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

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL DEL SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN ADUANERA Y TRIBUTARIA – REGION NOR ORIENTAL MATURIN- ESTADO - MONAGAS 2023.

Tutor(a) Académico:
Profa. María Mayor

Autoras:
Ramos Leidys C.I: 21.050.515
Rivero Marialejandra 23.900.519

Trabajo de Grado Modalidad “Pasantías” Presentado como Requisito Parcial para optar al Título de: Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Maturín, mayo 2024

ACTA DE APROBACION

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-GRH-2024

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

ACTA Nº 1961

En Maturín, siendo las **02:00 (pm.)** del día **08 de Mayo del 2024** reunidos en la Sala Luz Marina Ruiz, Campus **Guaritos** del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores **MARIA MAYOR** (Asesor Académico), **MILAGROS CRUZ** (Jurado), **YOLISVETH LÓPEZ** (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por Reglamento de Trabajo de Grado, vigente, para obtener el Título de **Licenciado en Gerencia De Recursos Humanos**, se procedió a la presentación del Trabajo de Grado, titulado: **"PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL DEL SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN ADUANERA Y TRIBUTARIA – REGIÓN NOR ORIENTAL MATURÍN – ESTADO MONAGAS 2023"**, Por la Bachiller **RAMOS GARCIA, LEIDYS JOSÉ. C.I Nº V- 21.050.515.** El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: Aprobado

Ramos G, Leidys J.
C.I: V-21.050.515
Bachiller

MSc. María Mayor.
C.I: 14.471.905
Asesor Académico

Bmda. Yolisveth López.
C.I: 14.939.868
Jurado

MSc. Milagros Cruz.
C.I: 16.274.361
Jurado

MSc. Mariela Pérez.
C.I: V- 11.342.440
Sub-Comisión de Trabajo de Grado

MSc. Joanna Martínez.
C.I: 12.539.855
Jefe de Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario Nº 934/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 33 Literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.*NOTA: Para que esta acta luego validez debe ser asentada en la hoja Nº80 libro de Actas de Trabajos de Grado del Departamento de Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos, ECSA de la Universidad de Oriente y estar debidamente firmada por el asesor y los miembros del jurado.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad. Campus Los Guaritos. Maturín Estado Monagas.Apartado Postal Nº 6201.
Teléfono 0291-3004010.http://www.monagas.udo.edu.ve/

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-GRH-2024

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

ACTA Nº 1962

En Maturín, siendo las **02:00 (pm.)** del día **08 de Mayo del 2024** reunidos en la Sala Luz Marina Ruiz, Campus **Guaritos** del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores **MARIA MAYOR** (Asesor Académico), **MILAGROS CRUZ** (Jurado), **YOLISVETH LÓPEZ** (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por Reglamento de Trabajo de Grado, vigente, para obtener el Título de **Licenciado en Gerencia De Recursos Humanos**, se procedió a la presentación del Trabajo de Grado, titulado: **"PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL DEL SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN ADUANERA Y TRIBUTARIA – REGIÓN NOR ORIENTAL MATURÍN – ESTADO MONAGAS 2023"**, Por la Bachiller **RIVERO PACHECO, MARIALEJANDRA DEL VALLE, C.I Nº V- 23.900.519.** El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: Aprobado

Rivero P, Marialejandra Del V.
C.I: V-23.900.519
Bachiller

MSc. María Mayor.
C.I: 14.471.905
Asesor Académico

Lcda. Yolisveth López.
C.I: 14.939.868
Jurado

MSc. Milagros Cruz.
C.I: 16.374.361
Jurado

MSc. Maithé Pérez.
C.I: V- 11.342.440
Sub-Comisión de Trabajo de Grado

MSc. Joanna Martínez.
C.I: 12.539.855
Jefe de Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario Nº 0263/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 Literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.*NOTA: Para que esta acta tenga validez debe ser asentada en la hoja Nº90 libro de Actas de Trabajos de Grado del Departamento de Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos, ECSA de la Universidad de Oriente y estar debidamente firmada por el asesor y los miembros del jurado.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad, Campus Los Guaritos, Maturín Estado Monagas Apartado Postal Nº 6201.

INDICE

ACTA DE APROBACION ii
INDICE iv
ÍNDICE DE CUADROS vi
RESUMEN vii
INTRODUCCIÓN 1
CAPITULO I 3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES 3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 5
1.2.1 Objetivo General 5
1.2.2 Objetivos Específicos 5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 5
1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 7
CAPITULO II 8
MARCO TEORICO 8
2.1 CONSIDERACIONES GENERALES 8
2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 8
2.3 BASES TEÓRICAS 9
2.3.1 Definiciones de Capacitación 9
2.3.2 Detección de las necesidades de capacitación 11
2.3.3 Tipos de capacitación 16
2.3.4 Programas de Capacitación de Personal 19
2.3.4.1 Pasos para Elaborar un Programa de Capacitación 20
2.4 BASES LEGALES 21
2.5.1 Finalidad del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) 24
2.5.2 Reseña Histórica del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat) 24
2.5.3 Misión del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat) 25
2.5.4 Visión del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat) 26
2.5.5 Objetivos del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat) 26
2.5.6 Departamento de Recursos Humanos, Adscrito a la Coordinación de Administración del Sector de Tributos Interno de Maturín-Edo-Monagas 27

2.5.7 Funciones del Departamento de Recursos Humanos, Adscrito a la Coordinación de Administración del Sector de Tributos Interno de Maturín- Estado-Monagas 27
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 29
2.7 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 30
CAPÍTULO III 31
MARCO METODOLÓGICO 31
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN 31
3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN 31
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA 32
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 32
3.5.1 Revisión documental 33
3.5.2 Observación directa no participativa 33
3.5.3 Cuestionario 34
3.5.4 Procesamiento y Análisis de la Información (Técnica de análisis estadísticos) 34
CAPÍTULO IV 36
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 36
CAPÍTULO V 43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 43
5.1 CONCLUSIONES 43
5.2 RECOMENDACIONES 43
CAPITULO VI 45
PLAN DE CAPACITACIÓN 45
6.1 JUSTIFICACIÓN 45
6.2 ALCANCE 46
6.3 FINES DEL PLAN DE CAPACITACION 46
6.4 OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION 46
6.4.1 Objetivo General 46
6.4.2 Objetivos Específicos 46
BIBLIOGRAFÍA 49
ANEXO 51
HOJAS METADATOS 54

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO Nº 1 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECÍFICA DESDE CUÁNDO LOS TRABAJADORES NO RECIBEN CURSOS DE CAPACITACIÓN. 36
CUADRO Nº 2 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA NECESIDAD DE RECIBIR CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE TRABAJO..... 37
CUADRO Nº 3 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA IMPORTANCIA QUE SE REALICEN CURSOS DE CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA. . 38
CUADRO Nº 4 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECIFICA SI ESTARÍAN DISPUESTOS A ACUDIR A UN EVENTO DE CAPACITACIÓN..... 38
CUADRO Nº 5 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECIFICA SI LES GUSTARÍA QUE EL CURSO DE CAPACITACIÓN SE EJECUTE EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA O FUERA DE ELLA. 39
CUADRO Nº 6 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECIFICA EL TIPO DE TÉCNICA QUE LES GUSTARÍA A LOS TRABAJADORES QUE SE IMPLEMENTARA PARA REALIZAR EL EVENTO DE CAPACITACIÓN. 40
CUADRO Nº 7 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECIFICA SI LOS CONOCIMIENTOS CON QUE CUENTAN LOS TRABAJADORES SON SUFICIENTES PARA EL DESEMPEÑO DE SUS ACTIVIDADES LABORALES. 41
CUADRO Nº 8 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECÍFICA CÓMO CONSIDERAN LOS TRABAJADORES LA CAPACITACIÓN. 41

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

Tutor(a) Académico:
Profa. María Mayor

Autoras:
Ramos Leidys C.I: 21.050.515
Rivero Marialejandra 23.900.519

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se basó en diseñar un plan de capacitación dirigido al personal del servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria – región nor oriental Maturín- Estado - Monagas 2023., el cual se logró a través de los siguientes objetivos. Diagnosticar las necesidades de capacitación del personal del SENIAT región nor oriental Maturín estado Monagas, Describir las técnicas de capacitación utilizadas por el SENIAT región nor oriental Maturín estado Monagas. Es una investigación de campo carácter descriptivo, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario, observación directa y la revisión documental, los cuales sirvieron para establecer una base dirigida al logro del objetivo general. En el mismo se concluyó, que los trabajadores consideran que no poseen todos los conocimientos necesarios para realizar las tareas con un alto nivel de eficiencia por ello la capacitación constante ayuda al desarrollo personal y organizacional es por ello que con el plan de capacitación se lograra mejora en el conocimiento las destrezas y habilidades de los trabajadores logrando compromiso y cumplimiento de los planes organizacionales.

Descriptores Conocimiento, Habilidades, Destrezas, Plan de Capacitación.

INTRODUCCIÓN

La capacitación debe ser una herramienta fundamental para la gerencia de recursos humanos, puesto que, esta modifica, mejora y amplia los conocimientos, habilidades y actitudes del personal.

La capacitación, tienen que ser concebida con el propósito de formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

Actualmente los proceso de cambio que han venido sufriendo las organizaciones, amerita que busquen cada día tener un personal más capacitado, que les permita ser más competitivo en el mercado, prestando servicios de calidad y persiguiendo la excelencia. Sin embargo, hay Instituciones que no cuentan con planes de capacitación que les permita actualizar los conocimientos, habilidades y destreza del personal por no conocer las necesidades de capacitación que necesita su personal.

Por tal motivo, las organizaciones deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias, porque por medio de esta, se facilita una oportunidad de crecimiento profesional en el área de trabajo, así como también en la socialización entre los compañeros de trabajo.

De acuerdo con lo descrito, la presente investigación tiene como objeto proponer un plan de capacitación dirigido al personal del departamento de recursos humanos del SENIAT región nor oriental Maturín estado Monagas,

para que esta cuente con un plan que le permita mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y destreza de su personal, así prestar un servicio de calidad con empleados calificados.

En tal sentido, el trabajo de investigación que se presenta a continuación está estructurado por capítulos:

Capítulo I: El Problema y sus Generalidades: el cual está estructurada por el planteamiento del problema, delimitación, objetivos de la investigación y justificación.

Capítulo II: Marco Teórico: este capítulo estará conformado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales y definición de términos.

Capítulo III: Marco Metodológico: estructurado por el tipo investigación, nivel de la investigación, la población y las técnicas o instrumentos de recolección de datos.

CAPITULO I
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para mantenerse en el mundo organizacional globalizado, la capacitación de personal debe ser primordial para las organizaciones, debido que el alto dinamismo de los avances tecnológicos han transformado los mercados internacionales, trazando un escenario laboral caracterizado por la evolución acelerada de los conocimientos y competencias que obligan a los profesionales a estar capacitados y actualizados. Según García, (2011) señala que la capacitación.

> Es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma. (p.3).

Al respecto del planteamiento anterior la capacitación es una actividad consecuente y planeada que tiene función de dotar a los trabajadores de nuevos conocimientos que permitan mejorar sus habilidades para que estos puedan desarrollar sus actividades laborales de manera eficiente y efectiva.

Venezuela no escapa de esta globalización, donde actualmente las empresas requieren de planes de capacitación para preparar e integrar al talento humano que les permita participar con efectividad y ser competitiva, así establecer y alcanzar las metas, haciendo uso adecuado de los recursos. Sin embargo, son pocas las empresas que están dispuestas a invertir y

proporcionar un crecimiento personal y profesional a su personal, puesto que ven a los planes de capacitación como un gasto y no como una inversión a futuro, sin tomar en cuenta que esto le permitirá ser competitiva y afrontar de manera apropiada los cambios sociales, políticos y tecnológicos que se les presente.

El Seniat no escapa de esta realidad, puesto que, no se están preocupando por realizar planes de capacitación para fortalecer y actualizar los conocimientos de sus empleados generando debilidades y deficiencias en la realización de las actividades laborales, incidiendo negativamente en los procesos, la falta de aplicar un plan de capacitación genera retardo en la prestación del servicio, el trabajador requerirá mayor tiempo para adaptarse a su puesto de trabajo, el desempeño de sus actividades serán lentas por no manejar la información requerida, produciéndose una desorganización administrativa que afecta el funcionamiento de la institución.

Estas debilidades traen como consecuencia dificultad, deficiencia al momento de desarrollar las actividades, desconfianza en la ejecución de sus funciones, pérdida de tiempo y debilidad en el control de actividades, ingreso continuo del personal puesto que estos sienten la necesidad de pedir apoyo de sus compañeros retrasando así el logro de los objetivos del grupo, departamento y por ende de la organización.

Ante la persistencia de esta situación surge la necesidad de realizar una propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal del SENIAT región nor oriental, con la finalidad de que cuenten con personas capacitadas, así como también el mejorar la prestación del servicio de la misma.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General

Proponer un Plan de Capacitación dirigido al personal del SENIAT región nor oriental Maturín estado Monagas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las necesidades de capacitación del personal del SENIAT región nor oriental Maturín estado Monagas.
- Describir las técnicas de capacitación utilizadas por el SENIAT región nor oriental Maturín estado Monagas.
- Diseñar un plan de capacitación para satisfacer las necesidades de capacitación del personal del SENIAT región nor oriental Maturín estado Monagas.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Con el pasar de los años las organizaciones se ven en la imperiosa necesidad de adoptar diversos cambios sociales, políticos, económicos y tecnológicos que les permite responder a las demandas presentadas en el campo laboral. Es por esto que el Seniat tienen que tener en cuenta la capacitación del personal como factor fundamental, puesto que la capacitación permite desarrollar habilidades necesarias de los empleados que ocupan un puesto y pueda ejecutar sus funciones de manera eficiente y efectiva.

En los actuales momentos es importante que se aplique programas de capacitación porque para la organización es indispensable contar con un

capital humano capaz de efectuar sus funciones de manera eficiente, porque de esa manera podrán lograr la calidad de la prestación de sus servicios. Considerando la necesidad de aplicar un plan de capacitación, debido a que esto va aumentar el rendimiento del trabajador, se justifica lo planteado en varios aspectos, entre los que se puede mencionar.

- **Organizacional**

Se considera importante para la ORGANIZACIÓN porque este estudio aportará sugerencias muy significativas con respecto a los planes de capacitación, el cual es indispensable aplicarlo, puesto que este permite que el personal se familiarice con facilidad a sus actividades laborales.

- **Social**

Es importante para la SOCIEDAD tener instituciones bien consolidadas con personal altamente calificado que brinden una calidad de servicio.

- **Institucional**

Es importante para UNIVERSIDAD DE ORIENTE puesto que les permitirá poseer un material educativo que servirá de fundamento para los futuros investigadores, los cuales podrán apoyarse de tal manera que puedan brindar soluciones a las situaciones que se les presente dentro de un contexto laboral.

- **Personal**

Es importante porque les permite a los estudiantes demostrar todos los conocimientos y habilidades adquiridas y llevar a la práctica esa información

y a su vez les permitirá desenvolverse con responsabilidad y competencias en los cargos que puedan ocupar en cualquier contexto laboral.

1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó en el servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria región nor oriental Maturín estado Monagas 2023.

CAPITULO II
MARCO TEORICO

2.1 CONSIDERACIONES GENERALES

Para poder alcanzar los objetivos establecidos es necesario estudiar la importancia de la capacitación, las técnicas o instrumentos que se utilizan para la detección de necesidades de capacitación y los tipos de capacitación.

2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentarán los siguientes antecedentes relacionados con la investigación.

Acosta y Bedoya (2013) realizaron en la Universidad de Oriente un estudio de campo a nivel descriptivo titulado: “Propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal de venta de la proveeduría de servicios y suministros industriales (PROVESICA ORIENTE C.A.) en Maturín”. Donde concluyeron que la ejecución de la capacitación admite un sistema donde los aprendices son personas capaces de aprender y mejorar los conocimientos que tienen sobre alguna actividad o trabajo, así mismo recomendaron capacitar al personal en cuanto a la actividad que realice en un periodo regular, para obtener mayor habilidad y destreza en el desempeño de sus labores en la productividad orientándolos al éxito profesional.

Rojas (2011) realizo en la Universidad de Oriente un estudio de campo a nivel descriptivo titulado: “Programa de capacitación y entrenamiento para el personal administrativo y obrero adscrito al Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente”. Donde concluyó que existe la ausencia de políticas o estrategias que les permitan tener oportunidades de capacitación y

entrenamiento dentro de la misma, así mismo recomendó Implantar el programa de capacitación y entrenamiento propuesto para el personal administrativo y obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

Prada y Rivas (2009) realizaron en la Universidad de Oriente un estudio de campo a nivel descriptivo titulado: “Proceso de capacitación e inducción de personal en la empresa de suministros industriales MARVAL, C.A., Estado Sucre” concluyeron que La organización carece de mecanismos formales de evaluación del proceso de inducción en términos de la eficiencia en la adaptación del personal a la empresa, al cargo y al grupo de trabajo. Sin embargo, los trabajadores, mayoritariamente, lo califican entre regular y bueno, así mismo recomendaron destinar recursos suficientes para la capacitación y las mejoras en los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal, a partir de la aplicación de los citados manuales.

Estos antecedentes tienen relación con esta investigación, puesto que, se tratan de propuestas de capacitación que buscan el desarrollo del personal para que estos puedan adquirir nuevas habilidades y destrezas que les permitan desempeñarse eficiente y eficazmente en sus actividades diarias. De la misma manera, las investigaciones sirvieron de guía para la realización de la propuesta del plan de capacitación y de material bibliográfico para sustentar este trabajo.

2.3 BASES TEÓRICAS

2.3.1 Definiciones de Capacitación

La capacitación es el proceso de enseñanza – aprendizaje que involucra a dos partes: la empresa, como proveedora del entrenamiento a través de facilitadores, y a los empleados como aprendices. En la actualidad

la capacitación incluye no sólo el desarrollo de habilidades técnicas específicas para desempeñar un puesto, sino también los aspectos relativos a las habilidades para resolver problemas, habilidades de comunicación, integración y liderazgo; adopción de una filosofía de calidad en el trabajo y el desarrollo de actitudes positivas hacia la empresa y los compañeros de trabajo.

Al respecto Silíceo (2006). Señala que “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p.26). De la cita mencionada se puede decir que la capacitación se realiza basada en las necesidades reales de la empresa, de manera planificada con el fin de adquirir, actualizar y reforzar los conocimientos y así mismo hacer cambios de actitudes en los empleados.

Mientras que para Robbins y Cenzo (2009) la capacitación “es una experiencia de aprendizaje, porque pretende producir cambios relativamente permanentes en los empleados, de modo que mejore su capacidad para desempeñar su trabajo”. (p.196) De acuerdo con el autor la capacitación busca cambiar las habilidades, los conocimientos, las actitudes y el comportamiento de los trabajadores para que se desempeñe mejor en su puesto de trabajo.

2.3.1.1 Importancia de la Capacitación

La capacitación se relaciona con el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la organización. Es evidente que la capacitación es importante para la empresa,

pues ayuda a todo su personal a desempeñarse mejor en su puesto de trabajo. Para Carcamo (1999) la importancia de la capacitación radica en.

- **Ayuda a la organización**: conduce una mayor rentabilidad y fomenta aptitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- **Ayuda al individuo o trabajador**: da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- **Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo**: fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos. (p. 253).

En relación con la cita se puede señalar que la importancia de la capacitación radica en la inversión que realiza la empresa en su personal para mantenerlos actualizados, con conocimientos nuevos y que puedan desarrollar nuevas habilidades y actitudes para que se desempeñen mejor en sus puestos de trabajo, beneficiando así directamente a la organización aumentando su productividad e ingresos económicos.

2.3.2 Detección de las necesidades de capacitación

El primer paso en el proceso de capacitación consiste en determinar las necesidades específicas de capacitación del personal. Las necesidades de capacitación se detectan mediante un análisis. Según Wyne y Noe (2005) señala que para determinar las necesidades de capacitación se deben estudiar los siguientes niveles.

- **Análisis organizacional:** desde una perspectiva organizacional general, se estudia la misión, visión, los objetivos y los planes

corporativos estratégicos de la empresa, junto con los resultados de la planeación de Recursos Humanos.

- **Análisis de tarea:** el siguiente nivel de análisis se centran en las tareas requeridas para lograr los propósitos de la empresa. Las descripciones de puestos son fuentes de datos importantes en este nivel de análisis.
- **Análisis de personas:** la determinación de necesidades de capacitación individual es el último nivel. En este nivel son útiles las evaluaciones de desempeño, las entrevistas o las encuestas a sus supervisores y titulares de empleo. (Pp.208-209).

2.3.2.1 Objetivos de la detección de necesidades de capacitación

Los objetivos de la detección de necesidades tienen como finalidad conocer las debilidades que presentan los empleados en sus puestos de trabajo y saber si cuenta con los recursos económicos para aplicar el programa de capacitación a dichos empleados. Según

- Establecer en que área se necesita capacitación para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.
- Identificar quienes son los empleados que, en un mismo puesto, necesitan capacitación y en qué actividad.
- Determinar la profundidad y en qué cantidad se requiere que un empleado domine su especialidad. (conocimientos, habilidades o actitudes).
- Determinar cuándo y en qué orden serán capacitados según las prioridades y los recursos con que cuenta la empresa. (p.5)

De lo citado se puede señalar que la finalidad de la detección de necesidades es conocer que empleados necesitan capacitación para que se puedan desempeñar correctamente en su puesto de trabajo y así mismo conocer en que profundidad y cantidad el empleado domina puesto de trabajo.

Es importante señalar que una vez identificadas las necesidades de capacitación la alta gerencia o el departamento de Recursos Humanos priorizan en qué orden y cantidad de personal se va a capacitar de acuerdo a los recursos económicos con la que cuenta la empresa.

2.3.2.2 Técnicas o Instrumentos para la Detección de Necesidades de Capacitación

Para la detección de necesidades de capacitación se pueden utilizar una serie de métodos. Según Siliceo (2006) señala los siguientes métodos.

- **Comités de asesoría:** se integran por miembros diversos niveles ejecutivos, y en algunas empresas se crean también por área funcional como producción, finanzas, investigación y desarrollo, ventas, entre otros. Su propósito básico es determinar que problemas se resuelven vía capacitación y establecer prioridades para su atención. En muchos casos realizan adicionalmente labores de evaluación de programas aplicados.
- **Centro de evaluación:** en su mayoría ha sido utilizados para el proceso de desarrollo de ejecutivos; consiste básicamente en la formación de un grupo de personal directivo que realiza ejercicios y pruebas que permitan conocer sus debilidades y fortalezas y predecir

sus posibilidades de éxito en el desempeño de actividades ejecutivas. Su utilización para la determinar necesidades de capacitación y desarrollo ha sido creciente diversas organizaciones la aplican con el apoyo de asesores externos, pues el instrumento requiere de especialistas en su manejo.

- **Encuestas de actitud:** son realmente efectivas para medir los niveles de satisfacción en el trabajo y normalmente la información obtenida permite descubrir diferentes necesidades de capacitación.
- **Grupos de discusión:** el método implica reuniones con empleados que representan a un área específica de trabajo. Un primer beneficio de este sistema es que crea sentido de compromiso del personal para con las actividades de capacitación a realizar, pues lo concibe como su programa.
- **Entrevista con el personal:** es un método de resultados eficaces, pues precisa a detalle las necesidades individuales de capacitación. Su desventaja y razón para ser menos usados que otros es el tiempo que consume y por lo tanto su costo. Resulta recomendable cuando se pretende explorar otras áreas de interés, además del diagnóstico de necesidades de capacitación, pues permite a diferencia de los cuestionarios, establecer una relación más estrecha y captar no la verbalidad.
- **Entrevistas de salida:** los altos índices de rotación de personal, en muchos casos están manifestado de problemas de necesidades de capacitación, principalmente en los niveles de supervisión de arriba. La confiabilidad de esta entrevista depende en gran parte de la objetividad y habilidad de quien la realiza para obtener respuestas honestas del empleado entrevistado.

- **Petición directiva expresa:** algunos ejecutivos llegan a solicitar que a ciertos colaboradores se les imparta capacitación en un tópico en específico. En estos casos es responsabilidad del área de capacitación el asegurar que el problema existente se resuelva por este conducto y que la necesidad ha sido debidamente diagnosticada. En todo caso es conveniente y necesario, capacitar y mantener capacitado a todo el personal que desempeña posiciones de mando en lo referente a determinación de necesidades de capacitación.
- **Observación de conducta-actitud:** el supervisor apoyado por los especialistas de capacitación, puede realizar observaciones directas y cotidianas de las conductas del personal para identificar necesidades de capacitación, generalmente referidas a habilidades técnicas y actitudes. El inconveniente que presenta para algunas organizaciones el tiempo y el costo.
- **Evaluación del desempeño:** un sistema de evaluación de desempeño adecuadamente diseñado y manejado, podrá poner de manifiesto las fortalezas y debilidades del desempeño individual e indicar las necesidades de capacitación y desarrollo. Presenta ventajas respecto de tiempo y costo y reportar como beneficio adicional importante, el generar el sentido de compromiso en el empleado y supervisor, puesto que ambos se involucran en el diagnóstico y elaboración del plan de mejoramiento a seguir.
- **Reportes y documentos de desempeño:** existen muchas organizaciones que sistemáticamente preparan informes relativos de desempeño general de su personal, como son productividad, ausentismo, seguridad, rotación, entre otras. Esta información que generalmente es bastante precisa, permite descubrir algunas posibles áreas de oportunidad para la capacitación. (Pp.169-171).

Al respecto con lo citado se puede expresar que existe una serie de métodos que permite detectar las necesidades de capacitación, pero estas tienen ventajas y desventajas, por lo cual es necesario que el departamento de recursos humanos estudie todos los métodos que le sean factible para aplicar cada una de estas para que les permita detectar las necesidades de capacitación de cada puesto de trabajo.

Es bueno mencionar que una sola técnica no sirve para todos los puestos, por lo cual es necesario que se aplique en cada puesto de trabajo la adecuada para obtener los resultados esperados.

2.3.3 Tipos de capacitación

La administración de Recursos Humanos son los encargados de disponer los tipos de capacitación derivados de las necesidades presentes en la organización. Para Carcamo (1999) los tipos de capacitación que se pueden utilizar son los siguientes.

- **Capacitación para el trabajo:** se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa. Esta se divide en:

1. **Capacitación de pre ingreso:** se realiza con fines de selección, por lo que se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollar las habilidades y/o destrezas que necesita para desempeñar las actividades del puesto.
2. **Inducción:** consiste en un conjunto de actividades para informar, al trabajador sobre los planes, los objetivos y políticas de la

organización para que se integre al puesto, al grupo de trabajo y a la organización lo más rápido posible.

3. **Capacitación promocional:** es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.

- **Capacitación en el trabajo:** la conforman las diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respectos a las tareas que realizan. En ellas se conjugan la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales.
  1. **Adiestramiento:** consiste en una acción destinada al desarrollo de habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.
  2. **Capacitación específica y humana:** consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.
- **De desarrollo:** esta comprende el desarrollo integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a la empresa.
  1. **Educación formal para adultos:** son acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.
  2. **Integración de la personalidad:** lo conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismos y hacia sus grupos de trabajo.
  3. **Actividades recreativas y culturales:** son las acciones de esparcimientos que propicia la empresa para los trabajadores y su

familia con el fin de que se integren al grupo de trabajo, así como el que desarrollen sensibilidad de creación intelectual y artísticas.

- **Capacitación en clases:** consiste e impartir la capacitación en clases como en la educación tradicional.
  1. **Capacitación fuera del trabajo:** se puede impartir por cursos especialmente preparados para las necesidades de la organización.
- **Capacitación en servicio:** es la que imparte el supervisor a un principiante haciéndole algunas críticas o recomendación de vez en cuando. También puede ser impartida por un empleado con experiencia.
  1. **Capacitación informal:** al utilizar este tipo de capacitación es posible que el supervisor haga pasar al empleado por distintas tareas a fin de darle una experiencia amplia.
- **Combinación:** en ocasiones la dirección trata de combinar el realismo de la capacitación en servicio con la reducción de presiones para obtener de inmediato los beneficios de los recursos externos.
  1. **Capacitación de antesala:** esta es deseable cuando el puesto es difícil, cuando los errores o lentitud perjudican gravemente los programas y los métodos de producción o cuando se requiere una enseñanza muy especial.
  2. **Consiste en asignar al trabajador como aprendiz de un maestro para que aprenda con la práctica:** esta forma de capacitación se parece un poco a los programas universitarios de trabajo y de estudio, en que la enseñanza en clases se complementa con la experiencia real y el trabajo. Con este tipo de capacitación permite aplicar lo aprendido casi de inmediato y estimula la motivación y el aprendizaje.

De acuerdo con el autor se puede expresar que existen varios tipos de capacitación que permite que los trabajadores puedan adquirir nuevos conocimientos para desarrollar nuevas habilidades y destrezas que les permitan desempeñarse mejor en su puesto de trabajo. Sin embargo la administración de recursos humanos considerara que tipo de capacitación se va aplicar a los trabajadores para que no afecte su jornada laboral.

2.3.4 Programas de Capacitación de Personal

Los programas de capacitación de personal, es una actividad inherente del administrador de recursos humanos, porque este realiza el documento para cubrir las necesidades de capacitación de todos los trabajadores, propósito es preparar a los empleados de la empresa con nuevos conocimientos, habilidades y actitudes que les permita desempeñarse mejor en su puesto de trabajo.

Según Aguilar (2010) “es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores.” (p.3). De acuerdo con el autor el programa de capacitación de personal es una herramienta que utilizan los de recursos humanos para establecer cursos, talleres, practicas, entre otras para cubrir todas las necesidades presente de capacitación.

2.3.4.1 Pasos para Elaborar un Programa de Capacitación

Dessler (2001) señala los pasos que se deben seguir para elaborar un programa de capacitación.

1. **Análisis de las necesidades**
   - Identificar las habilidades específicas para el desempeño del trabajo.
   - Analizar al usuario para asegurarse de que el programa es adecuado a su nivel de formación.
   - Desarrollar objetivos mensurables de los conocimientos y desempeño.
2. **Diseño de la instrucción**
   - Recabar información sobre los objetivos, métodos, medios, descripción y secuencia de contenidos para la enseñanza y organizarlos en un plan de estudio acordes con las teorías de aprendizaje para adultos y que sirva de guía para desarrollar el programa.
   - Asegurarse de que los materiales instruccionales estén redactados con claridad y sirvan para una capacitación unificada, adaptados en forma directa a los objetivos que se hayan definido.
   - Manejar con cuidado y profesionalismo, todos los elementos del programa para garantizar la calidad y eficiencia.
3. **Validación**
   - Introducir y validar la capacitación ante un público representativo. Basar las revisiones finales en resultados pilotos para asegurar la eficiencia del programa.
4. **Aplicación**
   - Reforzar el éxito mediante un taller de capacitación al instructor, que se concentre en presentar conocimientos y habilidades adicionales al contenido de la capacitación.

5. **Evaluación y seguimiento**
   - Evaluar el éxito del programa de acuerdo con:
   a. Documentar las reacciones inmediatas de los educandos ante la capacitación.
   b. Usar recursos para la retroalimentación (pruebas previas y posteriores)
   c. Documentar las reacciones de los supervisores ante el desempeño de los participantes. (p.251).

De acuerdo con la cita, los programas de capacitación deben cumplir unos pasos para poder lograr el éxito que se quiere, es por ello que los administradores de recursos Humanos deben cumplir cada uno de los pasos, puesto que en cada uno de ellos se realizan unas actividades específicas para lograr la eficiencia del programa.

2.4 BASES LEGALES

El ordenamiento jurídico venezolano es extenso va desde la constitución, las leyes orgánicas, ordenanzas y reglamentos. En múltiples leyes existen diversas condiciones que las empresas o instituciones deben cumplir al momento de establecer las condiciones bajo las cuales los individuos deben prestar sus servicios.

Para efectos de esta investigación se analizarán las estipulaciones legales que proporcionan una visión general de los principios y normas que cualquier organización debe cumplir al momento establecer los criterios sobre el ambiente laboral, estos son:

- **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:**

> **Artículo 87**: “Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar…Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores condiciones de higiene, seguridad y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan tener el control y promoción de estas condiciones.”
>
> **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…”

- **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las trabajadoras:**

> **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 los derechos humanos, garantizando:
> a) El desarrollo físico, intelectual y moral
> b) la formación e intercambio de saberes en el proceso social del 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.”

Esta ley orgánica además de afianzar lo dispuesto en la constitución, dispone en diversos artículos, ciertos criterios a cumplir en cada organización dentro del país en su proceso de crear las condiciones bajo las cuales los trabajadores prestarán sus servicios, resaltando el hecho de que al momento de establecerlas deben considerar el bienestar, salud y seguridad tanto física como mental de sus empleados.

- **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo**

> **Artículo 01**: “El objeto de la Ley es… garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales…”
>
> **Artículo 59**: “A los efectos de la protección de los trabajadores y las trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental… Y garantice los elementos de saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos”

En esta Ley se encuentra regulado todo lo referente a las condiciones físicas y psicológicas que debe garantizar el empleador para que sus trabajadores se sientan seguros en sus puestos de trabajo, cómodos con las instalaciones en las que se desenvuelven y el medio ambiente que los rodea, y, por tanto, comprometidos con la organización para la cual prestan sus servicios.

2.5 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre: Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria

(SENIAT).

Dirección: Calle Principal Brisas Del Aeropuerto Con Av. Rómulo Gallegos Diagonal A La Redoma De La Floresta Maturín Estado Monagas.

Teléfono: (0424) 2019554. (0414) 8999681.

2.5.1 Finalidad del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)

> **Artículo 4.** Corresponde al Servicio Nacional Integrado de Administración
> Aduanera y Tributaria (SENIAT) la aplicación de la legislación aduanera y tributaria nacional, así como el ejercicio, gestión y desarrollo de las competencias relativas a la ejecución integrada de las políticas aduanera y tributaria fijadas por el Ejecutivo Nacional.

2.5.2 Reseña Histórica del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat)

El 21 de mayo de 1993 Creación de Aduanas de Venezuela Servicio Autónomo (AVSA), como organismo sin personalidad jurídica, mediante Decreto Presidencial 2.937 de esa misma fecha, publicado en la Gaceta Oficial N° 35.216 del 21 de mayo 1993.

Sustituye en ese momento a la Dirección General Sectorial de Aduanas del Ministerio de Hacienda.

23 de marzo de 1994 Creación del Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT), como servicio autónomo sin personalidad jurídica, según Gaceta Oficial N° 35.427 del 23 de marzo de 1994.

Esta dependencia sustituye a la Dirección General Sectorial de Rentas del Ministerio de Hacienda.

El 10 de agosto de 1994 Se fusionan Aduanas de Venezuela, Servicio Autónomo (AVSA) y el Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT) para dar paso a la creación del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), según Decreto Presidencial N° 310 de fecha 10 de agosto de 1994, publicado en la Gaceta N° 35.525 de fecha 16 de agosto de 1994.

El 1 de julio de 1994, entró en vigencia la Reforma Tributaria instrumentada por el Ejecutivo Nacional con fundamento en la Ley Habilitante de fecha 14 de abril de 1994, publicada en Gaceta Oficial N° 35.442 del 18 de abril de 1994. El proceso de fusión fue concebido como un proyecto de modernización orientado hacia un gran servicio de información con objetivos de incrementar la recaudación, actualizar la estructura tributaria nacional y fomentar la cultura tributaria, para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los contribuyentes.

2.5.3 Misión del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat)

Administrar eficientemente los procesos aduaneros y tributarios en el ámbito nacional y otras competencias legalmente asignadas, mediante la ejecución de políticas públicas en procura de aportar la mayor suma de felicidad posible y seguridad a la nación venezolana.

2.5.4 Visión del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat)

Ser una institución modelo, moderna, inteligente acorde con el desarrollo socio económico del país, que fomente la cultura y garantice el cumplimiento de las obligaciones y deberes aduaneros y tributarios, contribuyendo a consolidar el proyecto socialista bolivariano.

2.5.5 Objetivos del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat)

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) definirá, establecerá y ejecutará, de forma autónoma, su organización, funcionamiento, su régimen de recursos humanos, procedimientos y sistemas vinculados al ejercicio de las competencias otorgadas por el ordenamiento jurídico.

Del mismo modo formar, promover y difundir estrategias didácticas para abordar la conciencia aduanera y tributaria a los docentes y estudiantes del Sistema Educativo Bolivariano, así como comunidades y habitantes en todo el territorio nacional.

Para ello, el SENIAT ha suscrito un Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Ministerio del Poder Popular para la Educación a los fines de ejecutar acciones orientadas a reforzar la cultura aduanera y tributaria para favorecer la formación de valores ciudadanos.

2.5.6 Departamento de Recursos Humanos, Adscrito a la Coordinación de Administración del Sector de Tributos Interno de Maturín-Edo-Monagas

El Servicio Nacional Integrado De Administración Aduanera Y Tributaria (Seniat), creo el departamento de Recursos Humanos con la finalidad de asesorar, orientar, satisfacer todas las necesidades, inquietudes socioeconómicas de los funcionarios y funcionarias adscrito al SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMISTRACIÓN ADUANERA Y TRIBUTARIA (SENIAT).

2.5.7 Funciones del Departamento de Recursos Humanos, Adscrito a la Coordinación de Administración del Sector de Tributos Interno de Maturín- Estado-Monagas

Sus principales funciones son:

Diseñar y ejecutar los planes y programas en materia de recursos humanos y garantizar su ejecución de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos.

Diseñar, desarrollar y administrar los procedimientos para la planificación, selección e ingreso de los recursos humanos requeridos por las diversas dependencias del SENIAT.

Diseñar, implantar y revisar periódicamente, el sistema de evaluación de desempeño de los funcionarios del Servicio; supervisar y orientar su ejecución.

Velar por el fiel cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de recursos humanos e instruir los expedientes necesarios en los casos que se amerite.

Firmar los actos y documentos relativos a las funciones de su competencia.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivos específicos	Variable	Definición	Indicadores
Diagnosticar las necesidades de capacitación del personal del departamento de recursos humanos del SENIAT	**Necesidades de capacitación**	Las necesidades de capacitación son aquellas que se establecen por medio de un análisis detallado y meticuloso del desempeño laboral, esta acción nos expondrá una muestra de un momento determinado de la organización y nos arrojará la descripción de una situación real, la que deberá compararse con la situación ideal que nos hemos establecido.	a. Problemas en la organización. b. Desviaciones en la productividad. c. Cambios culturales, en política, métodos o técnicas. d. Baja o alta de personal. e. Cambios de función o de puesto.
Describir las técnicas de capacitación utilizadas por el departamento de recursos humanos del SENIAT	**Técnicas de capacitación**	Las técnicas de capacitación son un conjunto de protocolos o procedimientos que tienen como objetivos dejar un aprendizaje en las personas que se capaciten.	a. Capacitación en el puesto. b. Instrucción en el puesto. c. Rotación de puesto. d. Conferencias. e. Juego de roles. f. Técnicas audiovisuales. g. Aprendizaje programado. h. Simulaciones.
Diseñar un plan de capacitación para satisfacer las necesidades de capacitación del personal de recursos humanos del SENIAT	**Plan de capacitación**	El plan de capacitación es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará.	a. Conocimiento de un programa de capacitación. b. Implementación de un programa de capacitación

2.7 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Aprendizaje:** es un proceso que dura toda la vida, por el cual una persona sufre cambios relativamente permanentes en todas las dimensiones, a partir de su interacción con el medio físico y sociocultural. **(Bonvecchio y Maggioni, 2006. p.33)**
- **Capacitación:** conjunto de acciones que permiten a una persona alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar un puesto de trabajo, y acrecentar las destrezas necesarias, para su progreso laboral, con satisfacción de sus necesidades técnicas y humanas y la de la empresa a la cual sirve o servirá. **(Baquero, 2004. p.99)**
- **Comunicación:** proceso bilateral, un circuito donde interactúan y se interrelacionan dos o más personas, a través de un conjunto de signos o símbolos comunicacionales, por ambos conocidos. **(Díez, 2006. p.8)**
- **Educación** es el proceso de facilitar el aprendizaje en todas partes. Conocimientos, habilidades, valores, creencias y hábitos de un grupo de personas las cuales también son transferidos a otras personas, a través de la narración de cuentos, la discusión, la enseñanza, la formación o la investigación. **(Gispert, 1999. p.25)**
- **Habilidad:** es la aptitud natural, talento, destreza o capacidad que manifiesta una persona para llevar a cabo determinada actividad, trabajo u oficio. **(Vander y Gómez, 2006. p.54)**
- **Motivación**: impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. **(Martínez, 2003. p.21).**

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se llevó a cabo, fue de campo, debido que se estudió directamente en el lugar donde suceden los hechos. Según Balestrini (2002), esta investigación se define de la siguiente manera:

> La investigación de campo se basa en la búsqueda directa de información por parte de los investigadores, lo que le permite a esto percatarse de las verdaderas condiciones en la que se ha recogido los datos haciendo posible su modificación en caso que surja una duda de acuerdo a su calidad (p.129).

Este autor quiere señalar que la investigación de campo es aquella que brinda la oportunidad a los investigadores conocer el problema de manera directa en el lugar, permitiendo recoger la información verdadera de lo que pasa.

3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Se ubica en un nivel descriptivo, debido a que solo busca identificar y caracterizar los fenómenos que interfieren en tal proceso. Sobre este nivel de investigación Arias (2006) señala lo siguiente:

> 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. (p.24).

De lo citado se puede señalar que la investigación descriptiva es la que permite estudiar los hechos, tal como se presentan en la realidad, lo cual

permite establecer la comparación entre la relación causa – efecto de la situación estudiada.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población es aquella que está referida a la totalidad de los individuos, objetos, entre otros, que poseen características similares. La población a estudiar será de 259 empleados. Al respecto Tamayo y Tamayo (2009) expresa: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de la población posean características comunes la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114).

Según la cita la población se define por el número finito o infinito de los sujetos objeto de estudio los cuales deben poseer rasgos similares.

Se entiende por muestra al "subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (Arias, 2006.p. 83).

De igual forma F, Arias (2006) define Muestreo al azar simple: procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero 0) y de uno (1). (p.84.).

La muestra de esta investigación estará conformada por 78 empleados.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En toda investigación es necesario definir los medios con los cuales se va a realizar la recolección de datos, para responder a las interrogantes formuladas.

3.5.1 Revisión documental

Esta técnica permite desarrollar los basamentos teóricos necesarios para dar respuesta a las variables objeto de estudio, y esto se obtiene a través de libros, informes, tesis, revistas, folletos, internet y manuales. Según Ávila y Otros (2012) expresa:

La revisión documental permite extraer los elementos básicos de la bibliografía que se consulta, para así obtener la información que permita acumular de manera ordenada los diversos datos e ideas que serán de apoyo para la realización de la investigación (p.34).

De acuerdo con estos autores, esta técnica es un complemento que permite saber información de manera ordenada y que permite al investigador sustentar su estudio con basamento teórico, lo cual permite desarrollar los objetivos establecidos en dicha investigación.

3.5.2 Observación directa no participativa

Esta técnica consiste en visualizar y captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecida. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen la observación no participativa que “es el propio investigador que observa y recoge los datos, en el lugar donde ocurren los hechos sin participar de forma directa” (p.70). De lo citado se puede señalar que la observación directa no participativa es una técnica donde el investigador no se involucra directamente, pero si hace uso de su sentido de la vista para tomar nota y relacionarse con la población en estudio.

3.5.3 Cuestionario

El cuestionario es un instrumento que contiene un conjunto de preguntas cerradas o abiertas con indicadores respecto a una o más variables que se van a medir a lo largo de la investigación. Según Arias (2006) el cuestionario es aquel donde “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto-administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p.74). De lo citado se puede decir que el cuestionario es una modalidad donde los encuestado responden las preguntas sin intervención del investigador.

3.5.4 Procesamiento y Análisis de la Información (Técnica de análisis estadísticos)

Consta de la descripción, explicación e interpretación de los datos obtenidos mediante el uso de las técnicas de recolección de los mismos; es un proceso riguroso, donde el investigador debe comparar la información recolectada con otros datos similares. Al respecto Arias (2006), indica lo siguiente:

> Consiste en descripción de las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas…o estadísticas, que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados. (p.111)

Este proceso comprende la recolección, medición y análisis de la información, la forma en que serán aplicados los instrumentos de recolección de datos, y como estos serán clasificados para su mayor comprensión.

En el caso particular del objeto de estudio, consistió en aplicar la técnica estadística de tabulación manual cuantitativa y cualitativa de cada indicador relacionado con los objetivos específicos, representados en tablas de distribución de frecuencia absoluta y porcentual.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La capacitación busca mejorar los conocimientos, habilidades, destrezas y conductas del personal. La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal.

Dado que la capacitación es de suma importancia y a su vez ayuda a logar los objetivos de la empresa y de los empleados individualmente, se aplicó un cuestionario a los trabajadores seleccionados como muestra del SENIAT Región nor oriental Maturín Estado Monagas los cuales arrojaron datos importantes, los cuales se analizaron para obtener de forma clara y precisa la información que muestra a continuación.

CUADRO Nº 1 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECÍFICA DESDE CUÁNDO LOS TRABAJADORES NO RECIBEN CURSOS DE CAPACITACIÓN.

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia %
Hace 3 años	32	41,02 %
Hace 2 años	28	35,90 %
Hace 1 año	0	0%
Hace 6 meses	0	0%
Nunca	18	23,08 %
Total	**78**	**100%**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los trabajadores del SENIAT.

Según los datos obtenidos por el cuestionario, nos indica que el 41,02% no recibe ninguna capacitación desde hace 3 años y 35,90% desde hace 2 años y 23,08% de los encuestados durante el tiempo que llevan prestando sus servicios en el SENIAT, no han recibido un curso de capacitación; por lo tanto, es indispensable implementar diversos cursos de

capacitación, puesto que, los empleados necesitan una formación y actualización de conocimientos constante en su área de trabajo y de esta manera mantenerse actualizados, para así ofrecerles un crecimiento personal y profesional a dichos trabajadores.

Cabe destacar, que a pesar que los trabajadores no han recibido cursos de capacitación, éstos han realizado sus actividades con su mejor esfuerzo.

CUADRO Nº 2 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA NECESIDAD DE RECIBIR CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE TRABAJO.

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia %
Si	70	89,74 %
No	8	10,26 %
Total	**78**	**100%**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los trabajadores del SENIAT.

Los resultados, indican que el 89,74 % de los encuestados opinaron que es importante recibir cursos de capacitación en su área de trabajo, puesto que, de esta manera ellos estarán más actualizados y motivados ejerciendo sus funciones.

También se cuenta con una minoría que es representado por el 10,26% de los trabajadores, que según su criterio no es necesaria la implementación de cursos de capacitación en su área de trabajo; se puede notar la falta de interés que tienen, por no saber los beneficios que obtendrían mediante una capacitación y así mejorar su desempeño laboral.

CUADRO Nº 3 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA IMPORTANCIA QUE SE REALICEN CURSOS DE CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA.

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia %
Muy importante	69	88,46 %
Poco importante	9	11,54 %
No me importa	0	0%
Total	**78**	**100%**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los trabajadores del SENIAT.

Según los datos obtenidos mediante el cuestionario, nos indica que para el 88,46% de los encuestados considera de suma importancia que se realicen cursos de capacitación a los trabajadores; con dichos cursos los empleados se sentirán más cómodos, seguros y motivados a la hora de ejercer sus actividades.

Asimismo, se observó que el 11,54% de los encuestados considera que es de poca importancia que se realicen cursos de capacitación a los trabajadores.

CUADRO Nº 4 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECIFICA SI ESTARÍAN DISPUESTOS A ACUDIR A UN EVENTO DE CAPACITACIÓN.

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia %
Si	73	93,59 %
No	5	6,41 %
Total	**78**	**100%**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los trabajadores del SENIAT.

Según los datos obtenidos del cuestionario, se puede observar que el 93,59% de los encuestados están dispuestos a acudir a un evento de capacitación lo que representa una mayoría importante por ende una oportunidad para la institución (SENIAT).

La capacitación es un factor importante para que el empleado brinde el mejor aporte en el puesto de trabajo, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, asimismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del trabajador.

Cabe destacar que la capacitación es un proceso educativo de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los trabajadores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo.

CUADRO Nº 5 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECIFICA SI LES GUSTARÍA QUE EL CURSO DE CAPACITACIÓN SE EJECUTE EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA O FUERA DE ELLA.

Descripción	Población	Porcentaje
Dentro de la empresa	70	89,74 %
Fuera de la empresa	8	10,26 %
Total	**78**	**100%**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los trabajadores del SENIAT.

Según las respuestas de los encuestados, nos indican que el 89,74% de los encuestados prefieren que el curso de capacitación se realice dentro de las instalaciones donde laboran, de esta manera los trabajadores se sentirán más en confianza estando en su lugar de trabajo, puesto que ya conocen el área, y así se podrán desenvolver un poco más.

Asimismo, se puede observar que un 10,26% de los encuestados les gustaría que el curso de capacitación se ejecute fuera de la empresa

CUADRO Nº 6 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECIFICA EL TIPO DE TÉCNICA QUE LES GUSTARÍA A LOS TRABAJADORES QUE SE IMPLEMENTARA PARA REALIZAR EL EVENTO DE CAPACITACIÓN.

Descripción	Población	Porcentaje
Foros	0	0%
Conferencias	20	25,64 %
Talleres	53	67,95 %
Seminarios	5	6,41 %
Total	**78**	**100%**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los trabajadores del SENIAT.

Según los datos obtenidos del cuestionario, nos indica que un 25,64% de los encuestados prefieren que la técnica a utilizar para realizar los eventos de capacitación sea la conferencia, puesto que, básicamente ésta es una conversación.

Las conferencias un tipo de exposición oral, impartida por especialistas, centrada en la presentación de un tema específico y de interés para el público al cual está destinada.

De la misma manera, nos encontramos con una mayoría de los encuestados, que es representada por el 67,95%, que prefieren que los eventos de capacitación se realicen en forma de talleres.

Asimismo, tenemos también otro 6,41% una minoría de los encuestados que prefieren que la técnica que se utilice para realizar el evento de capacitación sea el seminario.

CUADRO Nº 7 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECIFICA SI LOS CONOCIMIENTOS CON QUE CUENTAN LOS TRABAJADORES SON SUFICIENTES PARA EL DESEMPEÑO DE SUS ACTIVIDADES LABORALES.

Descripción	Población	Porcentaje
Si	25	32,05%
No	53	67,95%
Total	**78**	**100%**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los trabajadores del SENIAT.

Según los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los encuestados nos indica que el 67,95% están de acuerdo con que los conocimientos que tienen no son suficientes para el desempeño de sus actividades, por lo tanto, están dispuestos a ampliar sus conocimientos y de esta manera a participar en eventos de capacitación para obtener aprendizajes que les servirán para desempeñar mejor sus actividades laborales.

También se cuenta con una minoría representada por el 32,05% que opinan que los conocimientos que tienen son suficientes para el desempeño de sus actividades; de esta manera se puede entender que no les gustaría participar en eventos de capacitación, porque se sienten satisfechos con los conocimientos con los que cuentan actualmente.

CUADRO Nº 8 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECÍFICA CÓMO CONSIDERAN LOS TRABAJADORES LA CAPACITACIÓN.

Descripción	Población	Porcentaje
Desarrollo personal	69	88,46 %
Pérdida de tiempo	0	0 %
Renovación de conocimientos	9	11,54 %
Total	**78**	**100%**

Fuente: Cuestionarios aplicado a los trabajadores del SENIAT.

Según los datos obtenidos del cuestionario, nos indica que el 88,46% de los encuestados consideran la capacitación como un desarrollo personal, porque de esta manera están creciendo sus conocimientos, sus habilidades, sus destrezas y su autoestima.

Participar en un evento de capacitación les traería muchos beneficios a los trabajadores, tanto personal como profesionalmente, esto les ayudaría a mejorar su calidad de vida.

También contamos con una minoría de los encuestados, representados por el 11,54% que considera a la capacitación como una renovación de conocimientos, y efectivamente es así porque mientras los trabajadores se capacitan obtienen nuevos conocimientos.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

A través de la investigación realizada se obtuvieron resultados acordes a los objetivos de la investigación. La investigación realizada estuvo enfocada en reflejar una propuesta de un programa de capacitación que ayudará a los trabajadores del SENIAT a desarrollar sus habilidades, conocimiento y destrezas. Después de realizar el cuestionario, se pudo observar que existe interés en los trabajadores para reforzar sus conocimientos.

- Es importante que se capacite al personal constantemente, debido a que de esta manera ellos estarán actualizando sus conocimientos, y estarán creciendo personal y profesionalmente.
- Los empleados no se encuentran satisfechos con los conocimientos que poseen para el desarrollo de sus actividades, por lo tanto, están de acuerdo con que se realicen eventos de capacitación.
- Los trabajadores consideran que la capacitación es importante, debido a que a través de ella podrán sentirse más motivados a la hora de ejercer sus actividades; cabe destacar que a pesar que no se han capacitado constantemente a los empleados, éstos ejercen sus actividades de la mejor manera posible.

5.2 RECOMENDACIONES

- Incorporar la propuesta descrita por el presente trabajo de investigación como parte de sus planes de capacitación.

- Incorporar dentro de su planificación la capacitación constante de los trabajadores, así actualizando sus conocimientos realizarán mejor sus actividades laborales.
- Actualizar por lo menos una vez al año la detección de necesidades de capacitación.
- Se debe crear un perfil de capacitación para cada puesto de trabajo, con el fin de que éste sea desempeñado con excelencia.

CAPITULO VI
PLAN DE CAPACITACIÓN

6.1 JUSTIFICACIÓN

El talento humano es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan. Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodiguen diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Sin embargo, en la mayoría de organizaciones de nuestro País, ni la motivación, ni el trabajo en equipo se dan con el mejor optimismo Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones. En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación dirigido al personal del SENIAT región nor oriental Maturín estado Monagas.

6.2 ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en el SENIAT región nor oriental Maturín estado Monagas.

6.3 FINES DEL PLAN DE CAPACITACION

El propósito general es impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- ✓ Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores.
- ✓ Mejorar la interacción entre los colaboradores.
- ✓ Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo.
- ✓ Mantener la salud física y mental de los colaboradores.

6.4 OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

6.4.1 Objetivo General

- ✓ Ofrecer oportunidades de desarrollo personal a los colaboradores para construir un clima laboral satisfactorio e incrementar la motivación y productividad de los trabajadores.

6.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- ✓ Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en las áreas de trabajo.
- ✓ Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.

- ✓ Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la organización.

ETAPA I: DETENCION DE NECESIDADES

- NECESIDADES ORGANIZACIONALES

  Conocer la misión, visión y objetivos organizacionales

- NECESIDADES OCUPACIONALES

  Cuál es el objetivo del cargo que ocupa.

  Cuáles son los conocimientos necesarios para desarrollar el cargo.

- NECESIDADES INDIVIDUALES

  Cursos necesarios para desarrollar las destrezas en el cargo.

ETAPA II PROPUESTA DEL PLAN			
CARGO	**CURSO**	**HORAS**	**OBSERVACIONES**
	Desarrollo y crecimiento personal	12	
	Inteligencia emocional	12	
	formación de equipos de trabajo	12	
	Equipos de alto desempeño	12	
	Liderazgo y Cultura Organizacional	12	

ETAPA III DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACION						
Curso	**Horas**	**Técnicas**	**Instructor**	**Lugar**	**Costo**	**Observaciones**
Desarrollo y crecimiento personal	12	taller	Coach Motivacional	ORGANIZACIÓN	1500 $ TALLER	
Inteligencia emocional	12	seminario	Coach Motivacional	ORGANIZACIÓN	1500 $ TALLER	
formación de equipos de trabajo	12	seminario	Lcdo GRHH	ORGANIZACIÓN	1000 $ TALLER	
Equipos de alto desempeño	12	taller	Lcdo GRHH	ORGANIZACIÓN	1000 $ TALLER	
Liderazgo y Cultura Organizacional	12	seminario	Lcdo GRHH	ORGANIZACIÓN	1000 $ TALLER	

BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. (5ta Ed.). Caracas. Editorial Espíteme.

Balestrini, M. (2002). Como se Elabora un Proyecto de Investigación. Caracas. Consultores Asociados BL.

Baquero, A. (2004). Administración de Recursos Humanos (2da Ed.). Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Bonvecchio, M. y Maggioni, B. (2006). Evaluación de los aprendizajes. (2da Ed.). Buenos Aires. Editorial Novedades Educativas.

Carcamo, M. (1999). Las Relaciones humanas y La Administración de Personal. (2da Ed.). Chile. Editorial Andrés Bello.

Dessler, G. (2001). Administración de Personal (8va. Ed.). México. Editorial Pearson Educación.

Díez, S. (2006). Técnicas de Comunicación. La Comunicación en la Empresa. (1era Ed.). España. Editorial Ideas Propias.

Egg, A. (1999). Técnicas de Investigación. Buenos Aires. Editorial Humanista.

Gespert, C. (1999). Enciclopedia General de la Educación. (2da Ed.). España. Océano Grupo editorial.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Ed.). México. McGraw-Hill Interamericana.

Martínez, M. (2003). La Gestión Empresarial. Equilibrio, Objetivos y Valores. (1era Ed.). España. Editorial Díaz de Santos, S.A.

Robinns, S. (2002). Fundamentos de la Administración (3era. Ed.). México. Editorial Pearson Educación.

Siliceo, A. (2006). Capacitación y desarrollo de personal. (4ta. Ed.). México. Editorial LIMUSA.

Tamayo y Tamayo (2009). El Proceso de la Investigación Científica (5ta Ed.). México. Editorial LIMUSA.

Vander, C. y Gómez, J. (2006). Competencias y habilidades Profesionales para Universitarios. España. Ediciones Díaz de Santos.

Wyne y Noe (2005). Administración de Recursos Humanos (9na Ed.). México. Editorial Pearson Educación.

ANEXO

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

Tutor(a) Académico:
Profa. María Mayor

Autoras:
Ramos Leidys C.I: 21.050.515
Rivero Marialejandra 23.900.519

Cuestionario

Reciba un cordial saludo, en la oportunidad de agradecerle su valiosa colaboración de información necesaria para llevar a cabo el trabajo de investigación basado en la propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal del departamento de recursos humanos del departamento de recursos humanos del servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria – región nor oriental Maturín Estado Monagas.

La información obtenida será estrictamente confidencial y servirá de base para el logro de los objetivos planteados en la investigación. Se requiere que la información sea de carácter veraz, objetivo y sincero.

1. ¿Desde cuándo usted no recibe un curso de capacitación?

   Hace 3 años_____ hace 2 años _____
   Hace 1 año _____ hace 6 meses_____
   Nunca_____

2. ¿Cree usted que es necesaria la capacitación en su área de trabajo?

   Si _____ No _____

3. ¿Qué tan importante es para usted que se realizara cursos de capacitación a los trabajadores de la empresa?

   Muy importante _____ Poco importante _____
   No me importa _____

4. ¿Estaría dispuesto a acudir a un evento de capacitación?

   Si _____ No _____

5. ¿Le gustaría que lo eventos de capacitación se realicen en las instalaciones de la empresa o fuera de ella?

   Dentro de la empresa _____ fuera de la empresa _____

6. ¿Qué tipo de técnica le gustaría a usted que se implementara para realizar el evento de capacitación?

   Foros _____ Conferencia _____
   Talleres _____ Seminarios _____

7. ¿Considera que los conocimientos con que cuenta usted son suficientes para el desempeño de sus actividades?

   Sí _____ No _____

8. ¿Cómo considera usted la capacitación?

   Desarrollo personal _____
   Una pérdida de tiempo _____
   Renovación de conocimientos _____

HOJAS METADATOS

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

Título	**Propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal del servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria–región nor oriental Maturín- estado-Monagas 2023.**

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

Autor(es)

Apellidos y Nombres	**Código CVLAC / e-mail**	
Ramos García, Leidys José	**CVLAC**	**C.I:21.050.515**
	e-mail	leidysrg93@gmail.com
Rivero Pacheco, Marialenjandra Del Valle	**CVLAC**	**C.I:23.900.519**
	e-mail	mariarivero143@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. 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.

Palabras o frases claves:

conocimiento
habilidades
destrezas
plan de capacitación
curso especial de grado

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

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

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

El presente trabajo de investigación, se basó en diseñar un plan de capacitación dirigido al personal del servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria – región nor oriental Maturín- Estado - Monagas 2023., el cual se logró a través de los siguientes objetivos. Diagnosticar las necesidades de capacitación del personal del SENIAT región nor oriental Maturín estado Monagas, Describir las técnicas de capacitación utilizadas por el SENIAT región nor oriental Maturín estado Monagas. Es una investigación de campo carácter descriptivo, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario, observación directa y la revisión documental, los cuales sirvieron para establecer una base dirigida al logro del objetivo general. En el mismo se concluyó, que los trabajadores consideran que no poseen todos los conocimientos necesarios para realizar las tareas con un alto nivel de eficiencia por ello la capacitación constante ayuda al desarrollo personal y organizacional es por ello que con el plan de capacitación se lograra mejora en el conocimiento las destrezas y habilidades de los trabajadores logrando compromiso y cumplimiento de los planes organizacionales.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof. Mayor, María	**ROL**	CA ☐ AS ■ TU ☐ JU ☐
	CVLAC	**C.I. 14.471.905**
	e-mail	mmayor.udomonagas@gmail.com
Prof. Cruz, Milagros	**ROL**	**CA** ☐ **AS** ☐ **TU** ☐ **JU** ■
	CVLAC	**C.I. 16.374.361**
	e-mail	mcruz.udomonagas@gmail.com
Prof. López, Yolisbeth	**ROL**	**CA** ☐ **AS** ☐ **TU** ☐ **JU** ■
	CVLAC	**C.I. 14.939.868**
	e-mail	ylopez.udomonagas@gmail.com

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 esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2024	08	08

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 usuando 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_RGLJ2024

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 _ - .**

Espacial: servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria–región nor oriental (SENIAT) Maturín- estado-Monagas 2023.

Temporal: 2023

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos

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

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: 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

CU Nº 0975

Cumaná, 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 Nº 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,

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR
FECHA 5/8/09 HORA 3:20

JUAN A. BOLAÑOS CURIEL
Secretario

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA * UNIVERSIDAD DE ORIENTE * SECRETARÍA CONSEJO UNIVERSITARIO

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/maruja

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

De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado:

Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quién deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.

Leidys J. Ramos G.

Autora

Marialejandra Del V. Rivero P

Autora

MSc. Maria Mayor

Asesora