrevistas están dispuestas como puntos de cruce de la idea de cultura, sistema axiológico, administración de personal, gerencia de empresa, formación en el trabajo, derecho social, responsabilidad, entre otras; las cuales emergen de la acción rutinaria y de la conceptualización de los propios trabajadores, facilitando la ubicación de evidencias sobre el comportamientos de los trabajadores frente a una garantía social que establece la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras en Venezuela.

Las concepciones sobre la formación laboral en la empresa está de manera directa en correspondencia con el sistema de creencias de los trabajadores y con la forma como operacionaliza la gerencia de la empresa el mandato legal sobre la formación laboral del trabajador; esto, indudablemente responde a las expectativas sociales que, de manera bivalente, le plantea la dinámica social tanto a la empresa como al trabajador.

Los elementos referidos, configuran la interacción o comportamiento humano en un contexto complejo como es el ambiente de trabajo; este último, sostenido por un substrato cultural común que les es propio; las aristas socioculturales derivadas de la puesta en escena de las representaciones sobre la formación laboral, tienen enclave en el mundo real en el cual interaccionan las personas; la idea fuerza de la formación laboral se entiende como una clave del éxito de las personas y de la empresa.

En términos de la fenomenología que se asumió para el evento de construcción representacional, el sentido del discurso emerge de los espacios de otredad –relación con el otro- y de alteridad –el sujeto de interacción cercano- que dan orden a lo significativo de la representación como concepto. Esta última se evidencia en lo rutinario de lo vivenciado en la empresa, convirtiéndose en una articulación de los factores declarados por los actores sociales como implicación en el fenómeno representacional que corresponde a la formación laboral del trabajador en la empresa.

Así, desde la reflexión precedente el tejido que conforma la red de conceptos empleados para comprender e interpretar lo nocional de la formación laboral en la empresa, revela connotaciones que esclarecen el alcance de las representaciones.

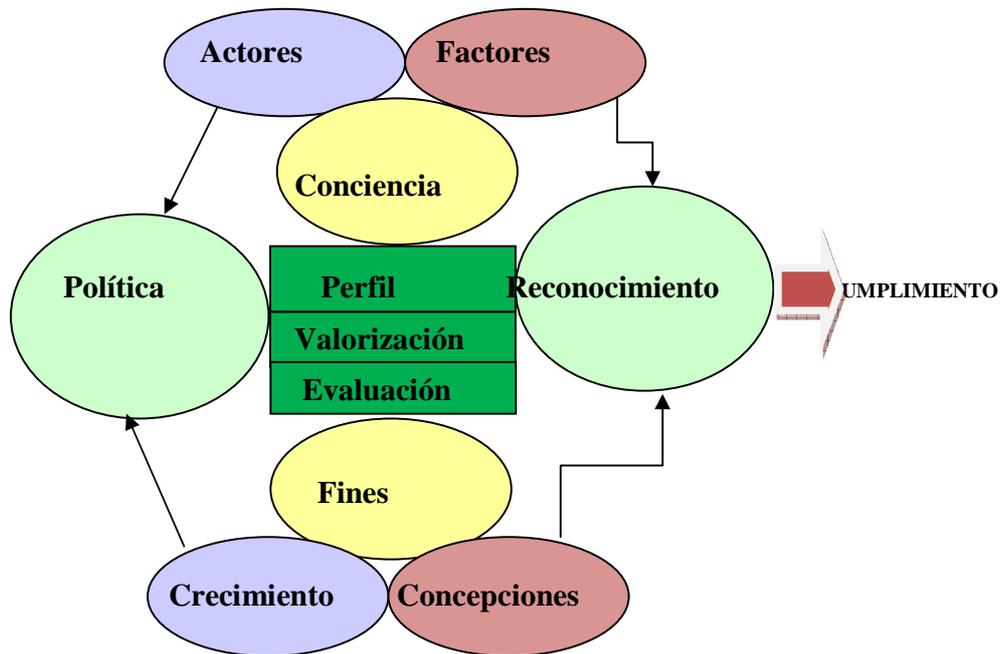
En las consideraciones previas del fenómeno, se hace evidente una modelización figurativa que entrecruza doce núcleos categoriales cuya intersección muestra como base el conocimiento y los valores de los trabajadores; en los nodos relacionales aparecen los categoriales actores, factores, crecimiento y concepciones, mientras que el núcleo de interés de las representaciones está centrado en el perfil laboral del trabajador, sus valorizaciones y el valor que éste trabajador da a la formación laboral en la empresa.

En el modelo el centro impulsor de la formación son las políticas que aplica la empresa, vinculadas como ya se dijo con el perfil del trabajador, que tiene como entidad superior la conciencia y como soporte los fines de la formación laboral, todos

los nodos categoriales convergen en el concepto reconocimiento y de éste se deriva el cumplimiento que deviene atención al contenido de la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras, en Venezuela.

Esta configuración se puede ilustrar desde los discursos de la manera siguiente:

Gráfico 13: Vinculación de los elementos categoriales asociados a la formación laboral en la empresa



Fuente: Elaboración propia

Es cada vez más recurrente que la empresa elabore políticas cuyo propósito sea motivar a los trabajadores a desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan entre otras cosas ser más competitivos.

La empresa reconoce que para ser competitiva existen dos factores de gran interés que deben ser tomados en cuenta como lo son la gestión humana y los programas de formación laboral, ambos deben ser manejados partiendo de la concepción de cada trabajador, conceptos, códigos o normas socioculturales establecidas en el día a día.

Es de señalar que cada vez hay una mayor preocupación no solo por los perfiles laborales si no por la evaluación y valorización del talento laboral. Los fines y la conciencia empresarial centran su interés cada vez más en los conocimientos, las expectativas sociales y económicas de los trabajadores que forman parte de su organización.

Al conjugar todos estos valores la empresa presenta como objetivo principal cumplir con el marco regulatorio pero a la vez y quizás de mayor importancia está el de lograr mantenerse a flote ante los cambios inesperados que se presentan a diario en la economía del mercado y que los obligan cada día más a presentar soluciones creativas e innovadoras ante esta problemática.

Este análisis se desprende del Gráfico 13

## **DERIVACIONES INTERPRETATIVAS**

### **Construcción del referente**

La dinámica cultural y la interacción humana que ofrece el fenómeno representacional sobre la formación laboral en la empresa, se manifiesta en la reflexión en la amplia gama de factores asociados a las concepciones que asignan los

trabajadores a la formación laboral de éstos. Las evidencias empíricas ubicadas en el contexto rutinario de trabajo en la empresa, permite señalar que las representaciones evidenciadas por los discursos estudiados se tejen en el marco de la responsabilidad de la empresa y de la gerencia en el cumplimiento de lo establecido en las regulaciones normativas del trabajo; esto, en términos de las características de la dinámica político-económica de la empresa que se registra en su razón social.

En el caso que nos ocupa, la puesta en escena de las representaciones construidas por la gerencia y por los trabajadores, alcanzan esquemas de nuevos procesos de reflexión desde el trabajo orientadas a la búsqueda de soluciones que trascienden los límites de los sistemas teóricos empleados para explicar la visión que el trabajador tiene sobre la formación laboral en la empresa.

La tendencia advertida, viene dirigida a encontrar puntos de convergencia o nodos de inflexión para repensar la formación laboral, mediante la participación de los trabajadores en la definición de los planes para dar cobertura a sus intereses y expectativas. que tienen como imperativo emprender nuevos derroteros en la búsqueda de la comprensión de los procesos implicados en el cumplimiento del mandato legal establecido para la formación laboral en la empresa.

Desde la estructura argumental planteada, la idea fuerza que acompaña al ejercicio reflexivo transformacional de los esquemas conceptuales asociados a la formación laboral del trabajador, busca posicionamiento en un tratamiento con perspectiva consensuada entre la empresa y los trabajadores, de manera que la reflexión se mueva recursivamente en un sistema referencial que atienda a la forma como el trabajador comprende la formación en la empresa y la manera como considera este proceso la gerencia y el patrono.

En el contexto de observación, la trayectoria ejecutada para la comprensión del fenómeno estudiado aporta las posibles respuestas a las interrogantes guías que

generaron el proceso de indagación; desde allí, toman cuerpo las estructuras conjeturales y la aproximación discursiva que se ofrece como instancias para la comprensión-interpretación del fenómeno representado por la formación laboral en la empresa.

Aquí no son sólo las interrogantes orientadoras del estudio sino que cobran relevancia los objetivos que se propusieron para la investigación, los cuales se enunciaron como:

- Describir los procesos asociados a la formación laboral en la empresa.

- Comprender las representaciones sociales de los trabajadores, sobre la formación laboral.

- Generar, desde la perspectiva semiótica social, una interpretación del discurso representacional sobre la formación laboral en la empresa.

- Proponer recomendaciones a la empresa orientadas a la formación laboral a partir de los hallazgos de la investigación.

Respecto a los hallazgos sobre los procesos que se asocian a la formación laboral en la empresa, puede señalarse que los discursos aportados por los informantes dejan ver que:

- .- La evaluación de perfiles es una alternativa implementada desde las políticas de la empresa para detectar los niveles de dominio operacional del trabajador respecto a los requerimientos del puesto de trabajo

- .- La evaluación del desempeño, se usa con regularidad para generar indicadores de gestión que se vinculan con las competencias del trabajador.

- .- Los cursos que prepara la empresa y que destina a la actualización del trabajador, configuran otro proceso de interés en el fenómeno estudiado.

La reflexión relacionada con las representaciones sociales de los trabajadores, sobre la formación laboral, remite a pensar que este mandato legal tiene todavía dificultades para ser comprendido a plenitud por el trabajador; lo confunde con elementos motivacionales, con la sensibilidad social o con sus propios intereses para aprender. Puede verlo como educación formal o como una opción para mejorar su desempeño, mientras que el patrono sigue manejándolo como un gasto o carga económica.

La cosmovisión semiótica que conduce a comprender el contenido social del discurso del trabajador sobre la formación laboral, configura una interpretación de lo representacional que revela disquisiciones en el sistema conceptual que manejan los trabajadores y los gerentes; esto, más que conceptos refiere el sentimiento de compromiso del trabajador con la empresa pero no recibe reciprocidad en la forma como los gerentes asignan representación al fenómeno estudiado.

Finalmente, las recomendaciones a que dan lugar las observaciones y la revisión de los discursos de los actores sociales implicados se pueden plantear de la manera siguiente:

.- Incentivar a los trabajadores con planes y acciones concretas de formación que den cobertura a las expectativas de los grupos y de la empresa misma.

.-Generar vías procedimentales específicas que dan cuerpo a la atención para la necesidad de formación permanente en el trabajo.

.-Tomando como punto de partida la fenomenología del problema, se debe ubicar la formación laboral en su dimensión concreta: respondiendo a los requerimientos de la Ley y atendiendo a las expectativas de la dupla trabajador-empresa.

.-Difundir los modos de comprensión previstos para esclarecer los enfoques que sostienen, en el marco de las teorías administrativas, la noción de formación laboral en la empresa.

.- La formación laboral en la empresa, debe verse como un modo expreso de participación del trabajador en la dinámica cultural de la organización.

.- La connotación conceptual que tiene el término Formación laboral en la empresa, desde la perspectiva de los discursos aportados por los informantes, la ubica más como una entidad teórica que implica cambio cultural, asociado al territorio dinámico de la conciencia del trabajador y al mundo cultural de referencia en el cual se mueve.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Araya, Sandra (2002). **Las Representaciones Sociales: Ejes teóricos para su discusión**. Libro en línea. Disponible: <http://www.flasco.or.cr/fileadmin/documentos/FLASCO/cuaderno127.pdf>. Consulta: 2012, Junio 23.
- Armstrong, Michael (1993). **Gerencia de Recursos Humanos Integrando el Personal y la Empresa**. Serie empresarial Regis. Colombia.
- Camacho, Keyla (2008). **Análisis Situacional de la Gerencia del Servicio a partir de la Representaciones Sociales**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula. Valencia. Venezuela.
- Cruz, Kronfl y Fernando, (2005). **Nuevo Pensamiento Administrativo. Facultad de Ciencia de la Administración**. Colombia.
- Delgado de Smith, Yamile (2011). **La Investigación Social en Proceso: ejercicios y respuestas**. Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Universidad de Carabobo. Venezuela
- Ero del Canto (2011) **Gestión del capital humano, competencias y sociedad del conocimiento**. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Universidad de Carabobo.
- Fernández, Silvia, Salas, Roises y Sánchez, Daymar (2008). **Propuesta de un Plan de Capacitación Dirigido a Mejorar las Competencias del Personal que Labora en el área Administrativa de la Empresa Distribuidora Nosvi, C.A.** Trabajo de grado no publicado. Universidad Carabobo. Bárbula-Valencia.
- Flecheux. (2000). **Stereotypes et prejuges Des Filtre Qui Bloquent Les Relations Interpersonnelles**. Editorial Charles Leopald Mayer. Paris.
- Gadamer, H. G. (1986). **Verdad y método**. Tomo I. Ediciones Sígueme. Salamanca. España.
- Gadow, Fabiana (2010). **Dilemas La Gestión del Talento en Tiempos de Cambio**. Editorial Granica. Argentina.
- Galeano, María (2004). **Diseño de Proyecto en la Investigación Cualitativa. Fondo editorial universidad EAFIT**. Colombia.
- Goetz, J y Lecompte, M.D (2000). **Etnografía y Diseño Cualitativo en Investigación educativa**. Madrid, España. Ediciones Morata.
- Gore, Ernesto (1996). **La Educación en las Empresas. Aprendiendo en Contextos Organizativos**. Editorial Granica. Argentina.

- Guerra, José (2003). **Planificación y Desarrollo de Carrera Basado en Competencias**. Universidad de Carabobo. Bárbula- Valencia. Venezuela
- Hatchuel. (2002). **Quel Horizon Pour Les Sciences de Gestion in Les Nouvelles Fondations des Sciences de Gestion**. Laufer Paris.
- Henríquez, Lisbeth, La Manna, Mirvic y Madrid, Nohel (2006). **Estudio de las Representaciones Sociales del Sistema de Seguridad Social en Estudiantes y Docentes de la Escuela de Administración Comercial, FACES-UC**". Universidad de Carabobo. Bárbula-Valencia. Venezuela
- Hurtado, Ivan y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y métodos en tiempos de cambio**. Editorial CEC, SA.
- Husserl, E. (1990). **Ideas sobre una fenomenología pura y una fenomenología del espíritu**. Siglo XXI Editores. México.
- Illada, Ruth (2007). **Ingeniería Industrial, desde la Perspectiva de los Dominios Cognoscitivos y de la Demanda Especializada del Mercado Laboral Venezolano**. Universidad de Carabobo. Bárbula- Valencia. Venezuela.
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación**. (2005) Gaceta Oficial N° 37.291. Septiembre, 26. 2001. Caracas. Venezuela.
- Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras (2012)**. Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6.076 Extraordinaria. Mayo 7.2012. Caracas. Venezuela.
- Madrigal Torres, T. (2009). **Capital humano e intelectual: su evaluación**. Universidad de Guadalajara. México.
- Maldonado, Pamela y Perucca, Priscilla (2008). **La motivación de los Empleados en Organizaciones con Planes de Desarrollo de Carrera**. Universidad de Chile. Chile.
- Morgan, G (1993). **Les Images de L'Organisation**. Editorial ESKA, Paris.
- Muñoz, Juan (2005). **Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS. TI 5. Versión 3.03**. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Nieves Zubillaga (2010). **Planes de carrera: ¿mito o realidad?**. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Pesqueux, Yvon (2000). **El Gobierno de La Empresa Como La ideología**. Editorial Ellipses. Paris.
- Ricouer, P. (2002). **Teoría de la interpretación**. Siglo XXI Editores, México.
- Tobón, Sergio (2005). **Formación Basada en Competencia**. Editorial Eco Ediciones. Colombia.

Wagner, Wolfgang y Hayes, Nick (2011). **El Discurso de lo Cotidiano y el Sentido Común. La teoría de las Representaciones Sociales**. Editorial Anthropos. España.

Weick. (1995). **Sensemaking in Organizations**. Saga. Paris.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**UNIDAD HERMENÉUTICA ENTREVISTAS**

**Entrevista No. 1**

**Informante: ingeniero**

**E:** ¿Como los conceptos de perfeccionamiento laboral, desarrollo intelectual, pueden ayudar a comprender el proceso de la formación laboral en la empresa?

**INFORMANTE 1:** muy bien, mira yo creo que mejorando la eficiencia de los trabajadores y así incrementando la productividad, hoy en día en el mundo globalizado y las nuevas tecnologías han generado tendencias novedosas de trabajo – organización.

**E:** ¿Como representas tú la visión de formación laboral en la empresa según los contenidos en la Ley Orgánica del LOTTT, por ejemplo en el artículo 299 donde se estipula la creación de las condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica, tecnológica y humanística de los trabajadores?, ¿cuál es tu opinión acerca de eso, como representas tú la realidad de la empresa a lo que estipula la ley?

**INFORMANTE 1:** según muchos comentarios de trabajadores en varias organizaciones yo creo que es deficiente, no se ejecutan herramientas que sirvan para detectar las necesidades de formación que carece e el personal tampoco se ha determinado el perfil o se ha investigado el perfil individual de cada trabajador, para eso es que cursos necesitan, que se debería ejecutar, que deberían realizar, para de esta manera poder tener un consenso y tal vez determinar que tipo de formación ellos necesitan para su mejora continua dentro de la organización.

**E:** muy bien ahora ¿Cuáles crees tú son los procesos relacionados a la formación labora que realiza la empresa?

**INFORMANTE 1:** mira E para mi pensar también es deficiente, te doy un ejemplo para los empleados en varias organizaciones se realiza un tipo de encuesta que va dirigida a coordinadores, gerentes, supervisores que se llama evaluación de desempeño, muchas de estas evaluaciones se queda en blanco, se queda guardado en los departamentos de recursos humanos y no se hacen estudios para realizar mejoras, estudios adicionales, talleres que mejoren el nivel profesional de cada trabajador se está viendo mucho, por eso es que digo que es deficiente.

**E:** ¿Cuáles recomendaciones crees tú que pueden darse para mejorar las estrategias de la empresa para el cumplimiento del contenido de la LOTT??. Por ejemplo en cuanto a la formación para el trabajo valores éticos, justicia, solidaridad, paz y respeto de los derechos humanos, ¿cuál es tu opinión acerca de eso?

**INFORMANTE 1:** Bueno E, yo creo que uno de esos métodos sería diseñar una metodología que de manera cuantitativa y cualitativa permita recoger datos de forma aleatoria en la población de trabajadores en una organización con la finalidad de medir el nivel formación valores, morales y éticos de cada uno de ellos, como otro punto yo diría que realizar un cuadro que contengan datos como variables independientes de cada trabajador por ejemplo edad, aspectos psicológicos, cursos, aspectos físicos y otro que tenga la variables dependientes que sería en este caso la respuesta a las variables independientes de cada uno de los trabajadores de manera individual, que permita también descubrir las necesidades de cada una de las personas.

## **Entrevista No. 2:**

### **Informante: Recursos Humanos**

**E:** Hola buenas tardes, vamos a comenzar con la entrevista. ¿Como los conceptos de perfeccionamiento laboral, desarrollo intelectual, pueden ayudar a comprender el proceso de la formación laboral en la empresa? ¿Cuál es tu opinión acerca de eso?

**INFORMANTE 2:** Buenas tardes, bueno pienso que pueden ayudar de manera significativa ya que es muy importante el desarrollo y la capacitación que tenga los trabajadores para que cada vez que realicen una tarea o actividad, la misma sea realizada de manera eficiente y eficaz y así los procesos se perfeccionen en un lapso de tiempo estimado, permitiéndole a la empresa tener una fuerza laboral capacitada y a su vez alcanzar sus metas y objetivos planteados a mediano y largo plazo, de acuerdo como la empresa lo tenga planteados.

**E:** Ok muy bien, ahora ¿Como representas tú la visión de formación laboral en la empresa según los contenidos en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras? Por ejemplo en el artículo 299 donde se estipula la creación de las condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica y tecnológica y humanística de los trabajadores, cuál es tu opinión acerca de eso?

**INFORMANTE 2:** Mi opinión al respecto es que actualmente la empresa se encuentra abierta a todas aquellas condiciones y oportunidades que le permita al trabajador o trabajadora crecer en algún área determinada, cabe destacar que esto es algo que tiene que ver con cada uno de las personas y su ganas de estudiar y mantenerse a la vanguardia de cualquier cambio que pueda ocurrir en el área en que se desenvuelve de manera tal la empresa en su contratación colectiva vigente mantiene cláusulas que ayuda a los trabajadores para que estudien y además de los continuos cursos y charlas que se realizan para mejorar cada vez más los procesos, también lo que mencionaba anteriormente eso es algo que va dentro de cada quien,

pues los valores y los principios que tenga de superarse en su formación en todos los sentidos.

**E:** Ok ¿Cuáles crees tú son los procesos relacionados a la formación labora que realiza la empresa?

**INFORMANTE 2:** Los procesos relacionados de formación laboral que realiza la empresa actualmente, son los cursos continuos a todos los trabajadores, charlas informativas y se les brinda oportunidades para que estudien, becas para estudios tanto para ello como para sus hijos.

**E:** Muy bien, por ultimo ¿Cuáles recomendaciones crees tu que pueden darse para mejorar las estrategias de la empresa para el cumplimiento del contenido de la LOTTT? En cuanto a la formación para el trabajo en base a los valores éticos, justicia, solidaridad, paz y respeto a los derechos humanos?

**INFORMANTE 2:** una recomendación seria un programa de capacitación a todos los trabajadores respetando su área, en cual se contemplen aspectos referidos a los valores humanos, recordándole a cada trabajador lo importantes que son de manera tal que siempre lo lleven presente respeto, comunicación la importancia que tienen los mismos en la realización de sus tareas, estamos hablando a nivel empresarial y en todos los entornos en el cual se desarrolla un ser humano, además de aspectos relacionados a su cargo, no solo realizar el programa sino evaluarlo constantemente y mostrar los resultados que arroje para que se den cuentan de que estos aspectos son muy importantes tanto en las empresas como los entornos donde nos desenvolvemos los seres humanos.

**E:** Ok, muchas gracias.

**INFORMANTE 2:** De nada, a la orden.

### **Entrevista N°. 3:**

**E:** Hola que tal ¿Cómo crees tú que los conceptos de perfeccionamiento laboral, desarrollo intelectual, pueden ayudar a comprender el proceso de la formación laboral en la empresa?; ¿Qué opinas acerca de eso?

**INFORMANTE 3:** bueno para mí el concepto primero de perfeccionamiento laboral abarca lo que es la capacitación intelectual de los trabajadores para desempeñar su cargo a un nivel mas optimo, yo creo que entonces basándome en este concepto pues una de las cosas que influiría a que eso sea participe es capacitando y dotando al personal con las herramientas necesarias ya sean cursos, bien sea digamos haciendo debates acerca de las políticas, las leyes; también haciendo charlas de autoayuda, que vinculen y que hagan establecer ese núcleo social entre los trabajadores que no solamente se limiten a tener una relación de trabajo y ya, porque eso generalmente obstaculiza o impide que el trabajo salga al día.

**E:** muy bien y ¿Como representas tú la visión de formación laboral en la empresa según los contenidos en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras? Por ejemplo en su artículo 299 donde se estipula la creación de condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica y tecnológica y humanística de los trabajadores y trabajadoras? ¿Crees tú que la realidad la empresa se aplica a dicho artículo?

**INFORMANTE 3:** mira yo creo que si se aplica, yo he visto que han hecho talleres, charlas y cursos donde dotan al personal de las herramientas bien sea cursos o dinámicas que los ayudan como a que a crear ese ambiente laboral pero de compañerismo pues, no cada quien por su lado, sino que es una familia, ese tipo de dinámicas que ayudan a que no sea vea la empresa como un lugar donde yo voy paso ocho horas y obtengo un salario sino más bien como una segunda casa donde yo voy comparto y hago mi trabajo y bueno obtengo como compensación por eso un salario.

**E:** ok y ¿Cuáles son los procesos relacionados a la formación labora que realiza la empresa? Según lo que tu opinión.

**INFORMANTE 3:** bueno uno de los proceso yo diría que son las normas y las señalizaciones, por ejemplo la empresa es muy cuidadosa al momento que el personal ingrese a la planta, claro eso sería ya en normas de seguridad y también por lo menos los cursos de la INPSASEL, de cómo hacer mi trabajo bien, de cómo prevenir una hernia, como levantar peso, yo creo que esos son los procesos que también ayudan a la formación laboral de un trabajador, porque si un trabajador está bien quiere decir que va a poder cumplir con su trabajo bien y por ende la empresa va a poder obtener un producto de calidad, ahora si un trabajador no es formado con la normas de cómo desempeñar su trabajo obviamente el trabajo no va a salir de calidad y por ende la empresa no va a ofrecer un producto de calidad al mercado.

**E:** ok la última pregunta ¿Cuáles recomendaciones cree tú que pueden darse para mejorar las estrategias de la empresa para el cumplimiento del contenido de la LOTTT? En cuanto a la formación en base a los valores éticos, justicia, solidaridad, paz y respeto a los derechos humanos

**INFORMANTE 3:** bueno yo diría que una de las recomendaciones sería como crear foros o tipos de debates donde por lo menos los representantes de la masa laboral junto con la directiva digamos la gerencia de la empresa e hicieran un buen contrato colectivo que enmarcara tanto el beneficio y el bienestar de los trabajadores como el beneficio y el bienestar de la empresa, es decir por ejemplo digamos un aumento de salario justo, una jornada laboral justa, horarios de trabajos comprendidos por supuesto en el marco de la LOTTT que es la rige esta área de la empresa, en su segunda oportunidad pues yo pienso que una de las cosas que también se podría hacer es crear como exposiciones donde participen los representantes de la masa laboral nuevamente con el departamento de Recurso Humanos, pero de una forma bimensual que ellos vean que objetivos se alcanzaron y qué objetivos se dejaron alcanzar y

donde está la falla, si la falla es porque hay un desperfecto en el trabajo que están desempeñando los trabajadores o es porque la empresa de alguna forma u otra está incumpliendo con lo que en alguna oportunidad le prometió a los trabajadores.

**E:** Muchas gracias.

**INFORMANTE 3:** De nada.

#### **Entrevista N°. 4**

**E:** Cómo crees tú que los conceptos de perfeccionamiento laboral, desarrollo intelectual, pueden ayudar a comprender el proceso de la formación laboral en la empresa?; ¿Qué opinas acerca de eso?

**INFORMANTE 4:** bueno te doy la respuesta a la pregunta, obviamente que siempre cualquier mejora, cualquier capacitación que tu tengas, cualquier detalle que te ayude a mejorar tu trabajo, primero el trabajador lo va a aceptar y segundo que tu vas a mejorar muchísimo en tu trabajo, vas a desenvolverte más rápido, más eficiente, mas metodológicamente, paso a paso tu vas a poder ver como deberías haber hecho las cosas. Yo siempre utilizo los métodos para realizar cualquier trabajo, para estudiar para escribir para trabajar, para cualquier cosa, pues eso te permite que no pierdas e hilo. Pero si yo no tendría esos conocimientos, tal vez no haría las cosas como las hago ahora, yo utilizó el método para todo lo que yo hago, siempre hago las cosas paso a paso y continuamente, y si veo que existe un método mejor que el que yo estoy utilizando, dejo ese método y hago ese método mejor, pero para poder saber el método mejor, tengo que instruirme, y si la empresa me brinda esa instrucción mucho mejor, porque voy a hacer mejor trabajadora, más eficiente con el tiempo que tengo para trabajar.

**E:** ¿Como representas tú la visión de formación laboral en la empresa según los contenidos en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras? Por ejemplo en su artículo 299 donde se estipula la creación de condiciones y

oportunidades, estimulando la formación técnica, científica y tecnológica y humanística de los trabajadores y trabajadoras?

**INFORMANTE 4:** en la empresa constantemente están haciendo mejoramiento porque a la empresa le conviene; a la empresa le conviene tener personal capacitado porque rindes mas, mejoras mas y en la empresa tenemos la opción de hacer cursos una vez al año ya sea fuera de la empresa o dentro la empresa, de un día, dos días una semana, se puede mejorar uno para el trabajo; y no solamente con esta mejora de la ley del trabajo, la empresa siempre lo ha hecho porque nuevamente lo digo a la empresa le conviene tener personal capacitado, no solamente para hacer cumplir la ley, sino ya lo estaba haciendo antes de toda esa reforma laboral.

**E:** ¿Cuáles son los procesos relacionados a la formación labora que realiza la empresa?

**INFORMANTE 4:** Los procedimientos que tiene la empresa pautados, ellos dentro de la organización, ellos evalúan las necesidades, ellos a cada jefe de departamento, les pasan como digamos una planilla, una solicitud, que cada gente va a decir mira yo propongo a tal empleado para tal curso porque pienso que el desempeña tal actividad y necesita esta preparación, y propongo al otro por la otra actividad que realiza, el pasa una lista, entonces cada área, cada departamento le pasa un listado de las personas que el jefe quiere preparar, en función de su trabajo y el departamento de recurso humano, conjuntamente con la gerencia d recurso humanos y con la gerencia general evaluaran quienes son realmente las personas que requiere esos cursos, luego nosotros somos notificados y nos dicen mira tú saliste seleccionada para realizar por ejemplo el curso de Word, de Excel o para hacer el curso de mejoramiento personal, o para hacer un curso en el IESA o EN “X” institución.

**E:** ¿Cuáles recomendaciones cree tú que pueden darse para mejorar las estrategias de la empresa para el cumplimiento del contenido de la LOTTT? En cuanto la formación

en base a los valores éticos, justicia, solidaridad, paz y respeto a los derechos humanos

**INFORMANTE 4:** yo pienso que lo que están haciendo, debe estar más o menos dentro de lo que la ley estipula, no se cuales son los parámetros nuevos que tiene la ley, creo que la ley debe decir, que todo el personal necesita ser bien entrenado.

**E:** además este artículo habla acerca del papel humanístico del trabajador, y es a través de esa formación humanística se produzca el desarrollo social del país...

**INFORMANTE 4:** en ese aspecto social, quienes realmente están más involucrados actualmente en la empresa son el área de recursos humanos, ellos son los que logran reunir personas para que vayan a ciertas instituciones, ya sea días especiales día del niño, en navidad, y también ellos prestan asesorías técnicas a las comunidades más cercanas.

### **Entrevista N°. 5**

**INFORMANTE 5:** En base a estos conceptos se ha mejorado, se logro implantar el plan de adiestramiento, ya se están comenzando a implementar los primeros cursos, pero aquí en lo que es la ley orgánica del trabajo para los trabajadores y trabajadoras, lo hacen con una versión más amplia; formación continua eso es algo que nos falta por trabajar e implementar, en cuanto a lo que es la parte de gerencia general, contamos el apoyo para canalizar y garantizar el cumplimiento de esta parte de lo que dice la ley, y sabemos que nos llevara tiempo

**E:** yo me fije cuando entre a la empresa vi a una trabajadora, que asistía por lo menos dos días a la semana a un curso, para el mejoramiento del ambiente laboral, no sé si es así pero eso yo lo veo, como una forma de motivarla a ella para reforzar el ambiente laboral y mejorar el trabajo en equipo con un grupo que este mas compenetrado entre sí.

**INFORMANTE 5:** si porqué consistes en reforzar las habilidades o darte herramientas que el trabajador no conozca, por ejemplo cuando en la pregunta dice formación colectiva, integral, continua y permanente, va mas allá de un curso de 16 horas, ella lo que tuvo en ese momento fue un curso de 16 horas, en 16 lo te quedan de una manera muy condensada y muy practica ciertas habilidades puede incluir en tu jornada de trabajo para máxima el tiempo y para mejorar el trabajo, eso se está haciendo aquí a raíz de ciertas cuestiones que se han implementado, sin embargo lo que es la parte de desarrollo continuo es lo que aún nos falta por incorporar, es como te digo si existe la disposición de hacerlo pero eso se va ir realizando a medida que transcurriendo el tiempo, a medida que los mismos gerente comprueben como el personal que tiene van mejorando sus habilidades como consecuencia de este adiestramiento, esto que dice la Ley Orgánica va mucho más allá, claro hay organizaciones que si lo aplican, antes de que surgiera lo que es el desarrollo continuo, habían muchas organizaciones que tenían la iniciativa de formar a su personal mas allá de un curso, y tomar en cuenta de incentivar o de apoyarlo para desarrollarlo en una carrera, lamentablemente nosotros no lo tenemos, pero se está encaminando hacia eso.

**E:** ¿Como los conceptos de perfeccionamiento laboral, desarrollo intelectual, pueden ayudar a comprender el proceso de la formación laboral en la empresa?; es decir tu consideras que si al trabajador se le dan más herramientas que le ayuden a desarrollarse intelectualmente este puede mejorar su desempeño dentro de la empresa?

**INFORMANTE 5:** yo lo entiendo así; por ejemplo si el personal que tengo a mi cargo si yo le empiezo a dar curso de cálculos intensivo laborales, obviamente va a mejorar mucho su desempeño y va a tener mayor seguridad en cuanto a las respuestas que le pueda dar a los trabajadores, obviamente que sí, pero en un caso específico de un obrero, se tendría que saber en qué formar se va a hacer el desarrollo o las

estrategias para implementar esas herramientas, porque aun existen en las organizaciones se encuentran personas de todo tipo de nivel educativo, ósea tienes personas que están formadas a nivel universitario con postgrado, pero tienes personas ni siquiera no saben escribir tienes que tomar en cuenta eso como para ver cómo le vas implementar esas herramientas a esas personas, hay que tener en cuenta que en las organizaciones se encuentra de todo, ósea se tiene la intención de formar, pero va mas allá de esa intención; se trata de saber que vas a hacer con eso, se trata de saber cómo lo vas a lograr; por ejemplo yo tengo trabajadores que no saben escribir, solo saben firmar , y se les quiere dar herramientas para su formación pro para tu darles esas herramientas, tienes que ir un paso aun más bajo, enseñarles cuestiones que nunca llegaron a asimilar y explicarles eso a ellos significa tener el consentimiento de que ellos lo quieran hacer, ósea no es solo darles las herramientas sino hacerlos concientizar muchísimo de lo que van a obtener a través de la formación.

**E:** ¿Como representas tú la visión de formación laboral en la empresa según los contenidos en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras? Por ejemplo en su artículo 299 donde se estipula la creación de condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica y tecnológica y humanística de los trabajadores y trabajadoras? ¿Cuál es tu opinión a cerca de eso? Y como representes tú la realidad de la empresa a lo que estipula la ley?

**INFORMANTE 5:** la realidad de las empresas es que ahorita muy pocas hacen eso, ósea las organizaciones que yo conozco; en verdad que ayudan económicamente a sus trabajadores, me refiero para que completen esta etapa son muy pocas, la realidad de la empresa donde yo estado es que no tiene unas políticas clara y definidas en relación a lo que es una formación continua para todos los trabajadores, considero que es una de las mejores iniciativa que pueda tener la Ley ahorita, porque obviamente tu mantienes a tu personal formado, tu garantizas de que el producto que tu fabricas o el producto que tu laboras o el servicio que tu prestas va a ser de calidad,

es cuestión de saber con qué tipo de patrono se esté trabajando, por ejemplo hay patronos que perciben al adiestramiento o formación como un gasto, uno como persona de recursos humanos reconoce que el adiestramiento no es un gasto, de hecho el adiestramiento es una de las alternativas que tienen las organizaciones para hacer trabajos de calidad y mejorar competitivamente, pero eso es un trabajo que muy poco a poco se lo va enseñando a los patronos, sin embargo se necesita una campaña donde en verdad donde se pronuncie el ministerio competente para que este artículo de la ley de verdad se dé, pues ya la ley tiene prácticamente un año en vigencia y todavía por lo menos a nivel organizacional yo no he visto que esto haya agarrado mayor fuerza, por lo menos aquí donde estoy trabajando no la han implementado como tal. Es importante que la empresa colabore aun más a nivel social, óseo que la empresa entienda que su papel protagónico con la sociedad va más allá de un curso de formación.

**E:** ¿Cuales crees que son los procesos relacionados a la formación laboral que realiza la empresa?

**INFORMANTE 5:** por ejemplo ahorita se están haciendo, pero como te digo son adiestramientos claros y precisos, adiestramientos de 16 horas, no tienen nada que ver con una formación continua y permanente, eso que ahorita te pudiese decir en cuanto a eso, ahora las intenciones son hacer valer la ley en cuanto a ese tema, eso es lo principal

**E:** ¿cuales recomendaciones crees tú que pueden darse para mejorar las estrategias de la empresa para el cumplimiento del cumplimiento del contenido de la LOTT, en cuanto a la formación para el trabajo en base a valores éticos, justicia, solidaridad, paz, y respeto a los derechos humanos?

**INFORMANTE 5:** una de las recomendaciones seria determinar el perfil de cargo, y así visualizar hacia qué lado va a girar el plan o la formación continua de cada trabajador, conocer bien el nivel educativo de cada trabajador, saber su especialidad

de formación, para así desarrollarlo intelectualmente y perfeccionar su labor dentro de la empresa

### **Entrevista N° 6**

**E:** ¿Como los conceptos de perfeccionamiento laboral, desarrollo intelectual, pueden ayudar a comprender el proceso de la formación laboral en la empresa?

**INFORMANTE 6:** si la empresa invierte en los trabajadores, y el trabajador a conciencia utiliza las herramientas de conocimiento que le está dando la empresa, indudablemente que va a mejorar su rendimiento, ahora siendo lo más importante que hay que buscar en un trabajador es la identificación con la empresa o en el negocio donde trabaja, la empresa debe invertir en todo tipo de formación que haga que ese trabajador se integre, se prepare estudie y darle todas las condiciones necesarias para que puede ejercer de manera efectiva su trabajo.

**E:** ¿Como representas tú la visión de formación laboral en la empresa según los contenidos en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras? Por ejemplo en su artículo 299 donde se estipula la creación de condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica y tecnológica y humanística de los trabajadores y trabajadoras? ¿Cuál es tu opinión a cerca de eso? Y como representes tú la realidad de la empresa a lo que estipula la ley?

**INFORMANTE 6:** Existen varios reglamento o han creado varias condiciones, varias normativas, en función de que las empresa inviertan sus recursos en la preparación de sus trabajadores, hay una serie de leyes, por ejemplo esta la LOCYMAT, la LOCTI, todo un conjunto de normativas que se han creado a modo de que te dan seguridad, indicaciones para la capacitación para los trabajadores que antes no existían, yo creo que de alguna manera el gobierno está cumpliendo, por ejemplo ahora existe un comité de contingencia para cualquier emergencia que se pudiera presentar, por eso yo creo que el gobierno si ha hecho una serie de normativa,

lo que pasa es que aquí la normativa se malentiende, ese genera que de alguna manera el trabajador abuse de ciertas circunstancias que están creadas no para esa situación, sino para beneficio personal, el trabajador confunde los terminos y trata de manipular con ese tipo de herramientas para su beneficio personal.

**E:** ¿Cuales crees que son los procesos relacionados a la formación laboral que realiza la empresa?

**INFORMANTE 6:** el departamento de recursos humanos de la empresa es un departamento que está bien preocupado con todas estas normativas y todas estas cosas, y vigilar que se cumplan cabalmente al pie de la letra pero como te digo falta la parte cultural del trabajador para que interprete bien esta legislación esta normativa, pues ellos confunden muchas cosas y las manipulan y tratan de obtener beneficios que no son los que busca la normativa lo que busca la ley.

**E:** ¿Como representas tú la visión de formación laboral en la empresa según los contenidos en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras? Por ejemplo en su artículo 299 donde se estipula la creación de condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica y tecnológica y humanística de los trabajadores y trabajadoras? ¿Cuál es tu opinión a cerca de eso? Y como representes tú la realidad de la empresa a lo que estipula la ley?

**INFORMANTE 6:** como lo dice la misma pregunta a una persona que la motives y que la prepares, de allí puedes obtener la identificación se consigue de las dos latitudes de parte y parte, una empresa que trata bien a su personal, una empresa que no es mezquina, una empresa que es sensible a todo lo que es la problemática social y que de alguna manera está buscando el beneficio tanto para la empresa como para su personal, yo creo que eso crea una identificación, pero cuando se actúa de una manera egoísta y cuando estamos todos de una solo lado tanto los trabajadores como la empresa uno de los dos va a salir perdiendo, yo creo que los dos tienen que ir en común acuerdo, porque si buscamos solamente el beneficio del trabajador en una

forma exagerada de una forma irracional, y si buscamos solamente cubrir con avarician el apetito de ganar, ganar y ganar y apartando al trabajador de esa ganancia, también la empresa va a tener de alguna manera conflicto laborales, y no va a poder cumplir con sus objetivos organizacionales, yo creo que todo esto es una conjunción de que todo el mundo este en sana paz y en armonía haciendo las cosas en la empresa, que tanto los sindicatos como las fuerzas laborales y las fuerzas patronales se pongan de acuerdo y dirijan de una forma equitativa y de esa equidad va a ver armonía, por supuesto tiene que haber mucha tolerancia mucha mano izquierda mucha manos derecha para poder llegar a donde se quiere llegar.

**INFORMANTE 6:** mira este aquí, están pasando varias cosas, yo insisto mucho en lo que te estoy diciendo el trabajador se equivoca, pues porque primero para poder tener derechos, tienes que cumplir con los deberes y la gente piensa más en los derechos que en los deberes, y eso pasa a nivel general, si se pudiera lograr hacer entender al trabajador que tiene que cumplir con todos sus deberes y normativas lógicamente se van a obtener buenos resultados, por otra parte hay empresas que se dedican prácticamente a esclavizar o de alguna manera presionar a sus trabajadores y eso tampoco es bueno porque genera rechazo del trabajador hacia la empresa, entonces para llegar a lo que te dije antes debe haber una conjunción, un equilibrio, pues porque las herramientas están tanto de un lado como del otro lo que hay es que utilizarla

#### **Entrevista N° 7**

**INFORMANTE 7:** La empresa no tiene un plan de adiestramiento continuo, existe la intención mas no la determinación de ponerlo en marcha, se juegan muchos factores, el departamento de RR.HH. muestra preocupación y propone las condiciones y las áreas que necesitan una mayor formación, la propuesta es enviada a los socios y depende de ellos darle el visto bueno o no y son muchas las veces que los proyectos son devueltos sin una respuesta positiva, la empresa le proporciona a sus

empleados el financiamiento para talleres y cursos que refuercen sus conocimientos y habilidades , el último año la gerencia le proporciono a sus ingenieros un recurso económico para hacer un diplomado en la universidad José Antonio Páez así como los integrantes del departamento de administración talleres de 16 horas para cubrir aspectos como ambiente laboral y relaciones interpersonales, el jefe de RR.HH. hace de conocimiento que las herramientas existen pero también los trabajadores deben poner de su parte para que estas estrategias tengan éxito debe existir la motivación en ellos de utilizarlas y sacar de ellas el mayor provecho y es la razón por la cual los socios no se terminan de dar la luz verde a estos proyectos porque esto podría significar pérdidas económicas en donde los actuales momentos no perdonarían decisiones erradas pero a la vez la empresa tiene que tener el suficiente valor para arriesgarse y darle a sus trabajadores la posibilidad de crecer y formarse continuamente. El director general de tesla informa que se quiere abarcar la parte de calidad de vida. Ofrecer a sus trabajadores formatos y programas que los incentiven a mejorar su actuación en el proceso de trabajo y este se vea reflejado en otros aspectos de sus vidas. La inclusión de pasantes y ayudantes INCES representan también para la empresa una acción para formar a sus trabajadores, en mi oportunidad realice trabajos importantes como la elaboración de descripciones de cargos, en esa tarea me dispuse a entrevistarme con toda la nómina de trabajadores, conocer sus conocimientos sobre las tareas que llevan a cabo, la posición de su cargo dentro de la empresa, los riesgos que pudiesen tener su aplicación, lo cual me permitió darme cuenta que no todos tenían la seguridad de cuan valor tenía su posición y que con la finalización de esta tarea se ayudó un poco a despejar esas dudas y sobre todo a la empresa contar con este instrumentos ayuda a una facilitaciones con respecto a la inserción de nuevos trabajadores, también estuvo la elaboración de perfiles de cargo, me propuse establecer los valores y habilidades que cada cargo debería de tener, como pro actividad, responsabilidad, identificación con la empresa, condiciones como esta última es de gran valor en la personalidad de los trabajadores, esto ayudara

a generar la confianza necesaria para que la alta gerencia proporcionen de manera continua y suficiente un plan estratégico de adiestramiento que asegure que sus empleados se adapten a los cambios por venir, cambios tecnológicos y funcionales así como también a situaciones de ajustes a causa de ambientes políticos, sociales y culturales que continuamente se tornan difíciles y complicados. El departamento de RR.HH. hace hincapié que el descontento o la poca motivación se presenta con mayor frecuencia en el área que componen los obreros, donde se presenta el mayor índice de rotación y donde las actividades diarias terminan incompletas. El resto de las áreas se presencia un ambiente de cordialidad y de confianza y lo que sin duda hace fácil que la alta gerencia pueda dejar caer en ellos mayores responsabilidades y que ellos tomaran como un gran compromiso por el cual presentar acciones satisfactorias y de gran valor para el proceso productivo de la empresa y hará crecer a la empresas en estos aspectos de formación laboral, perfeccionamiento y desarrollo intelectual

La formación tiene como finalidad el pleno desarrollo de la personalidad y ciudadanía de los trabajadores y trabajadoras, este significado para la empresa tiene un valor muy general y la empresa lo toma específicamente en su área de trabajo, su preocupación es porque los trabajadores sean cada vez más efectivos en sus funciones, es una empresa pequeña que busca fortalecer cada vez más sus áreas o departamentos de trabajo, busca que los empleados tengan más herramientas de defensas, sobre todo en aquellos trabajadores donde se ha demostrado entereza por sus funciones y un gran desempeño y un gran nivel de entrega a las metas y objetivos establecidos por la empresa

El papel del estado se ve reducido por tratarse de una empresa privada en cuanto a proporcionar herramientas e instrumentos que permitan que los trabajadores se formen y se desarrollen dentro de sus funciones, pero sin duda la empresa se verá afectada cuando el gobierno establezca mecanismos económicos y legales en cuanto al trato de la empresa con sus trabajadores.

**E:** ¿Como los conceptos de perfeccionamiento laboral, desarrollo intelectual, pueden ayudar a comprender el proceso de la formación laboral en la empresa?

**INFORMANTE 7:** Cuanto más herramientas e instrumentos de desarrollo y capacitación se le proporcionen a los trabajadores su rendimiento sin duda se elevara, los trabajadores ingresamos a las empresas con todo un conocimiento previo a causa de nuestra carga académica y experiencias pasadas en otras organizaciones pero sin duda para destacarse y aumentar nuestro desempeño se hace falta conocer y manejar con la mayor efectividad posible los equipos y maquinarias que se nos presenten en nuestro trabajo y esto se conseguirá sin duda a través de programas de formación brindados por los jefes y actores de gran peso en las organizaciones, la alta gerencia debe desarrollar además en sus trabajadores ese sentimiento de motivación y agradecimiento por las oportunidades entregadas para que de esta manera sea mucho más fácil el proceso de fortalecimiento y aprendizaje, los conceptos de perfeccionamiento laboral y desarrollo intelectual van a impactar en los trabajadores con el significado que la empresa les dé, es decir con estos conceptos entendidos y desarrollados los trabajadores y la empresa crecerán al ritmo que se desee siempre y cuando la definición este profundamente ligada al compromiso, las metas y objetivos planteado por la organización

**E:** ¿Cómo representas tú la visión de formación laboral en la empresa según los contenidos en la Ley Orgánica del LOTT, por ejemplo en el artículo 299 donde se estipula la creación de las condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica, tecnológica y humanística de los trabajadores?, ¿cuál es tu opinión acerca de eso, como representas tú la realidad de la empresa a lo que estipula la ley?

**INFORMANTE 7:** Yo represento esa visión presentada por el artículo en la manera como asumo el uso de esas condiciones y oportunidades, debo colocarle una dirección exacta a la cual deseo llegar con su utilización, crecer tanto en mis funciones y habilidades y destrezas necesarias para cada vez abarcar nuevos desafíos

y tomar nuevas responsabilidades, es importante estar cada vez más capacitado para hacer de mi compromiso tareas que conlleven conocimientos tecnológicos, científicos y de simpatía social, la empresa lo asume y cada vez se preocupa más por cumplir con esta visión, pero de nuevo es importante hacerlo de manera continua y permanente y esa parece ser un cabo suelto en las estrategias planteadas por la gerencia, son acciones esporádicas y de tiempo determinado, se supla en ese instante solo un área que se considere de gran urgencia y se deja para más tarde el crear en el individuo el desarrollo integral que tanto importa en estos nuevos tiempos, hace falta el compromiso y la idea de que todos estos mecanismos e instrumentos en manos de los trabajadores significara un gran avance en la prosperidad que tanto se anhela en la empresa y el bienestar que significara para todo el entorno del trabajador, desde el factor familiar, educacional y social, sobre todo lo social que tanto hincapié establece la ley orgánica del trabajo y que tal vez se ha perdido y que con la implementación y desarrollo de estos artículos se lograra para beneficio general de la patria y el cuidado de todas sus estratos vitales de desarrollo. El factor social viene cobrando cada vez más importancia debido a que el trabajador se convierte en el impulsador determinante en las empresas durante tiempos de cambios e incertidumbre que actualmente muchas organizaciones están transitando.

**E:** ¿Cuales crees que son los procesos relacionados a la formación laboral que realiza la empresa?

**INFORMANTE 7:** En este momento la empresa se anima a implantar programas y formatos orientados a mejorar la calidad de vida del trabajador dentro y fuera de la organización, la gerencia ha visto en esta práctica un factor fundamental en sus aspiraciones de conseguir un bienestar en sus operaciones, el departamento de proyecto y obra es considerado como un departamento vital dentro de la organización y por ende la dirección se preocupada por tener cada vez más a esa nomina preparada y reforzada con conocimientos que lo adapten a mecanismos que la alta gerencia crea

necesaria tomar, debido a cambios tecnológicos, científicos y de orden económico y social, y para ellos ha asumido el compromiso de pagar la ejecución de actividades académicas como diplomados, talleres o cursos creados para tal fin, los directores tomas acciones individuales con trabajadores que potencialmente muestran actitudes que pueden significar un avance o mejoramientos en la efectividad que la empresa y para eso asume el compromiso de financiar el termino de sus carreras académicas o especializar su profesión, la empresa le demuestra a sus empleados que su lealtad y responsabilidad con sus labores es tomada en cuenta por ellos y lo recompensa a través de estas acciones, sin embargo de nuevo es relevante destacar que aunque efectivas estas acciones no son como lo establece la ley de que sea una formación continua y permanente, que puestas en marchar representaría un aumento considerable en todos los aspectos de la organización, un aumento en su producción, aumento en las contrataciones, facilidades en la compra de materiales, significa un aumento general en todas sus aéreas, cuyo efecto propulsaría a la empresa en el mercado de las contratación para el levantamiento de estructuras del orden eléctrico y mecánico, la empresa reitera que existe la intención y la preocupación de tomar el adiestramiento de sus trabajadores en ese orden de idea, la gerencia de RRHH evalúa los aspectos que considera débiles y pensando en ellos elabora los programas y mecanismos que puedan solventarlos y lo envía a la parte alta de la empresa, que esta representas por sus socios, esto a su vez analizan los posibles escenarios que puedan o no favorecer a la empresa y en base a eso deciden si permitir o no el avance y desarrollo de estas propuestas aportadas por el departamento y que en muchas situaciones en negativa y se posterga su ejecuta miento.

**INFORMANTE 7:** Mis recomendaciones son claras convertir estas acciones de formación en planes continuos y permanentes y no en mecanismos aislados y esporádicos, claro que tienen su efecto en los trabajadores y se pueden lograr mejorías en sus funciones pero es irrefutable que llevándolo a un nivel permanente se encontraran con aspectos del trabajo fundamentales para un alto rendimiento y que

procedimientos de capacitación de tiempo determinados no sería fácil de detectar, un proceso de formación continuo y permanente ayudara a crear en los trabajadores una identificación con la organización, obligándolos a tomar cada vez más protagonismo en la formulación de decisiones de gran importancia para el proceso diario de trabajo, decisión de tipo presupuestal, de compras, de contrataciones con socios internos y externos, en general acciones de índole gerencial y de alto impacto en la estructura social y económica de la organización. Los socios estratégicos de la organización tienen que tomar más riesgos y comprometerse de lleno con los planes de adiestramientos de sus trabajadores, hay que romper con viejos paradigmas gerenciales y colocar al trabajador como actor principal en los logros y triunfos de las organizaciones, la decisión de ejecutar una plan estratégico de adiestramiento conlleva de igual forma la cooperación de los actores y en eso se coloca de relevancia el nivel de motivación que demuestren sus integrantes, tiene que haber el interés suficiente para que estos planes tengan el efecto esperado en las organizaciones, en sus poderes adquisitivos ,de compra y nuevas relaciones comerciales , una excusa recurrente que presentan los ejecutivos es que la parte baja de la organización es decir la compuesta por la masa obrera suele ocurrir fallas que se asocian con los factores de motivación e interés por las metas y objetivos de la organización, ausentismo y obras incompletas son causantes de dolores de cabeza y que colocan la ejecución de estas acciones estratégicas en un gran dilema ya que significaría pérdidas económicas, pero a la vez obligan a una acción de inmediata y eficaz, exigiéndose así implementar un plan de adiestramiento continuo y permanente que eleve el nivel de efectividad en el procedimiento general de trabajo de la empresa.

**ANEXO 2**  
**SALIDAS GRÁFICAS DEL PROCESADOR ATLAS Ti**

