



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN/ MONAGAS/ VENEZUELA**

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DE SITUACIONES  
DIFÍCILES EN EL ÁREA DE FORMACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA  
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
(FUNDAUDO MONAGAS)**

**ASESOR ACADÉMICO:**  
MSc. ISABEL CABELLO

**AUTORES:**  
GONZÁLEZ, YANETSI  
C.I: 24.594.781  
PERDOMO, YOSTIN  
C.I: 22.704.720

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO (MODALIDAD ÁREAS DE GRADO)  
PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO  
DE LICENCIADO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.**

**MATURÍN, MAYO 2018**



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN/ MONAGAS/ VENEZUELA

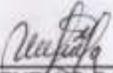
### ACTA DE APROBACIÓN

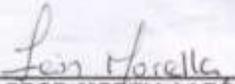
PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DE SITUACIONES  
DIFÍCILES EN EL ÁREA DE FORMACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA  
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
(FUNDAUDO MONAGAS)

PRESENTADO POR:  
GONZÁLEZ, YANETSI C.I: 24.594.781  
PERDOMO, YOSTIN C.I: 22.704.720

APROBADO POR:

  
MSc. ISABEL CABELLO  
ASESOR ACADÉMICO

  
PROF. MARVELYS GALLARDO  
JURADO PRINCIPAL

  
PROF. MORELLA LEÓN  
JURADO PRINCIPAL

MATURÍN, MAYO 2018

## RESOLUCIÓN

De acuerdo con el artículo 44 del reglamento de trabajo de Grado de la Universidad de Oriente:

**“Los Trabajos de Grado son propiedad de la Universidad y solo se podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participaran al Consejo Universitario”**

## DEDICATORIA

***Este trabajo de grado se lo dedicamos lleno de amor:***

***A Dios todopoderoso***, por permitirme llegar a esta meta propuesta, por llenarme de ganas día a día de seguir adelante.

***A mi madre***, que ha sido el motor fundamental en mi formación, quien ha estado siempre para todo lo que he necesitado.

***A mi padre***, que desde el cielo me cuida y guía cada uno de mis pasos.

***A mis hermanos***, que siempre me han apoyado y han estado en todo momento.

***A mis sobrinos***, que son parte importante en mi mundo.

***A mi amigo Juan***, que me cuida y apoya siempre.

***Yanetsi González***

***Primeramente a Dios***, por permitirme realizar este trabajo con mucha dedicación.

***A mi madre***, por su apoyo incondicional que siempre ha luchado para un mejor futuro para mí.

***A mi padre***, que siempre me ha ayudado en todo momento.

***A mis hermanos***, que están pendiente mí y de alguna u otra manera me apoyan.

***Al resto de mi familia, compañeros y amigos.***

***Yostin Perdomo***

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios todopoderoso, por darnos la voluntad y el privilegio de levantarnos cada día a luchar por nuestras metas.

A la Universidad de Oriente, por acogernos en sus instalaciones y permitirnos egresar como profesionales.

A la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (Fundado Monagas), por abrir sus puertas, para así realizar nuestro trabajo de grado.

A los profesores, que fueron nuestros guías en este tiempo que estuvimos en la casa más alta del oriente del país, gracias por formarnos para ser profesionales.

A nuestras familias, que son ejemplo de amor, comprensión y dedicación.

A todas las personas que formaron parte de este sueño y que estuvieron allí para brindarnos su ayuda incondicional.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>RESOLUCIÓN</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	v
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	vi
<b>INDICE DE CUADROS</b> .....	viii
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>FASE I</b> .....	3
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del problema .....	5
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.2.1 Objetivo general.....	6
1.2.2 Objetivos específicos .....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 ALCANCE Y DELIMITACIÓN.....	7
1.5 MARCO REFERENCIAL .....	8
1.6 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	8
1.7 BASES TEÓRICAS .....	10
1.7.1 Capacitación .....	10
1.7.2 Detección o diagnóstico de las necesidades de capacitación .....	12
1.7.3 Tipos de Capacitación .....	13
1.7.4 Factores Motivacionales .....	16
1.7.5 Teoría de los factores motivacionales e higiénicos de Herzberg aplicado al desarrollo de las empresas .....	17
1.7.6 Factores motivacionales o factores intrínsecos, estos factores están .....	18
1.7.7 Factores de satisfacción y factores de insatisfacción .....	19
1.7.8 Técnicas de la Capacitación de Personal .....	19
1.7.9 Rendimiento Laboral.....	21
1.8 BASES LEGALES .....	23
1.9 BASES INSTITUCIONALES .....	35
1.9.1 Reseña Histórica .....	35
1.9.2 Objetivos de la Fundación .....	36
1.9.3 Misión .....	36
1.9.4 Visión.....	37
1.9.5 Dirección de la institución .....	38

1.9.6 Organigrama FUNDAUDO Monagas .....	39
1.10 GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	40
1.11 MARCO METODOLOGICO .....	44
1.11.1 Tipo de Investigación .....	44
1.11.2 Diseño de la Investigación .....	44
1.11.3 Población y Muestra .....	45
1.11.3.1 Población .....	45
1.11.3.2 Muestra .....	46
1.12 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	46
1.12.1 Observación Directa .....	46
1.12.2 Encuesta Tipo Cuestionario .....	47
1.13 TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	47
1.14 SISTEMAS DE VARIABLES .....	48
1.15 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	48
<b>FASE II .....</b>	<b>52</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>52</b>
2.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	52
<b>FASE III .....</b>	<b>65</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>65</b>
3.1 CONCLUSIONES .....	65
3.2 RECOMENDACIONES .....	66
3.3 LA PROPUESTA .....	69
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>76</b>
<b>HOJA DE METADATOS .....</b>	<b>82</b>

## INDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N°1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	50
CUADRO N°2. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A LA CAPACITACIÓN PROMOVIDA POR LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. ....	52
CUADRO N°3. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A SITUACIONES DIFÍCILES DENTRO DE LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. ....	53
CUADRO N°4. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A SI LA CREACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES EN FUNDAUDO PODRÁ CONTRARRESTAR A TALES SITUACIONES. ....	54
CUADRO N°5. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A LAS SITUACIONES DIFÍCILES QUE SE PERCIBEN CON MÁS FRECUENCIA. ....	55
CUADRO N°6. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A COMO ES EL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. ....	56
CUADRO N°7. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL TIPO DE CAPACITACIÓN DEBERÍA APLICAR LA EMPRESA. ....	57
CUADRO N°8. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL INTERVALO DE TIEMPO EN QUE LA EMPRESA CAPACITA AL PERSONAL. ....	58
CUADRO N°9. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A LAS CONDICIONES FISICAS DEL AREA DE TRABAJO. ....	59
CUADRO N°10. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A SI CONSIDERAN QUE LA CAPACITACIÓN CONTRIBUYE AL CRECIMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES. ....	60
CUADRO N°11. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A ACERCA DE SI LA EMPRESA REALIZA RECONOCIMIENTO PROFESIONAL. ....	61

CUADRO N°12. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A CUÁL DE LAS TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN ES LA MÁS IDÓNEA PARA LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE .....	62
CUADRO N°13. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A SI CONSIDERAN QUE LA CAPACITACIÓN AYUDARÁ AL MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES.....	63



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURIN – MONAGAS – VENEZUELA**

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DE SITUACIONES  
DIFÍCILES EN EL ÁREA DE FORMACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA  
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
(FUNDAUDO MONAGAS)**

**Autores:** González, Yanetsi **CI: 24.594.781**

Perdomo, Yostin **CI: 22.704.720**

**Asesor Académico:** MSc. Isabel Cabello

**Fecha:** mayo 2018

## **RESUMEN**

La capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tiene las organizaciones o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. El desarrollo de los recursos humanos es de vital importancia ante el reto que las empresas enfrentan en este mundo globalizado y competitivo, dentro de cualquier organización u empresa, bien sea públicas o privadas se generan situaciones difíciles que afectan el bienestar, la eficiencia y eficacia de los resultados, de igual manera afecta los objetivos de la organización, por lo cual es necesario la creación de planes para tomar buenas decisiones y alternativas que sirvan para mejorar las deficiencias y debilidades presentes en la organización, de esa forma la organización podrá cumplir las metas fijadas. Se propuso un diseño de investigación de campo, dado que los datos se recolectaron directamente de la realidad. El nivel de investigación se consideró descriptiva, puesto que se identificaron y describieron los elementos fundamentales del problema. La población estuvo conformada por todo el personal responsable en la ejecución de las actividades operativas inherentes. Se utilizó la recopilación bibliografía y la entrevista estructurada en su modalidad cuestionario para la recolección de información. Como resultado del cuestionario se destaca una serie de conclusiones que a su vez, permite realizar ciertas recomendaciones para mejorar la situación que a traviesa la fundación objeto de estudio.

**Palabras Claves:** Capacitación, Plan de Capacitación, Situaciones Difíciles, Recursos Humanos.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo empresarial contemporáneo, tan cambiante, es imperativo que los individuos que conforman las empresas o instituciones sean capacitados y adiestrados en función de sus potencialidades, permitiéndoles desempeñar sus actividades en forma idónea de no hacerlo las instituciones u organizaciones corren el riesgo ineludible de que las personas busquen otra empresa donde los incentiven.

La gestión de recursos humanos, consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

La capacitación debe verse como una versión retornable y no como un gasto, ya que la misma si es usada eficazmente, es decir, si se capacita al personal en áreas donde realmente muestran debilidades, estas repercuten en la productividad para la organización. Tanto en las empresas públicas como privadas existe la imperiosa necesidad de adaptarse a todos los cambios que exige el entorno, es por ello que las universidades no están exentas de esta realidad, ya que necesita de un personal apto para administrar dicha institución.

Queda claro que la capacitación y adiestramiento, no solo ayuda al crecimiento personal, status y mejoramiento personal por todo el conocimiento adquirido del cargo que ocupa en la institución, sino que contribuirá a través de un cúmulo de conocimientos actualizados, con tecnología de punta y visión de futuro.

El presente trabajo está conformado por tres (03) fases:

**Fase I:** El Problemas y sus Generalidades, planteamiento y delimitación del problema, los objetivos de la investigación (general y específicos), justificación, el marco referencial, el marco metodológico, población objeto de estudio, el tipo y nivel de la investigación, técnicas de recolección de información, la identificación institucional y la definición de términos básicos.

**Fase II:** Esta comprende el análisis e interpretación de los datos recabados a través de las diferentes técnicas de recolección aplicadas.

**Fase III:** Comprende las conclusiones y recomendaciones, las cuales constituyen un aporte de investigación. Finalmente, la bibliografía utilizada para el desarrollo de la investigación y los anexos.

# FASE I

## EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La sociedad actual es una sociedad cada vez más exigente en la preparación y desempeño de los individuos, en la cual los niveles de eficiencia, eficacia y productividad están presentes. Gracias a la globalización se cuenta con mucha información en forma permanente lo que trae como consecuencia implementar y crear nuevas maneras de trabajar, de llevar adelante nuevos procesos y nuevas competencias en los Recursos Humanos. De igual manera, el mercado es distinto por ser más competitivo y los Recursos Humanos también deberán serlo para satisfacer a este nuevo mercado cada día más exigente en calidad de servicio y costo del mismo.

En épocas pasadas eran poco influyentes o relevantes como la capacitación del personal, tiene cada vez más presencia en las empresas modernas debido a que las mismas necesitan que el personal que realiza trabajos pueda llegar a afectar la calidad de los productos o los servicios que brinda tengan las competencias apropiadas. Estas competencias pueden ser adquiridas mediante un proceso formal de educación, o bien mediante la formación directamente en la institución, lo cual refleja la capacitación que tiene el personal que labora en la organización.

De allí es innegable la influencia de la globalización. Al respecto Aguilera, C. (2009) sostiene:

**Se trata de un proceso que se impone debido a la mayor comunicación entre las diversas partes del mundo, llevando prácticamente a la superación de las distancias, con efectos evidentes en campos muy diversos, en el desarrollo de nuevas y efectivas tecnologías que faciliten la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problema, entre otros. (p.83).**

De acuerdo a este planteamiento las empresas deben crear sistemas globales suficientemente efectivos, donde la información pueda fluir a todos los niveles para que no se convierta en un aparato ineficiente o improductivo. Es evidente que muchas empresas no han logrado adaptarse a las nuevas tecnologías y ello de alguna manera no es beneficio para la institución u organización.

Existen diversas circunstancias que afectan a las organizaciones bien sea de forma directa o indirecta, todo esto en un momento determinado va a generar algún tipo de consecuencia en cuanto a las metas que estos se planteen, mantener a l personal motivado no es sencillo, en vista de que cada quien vive situaciones diferentes, es un gran reto, puesto que estamos en un mundo cambiante y no podemos elegir muchas veces como va a ser algo en su totalidad, ya que se presentan circunstancias difíciles de resolver.

En la actualidad a nivel mundial se están generando situaciones que afectan el rendimiento de las personas bien sea en lo familiar, personal y profesional. Son situaciones difíciles que no todos saben manejar de forma indicada, es por esto que es necesario el desarrollo para la posterior implementación de técnicas para resolver de manera y segura estas situaciones que pudieran presentarse y ocasionar inconvenientes o resultados desfavorables para las personas que se encuentren afectadas de forma directa o indirecta esos hechos que estén ocurriendo.

En el caso de Venezuela en la actualidad se están viviendo momentos muy difíciles de crisis, puesto que, no es solo económica, sino que también es social, siendo muy amplio lo abarcado por estos fenómenos, es imposible no ver reflejado esta situación en el área de trabajo de las personas, ya que es algo que afecta de forma directa a todos los ciudadanos de este país.

En el estado Monagas en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas) se encarga de la formación de personas bien sea profesionales o no, de diversas áreas, puesto que, atienden cuatro áreas de estudios las cuales son: área de salud, área administrativa, área petrolera, área de informática, es decir se le proporciona formación a diverso tipo de público, entretanto los que forman parte de este equipo de trabajo, no están excluidos de encontrarse con situación difícil, en vista de que todos están inmersos en esta situaciones que se presentan por distintos factores, y afectan el desempeño laboral de los trabajadores, es por esto que sería necesario conocer estrategias que permitan manejar situaciones difíciles, y que no solo sean aplicadas al campo laboral, sino también a la vida diaria.

Todo esto con la finalidad de no hacerse de la vista gorda ante la creciente crisis que existe, y nos está creando consecuencias en lo laboral, porque no es el ambiente laboral desea doy adecuado para desempeñar sus funciones.

### **1.1.1 Formulación del problema**

En la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas) existen diversas dificultades en cuanto al manejo de situaciones difícil es por eso que se realizan las siguientes interrogantes: ¿serán capaces los trabajadores de FUNDAUDO de mantenerse motivados en su área de trabajo?, ¿Cómo ellos hacen para manejar las situaciones difíciles que se le pudieran presentar? ¿Que técnicas de capacitación deben implementarse para el manejo de situaciones difíciles?

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo general**

Plantear propuesta de un plan de capacitación para el manejo de situaciones difíciles en el Área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Determinar las condiciones del área de Formación de FUNDAUDO técnicas de capacitación en el manejo de situaciones difíciles.
- Identificar las situaciones difíciles que puedan afectar al personal de FUNDAUDO.
- Establecer el contenido de un plan de capacitación para el manejo de situaciones difíciles en FUNDAUDO.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

En vista de que se están generando situaciones difíciles de resolver, que conllevan a los trabajadores a estar desmotivados en cuanto al desempeño de sus funciones, es necesario diseñar un plan estratégico, que les permita obtener habilidades para manejar de forma eficaz dichas circunstancias.

Esta investigación se realiza con la convicción de llevar a los trabajadores de FUNDAUDO Monagas información y conocimientos acerca de cómo enfrentar de la mejor manera posible las situaciones que pudieran ser difíciles de resolver, las cuales se acentúan día a día. En vista del momento de crisis económica y social por el cual está atravesando el país, lo

cual de una u otra manera repercute directamente en el trabajo, debido a que nadie se escapa de esta situación.

Lo que se quiere es proporcionar herramientas que permitan mantener motivados en su área de trabajo para el desempeño de sus funciones y así exista mayor rendimiento en la organización, prevemos diseñar cursos y talleres con respecto al manejo de situaciones difíciles, Para obtener habilidades que les permita hacer menos compleja estas circunstancias. Contando con muchas expectativas y nuevas ideas que fomenten la expansión de todos los datos suministrados, para que así los trabajadores puedan dar el visto bueno de lo proporcionado.

#### **1.4 ALCANCE Y DELIMITACIÓN**

El presente trabajo está enfocado en un plan motivacional para el manejo de situaciones difíciles para el personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas) ubicado en la avenida las palmeras, edificio Don Pedro, planta baja, local 02, Maturín estado Monagas durante el periodo febrero- mayo 2018.

La escogencia del tema y el lugar de la investigación obedecen a la necesidad de un estudio actualizado para lograr obtener una serie de lineamientos necesarios para su práctica, debido a que la capacitación del personal. Hoy en día son fundamentales para el desarrollo de una empresa u organización, en este caso el estudio está delimitado en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas).

## **1.5 MARCO REFERENCIAL**

Es aquí donde se muestra toda la información que requiere la investigación para el desarrollo de la aplicación para la transferencia de texto en tiempo real. El mismo se encuentra constituido por los antecedentes de la investigación, bases teóricas, citas de conceptos, bases legales y definición de términos que sirven como base del proyecto en un marco de mucha importancia para el entendimiento de los términos de carácter esencial y necesarios para la comprensión de la presente investigación, que en conjunto constituyen un marco referencial suficientemente sólido, a partir del cual se tuvo un mejor entendimiento y respuesta del desarrollo del proyecto.

## **1.6 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

Acosta, C (2013) realizó una investigación en la Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, para optar por el título de Lcdo. En Gerencia de Recursos Humanos, modalidad áreas de grado. Cuyo título es: Propuesta de un Plan de Capacitación dirigido al personal de ventas de Proveduría de Servicios y Suministros Industriales (PROVESICA ORIENTE, C.A), este trabajo de investigación permitió medir la capacidad que tiene el personal para mejorar las ventas de proveeduría servicio y suministro industriales, mediante este trabajo se llega a la conclusión de que es importante realizar la capacitación de una manera constante para la mejora de la experiencia laboral, actualizar conocimientos, aumentar la competitividad y confiabilidad tanto del personal de venta como el de la empresa.

Aquí se pudo observar que hace falta la capacitación para así actualizar al personal y mejorar los conocimientos ya obtenidos a lo largo del trabajo realizado en la empresa. Se toma como referencia dicho trabajo puesto que con él se refuerza la idea de que a través de un buen plan de capacitación,

se logra que los empleados adquieran habilidades y destrezas nuevas permitiendo desarrollar sus actividades de manera eficiente.

Marcano, J (2014) realizó un trabajo titulado “Capacitación en protección e higiene del trabajo” en éste se planteó como objetivo principal: Crear un material didáctico que sirva de apoyo para las instrucciones de seguridad y salud del trabajo, en la Universidad Lisandro Alvarado en Barquisimeto. Durante la investigación se llegó a la siguiente conclusión: Dadas las nuevas concepciones sobre la manera de organizar la producción y los servicios y asumiendo los nuevos paradigmas de las empresas más exitosas en materia de seguridad y salud del trabajo del mundo, entonces la realización de instrucciones y la capacitación del personal tanto docente como personal administrativo en seguridad y salud laboral debe constituir imperativo para todas las organizaciones. La mayor responsabilidad debe recaer en los gerentes y dirigentes los cuales son los mayores responsables de que existan condiciones de trabajos seguros.

Es importante crear una cultura de protección e higiene del trabajo, donde el conocimiento de la materia no sea una simple información teórica adquirida en las instrucciones sino una herramienta para aplicarla en el quehacer diario del puesto de trabajo.

Villalonga, E (2015) elaboro una investigación en la Universidad De Carabobo, facultad de ciencias económicas y sociales, para optar por el título de especialista en Gerencia de Recursos Humanos, titulada “Plan de capacitación para el personal del servicio de policía comunal del cuerpo de policía del Estado Carabobo”. Planteándose como objetivo general: Proponer plan de capacitación al cuerpo de policía del estado Carabobo para el personal del servicio de Policía Comunal, en la realización de actas de resolución de conflictos comunales.

## 1.7 BASES TEÓRICAS

La estructura de las bases teóricas, varía de acuerdo al problema objeto de estudio que se plantea en cada investigación. Su estructura se enfoca de acuerdo al conjunto de variables que se planteen de la temática, del enfoque de la investigación, del enunciado del problema, del sistema de objetos, del sistema de preguntas que se exprese en la formulación del problema. Para tener una mayor comprensión es necesario dar un orden lógico coherente de las diversas temáticas que versara la estructura de las bases teóricas.

Según Ortiz, (2006). Explica en sus críticas:

**Las bases teóricas constituyen el corazón del trabajo de investigación, pues es sobre este que se construye todo el trabajo. Una buena base teórica formara la plataforma sobre el cual se construye el análisis de los resultados obtenidos el trabajo, sin ella no se puede analizar los resultados. Las bases teóricas presentan una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se sabe cuáles elementos se pueden tomar en cuenta, y cuáles no. Sin una base teórica todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio, carecerá de validez. (p.56.).**

### 1.7.1 Capacitación

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

“La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (Chiavenato, 2007, pág. 386).

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. A través de la capacitación hacemos que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo.

La capacitación cuenta con objetivos muy claros, entre los cuales podemos mencionar:

- Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva.
- Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Elevar la moral de la fuerza laboral
- Ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa.
- Obtener una mejor imagen.
- Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejorar la relación jefe-subalterno.
- Preparar guías para el trabajo.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promover el desarrollo con miras a la promoción.
- Contribuir a la formación de líderes dirigentes.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.

- Promover la comunicación en toda la organización.
- Reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflicto.

Debido a la importancia que tiene la capacitación, ésta debe ser de forma permanente y continua, de forma que se puedan alcanzar las metas trazadas.

### **1.7.2 Detección o diagnóstico de las necesidades de capacitación**

Detectar o diagnosticar las necesidades de capacitación es el primer paso en el proceso de capacitación, ésta etapa contribuye a que la empresa no corra el riesgo de equivocarse al ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual redundaría en gastos innecesarios. Para diagnosticar las necesidades de capacitación se deben realizar análisis a los tres niveles organizacionales que se señalan a continuación (Chiavenato, 2007, p. 390):

1. Análisis en toda la organización: es aquél que examina a toda la compañía para determinar en qué área, sección o departamento, se debe llevar a cabo la capacitación. Se deben tomar en cuenta las metas y los planes estratégicos de la compañía, así como los resultados de la planeación en recursos humanos.
2. Análisis de tareas y procesos: se analiza la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en las capacitaciones, los procesos de trabajo, las condiciones de operación, entre otras.
3. Análisis de la persona: dirigida a los empleados individuales, cuestionando, ¿a quién se necesita capacitar? y ¿qué clase de capacitación se necesita? Hay que comparar el desempeño del empleado contra los estándares establecidos.

Al respecto, continúa Chiavenato (2007, p.390) señalando y enfatizando que el diagnóstico de las necesidades de capacitación o DNC, como se le conoce en el ámbito empresarial se debe realizar en esos tres niveles de análisis mencionados: 1) “Nivel de análisis de toda la organización: el sistema organizacional, 2) Nivel de análisis de los recursos humanos: el sistema de capacitación y 3) Nivel de análisis de las operaciones y tareas: el sistema de adquisición de habilidades”. Cabe mencionar que Chiavenato al hacer referencia a “el sistema de adquisición de habilidades”, se está refiriendo a los trabajadores en lo individual y a los procesos y métodos de trabajo, al igual que lo hacen los demás autores que han escrito a este respecto.

El detectar en forma correcta las necesidades de capacitación de los recursos humanos tiene entre otras, las siguientes ventajas:

1. Permite planear, realizar y controlar la función de capacitación
2. Se puede presupuestar la utilización de los recursos de manera eficiente y efectiva.
3. Refleja una situación real que permite evaluar la necesidad imperante de capacitación en la organización.
4. Conocer quienes necesitan capacitación: qué tipo de conocimientos para las personas y en que departamentos de la empresa.
5. Establecer los lineamientos para los planes y programas y su ejecución o impartición.

### **1.7.3 Tipos de Capacitación**

La Capacitación se puede dar según Chiavenato (2009) de varias maneras:

- a) **Capacitación para el trabajo:** Esta va dirigida al trabajo que va a desempeñar una nueva función; ya sea por ser de nuevo ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma organización. Su objetivo es proporcionar al personal la capacitación adecuada al puesto que vaya a ocupar.
- b) **Capacitación de pre ingreso:** Este tipo de capacitación se hace generalmente con fines de selección, se centra en otorgar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollarle las habilidades y destrezas necesarias para el desempeño de las actividades del puesto.
- **Inducción:** Constituye el conjunto de actividades que informan al trabajador sobre la organización, planes y programas, para acelerar su integración al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.
  - **Capacitación promocional:** constituye las acciones de capacitación que otorga al trabajador la oportunidad de alcanzar puesto de mayor nivel de autoridad y remuneración.
- c) **En el trabajo:** Es una técnica que proporciona información, conocimientos y experiencias en cuanto al puesto. Puede incluir la dirección, la rotación de puesto y la asignación de proyectos especiales. La dirección presenta una apreciación crítica sobre la forma en la que la persona desempeña su trabajo. La rotación de puesto implica que una persona pasa de un puesto a otro con el fin de comprender mejor a la organización como un todo. La asignación de proyectos especiales significa encomendar una tarea específica para que la persona aproveche su experiencia en determinadas actividades.
- d) **En clase:** Es el entrenamiento fuera del local del trabajo, en un aula. Los educando son reunidos en un local y cuentan con la ayuda de un instructor, profesor o gerente que transmite el contenido del programa de capacitación. Se trata de una situación de laboratorio y está aislada del local de trabajo, es el tipo de capacitación más utilizado. Las

organizaciones suelen divulgar el tiempo que el educando pasa en clase.

- **Las técnicas de clase:** utilizan un aula y un instructor para desarrollar las habilidades, conocimientos y experiencias relacionados con el puesto. Las habilidades pueden variar desde las técnicas (como programación de computadora) hasta las interpersonales (como liderazgo o trabajo en grupo). Las técnicas de clases desarrollan relaciones sociales e incluyen actividades como la dramatización y juegos de empresas.
  - El formato más común de los juegos administrativos es el de pequeños grupos de educados que deben tomar y evaluar decisiones administrativas frente a una situación dada. El formato de la dramatización implica actuar como determinado personaje para la solución de problemas orientados hacia las personas y que deben ser resueltos dentro de la organización. Las técnicas de clases propician la interacción y generan un ambiente de discusión, lo que no ocurre con los modelos de mano única, como la situación de lectura.
  - También desarrollan un clima en la cual los capacitados aprenden el nuevo comportamiento desempeñando las actividades, actuando como personas o equipos, actuando con información y facilitando el aprendizaje a través del conocimiento y la experiencia relacionada con el puesto, por medio de su aplicación práctica. Las diferencias entre el papel educativo usado para difundir información y el utilizado para desarrollar habilidades son enormes.
- a) Por computadora:** Con la ayuda de la tecnología, se pueden hacer por medio de CD o DVD y con la ayuda de multimedia (gráficos, animación, películas, audio y video).

**b) Por E-learning:** Se refiere al uso de las tecnologías de internet para entregar una amplia y variedad de soluciones que aumentan el desempeño y el conocimiento de las personas. También se conoce web-based training (WTB) o capacitación en línea y tiene tres fundamentos:

- Es una red que es capaz de actualizar, almacenar, distribuir y compartir al instante el contenido de la instrucción o la información.
- Se puede entregar al usuario final por vía de la computadora mediante la tecnología estándar de internet
- Se enfoca en el aspecto más amplio del aprendizaje y va más allá de los paradigmas tradicionales de capacitación. No se limita a la entrega de la instrucción (características de capacitación por computadora).(Pág. 229 , 232)

#### **1.7.4 Factores Motivacionales**

Frederick Herzberg, psicólogo orientado al trabajo y la gestión de empresas, **define la motivación como el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene.**

Los factores de motivación (logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que si los factores de higiene (sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo) fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los

factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

#### **1.7.5 Teoría de los factores motivacionales e higiénicos de Herzberg aplicado al desarrollo de las empresas**

La teoría de los dos factores fue propuesta por Frederick Herzberg (1959); formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Factores extrínsecos, es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas.

Principales factores; salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.,

Herzberg, destaca que sólo los factores extrínsecos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, ósea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo. Según la investigación de Herzberg cuando los factores extrínsecos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción. Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

#### **1.7.6 Factores motivacionales o factores intrínsecos, estos factores están**

Bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Los factores materiales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la “desmotivación” ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo Herzberg los llama factores de satisfacción. También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción”

### **1.7.7 Factores de satisfacción y factores de insatisfacción**

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.
- La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de satisfacción.

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal.

### **1.7.8 Técnicas de la Capacitación de Personal**

Según Jaime A. Grados Espinosa (2009)

Se puede decir que la capacitación de personal es un proceso complejo integral, que se hace de manera obligatoria y necesaria dentro de una

organización, es este proceso los trabajadores deben de fortalecer sus capacidades y habilidades de manera eficaz, pero para que dicho proceso ocurra de manera positiva se deben de acatar distintas técnicas para el logro de las mismas, mencionadas a continuación:

- **Foros:** consiste en la discusión de un hecho o problema, realizada por todos los miembros de un grupo generalmente se utiliza después de una actividad general para el grupo. En el foro cada uno de los asistentes tiene derecho a tomar la palabra, el instructor puede pedir la opinión de cada uno de ellos en lo que piensa y en qué parte de su trabajo lo pueden aplicar sobre un tema ya discutido. El número de participantes varía entre 8 y 30 personas, se recomienda que el tiempo no debe ser más de 90 minutos.
- **Seminario:** en esta técnica la actividad se centran básicamente en el grupo que con la guía del instructor y a través de sesiones planificadas, investiga, busca información, expone punto de vista, y confronta criterios. Se recurre para ello a fuentes originales de información, se lleva a cabo de un ambiente de ayuda recíproca el fin de llegar a conclusiones sobre un tema,, se recomiendan en grupo de 6 a 15 personas, la duración de cada sesión debe de ser como máximo de 120 minutos.
- **Las Conferencias:** son reuniones que se les dan a los nuevos trabajadores destacando puntos específicos de algún tema, es una manera sencilla de proporcionar conocimiento a grupos grandes de personas en capacitación.
- **Taller:** es un evento con un programa educacional intensivo, destinado a crear destrezas, desarrollar habilidades y a solucionar problemas mediante el esfuerzo y cooperación integral de facilitadores y participantes. Esta técnica es muy recomendada en programa de capacitación y adiestramiento, ya que permite aprender haciendo sobre

un tópico específico. Se usa mucho entre grupos de profesionales que se reúnen en mesas de trabajo bajo la conducción de un facilitador y con el apoyo de un secretario y un asesor con el propósito de mejorar su eficiencia en disciplinas específicas o en procedimientos interdisciplinarios que contribuyan a la solución de problemas, el taller tiene un tiempo promedio de 2 días. (Pág. 410)

### **1.7.9 Rendimiento Laboral**

Según Chiavenato (2000) define el rendimiento, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen rendimiento laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

A tal efecto el rendimiento laboral y la actualización que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones y tareas principales que exige su cargo.

La idea de rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho Laboral, por su parte, es lo que está vinculado con el trabajo (la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica).

Estas definiciones nos permiten comprender la idea de rendimiento laboral: el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.

Los directivos y propietarios de cualquier empresa, por tanto, lo que desearán es mejorar el rendimiento laboral de sus trabajadores, ya que son perfectamente conscientes de que eso repercutirá de manera positiva en la misma. Ante eso suelen recurrir a una gran variedad de medidas, entre las que destacaríamos las siguientes:

- Crear un buen ambiente de trabajo, donde todo el mundo se pueda sentir cómodo y donde se trabaje por y para el equipo.
- Mejorar la autoestima de los empleados, reconociéndoles sus tareas.
- Establecer planes de trabajo por objetivos, pues así cuando esos se cumplan se aumentará notablemente la satisfacción y el orgullo de los trabajadores.
- Facilitar la participación de todos los miembros de la empresa, para que se sientan parte de la misma y no duden en realizar su esfuerzo y sus tareas en pro de ella.
- Promover la igualdad de trato.
- Motivar a los trabajadores.
- Fomentar la formación de los empleados, para que puedan mostrar ilusión por mejorar en sus desempeños y habilidades.

Recurriendo a estas medidas y a otras muchas más se conseguirá aumentar el rendimiento laboral de los empleados. Un objetivo que está llevando cada vez más a que las empresas se animen a contratar servicios de Coaching, “entrenadores empresariales”, que trabajarán con la plantilla para reforzar las relaciones entre la misma, para que los empleados puedan sentirse valorados y también “recompensados” por su esfuerzo, para que adquieran nuevas ilusiones dentro del puesto que ocupan en la compañía, para que disfruten de un ambiente agradable.

Muchas veces rendimiento laboral se emplea como sinónimo de productividad. Si una persona es contratada para fabricar zapatos, su rendimiento laboral estará determinado por la cantidad de zapatos que produce en una cierta cantidad de tiempo. De todas formas, también entran en juego otros factores, como los recursos técnicos disponibles (maquinaria, materiales, etc.) y la calidad del producto (no es lo mismo producir cinco zapatos de mala calidad en una hora que dos zapatos de máxima calidad en el mismo lapso).

Suele asociarse el rendimiento laboral a cuestiones como la estrategia, la capacitación, la remuneración y el entorno. Una persona que cuenta con conocimientos, recibe indicaciones precisas, está bien remunerada y trabaja en un contexto agradable, es probable que alcance un rendimiento laboral muy superior al que puede lograr un trabajador mal pagado, sin formación y que se desempeña en un entorno insalubre.

## **1.8 BASES LEGALES**

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1.999), Gaceta Oficial N° 5.908 extraordinario del 19 de febrero de 2009 con enmienda N° 1 de fecha 15 de febrero de 2009.**

### **Capítulo V**

#### **De los derechos sociales de la familia**

#### **Artículo 79**

Los jóvenes y las jóvenes tienen el derecho y el deber de ser sujetos activos del proceso de desarrollo. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, creará oportunidades para estimular su tránsito

productivo hacia la vida adulta y en particular la capacitación y el acceso al primer empleo, de conformidad con la ley.

Aquí se hace referencia que el estado está en el deber de brindar diversas alternativas para impulsar y promover la preparación de los jóvenes y esto se encuentre dispuestos a formar parte de la clase productiva del país, así como también al proceso de desarrollo del mismo.

### **Artículo 87**

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar, el estado garantizara la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupacional productiva, ya que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho.

Es fin del Estado fomentar el empleo: La ley adoptara medidas tendentes a garantizar el ejercicio, de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes la libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantice a sus trabajadores y trabajadoras condición de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado. El estado adoptara medida y creara institución que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p.27).

Con base a lo planteado en el presente artículo de la Carta Magna se destaca la importancia de que el trabajador se desempeñe en ocupaciones productivas, este concepto lleva implícito la necesidad de capacitación de personal y por lo tanto, la detección de sus necesidades de adiestramiento para que la organización pueda cumplir con las metas establecidas en materia del talento humano.

Además en el mismo contexto del artículo resalta lo fundamental del proceso de capacitación no solamente desde el punto de vista técnico sino también integral donde se hace énfasis particularmente en la prevención de accidentes y riesgos que se puedan presentar en el ambiente laboral.

### **Artículo 89.**

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

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

6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Dicho artículo muy explícitamente nos hace mención de que el estado garantizara lo necesario para mejorar las condiciones físicas de las áreas de trabajo, así como también las condiciones intelectuales y morales de los trabajadores, velando por ello para su cumplimiento establece una serie de principios basados en su integridad, derechos y deberes laborales.

### **Artículo 91**

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantiza el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La Ley establecerá la forma y el procedimiento.

Este hace referencia al salario de los empleados, que debe ser digno, también aclara que la remuneración del trabajador no se puede embargar salvo sea por pensión alimentaria, y garantiza que el estado anualmente ajustara los sueldos acorde a la cesta básica, también menciona no solo a

las necesidades materiales sino también las sociales e intelectuales, entendiendo que dicho pago debe ser suficiente para su capacitación personal y laboral.

## **La ley orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)**

### **Artículo 18**

El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades materiales morales e intelectuales del pueblo y la justa distribución de la riqueza.

La interpretación y aplicación de esta Ley estará orientada por los siguientes principios:

1. La justicia social y la solidaridad,
2. La intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. por lo que no sufrirán desmejoras y tenderán a su progresivo desarrollo.
3. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
4. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique la renuncia o menoscabo de estos derechos.
5. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.
6. Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela o a esta Ley es nula y no genera efecto alguno.

7. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de edad, raza, sexo, condición social, credo o aquellas que menoscaben el derecho a la igualdad ante la ley y por cualquier otra condición.
8. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar en cualquier forma su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica o social.

Al igual que el artículo 89 de la constitución aquí también se habla del trabajo como un proceso para alcanzar o satisfacer las necesidades morales e intelectuales del pueblo, explica que un trabajador no debe desmejorar en sus beneficios y se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral.

#### **Artículo 20**

El Estado garantiza la igualdad y equidad de mujeres y hombres en el ejercicio del derecho al trabajo. Los patronos y patronas, aplicarán criterios de igualdad y equidad en la selección, capacitación, ascenso y estabilidad laboral, formación profesional y remuneración, y están obligadas y obligados a fomentar la participación paritaria de mujeres y hombres en responsabilidades de dirección en el proceso social de trabajo.

En este artículo se menciona que no debe existir diferencia de género en el ejercicio del trabajo, puesto que tanto hombre como mujer deben tener los mismos derechos bien sea en su capacitación, remuneración, ascenso y todo lo referente al empleo.

#### **Artículo 26**

Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva,

debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa.

Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia.

El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador.

Se hace referencia a que las personas ejecuten un trabajo de acuerdo a sus capacidades la cual debe ser remunerada de acuerdo a la prestación del servicio mencionando aquí también a las personas con alguna discapacidad las cuales también tienen derechos a ser introducidas en la población ocupada del país.

#### **Artículo 98**

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades materiales, sociales e intelectuales. El salario goza de la protección especial del Estado y constituye un crédito laboral de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses.

Como se ha mencionado anteriormente el salario debe alcanzar para cubrir las necesidades más comunes o básica de un individuo por lo cual el estado debe garantizar que este se adecue a las mismas y le brinde la tranquilidad mental a la persona.

#### **Artículo 156**

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus

potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

El desarrollo físico, intelectual y moral.

- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Las condiciones físicas de un ambiente laboral juegan un papel fundamental en la ejecución de las actividades tanto físico como intelectual y moralmente para el desarrollo de sus potencialidades y el intercambio de ideas o saberes que estos puedan expresar así como también garantizar su seguridad laboral.

#### **Artículo 314**

En todas las entidades de trabajo se deben facilitar las condiciones para la formación integral, continua y permanente de los trabajadores y trabajadoras sobre los procesos productivos. La formación del trabajador y trabajadora no debe limitarse al conocimiento de las técnicas y destrezas necesarias para la operación de equipos y maquinarias, o la preparación de materias primas e insumos para la producción.

La formación del trabajador es un tema de vital importancia cuando las organizaciones capacitan a su personal de una forma adecuada por lo cual el estado a través de esta ley establece las condiciones para la formación integral de cada uno de los miembros de la organización.

### **Artículo 315**

El Estado garantizará el reconocimiento académico de la formación de los trabajadores y trabajadoras a partir de las destrezas, técnicas y conocimientos adquiridos durante su participación en el proceso social de trabajo.

Los trabajadores se preparan para que las empresas hagan reconocimiento de sus saberes y en virtud de que algunas instituciones no consideran su aplicación el estado establece este artículo a propósito de su ejecución y en beneficio de los empleados.

### **Ley del Funcionario Público**

**Artículo 63.** El desarrollo del personal se logrará mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios o funcionarias públicos; su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación; habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades, se adapte a los cambios culturales y de las organizaciones, y progresar en la carrera como funcionario público.

En éste artículo se evidencia que el desarrollo de personal se logra a través de la capacitación para que ésta les permita actualizarse en cuanto a innovaciones tecnológicas, profesionales y sociales, es a través de la capacitación que las personas se sentirán preparadas a asumir nuevos roles en las organizaciones que le permitan crecer profesionalmente.

**Artículo 64.** El Ministerio de Planificación y Desarrollo diseñará, impulsará, evaluará y efectuará el seguimiento de las políticas de formación,

capacitación y desarrollo del personal al servicio de la Administración Pública Nacional y será responsable de la coordinación, vigilancia y control de los programas de los distintos órganos y entes con el fin de garantizar el cumplimiento de dichas políticas.

Aquí nos explican claramente que la capacitación es un proceso legal el cual será regido por un ministerio que tendrá la responsabilidad de velar porque se lleve a cabo el proceso de una manera adecuada, éste se encargará de verificar que las empresas cumplan con las normas de capacitación, es decir, que tengan los planes de capacitación que más se adecue a sus necesidades para que esta se realice de una manera correcta y tenga la funcionalidad esperada

**Artículo 65.** Los programas de formación, capacitación y desarrollo podrán ser ejecutados directamente por los órganos o entes de la administración Pública Nacional, o podrá recurrirse a la contratación de profesionales o instituciones acreditadas. El Ministerio de Planificación y Desarrollo velará por la calidad de los programas y propondrá los correctivos o mejoras que sean necesarios.

Estos planes de capacitación podrán ser aplicados a nivel empresarial por las personas que tengan las capacidades necesarias o el perfil necesario para dar dicha capacitación, a su vez ésta puede ser dictada por la Administración Pública Nacional, la cual se encargará de evaluar el proceso y hacer los cambios pertinentes en caso de que lo requiera.

### **Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE) 08-01-1970**

#### **Artículo 3 tiene las siguientes finalidades:**

Promover, ejecutar y hacer ejecutar la eficiente formación y capacitación profesional de la fuerza laboral del país y contribuir a su

especialización mediante programas y cursos en los más variados oficios y a distintos niveles. Orientar el diseño de los programas de capacitación y entrenamiento de los trabajadores hacia el logro de las metas económicas y sociales del país. (p.5)

En este artículo se precisa en forma específica la importancia que tiene para el estado la capacitación y el adiestramiento del personal que labore en una organización, es por ello, que se creó esta institución para garantizarle a las empresas un personal altamente calificado económico y social del país.

**Del Reglamento de la Ley sobre INCE. Señala lo siguiente:**

**Artículo 55.** Los cursos de perfeccionamiento y los de especialización deben contribuir a mantener al trabajador al día en sus conocimientos profesionales, a mejorar las técnicas de los oficios o profesionales, a mejorar las técnicas de los oficios o profesionales y a profundizar en una determinada rama de los conocimientos profesionales. (p.15)

De allí, se destaca la relevancia que ha tenido la Ley del INCE ya que, ha sido reglamentada, y a su vez operacionaliza con detalles la profundización de los conocimientos mediante cursos de perfeccionamiento y especialización para lograr un mejor desempeño de los trabajadores en su campo laboral.

**Título V, Sistema de Administración de Personal, Capítulo V,  
Capacitación y Desarrollo del Personal.**

**Artículo 63**

EL desarrollo del personal se lograra mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los

funcionarios públicos, su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencia detectadas en la evaluación, habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades, se adapte a los cambios culturales y de las organizaciones y progresar en la carrera como funcionario o funcionaria pública. (p.15)

Este artículo deja bien sentado, que un personal que reciba una capacitación adecuada y oportuna se desenvolverá con mayor eficiencia efectuando excelentemente sus labores, aceptando el reto que ofrece el cambio, la modernización de la tecnología de vanguardia y se sentirá capaz y seguro en su cargo y preparado para efectuar cualquier rol que se les designe.

**Consejo Nacional de Universidades, Oficina de Planificación del Sector Universitario, Universidades Nacionales y el Manual Descriptivo de Cargos Administrativos, acuerda:**

- Dar cumplimiento a las exigencias de capacitación y adiestramiento, y desarrollo de contenidos como factor componente de los cargos del manual, las directrices de los Recursos Humanos de la Universidades Nacionales, deberán diseñar e implementar la aplicación de un programa de capacitación y adiestramiento para el personal administrativo, que facilite sus posibilidades de movilización como transferencias o ascensos en los diferentes cargos de la organización.
- La ejecución del proceso de detención de necesidades de capacitación y la planificación del desarrollo de los Recursos Humanos, se basara en primera instancia en las especificaciones que en cuanto a esto establecen los cargos del manual, pudiendo prever otro tipo de capacitación que no esté contemplado en la descripción de cargo pero que está ligado con el mismo y es indispensable para su ejecución y

para el logro del objetivo del cargo, de la unidad de adaptación y de la organización.

- Para la detención de necesidades de capacitación se deberá contrastar las distintas tareas contenidas en la descripción de cargo, determinando a su vez el orden de prioridades en que cada necesidad debe ser cubierta.
- Cuando sean observadas las debilidades o diferencia en los conocimientos, habilidades y destrezas en un trabajador o trabajadora en periodo de prueba, la capacitación será sometida para superar las debilidades, deberá basarse en lo tipificado para cada factor en la descripción del cargo o manual.
- Cuando concluye el proceso de capacitación se deberá contrastar nuevamente el nivel de comportamiento de cada trabajador contra las distintas tareas contenida en la descripción del cargo.

Este basamento legal acentúa el derecho que tiene el empleado de tener una capacitación y adiestramiento acorde con el cargo que ocupa siempre que sea necesario

## **1.9 BASES INSTITUCIONALES**

### **1.9.1 Reseña Histórica**

La Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente es una FUNDACIÓN, Constituida el 03 de noviembre de 1964, fue creada con el propósito de utilizar los recursos humanos y materiales de que disponga la Universidad de Oriente para un mejor aprovechamiento de su potencial de desarrollo. Tiene su sede principal en el Estado Anzoátegui (Puerto La Cruz), así mismo opera en la región Capital (Caracas) y en los cinco estados Orientales que conforman la Universidad de Oriente:

Anzoátegui, Sucre, Bolívar (Ciudad Bolívar y Puerto Ordaz), Monagas y Nueva Esparta

### **1.9.2 Objetivos de la Fundación**

- Formar y capacitar a nivel técnico y profesional al recurso humano que se encuentra en nuestra área de competencia, en cuanto al desarrollo de sus capacidades e intereses motivacionales base, para el avance tecnológico y gerencial del país.
- Promover las actividades de docencia e investigación por medio de relaciones con la industria, para lograr una óptima utilización de los recursos humanos y el mejor funcionamiento del sector público y privado.
- Prestar servicios técnicos de asesoramiento, apoyo y consulta a la pequeña y mediana empresa y a quién lo solicite.
- Promover y Proyectar a la Universidad de Oriente y sus recursos humanos vinculados al entorno regional y nacional.
- Obtener un mayor nivel de ingresos propios que puedan ser canalizados hacia la docencia, la investigación y extensión universitaria.

### **1.9.3 Misión**

Impulsar las actividades de docencia, investigación y extensión a través de sus relaciones con las instituciones públicas y privadas e industrias, para lograr una óptima utilización de los recursos y el mejor funcionamiento del sector público y privado; así como prestar servicios técnicos de asesoramiento, apoyo y consulta a la pequeña y mediana industria y a cualquier institución que requiera de los mismos.

#### 1.9.4 Visión

Promover y proyectar a la Universidad de Oriente, utilizando su recurso humano altamente calificado, así como su infraestructura de investigación, con miras a insertarla en el desarrollo integral, armónico y sustentable de la nación y de las entidades regionales donde tiene su área de influencia; contribuyendo así con parte de las soluciones que exige la sociedad oriental, insular y nacional considerando la globalización y los cambios que se generan en nuestra sociedad

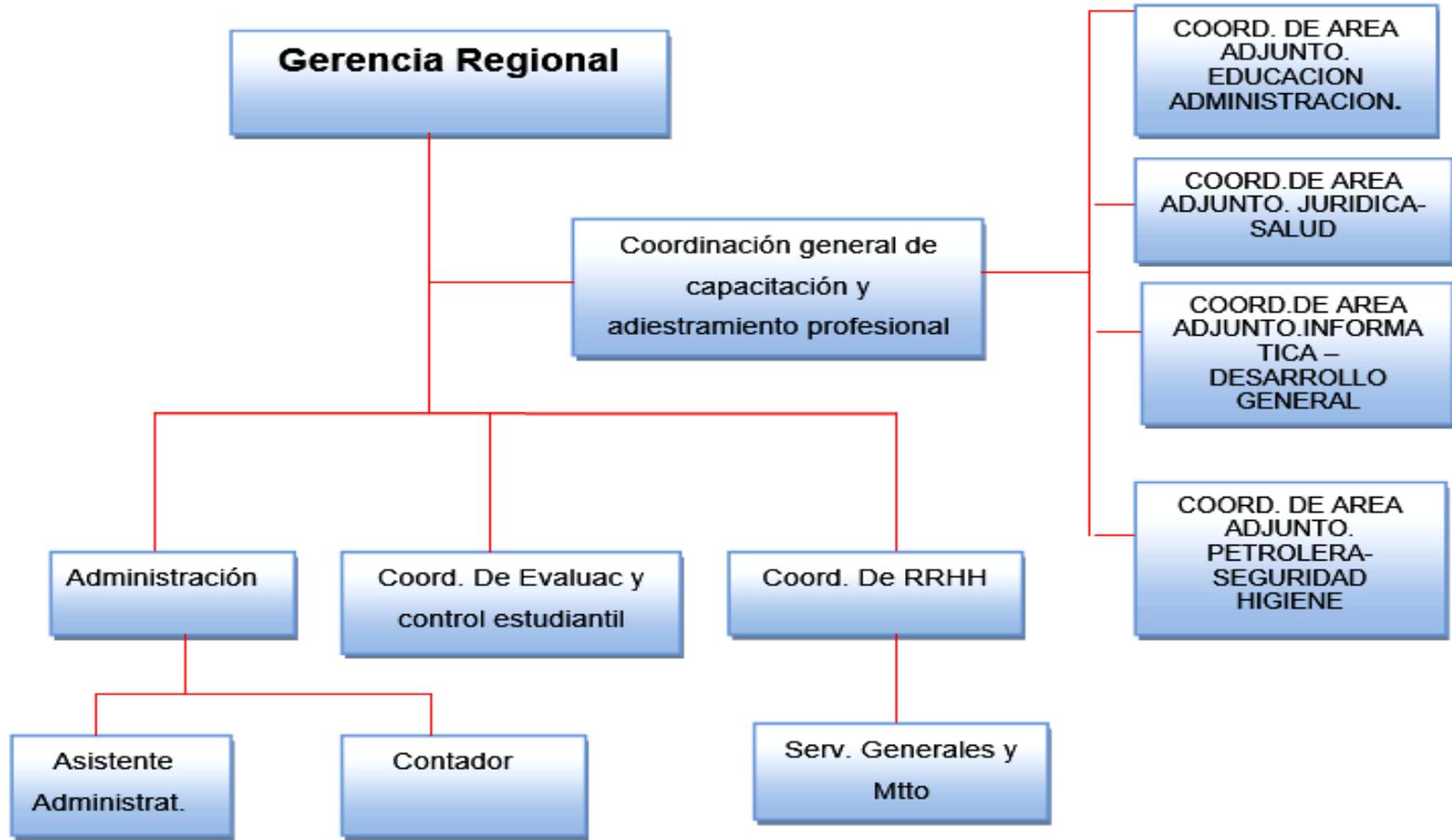
En otros aspectos se puede destacar de esta fundación FUNDAUDO encontraras:

- Capacitación: A recursos humanos en las áreas tecnológicas, científicas y humanísticas.
- Asesoría: En proyectos oficiales y privados de la comunidad, la industria y el comercio.
- Evaluación: En proyectos vinculados al desarrollo oficial y privado de la región.
- Diagnóstico: De necesidades para la puesta en marcha de proyectos de índole científico, tecnológico y humanístico.
- Proyectos: Formulación y ejecución de proyectos de desarrollo comunitario, comercial e industrial.
- Áreas de capacitación: Educación, Administrativa, Gerencial, Recursos Humanos, Seguridad Higiene y Ambiente, Computación, Idiomas, Salud, Desarrollo Personal, Programas Especiales.

### **1.9.5 Dirección de la institución**

Dirección de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (Fundado Monagas) se encuentra en la avenida las Palmeras edificio Don Pedro Planta Baja, local N° 2 sector centro Maturín Estado Monagas.

### 1.9.6 Organigrama FUNDAUDO Monagas



Fuente: Coordinación de Recursos Humanos. (2017)

## 1.10 GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Capacitación:** Es el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. [Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/capacitacion/>].

**Carrera:** son las designaciones que se le dan a los distintos cursos académicos que se dictan en una universidad o instituto, y que sirven para que las personas se especialicen en alguna profesión. [Disponible en: <http://www.definicionabc.com/deporte/carrera.php>].

**Competencias:** son los diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral. Las competencias son los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y practicar en el mundo en el que se desenvuelve. [Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Competencia\\_\(aprendizaje\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Competencia_(aprendizaje))].

**Comportamiento:** Modo de ser del individuo y conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta es la respuesta a una motivación en la que están involucrados componentes Psicológicos, Fisiológicos y de Motricidad. La conducta de un individuo en un espacio y tiempo determinados, se denominan comportamiento. (Diccionario de Administración y Finanzas, Océano. 2004).

**Debilidades:** Son los problemas presentes que una vez identificado y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse. [Disponible en: <http://html.rincondelvago.com/analisis-foda.html>].

**Desarrollo:** Se refiere al proceso de cambio y crecimiento relacionado con una situación, individuo u objeto determinado. [Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/desarrollo/>].

**Eficaz:** Es conseguir metas y objetivos propuestos, independientemente del uso que se le haya dado a los recursos. (González, 2007, p.48)

**Eficiente:** Es cuando logras cumplir el objetivo con el mínimos de tiempo, materiales y esfuerzos. (Enciclopedia Visor, 1999)

**Estrategia:** Es un programa general para definir y lograr los objetivos de una organización; respuesta de ésta a su ambiente a través del tiempo. (Guerin, 1998, p.89)

**Fortalezas:** Es la cualidad que te hace resaltar positivamente en algo; aquella virtud que da valor para poder afrontar con coraje y vigor los riesgos.

**Metas:** son aquellos objetivos o propósitos que por lo general una persona se plantea en la vida cotidiana. Cuando el componente de un organismo cualquiera cumple con todos los parámetros establecidos de la tarea, obtendrá el resultado de su ejecución o meta. [Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/meta/>].

**Motivación:** Son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Robbins y Judge (2009), Pág. 175.

**Necesidades:** Es el impulso irreprimible que produce que las causas procedan inequívocamente en cierto sentido o manera. [Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/necesidad/>].

**Objetivos:** Es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos. [Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/objetivo/>].

**Organización:** Agrupación ordenada de elementos con una estructura propia, con proceso que se realiza siguiendo parámetros establecidos previamente, para la consecución de objetivos y fines propuestos. (Chiavenato, I. 2000, p, 36)

**Perfil:** Es una variedad o conjuntos de aspecto particulares, que se presentan en una cosa, persona o conjunto determinado, describiendo o delimitando linealmente si es representado en plano físico, las cualidades o rasgos propios del objeto, persona o el conjunto determinado, palabra en sí que denomina los complementos y detalles que determina la perfección de lo que se aprecia. Al referirse a perfiles tenemos una variedad, en una empresa, los recursos humanos exigen una recopilación de datos y rasgos particulares, para determinado puesto de trabajo que requiere un nivel de educación y formación, experiencias, habilidades, destrezas, intelectuales y física. [Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/perfil/>].

**Plan:** se ha definido como un documento en que se constan las cosas que se pretenden hacer y forma en que se piensa llevarlas a cabo. también se señala como la Organización y coordinación de las actividades económicas. [Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm>].

**Posición:** permite describir la postura o actitud que asume un individuo frente a una determinada cuestión o bien a la pose corporal que éste adopta en un momento específico. [Disponible en: <http://definicion.de/posicion/>].

**Puesto:** Es la unidad impersonal de trabajo que identifica las tareas y deberes específicos, por medio del cual se asignan las responsabilidades a un trabajador, cada puesto puede contener una o más plazas e implica el registro de las aptitudes, habilidades, preparación y experiencia de quien lo ocupa. [Disponible en: <http://www.definicion.org/puesto/>].

**Rendimiento:** Es el cumplimiento de las normas y parámetros establecidos para el desarrollo de una actividad específica o conjunto de ellas. (Diccionario de Administración y Finanzas, Océano. 2004).

**Situaciones difíciles:** Se refiere a factores internos y externos que caracterizan a la organización. Los factores externos vienen relacionados con la insatisfacción de la persona y las condiciones en que se desempeñan sus trabajos. Los internos se relacionan con el cargo, las tareas, relacionados con desarrollo y crecimiento personales. [Disponible en: <http://definicion.de/Situaciones/dificiles/>].

**Talento:** Son aquellas cualidades particulares que puede poseer una persona en un campo específico, debido a que se desenvuelve con gran facilidad en esa actividad. [Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/talento/>].

**Trayectoria:** Curso o evolución que, a lo largo del tiempo, sigue el comportamiento de una persona o de un grupo social en sus actividades intelectuales, morales, artísticas, económicas, etc. [Disponible en: [https://www.google.co.ve/search?q=definicion+de+trayectoria&aqs](https://www.google.co.ve/search?q=definicion+de+trayectoria&aq=definicion+de+trayectoria&aqs)]

## **1.11 MARCO METODOLOGICO**

### **1.11.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se aplicó es descriptiva, porque se está detallando la falta de capacitación que no le permitirá al trabajador prestar un servicio eficaz y eficiente. Según el autor (Fidias G. Arias (2012), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pag.24).

Es por ello que el fenómeno estudiado en el área de formación de la fundación para la promoción y desarrollo de la universidad de oriente, se describe a detalle permitiendo estudiar a fondo el problema que representa la poca capacitación encontrada en dicha institución, todo esto con la finalidad de lograr que se lleve a cabo de una manera constante y adecuada para lograr tener un personal bien preparado el cual pueda brindar un mejor servicio.

### **1.11.2 Diseño de la Investigación**

El diseño es de campo debido a que el estudio se realizó en el área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente, con la finalidad de medir la capacidad del personal para así determinar si hacía falta la capacitación para el mejor rendimiento laboral de dichos trabajadores.

Según el autor (Fidias G. Arias (2012), define: La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos los datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

La investigación de campo permite la veracidad de la información debido a que esta es suministrada directamente por la población afectada, permitiendo así buscar las herramientas que ayudaran a solucionar la problemática existente en este departamento.

### **1.11.3 Población y Muestra**

#### **1.11.3.1 Población**

La población se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan de los elementos o unidades (personas, empresas o cosas) a las cuales se refiere la investigación. Arias, F (2012), dice que “la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivos las conclusiones de la investigación.” (p.81). Sin duda la población es aquella representada por un conjunto de personas.

En este caso se tomó para efectos de esta investigación los trabajadores que laboran en el área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente.

### **1.11.3.2 Muestra**

La muestra constituye una parte de la población, un grupo de elementos que son considerados para ser sometidos a estudio. Para Arias, F (2012) la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (p.83).

Lo que significa, que es la de la población observable representada por dieciocho (18) personas. No se aplicó ninguna muestra ya que se trabajó con el 100% de la población.

## **1.12 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **1.12.1 Observación Directa**

Mediante esta técnica el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación. De acuerdo a Arias, F (2012) la observación es un técnica que consiste en visualizar a captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecido”. (p.69).

La definición anterior, indica que los datos que se obtienen con esta técnica, le otorgan confiabilidad y validez a los mismos. En este sentido, esta observación permitió visualizar como se llevan a cabo las actividades en el en el área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente.

### **1.12.2 Encuesta Tipo Cuestionario**

La encuesta está compuesta por un conjunto de preguntas sometidas a la consideración de una persona, para conocer a través de respuestas los datos del asunto a que tales preguntas están referidas, Aria, F (2006), define encuesta como: “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestras de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema particular” (p.72)

Esta técnica es una manera organizada que le permite al investigador obtener la información sobre lo investigado. En este caso se aplicó una encuesta tipo cuestionario a los trabajadores en el área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente.

### **1.13 TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Primeramente se realizó la revisión bibliográfica y estudio de la información sobre los conflictos organizacionales. Posteriormente se visitó la empresa, con la finalidad de tener acceso a entrevista con el Gerente de Recursos Humanos, con el propósito de obtener su aprobación o permiso para recabar información necesaria, a fin de llevar a feliz término la realización de esta investigación.

Se elaboró el instrumento definitivo de recolección de información que permitió recoger con la mayor objetividad posible, el instrumento fue aplicado en el momento en que las personas estuvieron disponibles para proporcionar la información requerida, para luego codificar y tabular de forma manual los datos obtenidos los cuales se analizaran y presentaran en cuadros simples de frecuencia absoluta y porcentual.

### 1.14 SISTEMAS DE VARIABLES

El Sistema de Variables conducirá a entrelazar las estructuras conceptuales del problema con las variables en estudio, la misma proporcionará el modelo para obtener los datos.

Según Arias, (2006) la variable: “Es una característica, cualidad o medida que es el objeto de análisis, medición o control en una investigación”. (p. 55). Por consiguiente la variable que se utilizará en este trabajo será objeto de estudio la cual permitirá obtener los análisis de los diferentes objetivos específicos.

**Variable I. Técnicas de Capacitación.** Esta variable definirá las técnicas de capacitación como herramientas de enseñanza y aprendizaje.

**Variable II. Situaciones Difíciles.** Esta variable permitirá conocer las situaciones, momentos y encuentros incómodos que obstaculizan el buen funcionamiento de los involucrados.

**Variable III. Programas de Capacitación.** Esta variable se orientará hacia la solución de problemas y mejoramiento profesional.

### 1.15 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En este punto es necesario definir qué una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Ejemplo de variables: el sexo, la motivación intrínseca hacia el trabajo, el atractivo físico, el aprendizaje de conceptos, la agresividad verbal, la personalidad autoritaria, la cultura fiscal y la exposición a una campaña de propaganda política. La variable se aplica a un grupo de personas u objetos,

los cuales adquieren diversos valores o manifestaciones respecto a la variable, y la cual es definida por Arias (2012) como “la definición conceptual y operacional de las variables de la hipótesis pasando de un nivel abstracto a un nivel concreto y específico a efectos de poder observarla, mediarla o manipularla, con el propósito de contrastar la hipótesis” (p. 87)

**Definición Conceptual:** Básicamente, la definición conceptual de las variables constituye una abstracción articulada en palabras para facilitar su comprensión y su adecuación a los requerimientos prácticos de la investigación.

**Definición Operacional:** Una definición operacional está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente.

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada al tipo de técnica o metodología empleadas para la recolección de datos. Estas deben ser compatibles con los objetivos de la investigación, a la vez que responden al enfoque empleado, al tipo de investigación que se realiza. Estas técnicas, en líneas generales, pueden ser cualitativas o cuantitativas. (Ver cuadro 2, p.51)

**CUADRO Nº1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> PLANTEAR PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES EN EL ÁREA DE FORMACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE.				
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Determinar las condiciones del área de formación de FUNDAUDO técnicas de capacitación en el manejo de situaciones difíciles.	Técnicas de Capacitación	Se refiere a las diversas formas que existen, para organizar, implementar y ejecutar los procesos de enseñanza de manera de alcanzar los objetivos previstos para la empresa.	Tipos de técnicas de capacitación	Foros Talleres Seminarios Videos Entrevistas Conferencias
Identificar las situaciones difíciles que puedan afectar al personal de FUNDAUDO.	Situaciones Difíciles	Se refiere a factores internos y externos que caracterizan a la organización. Los factores externos vienen relacionados con la insatisfacción de la persona y abarca las condiciones en que se desempeñan sus trabajos. Los internos se relacionan con el cargo las tareas y se involucran los sentimientos relacionados con desarrollo y crecimiento personales. Son experiencias que luego ayudaran en la vida personal y profesional.	Causas  Motivos  Solución	Socioeconómicos Laborales Emociones Relaciones Interpersonales Diferencias Inquietudes

Establecer el contenido de un plan de capacitación para el manejo de situaciones difíciles en FUNDAUDO.	Plan de Capacitación	Son acciones que se toman para dirigir un asunto que Permitirá Comunicar y Motivar a los Empleados a realizar buenas funciones en presencia de situaciones que puedan perjudicar el buen desempeño no solo de la organización sino también a nivel personal.	Necesidad	Relaciones Humanas Relaciones Laborales
			Resolución	Planes Beneficios Evasión Mediación Arbitraje Cursos de Capacitación Talleres Seminarios Debates

**Fuente: González, Yanetsi y Perdomo, Yostin (2018)**

## FASE II

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se hace referencia a los resultados de la investigación y comprende el análisis y la interpretación de los datos obtenidos como producto de la aplicación del instrumento utilizado para la recolección de datos.

#### 2.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Hurtado (2000) señala, “el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.” (p. 181)

Los datos fueron obtenidos en cuadros utilizando la fórmula de frecuencia simple y absoluta, el análisis se desarrolla interpretando todas las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado, presentado por indicador, lo cual facilitó mayor comprensión de análisis al investigador.

#### **CUADRO N°2. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A LA CAPACITACIÓN PROMOVIDA POR LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE.**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Siempre	3	17%
Alguna veces	10	56%
Nunca	5	27%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

El cuadro N°2, el 56% de los encuestados expreso que algunas veces han recibido capacitación promovida por la organización, mientras que el 27% dijo que nunca ha recibido capacitación y un 17% que casi siempre.

La capacitación es un procedimiento educativo a corto plazo donde el individuo adquiere los conocimientos, habilidades y técnicas para lograr las metas dentro de la empresa.

Capacitación según Blaque, (1999)

**Es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud (p.30)**

La capacitación es una necesidad, porque las personas aprenden de todos modos en el ejercicio de sus funciones, la formación es una guía o ayuda, esta hace más llevadero la forma de trabajar ya que se está actualizando constantemente y se da de manera fluida el trabajo hacer en la oficina también a través de ella se logra exitosas maneras de coordinar, planificar y organizar el trabajo que en oficina se realiza.

Los resultados indican que la mayoría de los empleados de esta empresa no han recibido capacitación de lo que se infiere que dicha empresa no involucra al personal en dicho proceso.

**CUADRO N°3. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A SITUACIONES DIFÍCILES DENTRO DE LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE.**

Indicadores	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	15	83%
No	3	17%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

Conforme a los resultados obtenidos en el cuadro N°3, el 83% de los encuestados afirman que si se les ha presentado situaciones difíciles, mientras que un 17% niegan a ver tales situaciones.

Es necesario señalar que las situaciones difíciles, son todas aquellas circunstancias que se presentan en momentos determinados, lo cual nos permite una oportunidad de darnos cuenta que algo anda mal y nos va a permitir buscar soluciones viables que permitan salir de estas mediante estrategias desarrolladas, para así disminuir al máximo las posibles consecuencias en caso de que estas se presenten.

Se puede deducir de los resultados obtenidos, que la mayor parte del personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente, ha sido participe de situaciones difíciles en su ámbito laboral, lo que conlleva que es necesario que estos tengan una capacitación para contrarrestar tales situaciones.

**CUADRO N°4. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A SI LA CREACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES EN FUNDAUDO PODRÁ CONTRARRESTAR A TALES SITUACIONES.**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Si	18	100%
No	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

El 100% de los encuestados afirmaron que con la creación de un plan de capacitación para el manejo de situaciones difíciles el personal estará en la posibilidad de hacer frente a las situaciones que puedan perjudicar el buen desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos de la fundación.

Un plan de capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente.

Se puede evidenciar que todos y cada uno del personal se preocupa por la situación que atraviesa la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas), y que muchas veces es impredecible saber cuándo pueda ocurrir alguna situación difícil, por lo cual consideran que a través de un plan de capacitación para el manejo de situaciones difíciles estos puedan ser capaces de enfrentarlas y salir adelante.

**CUADRO N°5. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A LAS SITUACIONES DIFÍCILES QUE SE PERCIBEN CON MÁS FRECUENCIA.**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Personales	3	17%
Laborales	5	27%
Personales/Laborales	10	56%
Ningunas de las anteriores	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

Según el cuadro N°5, el 57% de los encuestados expresan que las situaciones difíciles que se originan son de tipo personales/Laborales, el 27% laborales y un 17% afirman que son de tipo personales.

Las situaciones laborales son todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como

cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social, son situaciones laborales porque se generan en el ámbito laboral de las personas.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro N° 5, la mayor parte de los encuestados dicen que las situaciones difíciles que más se perciben son de tipo personales/Laborales, lo que permite inferir que muchos son los casos en los que alguno de los encuestados llevan sus problemas personales al sitio de trabajo, o situaciones que son de carácter laboral y estos los perciben como si fuera personal, no afrontando las situaciones de forma profesional y con ética.

**CUADRO N°6. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A COMO ES EL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE.**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Optimo	--	--
Bueno	5	27%
Regular	3	17%
Deficiente	10	56%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

En el cuadro N°6, el 56% de la población dijo que es deficiente la capacitación, mientras que el 27% dice que es bueno el proceso y el 17% expreso que es regular dicho proceso.

Un proceso de capacitación eficiente puede lograr que el rendimiento de un empleado se transforme de manera potencial; sin embargo una mala e inadecuada aplicación del proceso puede crear frustraciones en el empleado.

El resultado evidencia que la mayoría de los encuestados consideran deficiente el proceso de capacitación que imparte la fundación, mientras que algunos dicen que es bueno y otros regular, lo que da como resultado que el proceso no es óptimo. Dicha institución debe mejorar el proceso que se imparte para tener un personal altamente preparado y mejor calificado que aporte mejores resultados en lo que son sus funciones para así encaminar a la empresa a la consecución de sus objetivos, y que estos puedan hacerles frentes a las situaciones difíciles que se les pueda presentar.

**CUADRO N°7. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL TIPO DE CAPACITACIÓN DEBERÍA APLICAR LA EMPRESA.**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Cap. Para el trabajo	9	50%
Cap. En el trabajo	3	17%
Cap. En clase	--	--
Cap. Por computadora	--	--
Cap. Por E-learning	4	22%
Otros	2	11%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

En el cuadro N°7, el 50% expreso que la población encuestada considera que la formación que la empresa debería aplicar es la capacitación para el trabajo, el 22% dijo que por e –learning, un 17% manifestó estar de acuerdo con la capacitación en el trabajo, un 10% considera que debe de haber otra capacitación.

Según Idalberto Chiavenato la teoría aplicada por él existen 5 tipos de capacitación los cuales son: capacitación para el trabajo, en el trabajo, en clase, por computadora y e-learning, estos tipos funcionan en distintas áreas

las cuales tienen un mismo propósito que no es más que nutrir al individuo en conocimientos que le ayuden a desarrollar distintas actividades.

Se infiere que la mayoría de los encuestados opinan que de acuerdo a la necesidad de la Institución la mejor capacitación es aquella que se puede dar en pro del trabajo ya que debido a los constantes cambios tecnológicos y sociales los distintos puestos de trabajo sufren diversas modificaciones por lo cual el personal debe estar siempre actualizado.

**CUADRO N°8. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN AL INTERVALO DE TIEMPO EN QUE LA EMPRESA CAPACITA AL PERSONAL.**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Mensual	2	11%
Trimestral	3	17%
Semestral	15	43%
Anual	4	22%
No he recibido Capacitación	9	50%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

En el cuadro N°8, que el 50% dijo no había recibido capacitación, un 22% expreso que respondió que la capacitación es anual, un 10% manifestó que estuvo de acuerdo en que es trimestral, mientras que un 7% menciona que la capacitación se le da mensualmente.

La capacitación para que sea efectiva como lo dice su teoría debe hacerse de forma continua para de esta manera poder obtener resultados satisfactorios permitiendo al personal asumir paso a paso los cambios minimizando un posible impacto negativo en éstos, proporcionando así el buen rendimiento laboral dando mayor rentabilidad para la organización.

En vista de los resultados obtenidos se pudo evidenciar que en dicha institución no se está cumpliendo con el debido proceso de capacitación a cabalidad, esta no capacita continuamente, sino que lo hace de manera eventual, por consiguiente requiere establecer provisiones generales para el proceso de formación de su recurso humano a nivel de las exigencias del cargo, lo que conlleva a que se presenten con frecuencia situaciones difíciles dentro de la Fundación.

**CUADRO N°9. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL AREA DE TRABAJO.**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Excelente	3	17%
Buenas	5	27%
Regulares	10	56%
Malas	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

En el cuadro N°9, el 56% de las personas encuestadas expresaron que las condiciones físicas de su área de trabajo son regulares, otro 27% dijo que son buenas y un 17% manifestó que son excelentes.

Según muestra la teoría las condiciones físicas dentro de un ambiente laboral forman parte motivacional para desenvolverse de manera adecuada en el área de trabajo, por otra parte cada empresa debe apagarse a LOCYMAT la cual indica cuales son las condiciones y medio ambiente de trabajo en las cuales un trabajador debe cumplir con sus funciones,

Por los resultados emitidos se muestra que el mayor porcentaje de los trabajadores considera que la empresa no les brinda las condiciones físicas adecuadas para trabajar en un ambiente idóneo por lo que el trabajo suele

ser un poco engorroso o desagradable, incurriendo ellos en diferentes conflictos personales creando así un clima laboral muy desagradable para todo el personal que labora en dicha institución y a su vez a los mismos clientes a los que se le presta el servicio, provocando que se originen situaciones difíciles.

**CUADRO N°10. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A SI CONSIDERAN QUE LA CAPACITACIÓN CONTRIBUYE AL CRECIMIENTO INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES.**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Si	18	100%
No	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

En el cuadro N° 10, 100% de la población expresó que la capacitación si contribuye al crecimiento individual de ellos como trabajadores.

La capacitación da como resultado múltiples beneficios tanto individuales como grupales, es decir, al nutrir de conocimientos a un personal este puede sacarle el máximo provecho a los mismos y a su vez permitirse ir creciendo laboral y personalmente siendo ejemplo para los demás miembros de la institución.

Se puede inferir un gran porcentaje de las personas a quien se le aplico la encuesta considera que la capacitación si contribuye de manera positiva al crecimiento de un individuo, ya que si constantemente te encuentras en la búsqueda de conocimiento te permites ir creciendo intelectualmente por lo que puedes ir escalando por la empresa y aspirar a un mejor cargo o aprovechar las diferentes oportunidades que puedan otorgarte dentro de la organización.

**CUADRO N°11. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A ACERCA DE SI LA EMPRESA REALIZA RECONOCIMIENTO PROFESIONAL.**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Siempre	3	17%
Alguna veces	5	27%
Nunca	10	56
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

En el cuadro N°11, el 56% expresó que la empresa no hace reconocimiento profesional, un 27% dijo algunas veces lo hacen mientras que el 17% manifestó que siempre hace reconocimiento.

Siguiendo en la línea de la teoría de Herzberg se afirma que el reconocimiento profesional forma parte de los factores motivacionales intrínsecos y que este factor estimulante para el desenvolvimiento laboral.

Los resultados indican que la mayoría de las personas consultadas estuvieron de acuerdo que nunca se hace reconocimiento profesional dentro de la Institución, por lo que se puede concluir que esta no toma en cuenta los estudios profesionales que estos puedan obtener y así poder escalar dentro de la organización, situación que no debe presentarse en las organizaciones ya que un personal se prepara o capacita justo para optar a un mejor puesto dentro de la misma, por lo cual debe ser obligatorio que las empresas hagan énfasis en asumir este tipo de responsabilidad.

**CUADRO N°12. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE A CUÁL DE LAS TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN ES LA MÁS IDÓNEA PARA LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Foros	2	5%
Talleres	10	56%
Seminarios	4	22%
Videos		
Entrevistas		
Conferencias	3	17%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

En el cuadro N°12, el 56% manifestó que la mejor técnica de capacitación que puede aplicar la empresa son los talleres, sin embargo un 22% dijo que se pueden realizar seminarios, un 17% expreso que prefiere las conferencias mientras que 5% mencionó los foros.

Los talleres son un evento con un programa educacional intensivo, destinado a crear destrezas, desarrollar habilidades y a solucionar problemas mediante el esfuerzo y cooperación integral de facilitadores y participantes; en términos generales se puede decir que las técnicas de capacitación son las distintas alternativas mediante las cuales se puede aplicar la capacitación.

Se evidencio que las personas encuestadas prefieren los talleres por ser presenciales e interactivos, tener más tiempo de duración y brindar la oportunidad de absorber la mayor cantidad de conocimientos.

**CUADRO N°13. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A SI CONSIDERAN QUE LA CAPACITACIÓN AYUDARÁ AL MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES.**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
De acuerdo	18	6%
En desacuerdo	--	--
Otras	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

En el cuadro N°13, el 100% manifestó que las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo que la capacitación ayuda al rendimiento laboral.

Según la teoría el rendimiento laboral son las actualizaciones que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones y tareas principales que exige su cargo. La idea de rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho.

En vista del resultado que se obtuvo la mayoría estuvo de acuerdo que la capacitación si es un factor coadyuvante en el rendimiento laboral, no solo físico sino intelectualmente por lo que se infiere que si orientamos al personal, le sacamos el mayor provecho a sus actividades.

**CUADRO N°14. DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL EN RELACIÓN A LA PARTICIPACIÓN QUE TIENEN LOS EMPLEADOS EN EL ÉXITO DE LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE**

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Mucha	10	56%
Poca	5	27%
Nada	3	17%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). 2018

En el cuadro N°14, el 56% manifestó que la participación de los empleados es de relevancia para el éxito de la empresa, un 27% dijo que tienen duda de que sea así, mientras que un 17% expresó no está de acuerdo.

Según la teoría la participación de los empleados para con la empresa es un factor característico de lo que es el rendimiento laboral. Cabe mencionar que el rendimiento va de la mano con la preparación que posea cada uno de los miembros de una organización si un trabajador es valorado este quizás tendrá un mayor sentido de pertenencia para con la empresa y pondrá un mayor empeño a la realización de sus actividades.

Es importante señalar que el 56% coincidió en que los empleados juegan un rol fundamental para que la empresa pueda alcanzar el éxito, por lo tanto las organizaciones deben valorar a su personal e invertir en su preparación y no verlo como pérdida de dinero sino como una inversión a corto, largo o mediano plazo que se traducirá en múltiples beneficios tanto para la empresa como para sus trabajadores.

## **FASE III**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Comprende las conclusiones y recomendaciones ideadas por el investigador, las cuales surgieron durante el proceso de investigación y el esbozo del marco analítico.

#### **3.1 CONCLUSIONES**

- Se detectó que la empresa solo algunas veces aplica capacitación pero no lo hace de manera continua. Lo que se traduce en que el proceso no ha sido efectivo, evidenciando así la falta de preparación de muchos trabajadores, lo que provoca que se originen situaciones difíciles en la Institución.
- Nuevamente se observa que los trabajadores ratificaron que la capacitación que dicha institución realiza es deficiente, puesto que no lo hace de manera adecuada.
- Se desprende de los cuadros, que un gran porcentaje de los trabajadores considera que de los tipos de capacitación, aquella que da para el trabajo es la que debe aplicarse puesto que le da la preparación para desenvolverse en su puesto o según sea el caso para ser reubicado dentro de la Institución.
- Al observar el cuadro se pudo evidenciar que la empresa capacita al personal cuando lo cree necesario, es decir, hay años en que no realizan capacitación e inclusive hay empleados que nunca han sido capacitados.
- De las respuestas obtenidas se puede concluir que los trabajadores no cuentan con un espacio agradable o acondicionado donde puedan realizar sus labores, y ellos consideran que para desenvolverse en el

puesto de trabajo necesitan un sitio más amplio, dividido en cubículos y en mejores condiciones.

- Los encuestados coinciden en que la capacitación contribuye a su crecimiento pero la empresa no ha prestado mayor interés a esta situación, quizás se ha enfrascado en otras cosas que considera de mayor relevancia dejando a un lado los intereses individuales de los empleados.
- Tomando en cuenta que dentro de los factores motivacionales intrínsecos de un individuo se encuentran que le sea valorado, esta espera que se le reconozca su talento o sus estudios y mucho más aún si formas parte de los empleados antiguos de una empresa.
- Mediante la encuesta se obtuvo que un gran porcentaje de los encuestados prefiere los talleres como técnica de capacitación sin embargo la Institución no la realiza.
- Según la encuesta realizada todos los empleados que respondieron el cuestionario coincidieron en que la capacitación mejora el rendimiento laboral, puesto que a través de esta ellos se sienten más preparados para cumplir con sus funciones y así poder hacerles frente a las situaciones difíciles que se puedan presentar.
- Para nadie ha sido un secreto que el talento humano de una organización es factor determinante para el logro de los objetivos, los empleados de esta institución lo consideran por lo que fueron mayoría en la estadística señalada.

### **3.2 RECOMENDACIONES**

- La empresa debe capacitar de manera continua para estar siempre preparados y a la vanguardia antes los cambios sociales y brindarle al personal un desarrollo humano que garantice satisfacción.

- Realizar las capacitaciones de manera presencial para que tengan mejores resultados, es decir, si capacitas a través de foros, talleres, seminarios u otros podrá interactuar con los trabajadores y realizar una retroalimentación.
- Tomando en cuenta que la gran mayoría de los empleados prefieren la capacitación que se da para el trabajo, la empresa debe estudiar un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades individuales y grupales.
- Se recomienda capacitar a todos y cada uno de los empleados bien sea de nuevo ingreso, pasantes, empleados fijos o de rotación, ya que los empleados deben estar preparados para afrontar cualquier cambio o situación difícil que ocurra dentro de la Institución. Se hace mayor hincapié en esta recomendación puesto que esta investigación arroja que la empresa capacita esporádicamente ha seleccionados trabajadores.
- Se recomienda la empresa mejorar las instalaciones para que sus empleados realicen sus labores en un ambiente acorde y agradable y esto se traduzca en un mayor rendimiento tanto para ellos como para la organización.
- La capacitación como ya lo hemos dicho puede ser vista como un factor motivante por lo que ayuda al individuo a sentirse valorado y contribuye a su enriquecimiento intelectual, por lo tanto la Institución debe darle mayor importancia a esta realidad porque un personal motivado es un personal productivo.
- Las organizaciones están en la obligación de reconocer cada que un empleado realiza estudios para profesionalizarse, es decir, darle la oportunidad de crecer dentro de la organización.
- La capacitación debe ser dinámica para que la persona quien la recibe se muestre siempre interesado en el tema y se establezca una retroalimentación, esto es posible solo en las capacitaciones

presenciales como lo son los talleres y seminarios por eso lo recomendamos que la empresa realice la capacitación a través de estos.

- La empresa debe visualizar la capacitación como una inversión y no como un gasto, entendiendo que un personal rico en conocimientos habilidades y destrezas es un personal que tiene mayor rendimiento que es lo que siempre esperas.
- Se debe dar mayor valor al talento humano promoviendo siempre la importancia que un personal tiene para que una empresa alcance sus metas.
- Se debe capacitar en área de situaciones difíciles encontradas en esta investigación:

		
<p>LA PROPUESTA</p> <p><b>PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES EN EL ÁREA DE FORMACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE.</b></p>		
<b>REALIZADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Br. González, Yanetsi Br. Perdomo, Yostin	MSc. Isabel Cabello	

	<p align="center"><b>Plan de Capacitación para el Manejo de Situaciones Difíciles en el Área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad De Oriente.</b></p>	
<p>Mediante los resultados obtenidos relacionados al manejo de situaciones difíciles en el Área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad De Oriente; se desarrolló la propuesta por medio de la situación actual por la que atraviesa la Fundación.</p> <p>La elaboración e implementación de un plan para el manejo de situaciones difíciles, permitirá al personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas). Hacer frente a tales situaciones que puedan interferir en el buen desempeño de las funciones de la organización, promover una actuación destacada basada en la promoción de una fuerte cultura organizacional, el desarrollo de una alta capacidad competitiva y para el cambio, deben estimular el proceso de mejora continua en su personal, así como también promover entre ellos las capacidades de ir en pos de los que realmente sería la realidad del Área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad De Oriente.</p>		
<p><b>REALIZADO POR:</b></p>	<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>
<p>Br. González, Yanetsi Br. Perdomo, Yostin</p>	<p>MSc. Isabel Cabello</p>	

	<p><b>Plan de Capacitación para el Manejo de Situaciones Difíciles en el Área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad De Oriente.</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS DE LA PROPUESTA</b></p> <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Proponer un plan para el Manejo de Situaciones Difíciles en el Área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad De Oriente.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a los trabajadores del Área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad De Oriente, acerca de las situaciones difíciles.</li> <li>• Proponer alternativas que permitan el Manejo de Situaciones Difíciles.</li> <li>• Organizar un plan de capacitación y desarrollo profesional basada en el manejo de situaciones difíciles</li> </ul>		
<p><b>REALIZADO POR:</b></p>	<p><b>REVISADO POR:</b></p>	<p><b>APROBADO POR:</b></p>
<p>Br. González, Yanetsi Br. Perdomo, Yostin</p>	<p>MSc. Isabel Cabello</p>	



**Plan de Capacitación para el Manejo de Situaciones Dificiles  
en el Área de Formación de la Fundación para la Promoción  
y Desarrollo de la Universidad De Oriente.**



**PLAN DE ACCIÓN**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Estrategias Y Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo Y Retroalimentación</b>
Informar a los trabajadores del Área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad De Oriente, acerca de las situaciones difíciles.	<b>Situaciones difíciles y su origen</b>	Talleres	Coordinador de Recursos Humanos	Video beam Rotafolios	6 hrs
Proponer alternativas que permitan el Manejo de Situaciones Dificiles.	<b>Alternativas, lineamientos para mejorar las situaciones difíciles</b>	Seminarios	Coordinador de Recursos Humanos	Video beam Rotafolios	4 hrs
Organizar un plan de capacitación y desarrollo profesional basada en el manejo de situaciones difíciles	<b>Capacitación y desarrollo profesional</b>	Conferencias y foros	Coordinador general de capacitación y adiestramiento profesional	Video beam Sala Acondicionada	5 hrs

**REALIZADO POR:**

**REVISADO POR:**

**APROBADO POR:**

Br. González, Yanetsi

MSc. Isabel Cabello

Br. Perdomo, Yostin

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACEVEDO Y. (2010). CAPACITACIÓN GERENCIAL. EDITORIAL TRILLAS. MÉXICO.
- ACOSTA, C (2013) PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL DE VENTAS DE PROVEDURIA DE SERVICIOS Y SUMINISTROS INDUSTRIALES (PROVESICA ORIENTE, C.A) MATURÍN 2013.
- ACUÑA, C. (2008). EL CLIMA ORGANIZACIONAL. TRABAJO ESPECIAL DE GRADO. UPEL. BARQUISIMETO.
- AGUILERA, C. (2009). LA GLOBALIZACIÓN Y SUS ALCANCES. TESIS DE GRADO. UGMA. MARACAY.
- ARIAS, G. (2009). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. CUARTA EDICIÓN. EDITORIAL MC GRAW HILL. MÉXICO.
- ARTEGA, C. (2009). "GERENCIA EDUCATIVA". TRABAJO ESPECIAL DE GRADO. UDO MONAGAS.
- AZUAJE, A. (2009). ADIESTRAMIENTO DEL TALENTO HUMANO. TRABAJO ESPECIAL DE GRADO. UGMA. PUERTO ORDAZ.
- CASTILLO, L. (2008). "LA SOCIEDAD CAMBIANTE". MÉXICO: MORÍOS. EDITORES. 2003.
- CONSEJO NACIONAL DE UNIVERSIDADES, OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO, UNIVERSIDADES NACIONALES Y EL MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS ADMINISTRATIVOS

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1.999), GACETA OFICIAL N° 5.908 EXTRAORDINARIO DEL 19 DE FEBRERO DE 2009 CON ENMIENDA N ° 1 DE FECHA 15 DE FEBRERO DE 2009

DORTA, D. (2010). GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS. TRABAJO ESPECIAL DE GRADO. UGMA. MATURÍN.

HERNÁNDEZ J. (2008) CLIMA ORGANIZACIONAL. TERCERA EDICIÓN. EDITORIAL MC GRAW HILL. MÉXICO.

INSTITUTO NACIONAL DE COOPERACIÓN EDUCATIVA (INCE) 08-01-1970

MACHADO, M. (2010). ANÁLISIS DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO BASADO EN MODELO. TRABAJO ESPECIAL DE GRADO. UPEL. MARACAY.

MALAVE, Z. EL DIRECTOR COMO GESTOR DE APRENDIZAJES ESCOLARES. 5TA EDICIÓN. EDITORIAL MC GRAW HILL. MÉXICO.

MARCANO X. (2009). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. TRABAJADO ESPECIAL DE GRADO. UNESR. MATURÍN.

MARCANO, A. (2010). LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL LICEO FÉLIX ÁNGEL LOZADA SECTOR LA PICA. PROYECTO DE GRADO. CIVSS. MATURÍN.

MARCANO, J (2014) "CAPACITACIÓN EN PROTECCIÓN E HIGIENE DEL TRABAJO"

MARCANO, J. (2009). CAPACITACIÓN EN PROTECCIÓN E HIGIENE DEL TRABAJO. TRABAJO DE GRADO. UNIVERSIDAD LISANDRO ALVARADO. BARQUISIMETO.

MÉNDEZ, L. (2008). ADIESTRAMIENTO DE RECURSOS HUMANOS. TESIS DE GRADO. UGMA. PUERTO ORDAZ.

- MENDOZA, J. (2007). NORMAS PARA LA REALIZACIÓN DE UN PROYECTO DE GRADO. EDITORIAL. MC GRAW HILL. MÉXICO.
- NARANJO, B. (2009). COMO INFLUYE LA METODOLOGÍA EN LA ENSEÑANZA DE LOS Y LAS ESTUDIANTES DEL 8VO GRADO. TRABAJO ESPECIAL GRADO. UPEL. BARQUISIMETO.
- OSUNA, A. (2007). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. EDITORIAL DIADA, ESPAÑA, P.49.
- PALELLA Y MARTINS. (2008). "METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA". CARACAS. FEDUPEL.
- RODRÍGUEZ, J. (2008). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. EDITORIAL TRILLAS. MÉXICO.
- ROMERO, C. (2008). LA MOTIVACIÓN. 3ERA EDICIÓN. EDITORIAL ENEVA. PP.214.
- SAUSSURE, F. (1998). "SIGNOS LINGÜÍSTICOS Y LA COMUNICACIÓN". 3ERA EDICIÓN. EDITORIAL CARIBE BETANIA. ESPAÑA.
- SERNA, J. (2009). LA COMUNICACIÓN COMO PROCESO HUMANO, EDITORIAL. SALESIANA. CARACAS.
- SOLIS, A. (2009). LA CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO. EDITORIAL. MC GRAW HILL. MÉXICO.
- VILLALONGA, E (2015) "PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE POLICÍA COMUNAL DEL CUERPO DE POLICÍA DEL ESTADO CARABOBO".

# **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE MONAGAS**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**MATURÍN/ MONAGAS/ VENEZUELA**

**Ciudadanos (as).-**

Personal de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO Monagas)

**Asunto:** en el texto

Sirva la presente para solicitarles su colaboración y pedirles unos minutos de su tiempo para el llenado del siguiente cuestionario que servirá como medio de recolección de información para la elaboración del Trabajo de Investigación Titulado: PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES EN EL ÁREA DE FORMACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE (FUNDAUDO MONAGAS).

**Instrucciones:**

- Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un (X) la opción que considere pertinente.
- Sea objetivo al responder.
- Se le agradece responder todas las preguntas.

Atentamente,

**Br. González, Yanetsi**  
**Br. Perdomo, Yostin**

### **INSTRUCCIONES GENERALES:**

A continuación se le desplegará unas series de interrogantes relacionadas con el objeto de estudio de investigación, para profundizar más acerca de las situaciones difíciles en el Área de Formación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente. Se le apunta seguir las siguientes instrucciones:

- a) Leer cuidadosamente las preguntas.
- b) Responder cada uno de los ítems.
- c) Sinceridad al responder.
- d) La encuesta es anónima, no firmar.
- e) Cada interrogante consta de varias opciones, seleccione sola una opción utilizando una equis (X)
- f) En caso de presentar alguna duda, consultar con el investigador.

1. ¿Ha recibido Capacitación promovida por la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente?

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

2. ¿Cómo considera usted que es el proceso de capacitación en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente?

- Optimo
- Bueno
- Regular
- Deficiente

3. ¿Se presentan situaciones difíciles dentro de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente?

- Si
- No

4. ¿Cree usted que con la creación de un plan de capacitación para el manejo de situaciones difíciles en FUNDAUDO podrá contrarrestar a tales situaciones?

- Si
- No

5. ¿Cuáles son las situaciones difíciles que se perciben con más frecuencia?

- Personales
- Laborales
- Ningunas de las anteriores

6. ¿Qué tipo de Capacitación debería aplicar la Fundación a sus trabajadores?

- Capacitación para el trabajo
- Capacitación en el trabajo
- Capacitación en clase
- Capacitación por computadora
- Capacitación E-learning
- Otras

7. ¿Cada cuánto tiempo la Fundación capacita a su personal?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual
- No he recibido capacitación

8. ¿Cómo considera usted se encuentra las condiciones físicas de su área de trabajo?

- Excelente
- Buena
- Regulares
- Malas

9. ¿Considera usted que la capacitación contribuye al crecimiento individual de los trabajadores?

- Contribuye
- No contribuye
- Otras

10. La Fundación realiza reconocimiento profesional?

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

11. ¿De las técnicas de Capacitación ¿Cuál cree usted que es la más idónea para su empresa?

- Foros
- Talleres
- Seminarios
- Videos
- Entrevistas
- Conferencias

12. ¿Considera usted que la capacitación ayuda a mejorar el rendimiento laboral?

- De acuerdo
- En desacuerdo

13. ¿Qué participación tienen los empleados en el éxito de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente?

- Mucho
- Poco
- Nada

## HOJA DE METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	<b>Plan de capacitación para el manejo de situaciones difíciles en el área de formación de la fundación para la promoción y desarrollo de la universidad de oriente (fundaudo Monagas)</b>
<b>Subtitulo</b>	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

#### Autor (es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
González, Yanetsi	<b>CVLAC</b>	C.I. V- 24.594.781
	<b>e-mail</b>	Gonzalez_10@gmail.com
Perdomo, Yostin	<b>CVLAC</b>	C.I. V- 22.704.720
	<b>e-mail</b>	Yostinperdomo_1991@hotmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 Inicial Apellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

#### Palabras o frases claves:

<b>Capacitación</b>
<b>Plan de Capacitación</b>
<b>Situaciones Difíciles</b>
<b>Recursos Humanos</b>
<b>Curso especial de grado</b>

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-Área
Ciencias Sociales Y Administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

### RESUMEN

La capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tiene las organizaciones o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. El desarrollo de los recursos humanos es de vital importancia ante el reto que las empresas enfrentan en este mundo globalizado y competitivo, dentro de cualquier organización u empresa, bien sea públicas o privadas se generan situaciones difíciles que afectan el bienestar, la eficiencia y eficacia de los resultados, de igual manera afecta los objetivos de la organización, por lo cual es necesario la creación de planes para tomar buenas decisiones y alternativas que sirvan para mejorar las deficiencias y debilidades presentes en la organización, de esa forma la organización podrá cumplir las metas fijadas. Se propuso un diseño de investigación de campo, dado que los datos se recolectaron directamente de la realidad. El nivel de investigación se consideró descriptiva, puesto que se identificaron y describieron los elementos fundamentales del problema. La población estuvo conformada por todo el personal responsable en la ejecución de las actividades operativas inherentes. Se utilizó la recopilación bibliografía y la entrevista estructurada en su modalidad cuestionario para la recolección de información. Como resultado del cuestionario se destaca una serie de conclusiones que a su vez, permite realizar ciertas recomendaciones para mejorar la situación que a traviesa la fundación objeto de estudio.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail				
<b>MSc. Isabel Cabello</b>	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/>	AS <input checked="" type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>				
	<b>e-mail</b>	<b>@hotmail.com</b>			
	<b>e-mail</b>				
<b>Prof. Marvelys Gallardo</b>	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>				
	<b>e-mail</b>	<b>@HOTMAIL.COM</b>			
	<b>e-mail</b>				
<b>Prof. Morella Leon</b>	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>				
	<b>e-mail</b>	<b>@gmail.com</b>			
	<b>e-mail</b>				

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2018	05	

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOCTG_G0Y02018

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K  
L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x  
y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .**

### Alcance:

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

***Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos***

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc.

### Nivel Asociado con el trabajo: ***Licenciatura***

Dato requerido. Ej: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

### Área de Estudio:

***Ciencias Sociales y Administrativas***

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

***Universidad de Oriente Núcleo Monagas***

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumandá, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria, celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago, a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

  
JUAN A. BOLANOS CUNELE  
Secretario



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR   
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/manuja

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO  
(vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):  
"Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo  
podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de  
Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo  
Universitario, para su autorización."

  
GONZÁLEZ, YANETSI  
AUTORA

  
PERDOMO, YOSTIN  
AUTOR

  
MSc. ISABEL CABELLO  
ASESOR ACADÉMICO