



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN-MONAGAS**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION DIRIGIDO AL
PERSONAL DE VENTAS DE PROVEDURIA DE SERVICIOS Y
SUMINISTROS INDUSTRIALES, (PROVESICA ORIENTE C.A) MATURIN
2013**

Asesor
Prof. Morella León

Autores
Br: Acosta César CI 19603335
Br: Liliana Bedoya CI 20002875

**Trabajo de grado modalidad áreas de grado presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de
Recursos Humanos**

MATURIN, OCTUBRE DE 2013



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN-MONAGAS**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION DIRIGIDO AL
PERSONAL DE VENTAS DE PROVEDURIA DE SERVICIOS Y
SUMINISTROS INDUSTRIALES,
(PROVESICA ORIENTE C.A) MATURIN 2013**

Autores

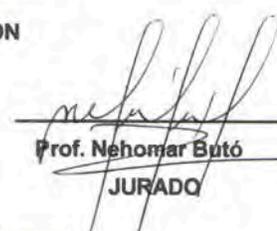
**Br: Acosta César CI 19603335
Br: Liliana Bedoya CI 20002875**

ACTA APROBACIÓN



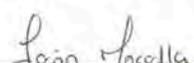
Prof. Carmen Córdova

JURADO



Prof. Nehomar Butó

JURADO



Prof. Morella León

ASESOR

MATURÍN, OCTUBRE DE 2013

RESOLUCIÓN

DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 41 DEL REGLAMENTO DE TRABAJOS DE GRADO: *“LOS TRABAJOS DE GRADO SON DE EXCLUSIVA PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE Y SOLO PODRÁN SER UTILIZADOS A OTROS FINES CON EL CONSENTIMIENTO DEL CONSEJO DE NÚCLEO RESPECTIVO, QUIEN LO PARTICIPARA AL CONSEJO UNIVERSITARIO”*



DEDICATORIA

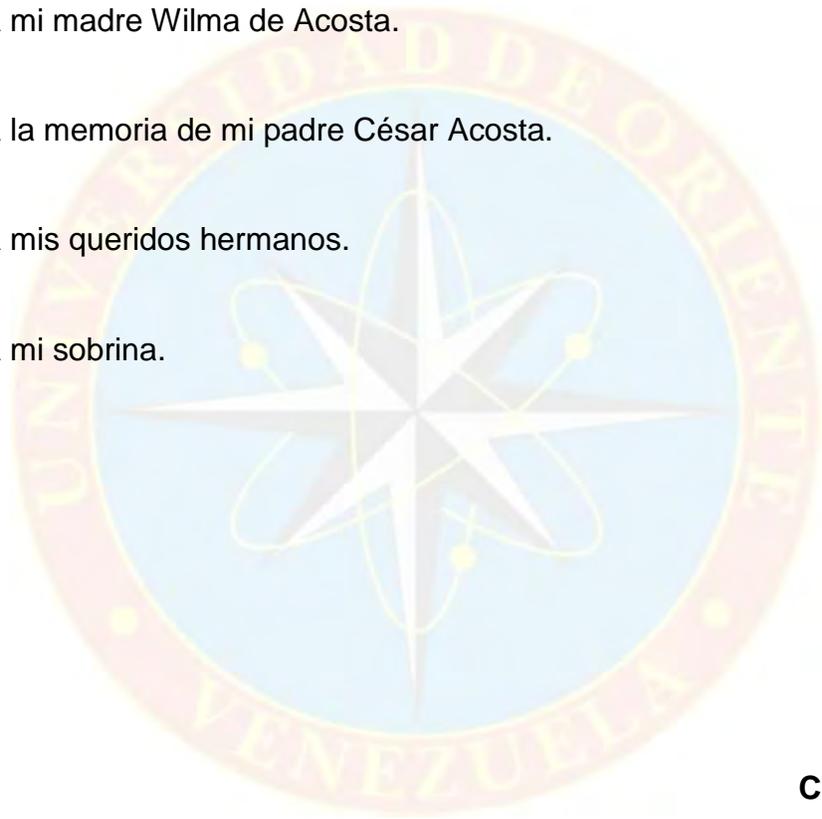
A Dios primeramente por darme la vida y la sabiduría a lo largo de ella y brindarme los conocimientos necesarios para así lograr todo lo que me propongo y conducirme por los senderos del bien.

A mi madre Wilma de Acosta.

A la memoria de mi padre César Acosta.

A mis queridos hermanos.

A mi sobrina.



César Acosta

DEDICATORIA

Dedicado primeramente a la gloria, honra y el imperio sempiterno DIOS por llenar mi vida de su amor y su grandeza, la oportunidad que me brinda para lograr esta importante meta para mí y mi familia. Es mi orgullo esmero y triunfo

Dedicado con todo mi corazón y mi amor a mis tres incondicionales madres (María E, Eloyna (abuela) y Yusmelis (tía) este logro les pertenece por su dedicación y amor para conmigo en todo momento, es gratificante permitirles vivir esta gran experiencia que hemos logrado con mucho esfuerzo y dedicación. Las amo Madres

A mi gran padre por regalarme su cariño y por tu amor de papá que es incondicional e irremplazable para mí. Mi ejemplar tío José Félix salas que desde muy pequeña me enseñó que con poco se gana mucho y con pequeños pasos se camina lejos, y a Cein que desde muy niña a formado parte de mi familia un buen tío político

Mis queridos y excelentes Hermanos Yitzy mi ejemplo a seguir por ser la primera en la familia que vivió este momento eres mi orgullo hermanita, Félix gracias por ser mi amigo, Darwin mi buen hermano para las peleas, y Jhonny, Felinex y en especial Yusendri son más que mis primas hemos aprendido a convivir como hermanas, Cuñado Miguel por ser como mi hermano eres lo máximo. A mis tías Milagros, Isaura y Mercedes.

Dedicado a mis hermosos y favoritos sobrinos Fernando Josué y Laura Sofía mis traviesos favoritos.

Liliana Bedoya Salas

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso en quien confié y tengo fe desde que poseo uso de razón y que me acompaña día a día en cada uno de mis logros.

A mi madre Wilma de Acosta por darme la vida.

A mi padre Cesar Acosta que desde el cielo me está ayudando a dar cada uno de mis pasos y quien es el principal responsable de mis valores y el amor a mi familia.

A mis hermanos quien se encargaron de darme todo el amor y ganas de luchar por lo que quiero, aparte de velar por mi cuidado interno como persona y apoyarme siempre en mis decisiones.

A mis tíos y tías y primos quienes han servido como guía y modelo para mi crecimiento personal y académico.

A mi tutora Morella León y mis dos jurados como lo son Nehomar Butó y Carmen Córdova.

Agradecidos a la empresa PROVESICA ORIENTE por brindarnos la oportunidad de realizar nuestra investigación en sus instalaciones.

A mis compañeros de estudios y amigos fieles, como lo son Manuel, Raúl, José, Gustavo, Evelin, Jeslin, Lourdes, Yusendri, Felinex y Mairobis, y en especial a Liliana Bedoya por ser mi compañera de Áreas de Grado, y a todas aquellas personas que confiaron en mí y me dieron todo su apoyo.

César Acosta

AGRADECIMIENTO

Agradecida estoy con Dios por lo que ha hecho y hará por mí, por amarme con su gran misericordia y bondad, mi fiel amigo eres tú fortaleza mía.

A nuestra casa más Alta, Universidad de Oriente, por abrir sus puertas para emprender el camino al éxito, ser mi gran segunda casa muy orgullosa de pertenecer a esta casa quien me ha enseñado tanto.

A los profesores que me han enseñado a crecer personal y profesionalmente en especial a la profesora Ceres Alcalá por impartir en cada una de sus clases dedicación y regalar del amor que implica ser una profesional y humana.

Agradecida con mi tutora Morella León por dedicar su tiempo para que todo se lleve exitosamente. Gracias a los jurados Nehomar Butó y Carmen Córdova.

A cada uno de mis compañeros de clases. Stevens Barreto y Carlos Mundarain. A mis dos mejores amigas universitarias Mairobis Cabrera por ser una extraordinaria amiga e incondicional y Marvy Yánez por acompañarme en las ocurrencias más locas y soportarme fueron buenas las peleas gracias amigas. Mi viejo amigo (cuasi-hermano) Néstor José, y a César acosta por ser mi compañero de áreas

Liliana Bedoya Salas

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
INDICE DE CUADROS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 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	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4 DELIMITACIÓN	7
CAPITULO II.....	8
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	8
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	8
2.1.1 Antecedentes de la Investigación.....	9
2.2 BASES TEÓRICAS	11
2.2.1 Detención de Necesidades de Capacitación.....	11
2.2.2 Tipos de Capacitación.....	12
2.2.3 Técnicas de la Capacitación de Personal	16
2.2.4 Etapas del Proceso de un Plan de Capacitación para el Personal	18
2.2.5 Identificación de la Empresa	26
2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS	31
CAPÍTULO III.....	32
MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1 TIPO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.2 Nivel de la Investigación	32
3.3 POBLACIÓN O UNIVERSO DE ESTUDIO	32
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.4.1 El Cuestionario	33
3.4.2 La observación directa no participativa	34
CAPITULO IV	35
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	35
CAPITULO V	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5.1 CONCLUSIONES.....	58

5.2 RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS.....	63
HOJAS METADATOS.....	67



INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1	36
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA NECESIDAD DE LA IMPLEMENTACION DE CURSOS DE CAPACITACION AL PERSONAL DE VENTAS	36
CUADRO N°2	38
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECIFICA DESDE CUANDO EL PERSONAL NO RECIBE CURSOS DE CAPACITACION..	38
CUADRO N° 3	40
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LOS CURSOS DE CAPACITACION QUE REQUIERE USTED PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO EN EL CARGO.	40
CUADRO N° 4	43
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL QUE ESTÁ DISPUESTO A PARTICIPAR EN UN PLAN DE CAPACITACIÓN.	43
CUADRO N° 5	45
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL CURSO DE CAPACITACIÓN QUE SE EJECUTE EN LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN O FUERA DE ELLAS.	45
CUADRO N° 6	46
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL CURSO QUE SE DICTE PREFERIBLEMENTE POR UN MIEMBRO DE LA ORGANIZACIÓN O POR UNA PERSONA EXTERNA.	46
CUADRO N° 7	48
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS TÉCNICAS IMPLEMENTADAS PARA DICTAR EL CURSO DE CAPACITACIÓN.	48
CUADRO N° 8	50
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE COMO EL PERSONAL CONSIDERA LA CAPACITACIÓN	50
CUADRO N°9	51
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL BENEFICIO QUE LE TRAERÍA OBTENER CAPACITACIÓN	51



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

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION DIRIGIDO AL PERSONAL
DE VENTAS DE PROVEDURIA DE SERVICIOS Y SUMINISTROS
INDUSTRIALES,
(PROVESICA ORIENTE C.A) MATURIN 2013

Autores

Br: Acosta César CI 19603335

Br: Liliana Bedoya CI 20002875

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de “Proponer un Plan de Capacitación dirigido al Personal de Ventas de Proveduría de Servicios y Suministros Industriales, (Provesica Oriente C.A) Maturín año 2013. El cual se logró a través de los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales necesidades de la capacitación en la organización. Identificar las técnicas de capacitación de personal de ventas de Provesica Oriente C.A. Establecer las áreas de capacitación necesaria en la empresa y Elaborar un plan que permita satisfacer las necesidades de capacitación al personal de ventas de Provesica Oriente C.A. Se utilizó una metodología de acuerdo a los lineamientos establecidos en una investigación de campo, orientada hacia el nivel descriptivo; Constituido por una población de ocho (8) personas, utilizando como técnica de recolección de datos, el cuestionario y la observación no participante. Esta investigación pretende dejar tanto a la Universidad como a la Empresa, para que sirva como sustento de investigaciones futuras e igualmente esta propuesta permitirá que el Talento Humano sea cada vez más productivo y competitivo, debido a que estará preparado para desempeñarse eficazmente en cada una de las actividades que demande su puesto de trabajo. De manera general se llegó a las siguientes conclusiones: que la ejecución de la capacitación admite un sistema donde los aprendices son personas capaces de aprender o mejorar los conocimientos que tienen sobre alguna actividad o trabajo. Asimismo se plantean las siguientes recomendaciones: Capacitar al personal en cuanto a la capacitación que se realice en un periodo regular, para obtener mayor habilidad y destreza en el

desempeño de sus labores en la productividad orientándolo a éxito profesional.
Palabras claves: habilidades, destrezas, plan de capacitación.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad el Recurso Humano es uno de los motores primordiales para toda organización, por ende se debe preparar a todo el personal involucrado para garantizar una mejor estabilidad en la empresa y establecer una formación profesional en pro de sus actividades laborales, de esta manera se busca fundar cambios de conductas que implican las transmisiones de información, desarrollo y destrezas con la intención de alcanzar sus objetivos.

La capacitación ha formado parte importante en los procesos de cambio que se han venido dando a través del tiempo; sirviendo de base para la enseñanza, aprendizaje y puesta en práctica de nuevas concepciones, que le ha permitido al ser humano comprender el por qué aprender nuevos conocimientos resultan necesarios para mejorar la calidad de vida, mantener mejores relaciones con los que nos rodean y efectuar las cosas de manera más efectiva.

Actualmente resulta necesario que las personas tengan la iniciativa de querer buscar nuevas formas de percepciones, debido a que sin personas capacitadas no es posible establecer los objetivos y metas que todos desean alcanzar, donde el querer estar actualizado refuérzela auto transformación de cada uno, afianzando el reconocimiento personal como valor humano.

El trabajo de investigación que se presenta a continuación está estructurado de la siguiente manera:

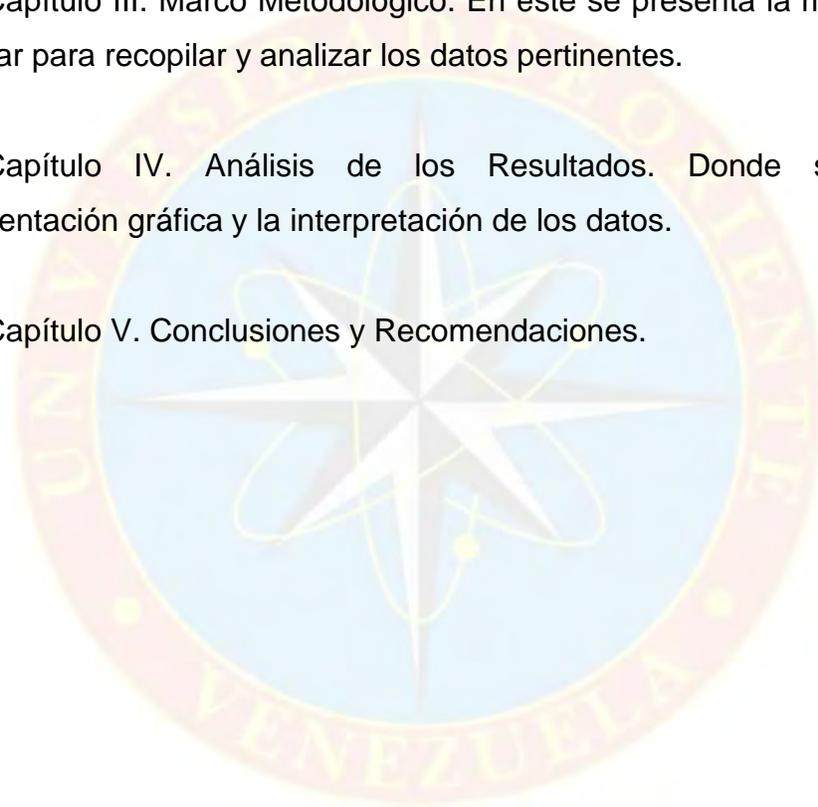
Capítulo I. El Problema. Donde se describe la problemática, se abordan los objetivos y la justificación del estudio.

Capítulo II. Marco Teórico referencial. Donde se presentan los antecedentes, las bases teóricas que lo fundamentan.

Capítulo III. Marco Metodológico. En éste se presenta la metodología a emplear para recopilar y analizar los datos pertinentes.

Capítulo IV. Análisis de los Resultados. Donde se hace la representación gráfica y la interpretación de los datos.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, debido a que en siglos pasados las habilidades y conocimientos solo podían ser transmitidos por instrucción directa ya que en esos tiempos las industrias y los mercados propiamente dichos se iban conformando y no necesitaban de la intervención del factor humano, puesto que únicamente se hacía uso de unos cuantos, por lo que no era necesario un método sofisticado de enseñanza y aprendizaje.

La capacitación juega un papel indispensable en todas las organizaciones, sean públicas o privadas, porque a través de ella el recurso humano logra los objetivos que desean, ellos son seres capaces de sentir, pensar y aportar ideas útiles dentro de la mismas, por su parte Dessler (2001) define “La capacitación consiste en proporcionar a los empleados nuevos o actuales, las habilidades necesarias que requieren para desempeñar su trabajo”. (Pág. 249). Esto es necesario para que al nuevo o actual vendedor se le aporte el conocimiento necesario de cómo vender el producto de la empresa y la experiencia que requiere para desempeñarse en su puesto de trabajo, y así dar la mejor atención al cliente, es la técnica mejor utilizada para incrementar tanto las ventas como la satisfacción de los consumidores y del personal que labora en la organización. Por tal motivo la capacitación busca alcanzar objetivos puntuales como la actitud para resolver problemas, capacitar al personal y formar grupos bien integrados, por otro lado aprovecha la capacitación para comprometer al trabajador a mejorar las actividades que realiza.

Actualmente vivimos en un contexto sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y es por eso que siempre debemos estar actualizados. Por esta misma razón la empresa se ve obligada a encontrar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso máspreciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitarlo permanentemente.

Asimismo, cabe destacar que PROVESICA ORIENTE C.A, es una empresa que se encarga de satisfacer las necesidades de los clientes con la finalidad de suministrar equipos e insumos de seguridad industrial que opera dentro del sector petrolero para el oriente del país, como en el ámbito de protección personal e industrial para las operaciones petroleras.

A pesar de lo antes descrito, son muchas organizaciones que ven a su personal como un medio para alcanzar sus objetivos, y muy pocas están dispuestas a invertir y proporcionarles un crecimiento personal, profesional y más importante aún, un desarrollo humano que garantice su satisfacción, se considera que esta inversión le proporciona a la organización mayores niveles de competitividad y medios para afrontar los cambios tecnológicos, sociales y políticos que este puede enfrentar.

Sin embargo PROVESICA ORIENTE C.A, ha venido presentando una serie de fallas dentro de sus parámetros de exigencia en ventas, donde manifiesta una desorganización en cuanto a la formación adecuada de ejecución de planes de capacitación eficiente que se ajusten a las necesidades del personal ya que tiene un impacto significativo en sus actividades de trabajo, y traen como consecuencia ausentismo laboral, falta

de motivación al momento de cumplir con sus deberes en su puesto de trabajo, de igual modo dificulta el mejoramiento de ventas y servicios que se le pueden ofrecer a sus clientes.

La causa de esta situación está reflejada en el rápido crecimiento de la empresa, lo que demanda un mayor rendimiento laboral para garantizar no solo en los productos sino también en el servicio mejor calidad y seguridad, de hecho la capacitación resulta un factor imprescindible para mejorar el nivel o graden el que se desenvuelve cada uno de los empleados que prestan servicios en dicha organización. Por consiguiente resulta necesario proponer un plan de capacitación dirigido al personal de ventas de Proveduria de Servicios y Suministros Industriales, (Provesica Oriente C.A).

Con lo planteado anteriormente se busca responder las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las necesidades de capacitación del personal de Provesica oriente C.A?

¿En qué medida la propuesta de un plan de capacitación beneficiará el mejoramiento del desempeño del personal?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General

Proponer un plan de capacitación dirigido al personal de ventas de Proveduria de Servicios y Suministros Industriales (Provesica Oriente C.A)

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar las principales necesidades de la capacitación en la organización.
- ✓ Identificar las técnicas de capacitación de personal de ventas de Provesica Oriente C.A.
- ✓ Establecer las áreas de capacitación necesaria en la empresa.
- ✓ Elabora un plan que permita satisfacer las necesidades de capacitación al personal de ventas de Provesica Oriente C.A.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación pretende tener una relevancia organizacional buscando optimizar la capacitación para desarrollar destrezas y competencias en el área de trabajo de forma eficiente y eficaz, ofreciéndoles conocimientos, y habilidades que le permita cumplir con funciones inherentes a su área de trabajo. Igualmente, el aprendizaje adquirido beneficiará el desarrollo socio efectivo de los trabajadores que participan en esas actividades, así como estimularía la aplicación para mejorar los conocimientos del personal que se capacitará, por lo cual puede trascender favorablemente sobre el desempeño laboral de ese personal.

Por otra parte, a nivel social es importante que se realicen estudios acerca de la capacitación, puesto que presenta una variable que no solo afecta el dominio organizacional, sino también al crecimiento personal y el desarrollo psicológico de las personas; por lo cual todos los beneficios

derivados de la investigación apoyan al desarrollo personal en la interacción de los individuos en la sociedad

Y de igual manera para los estudiantes sirviéndoles como una fuente de consulta e información para realizar investigaciones similares en el futuro y puedan tener conocimientos acerca de un plan de Capacitación.

1.4 DELIMITACIÓN

La investigación se desarrolló en la empresa de Proveduria de servicios y suministros industriales, (Provesica Oriente C.A) ubicada en la AV Orinoco. Edificio Melania josefina, planta baja, local 2 Frente agencias unidas Maturín EDO Monagas en el periodo de Octubre 2013-enero 2014.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La 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 laboral. La capacitación se hace presente en la época de piedra cuando el hombre lucha por sobrevivir y se ve en la necesidad de conocer, dominar y transformar los elementos y la naturaleza para mejorar sus condiciones de vida.

Es importante acotar que la capacitación tiene su etapa inicial con la llegada de la revolución industrial a mediados del siglo XVIII mediante el perfeccionamiento de diferentes maquinarias y técnicas complejas en el seno de la sociedad inglesa, en el cual se desencadena un paso de una economía agraria y artesanal a otra muy dominada por la industria y la mecanización detectándose una transformación profunda tanto en los sistemas de trabajo como en la estructura de la sociedad, esto no es más que el resultado de un crecimiento de uno de los cambios más importantes que se han venido produciendo durante los últimos cien años.

2.1.1 Antecedentes de la Investigación

Para sustentar la presente investigación, se indagaron estudios anteriores a fin de buscar aportes que favorecerán al desarrollo de la misma; entre los cuales se encontraron:

Cortez, Libis Fernández, Nakary (2008) en su trabajo de investigación titulado: **“Diseño de un plan de capacitación y desarrollo basado en el modelo de gestión por competencias para el personal de enfermería del centro médico C.A. Maturín estado Monagas 2.008”**. Los cuales concluyen: que la capacitación y el desarrollo del personal, es uno de los procesos de mayor relevancia que conforma la gestión del talento humano, ya que tiene como objetivo fundamental potenciar al personal, crear individuos creativos, que puedan ejecutar diferentes actividades, y a su vez ser capaces de adquirir y desarrollar nuevas competencias que le permita dar respuesta a las necesidades y circunstancias que se puedan generar. De igual forma establecen que una buena aplicación de éste proceso permitirá que el Talento Humano sea cada vez más productivo y competitivo, debido a que estará preparado para desempeñarse eficazmente en cada una de las actividades que demande su puesto de trabajo.

Lo cual guarda una gran relación con nuestro trabajo de investigación, puesto que a través de un buen plan de capacitación y desarrollo de personal, se logra que los empleados adquieran nuevas competencias que le faciliten y permitan desempeñar sus actividades de manera eficiente. De igual forma, este trabajo de investigación nos sirvió de sustento para realizar la propuesta del plan de capacitación dirigido al personal de ventas de Proveduría de Servicios y Suministros Industriales, mediante esta la

investigación se logró identificar las distintas etapas de la capacitación para desarrollar los objetivos de la temática investigada.

Flores R. Maricarmen y Salmerón Jacquelines (2008), realizaron un trabajo de investigación el cual titularon: **“Desarrollo de un plan estratégico de capacitación y adiestramiento para aumentar la confiabilidad humana del personal que labora en el departamento de mantenimiento operacional furrial, pdvsa, distrito norte. Estado Monagas”**. Llegaron a concluir que la capacitación y el desarrollo del personal en base a competencias, actualmente representa para toda organización una herramienta indispensable que va a permitir que ésta logre adaptarse a los acontecimientos que se presenten en el ambiente interno de la organización y prepararlos para enfrentar los retos presentes y futuros existentes en el medio externo.

De esta misma manera establecieron que, una buena aplicación de éste proceso permitirá que el Talento Humano sea cada vez más productivo y competitivo, debido a que estará preparado para desempeñarse eficazmente en cada una de las actividades que demande su puesto de trabajo.

Por otra parte, Milagros del Valle Malaver (2010) en su trabajo de investigación **“Programa de capacitación y desarrollo dirigido al personal administrativo del instituto universitario de tecnología“ José Antonio Anzoátegui de el tigre del estado Anzoátegui”** concluye que Actualmente en el Departamento de Recursos Humanos que existen diversas debilidades administrativas que genera la baja participación del personal administrativo referentes al logro de los objetivos organizacionales, circunstanciales que tiene sus repercusiones en la calidad educativa y el desarrollo de las

destrezas y competencias gerenciales en el manejo de las relaciones interpersonales.

De esta manera esta investigación nos sirve de apoyo, debido a que en ella expresa la importancia que tiene un nivel de capacitación en los empleados que conforman una organización, lo cual nos sirve de base para reforzar los fundamentos teóricos de nuestra investigación, el cual trata de proponer un plan de capacitación.

Las investigaciones anteriormente expuestas, ponen en evidencia la enorme importancia que se le ha brindado al área de capacitación y desarrollo del talento humano. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del trabajador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro parte un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo.

2.2 BASES TEÓRICAS

Según Jaime A. Grados Espinosa (2009)

2.2.1 Detención de Necesidades de Capacitación

La detención de las necesidades de capacitación es la parte medular de planeación. A su vez, determinar necesidades implica cuatro pasos:

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

Las necesidades de capacitación son carencias en la preparación profesional de las personas, es la diferencia entre lo que una persona debería saber y hacer y aquello que realmente saben y hacen; significan una discordancia entre lo que deberían ser y lo que realmente es. En la medida que la capacitación se enfoque en estas necesidades y carencias y las elimine, entonces será benéfica para los colaboradores, para la organización y, sobre todo, para el cliente, de lo contrario representará un desperdicio o una simple pérdida de tiempo.

2.2.2 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.

- **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 capacitacionales que otorgan al trabajador la oportunidad de alcanzar puesto de mayor nivel de autoridad y remuneración.
- b) 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.
- c) En clase:** es el entrenamiento fuera del local del trabajo, en un aula. Los educandos 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 las horas dedicadas per cápita para evaluar el tiempo que el educando pasa en clases.

- **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 (role playing) y juegos de empresas (businessgames).

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 el 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.

- d) Por computadora** (computer based training, CBT). Con la ayuda de la tecnología de la información (TI), se pueden hacer por medio de CD o

DVD y con la ayuda de multimedia (gráficos, animación, películas, audio y video).

e) 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 (WBT) 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).

Las áreas que un personal de toda organización necesita desarrollar son:

- **Áreas cognoscitivas:** comprenden aquellos procesos de tipo intelectual que influye en el desempeño de procesos, tales como atención, memoria, análisis, abstracción y reflexión. Esta área propicia el conocimiento crítico del mundo circundante, la información y las relaciones organizadas que la persona debe dominar.

- **Áreas psicomotriz:** es el dominio de habilidades específicas, hábitos y

destrezas mentales, verbales y de movimientos que las personas deben adquirir y desarrollar.

- **Áreas afectiva:** constituye un conjunto de actitudes, valores y opiniones del individuo, que generan tendencias a actuar a favor o en contra de las personas, los hechos y la estructura; desde luego dichas tendencias intervienen en el desempeño del trabajo. Esta área propicia el conocimiento de las propias personas: valores, emociones, ideales, actitudes, sentimientos y preferencias que el individuo debe desarrollar e integrar a su personalidad hasta lograr una plena caracterización. (Pág. 229, 232).

2.2.3 Técnicas de la Capacitación de Personal

Según Jaime A. Grados Espinosa (2009)

Se puede decir que la Capacitación de personal es un proceso complejo e integral, que se hace de manera obligatoria y necesaria dentro de una organización, en 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 que parte de su trabajo lo pueden aplicar sobre un tema ya discutido. El número de

participante varían entre 8 y 30 persona, 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 puntos de vista, y confronta criterios. Se recurre para ello a fuentes originales de información, se lleva a cabo en 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 dos días.

2.2.4 Etapas del Proceso de un Plan de Capacitación para el Personal

La Capacitación es importante para todo trabajador, bien sea para los de nuevo o actual puesto de trabajo como también para los que poseen cierta experiencia en una organización.

Una 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 proceso de Capacitación y Desarrollo se encuentra conformado por tres fases, el cual puede ser aplicable a cualquier plan o programa de capacitación:

I. Etapa de análisis de detención de las necesidades de capacitación:

Es el primer paso para establecer un plan de capacitación viable, es analizar las necesidades para obtener la información acerca de donde se necesita capacitación, se determinara:

✚ Método para detectar las necesidades de capacitación

Esto se realiza a través de cuatro niveles:

- **Análisis a Nivel de la Organización**

El análisis comienza con el examen de la estrategia de los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la organización, que incluyen. El análisis de los recursos humanos, que permite traducir los objetivos de la organización en cuanto a demandas de recursos humanos y sus habilidades requeridas. En este mismo sentido. El análisis de los índices de eficiencias, son los que aportan información actualizada sobre los grupos de trabajos, para luego evaluar la eficiencia general del plan de capacitación y determinar sus necesidades.

Debido a esto se puede decir; El análisis del clima de la organización, se utiliza para describir la calidad del ambiente y conocer cómo se sienten los empleados con relación a diversos aspectos del trabajo.

- **Análisis a nivel de tarea**

El análisis de tarea, proporciona información sobre las tareas que deben efectuarse en el puesto, es decir la información básica que contienen las descripciones de los puestos de trabajo.

Según Ivancevich (2.005), “el análisis de las tareas, consiste en identificar las tareas, los conocimientos y conductas que deben incluirse en un plan de capacitación”. (p.401).

- **Análisis a nivel personal**

Este determina quién necesita la capacitación que tipo y si está preparado para iniciar la capacitación. Se puede expresar que es una manera para precisar las causas de las carencias en el rendimiento del individuo, a través de ellas se pueden analizar las habilidades requeridas

para así lograr reforzarse con una capacitación que favorezca a la organización.

- **Análisis de la capacitación**

Se comienza a observar cuales son las metas que se deberían utilizar como criterios para evaluar la eficiencia y la eficacia en el plan de capacitación para manejar cual es el más adecuados para el personal en este caso el áreas de ventas.

II. Etapas de implantación del plan de capacitación:

A fin de obtener los resultados deseados, es necesario que el Gerente de Recursos Humanos, pueda identificar claramente los medios adecuados a utilizar, a cuáles trabajadores les aplicará el proceso y bajo cuáles condiciones lo hará. Por tanto se hablará de:

✚ Aspectos a considerar en la Capacitación.

A. ¿Quién debe ser capacitado?

Se debe acordar quién o quiénes son los empleados que realmente requieren la capacitación bien sea para desempeñar mejor sus actividades laborales, es decir, detectar objetivamente que cierto empleado o grupo de empleados de la empresa necesita desarrollarse, a fin de evitar incurrir en gastos innecesarios que ocasionen pérdidas tanto financieras como también de tiempo. Por otra parte es necesario saber el número de personas que

necesitan capacitarse ya que dependiendo del número de empleados se puede decidir el lugar o sitio donde se brindará la capacitación.

B. ¿Quién impartirá la capacitación?

La capacitación puede ser impartida por una o varias personas como por ejemplo, por el personal de recursos humanos, por los supervisores inmediatos, por asesores externos, asociaciones comerciales o universidades.

En el caso cuando la capacitación requerida sea para enseñar habilidades básicas para desempeñar un determinado puesto de trabajo, el capacitador o formador puede ser algún miembro de la organización; pero si la necesidad es desarrollar competencias interpersonales y conceptuales, entonces el capacitador deberá ser un profesor universitario o un asesor externo experto en el tema.

C. ¿Qué medios se utilizaran y dónde?

La decisión de qué medio elegir está estrechamente relacionada con qué se va a enseñar, debido a que algunos métodos de enseñanza son más adecuados que otros para un tipo de aprendizaje en particular. También debe tenerse en cuenta el presupuesto disponible, ya que las técnicas incluyen más principios de aprendizaje, requieren repetición, realizan ejercicios y prácticas son más costosas.

Respecto a los métodos de capacitación, **Alles (2.006)**, plantea que existen dos métodos de gran importancia de los cuales se nombraran los más necesitados que son:

Cursos formales de Capacitación: Incluye desde cursos clásicos de capacitación empresarial hasta postgrados direccionados, elegidos por la organización y pagados por la misma. (p.224).

Capacitación online: Se trata de actividades de capacitación que utilizan el soporte tecnológico (el ordenador). Tiene ventaja sobre los métodos tradicionales, ya que permite el entrenamiento de personas sin necesidad de que estos tengan que desplazarse a otro lugar. Otra ventaja es que las personas pueden elegir el horario en el cual capacitarse.

D. ¿Cuál debe ser el grado de aprendizaje?

El contenido del plan de capacitación debe tener relación con las habilidades que vayan a enseñarse.

Según **Dolan (2.003)**, existen grados de aprendizaje de habilidades:

“**El grado inferior**, es aquel donde el empleado o el posible empleado adquiere un conocimiento fundamental o básico del área, y se familiariza con el lenguaje, los conceptos y las relaciones. **El grado más alto** consiste en llegar a un nivel cada vez mayor de competencia de uso, lo que supone adquirir experiencia complementaria y mejorar las habilidades que ya se han desarrollado”. (p.127).

Este autor también utiliza otra metodología para clasificar el grado de aprendizaje el cual consiste en agrupar los diversos objetivos de aprendizaje en tres categorías como:

Destrezas Básicas: Se refiere a las destrezas que incluyen la gramática, matemáticas, de seguridad, de lectura, de escucha y de escritura.

Habilidades Interpersonales: Incluye la capacidad para comunicarse y relacionarse, capacidad de liderazgo y de negociación. Estos se enfocan directamente a la parte gerencial como también a las personas que traten directamente con público.

Habilidades Integradoras y Conceptuales: La alta gerencia necesita habilidades para la planificación estratégica, diseño organizativo y el establecimiento de políticas, ya que en vista a los cambios del entorno, la gerencia debe adquirir habilidades que le permitan tomar decisiones acertadas.

E. Características que deben Poseer el Instructor o Capacitador.

El éxito de la capacitación va a depender de las habilidades de enseñanzas y características personales que tenga el instructor. Este por ser el responsable del proceso debe ser un especialista en el tema o temas a emplear de manera que los conocimientos a transmitir sean comprendidos con facilidad y la retroalimentación fluya de manera eficaz.

Las características más importantes que debe poseer todo instructor son: Facilidad para las relaciones humanas, conocimiento y dominio del tema, oratoria, adaptabilidad, sinceridad, buena presencia, sentido del humor, interés, motivación, capacidad didáctica, cultura general y otros.

III. Etapa de Implementación y ejecución del plan

En esta etapa se consolida la ejecución del plan donde existen diferentes tipos de capacitación y maneras de que se lleve a cabo a través de la tecnología con cada herramienta necesaria y útil que pueden servir para la ejecución con el mayor éxito posible.

IV. Etapa de evaluación del proceso de capacitación.

La evaluación del plan de capacitación, es una actividad útil y necesaria ya que por medio de ella se puede determinar el plan que ha satisfecho los objetivos.

Los criterios con que se evalúan la capacitación y dependen de los objetivos plan y de quien los fije; ésta responsabilidad le corresponde a la gerencia, a los instructores y a los aprendices.

Según **Ivancevich (2.005)**, “hay tres criterios para evaluar la capacitación: Internos, externos y de reacción de los participantes.

- Los criterios internos, se asocian directamente con el contenido del programa. (Por ejemplo, si el empleado aprendió los datos o las pautas establecidas en el programa).
- Los criterios externos, se relacionan con la finalidad del programa (por ejemplo, mejorar la eficacia del empleado). Algunos criterios externos posibles, pueden ser la calificación del desempeño laboral, el grado de aprendizaje transferido de las sesiones de capacitación y desarrollo a las situaciones laborales y los aumentos en el volumen de ventas o la disminución de la rotación.
- La reacción de los participantes o sus impresiones sobre los beneficios de una experiencia de capacitación o desarrollo, se toman por lo general como criterios internos”. (p.439).

Al respecto Dolan (2.003), plantea que:

“La evaluación supone determinar qué datos y criterios son pertinentes para que esta sea válida. Entre las opciones que existen para recabar datos están los cambios en la

productividad, la realización de entrevistas y de pruebas objetivas, los resultados de evaluación del rendimiento, las encuestas de actitudes y los ahorros en gastos. Independientemente del método a utilizar; evaluar la efectividad de cualquier programa de formación y desarrollo supone responder a las siguientes preguntas: ¿Se ha producido algún cambio?, ¿Se debe el cambio a la formación?, ¿Se relaciona el cambio verdaderamente con el logro de los objetivos de la organización?, ¿Se producirán cambios similares con otras personas que participen en el mismo programa de formación? (p.138).

Éste autor también hace referencia, a cuatro componentes que deben poseer los criterios de evaluación, estos son:

“Respuesta a la Formación: ¿Qué piensan los participantes del programa de formación? Quiere decir si los participantes están de acuerdo a sus expectativas.

Aprendizaje: ¿En qué medida han aprendido los empleados lo que se les ha enseñado? ¿Han adquirido los conocimientos y habilidades que se han fijado como objetivos del plan?, ¿Pueden mostrar los comportamientos adecuados?

Comportamiento: ¿Qué cambios de comportamientos se han producido en el trabajo como consecuencia de haber realizado el programa de formación?, ¿pueden ahora hacer los empleados que han recibido la formación cosas que antes no podían?

Resultados: ¿Hasta qué punto se han producido resultados tangibles en cuanto a productividad?, (es decir, productividad en sentido amplio: asistencia, mejoras en la calidad, ahorro en los costos, tiempo de respuesta, etc.)”. (p.138).

En este ámbito se puede aportar específicamente que el proceso para obtener los resultados que se están deseando para alcanzar lo esperado en el plan de capacitación, la estrategia consiste en identificar las necesidades y fijar los objetivos para así darle respuestas con un plan que se ajuste a satisfacer las inquietudes de los participantes,

2.2.5 Identificación de la Empresa

Nombre: Proveduría de Servicios y Suministro Industriales (Provesica Oriente C.A.)

Reseña Histórica

Provesica Oriente C.A es una empresa que inicio sus actividades el 10 de octubre de 2000 en la ciudad de Maturín, Estado Monagas con el propósito de brindar productos que garanticen la máxima seguridad dentro de las diferentes áreas de trabajo que existen, a fin de prevenir posibles accidentes que afecten tanto la vida del personal como la infraestructura de sus empresas clientes.

Esta empresa se encuentra organizada por diferentes departamentos y cada encargado es responsable de las actividades que le corresponde dentro del proceso, el cual tiene como objetivo comprar y vender equipos e insumos que se rijan bajo las más altas normas tanto de calidad como de seguridad industrial; con la finalidad de elevar el nivel de competencia de sus productos y/o servicios, acorde con la exigencia que impone con el sector petrolero, por lo cual, procura mantener y mejorar continuamente su posicionamiento competitivo dentro del mismo.

Para ser precisos, es una empresa suministradora de equipos e insumos de seguridad industrial a nivel de empresas operadoras dentro del sector petrolero para el oriente del país, su oficina principal se encuentra ubicada en el Estado Monagas en la ciudad de Maturín, la cual desde hace tres años ha expandido sus operaciones ofreciendo sus servicios a clientes tales como: Servicios Halliburton de Venezuela C.A, Petróleos De Venezuela S.A. (PDVSA), Hannover de PNG, Servicios de Production Operador C.A, Willpro Energy Services C.A, Consorcio Consenegro (NJV), Operadora Cerro Negro S.A, y además centros industriales de esta zona del país, logrando así ampliar sus horizontes con la apertura de sucursales en las ciudades de Puerto la Cruz, Piritu y próximamente Puerto Ordaz.

Provesica Oriente C.A. realiza labores de educación y distribución de equipos de insumos de seguridad tanto en el ámbito de la protección como personal o industrial, para cualquier tipo de operaciones principalmente petroleras; entre estos implementos se destacan: los sistemas equipos móviles y fijos de prevención y extinción de incendios basados en bióxido de carbono, polvos químicos ABC o BC, una mezcla espumante diluida en agua, sistemas de alarmas contra incendios, equipos respiratorios, unidades móviles de equipos para control de incendios petroleros, entre otros. Por otra parte, se tienen insumos menores tales como: cascos, guantes, calzados de seguridad, lentes, bragas, protectores auditivos y respiratorios. Todos los productos y equipos son de marcas reconocidas nacional e internacionalmente como: 3M, MSA, PELTOR; A-SAFE, BERRENDO, NORT, entre otras. Resulta importante señalar que la empresa posee la franquicia en esta área del país, de las últimas dos marcas mencionadas anteriormente.

Finalidad

Ser una empresa líder en el ramo de la seguridad, mantener las franquicias en esta zona del país de importantes empresas de seguridad industrial de talla internacional, y continuar prestando un servicio eficiente e inigualable.

Misión

Proveer servicios de suministro y distribución de equipos e insumos de seguridad industrial, a fin de satisfacer los requerimientos de los clientes; las aspiraciones de los trabajadores y a las expectativas de los accionistas de Provesica Oriente, C.A., conservando apego a las leyes y normas nacionales e internacionales tanto de calidad como de seguridad, sin permitir desviaciones éticas por exigencias internas ni en las relaciones con terceros.

Visión

Ser una empresa líder en el ramo de la comercialización de equipos e insumos de seguridad industrial, con una alta calidad de gestión.

Política de Calidad

La empresa define de forma clara su política de calidad, siendo aplicable para el desempeño óptimo del servicio que se presta. Esta organización mediante el buen uso de objetivos de calidad, presenta los medios utilizados para la definición, entendimiento, implantación y mantenimiento en todos los niveles del proceso.

Objetivo General

Obtener más plena satisfacción con relación a costos, tiempo y calidad, de las necesidades de los clientes, proporcionándoles productos y/o servicios con la más alta confiabilidad, en cuanto a seguridad se refiere.

Objetivos Específicos

- Ser un punto de referencia cuando se hable de empresas en nuestro ramo.
- Proveer productos de la más alta y constante calidad que satisfagan las necesidades de los consumidores.
- Mejorar las competencias de todo el personal.
- Cumplir con todos los niveles de satisfacción de nuestros colaboradores, dentro de sus necesidades de seguridad industrial.
- Reconocer el valor del recurso humano de la empresa como principal factor de cambio y desarrollo de la organización.
- Garantizar la rentabilidad de las actividades durante la prestación del servicio.

Dirección

Av. Orinoco. Edificio Melania Josefina, planta baja, local 2. Frente Agencias Unidas. Maturín, Estado Monagas.

Organigrama de la Empresa Provesica Oriente C.A

Fuente: Organigrama de Provesica Oriente C.A. Tomado de Provesica Oriente C.A 2013 Maturín.

2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS

Adaptabilidad: “Habilidad para adaptarse rápidamente y funcionar con eficacia en cualquier contexto extranjero. La investigación indica que esta competencia se correlaciona con las de disfrutar con los viajes y conocer otros lugares, resistencia al estrés, comprensión de diferentes culturas y capacidad para establecer relaciones interpersonales”. (Alles, 2.003 pag.93).

Aprendizaje: “Es el proceso por el cual el individuo a través de la práctica, adquiere conocimientos, habilidades y actitudes que conducen a un cambio relativamente permanente de conducta”. (Grados, 2.000 pag.117).

Capacidad: Es la habilidad actual de la persona para determinada actividad o comportamiento adquirido a partir del desarrollo de una actitud en medio del entrenamiento o de la práctica. (Chiavenato, 1998, pag.34)

Detección de Necesidades: “Es el proceso de investigación que permite establecer las diferencias entre la situación laboral existente y la norma y patrón de desempeño establecido, como requerimiento del cargo”. (Munch, 2.001:156).

Formación: Desarrollo de las aptitudes de una persona para el desempeño de tareas actuales y futuras e influir en las actitudes de esa persona. (Arias, 1999 pág. 72).

Habilidades: Capacidad del individuo para realizar diversas tareas en el trabajo. (Stephen R., 1998, pág. 15)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación señala cual es el objetivo de estudio para responder los interrogantes que se plantean.

Según Miriam Balestrini (2002), la investigación de campo se basa en la búsqueda directa de la información por parte de los investigadores, lo que le permite a estos percatarse de las verdaderas condiciones en la que se ha recogido los datos haciendo posible su modificación en caso de que surja duda de acuerdo a su calidad.

La presente investigación tendrá como diseño de investigación de campo, ya que la información se obtendrá directamente en la organización.

3.2 Nivel de la Investigación

Según Fideas Arias (2006), “el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” (2006, p.23). La investigación tendrá como nivel de investigación descriptiva ya que tenemos una medición de variables independientes y correlacionar.

3.3 POBLACIÓN O UNIVERSO DE ESTUDIO

Según Fideas Arias, “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones

de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”, (2006, p. 81). Ésta población constará de ocho (08) personas que conformaran el departamento de ventas. No será necesario utilizar la toma de muestra, ya que la población es finita y es manejable.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En todo proyecto de investigación es necesario exponer los medios a través de los cuales se procederá a extraer de los datos la información requerida para darles respuesta a las interrogantes de investigación. Llegada a esta parte del proceso de investigación, empiezan aparecer los problemas requeridos a cómo y con qué vamos a realizar el análisis de datos.

3.4.1 El Cuestionario

Carlos A. Sabino (2002) en su texto el proceso de investigación, describe este instrumento como:

El cuestionario es un instrumento indispensable para llevar a cabo entrevistas formalizadas, puede sin embargo usarse independientemente de estas. En tal caso se entrega al respondiente un cuestionario para que este, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas. Cuenta con una ventaja que reside en la gran economía del tiempo y el personal que implica, puesto que los cuestionarios pueden enviarse por correo, dejarse en algún lugar apropiado o administrarse directamente a grupo dirigidos al efecto. (p.111).

La ventajas de utilizar cuestionario, diseñado y validados para tal fin, es que las personas abordadas en la investigación proporcionen datos e información relacionados con la situación problema, por lo que el grado de

estructuración de estos cuestionario, se presentó a través de preguntas abiertas y cerrada, a fin de que se cumpliera su objetivo.

3.4.2 La observación directa no participativa

Esta es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecida.

ARIAS, F. (2006), expresa que:

La observación directa no participativa, es la que se realiza cuando el investigador observa de manera neutral sin involucrarse en el medio o realidad en la que se realiza el estudio, que mediante esta se puede obtener información directamente de la fuente a estudiar. (p.69).

La observación fue directa no participante por que los datos fueron recabados mediante varias visitas que se realizaron en la empresa Provesica Oriente con el fin de obtener la información necesaria para alcanzar los objetivos establecidos.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

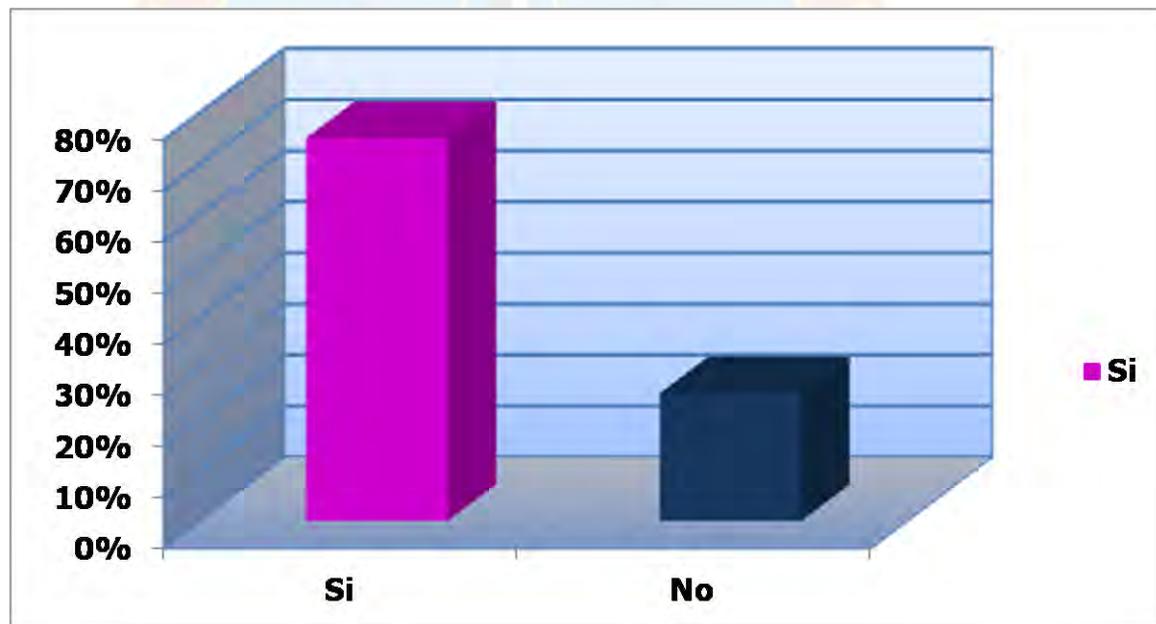
La capacitación en toda empresa es primordial para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales del personal que labora en ella; para dicho alcance de estos objetivos se debe realizar un análisis previo para conocer en qué parte de la organización se necesita mejorar sus conocimientos y habilidades o resolver un problema, o simplemente innovar las actividades que hacen dentro de la misma. Esto lo deben analizar las personas encargadas de proponer el plan de capacitación. Además resulta necesario dar a conocer que el plan de capacitación debe realizarse de acuerdo a las necesidades de la empresa, debido a que no son ellas quienes tienen que adaptarse a dicho plan de capacitación, sino quienes las conforman.

Por consiguiente se realizó la siguiente investigación, la cual fue fundamentada por el cuestionario que se aplicó a los empleados en el departamento de ventas de Provesica Oriente C.A y se determinaron datos importantes los cuales se analizaron para obtener de forma clara y precisa la información que más adelante se presentará detalladamente.

CUADRO N° 1
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA NECESIDAD
DE LA IMPLEMENTACION DE CURSOS DE CAPACITACION AL
PERSONAL DE VENTAS

Descripción	Población	Porcentaje
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

GRAFICA N° 1



Fuente: cuestionario aplicado al personal de ventas de Provesica Oriente C.A, Noviembre 2013.

Según los datos obtenidos por el cuestionario, nos indican que el 75% opinaron que la necesidad de implementar cursos en la empresa es relevante ya que a través de los diversos medios de capacitación logra funcionar como un proceso que motiva al personal a intercambiar conocimientos con lo que respecta a su puesto de trabajo.

Tomando en cuenta la observación directa se puede decir que es indispensable la implementación de cursos porque cada día es más lo que el hombre debe conocer a través del aprendizaje que se ha desarrollado en cada ser humano, la cual se desarrolla en cada área para aumentar el nivel de habilidades y destreza.

Primordialmente el área cognitiva es para mejorar y adquirir más conocimientos para memorizar y analizar. Mientras que en el área psicomotriz aumenta los hábitos mentales para obtener como resultado mejores habilidades, el último pero no menos importantes es el área afectiva para establecer cambios de actitud para lograr el objetivo impuesto con eficiencia y éxito en la realización de las tareas, ya que de esta manera se podrá lograr un plan de capacitación que beneficie y mejore la calidad de ventas y servicios.

También se cuenta con una minoría que es representada por un 25% de los trabajadores que para su criterio no es necesaria la implementación de dichos cursos que podrían obtener mediante este plan que se desea desarrollar dentro de la organización. Es notable la falta de interés, por desconocer los beneficios que conlleva optar por un plan de capacitación que los ayude a mantener y mejorar tanto su desempeño laboral como su calidad de vida.

**CUADRO N°2
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL QUE ESPECIFICA
DESDE CUANDO EL PERSONAL NO RECIBE CURSOS DE
CAPACITACION.**

Descripción	Población	Porcentaje
Hace 3 años	0	0
Hace 2 años	0	0
Hace 1 año	0	0
Hace 5 meses	0	0
Nunca	8	100%
TOTAL	8	100%

GRAFICA N°2



Fuente: cuestionario aplicado al personal de ventas de Provesica Oriente C.A, Noviembre 2013.

Mediante este cuestionario se ha demostrado que el 100% de los empleados están totalmente de acuerdo que durante todo el tiempo que llevan en la empresa prestando sus servicios no se les ha propuesto efectuar un plan de capacitación para la formación de los empleados, de hecho, la organización se ha preocupado más por satisfacer las necesidades de sus clientes que por garantizar una capacitación al personal que labora en el área de ventas, en consecuencia de esto no han podido desarrollar por completo sus habilidades, destrezas y conocimientos y aun así han realizado sus tareas con su mejor esfuerzo.

Por este motivo es necesario implementarle diversos cursos de capacitación y así ofrecerles un crecimiento personal y profesional. Es importante resaltar que la capacitación proporcionara a la empresa mayores niveles de competitividad y medios para afrontar los cambios tecnológicos y sociales que esta pueda enfrentar.

CUADRO N° 3
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LOS CURSOS DE
CAPACITACION QUE REQUIERE USTED PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO EN EL CARGO.

Descripción	Población	Porcentajes
Higiene y Seguridad Industrial	3	37.5%
Atención al Cliente	3	37.5%
Desarrollo y Crecimiento Personal	1	12.5%
Relaciones Humanas	1	12.5%
TOTAL	8	100%

GRAFICA N°3



Fuente: cuestionario aplicado al personal de ventas de Provesica Oriente C.A, Noviembre 2013.

Los resultados que se pueden apreciar en el cuestionario realizado fue que un 37.5% optarían por el curso de seguridad industrial para obtener conocimientos sobre los principales riesgos relacionados con accidentes, y el impacto ambiental que ocurren en la industrias, es de gran importancia porque en el departamento de ventas su objetivo es vender insumos y equipos de seguridad tanto en el ámbito de la protección personal como industrial, que ayudan a las empresas a minimizar, controlar y prevenir las causas de los riesgos en el trabajo a que están expuestos los trabajadores en el ejercicio por motivo de sus actividades laborales.

Por lo tanto es relevante establecer ideas y comprensión a lo que se refiere la seguridad industrial como herramientas básicas para ofrecer los mejores servicios y productos idóneos a los consumidores que buscan calidad en cada uno de ellos. Destacándose en suministrar y distribuir los insumos y equipos tales como: los sistemas de equipos móviles y fijos de prevención y extinción de incendios basados en bióxido de carbono, polvos químicos ABC o AB por otra parte se cuentan con insumos menores como: cascos guantes, calzados de seguridad, lentes, bragas, entre otros, siendo estos productos y equipos de marcas reconocidas nacional e internacionalmente.

De igual forma una parte de la población de un 37.5% apoya la opción de que es necesario un curso de atención al cliente porque consideran que a través de él podrán proveer al consumidor un servicio adecuado y transmitir una impresión positiva en los usuarios, lo cual será de beneficio tanto para el cliente, como para la empresa y los empleados que por tal motivo creen inevitable adquirir dicho curso y así poder tener un mejor desarrollo de habilidades y destrezas al momento de ofertar los productos que ofrece la empresa.

Mientras que un 12.5% considera que sería provechoso obtener un curso de desarrollo y crecimiento personal y en tal sentido la organización pueda obtener mejores resultados en cuanto al desempeño individual, integración con los demás departamentos, el trabajo en equipo y así impulsar una mayor competencia sana y adecuada entre los empleados.

El otro 12.5% piensa que obtener un curso de relaciones humanas les sería de beneficio porque les permitiría contribuir con su desarrollo integral mediante el conocimiento y reflexión de temas de utilidad para su vida personal y laboral.

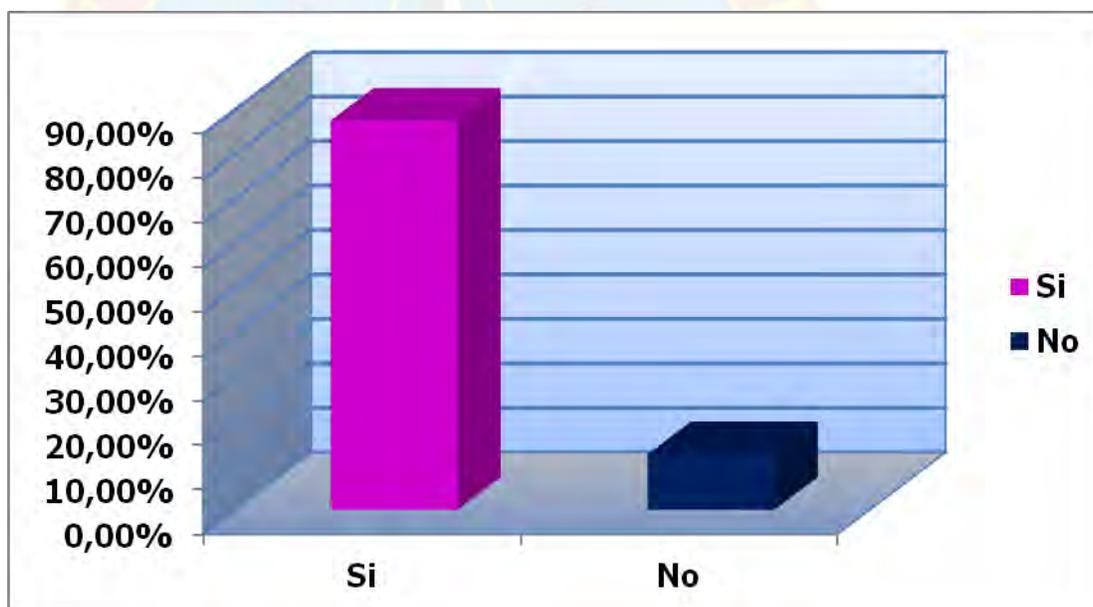
Al momento de analizar la situación se sugiere que la necesidad de implementar cursos como

Formación de equipos de trabajo para hacer que cada uno de ellos tenga más integración a la hora de relacionarse tanto personalmente en la organización y exista un buen clima organizacional.

CUADRO N° 4
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL QUE
ESTÁ DISPUESTO A PARTICIPAR EN UN PLAN DE CAPACITACIÓN.

Descripción	Población	Porcentajes
SI	7	87.5%
NO	1	12.5%
TOTAL	8	100%

GRAFICA N° 4



Fuente: cuestionario aplicado al personal de ventas de Provesica Oriente C.A, Noviembre 2013.

Según el cuestionario realizado se observó a través de la recolección de datos que un 87.5% de los empleados de Provesica Oriente C.A opinan que participar en un plan que servirá para su bienestar laboral y personal. Al momento de analizar el instrumento (cuestionario) con detenimiento se notó que algunos piensan que un plan de capacitación es un costo adicional para la empresa y por esa razón no han tomado el interés de implementarlo en la organización.

Al momento de analizar la situación esto se podría tomar como una inversión a corto, mediano y largo plazo porque les permitirá aumentar su nivel profesional así como sus planes de carrera y el cumplimiento de sus objetivos. Por otra parte será de utilidad para la organización por que produce actitudes positivas, ayuda a solucionar problemas e incrementa la productividad y calidad del trabajo.

Y un 12.5% opinó que no era necesario participar en un plan de capacitación porque se siente adaptado en su puesto de trabajo y confiado en sus conocimientos y la experiencia que ha adquirido en el tiempo que lleva ejerciendo su cargo.

CUADRO N° 5
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL CURSO DE
CAPACITACIÓN QUE SE EJECUTE EN LAS INSTALACIONES DE LA
ORGANIZACIÓN O FUERA DE ELLAS.

Descripción	Población	Porcentajes
Dentro	5	62.5%
Fuera	3	37.5%
TOTAL	8	100%

GRAFICA N° 5



Fuente: cuestionario aplicado al personal de ventas de Provesica Oriente C.A, Noviembre 2013.

Según los datos extraídos del cuestionario se puede inferir que un 62.5% de la población desean que los cursos de capacitación se llevaran a

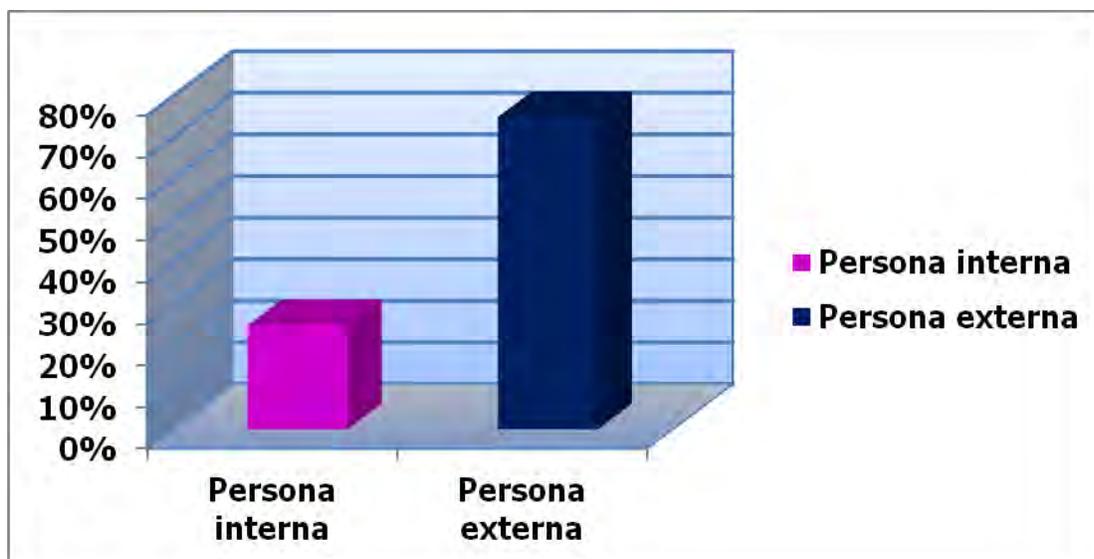
cabo fuera del lugar de trabajo porque así el aprendizaje tendría lugar en un ámbito distinto del medio de producción, de esta manera el trabajador estaría alejado de su puesto de trabajo y así sentir que tiene más confianza a la hora de exponer sus inquietudes para ser más sincero claro y preciso con lo que desea decir y formular. Pues así tendría más receptividad y disponibilidad para adquirir con facilidad conocimientos que se les puede ofrecer en el lugar que se les va a dictar el curso.

Mientras que un 37.5% opinan que es preferible que se ejecute dentro de las instalaciones de la empresa porque el desarrollo de la misma sería más rápido, conveniente para estar dispuestos a captar la información que se les imparta con respecto a lo que desean aprender.

CUADRO N° 6
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL CURSO QUE SE DICTE PREFERIBLEMENTE POR UN MIEMBRO DE LA ORGANIZACIÓN O POR UNA PERSONA EXTERNA.

Descripción	Población	Porcentajes
Persona interna	2	25%
Persona externa	6	75%
Total	8	100%

GRAFICA N° 6



Fuente: cuestionario aplicado al personal de ventas de Provesica Oriente C.A, Noviembre 2013.

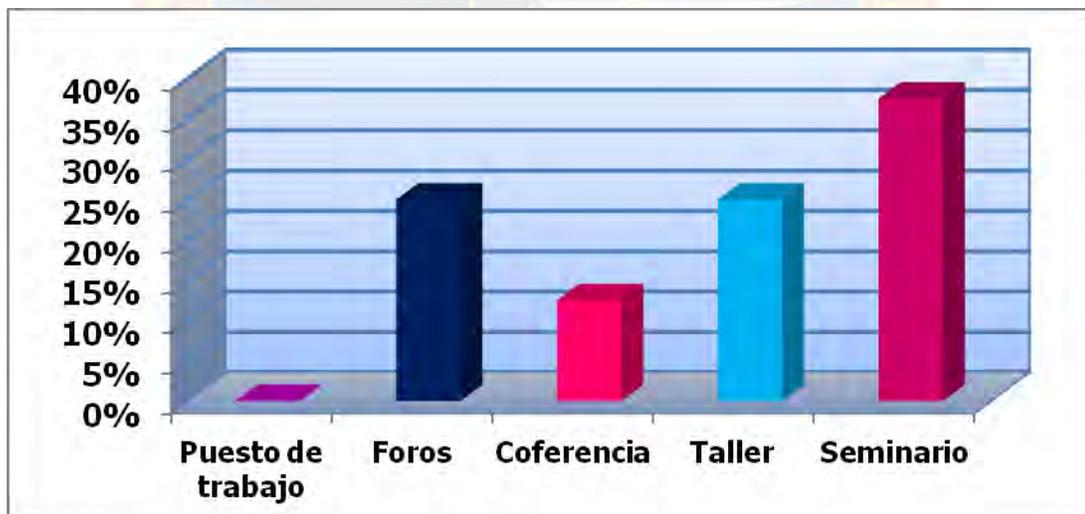
A la hora de llevar a cabo un capacitación un 75% de los empleados prefiere que el instructor sea una persona externa es decir, que no pertenezca a la organización. Siendo esto lo más recomendable porque a la hora de evaluar el experto externo será más objetivo, y cada uno de los empleados se sentirá más cómodo para desenvolverse con el instructor que le impartirá conocimientos y aprendizajes nuevos en lo que respecta el curso de capacitación.

Mientras que un 25% se sienten más seguros por una persona interna por su confiabilidad y seguridad al momento de recibir el curso y piensan que realizarían las actividades con menos desconfianza a la hora de participar en las actividades que sean asignadas.

CUADRO N° 7
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS TÉCNICAS
IMPLEMENTADAS PARA DICTAR EL CURSO DE CAPACITACIÓN.

Descripción	Población	Porcentajes
Puesto de trabajo	0	0%
Foros	2	25%
Conferencia	1	12,5%
Taller	2	25%
Seminario	3	37,5%
Total	8	100%

GRAFICA N° 7



Fuente: cuestionario aplicado al personal de ventas de Provesica Oriente C.A, Noviembre 2013.

A la hora de elegir las técnicas para dictar el curso de capacitación un 25% de la población preferiría que se llevara a cabo a través de un Foro

porque es una técnica donde se podrían reunir 5 o más empleados a discutir un tema que desean profundizar.

Por su parte el otro 25% de la población optaría por que se desarrollara mediante un Taller razón por la que se presenta de manera natural en donde la enseñanza es abarcada por el aprendizaje. Su objetivo general es proporcionar a los participantes una recopilación de técnicas para que pueda empezar de inmediato alguna experiencia en lo que aprende esto ocurre en grupos pequeños para realizar las tareas por el instructor

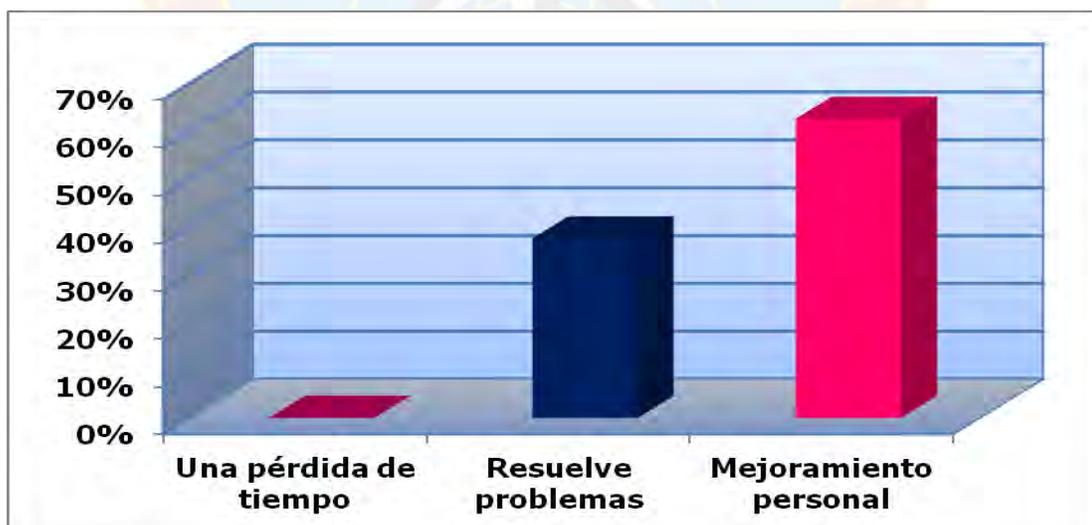
Mientras que una mayoría de la población es decir, un 37.5% elegiría que dicho curso de capacitación se llevara a cabo a través de un Seminario. Son eventos de corta duración, alrededor de 14 horas y sobre temas puntuales que sirvan para reforzar o difundir aspectos técnicos en lo que se desea enseñar a los participantes. También se puede decir que es un grupo o sub grupo de personas que se reúnen en un ambiente adecuado para discutir acerca de un tema o inquietud específico con la finalidad de profundizar y obtener conocimientos que les ayude a mejorar sus actitudes y cualidades.

Un 12.5% optó porque el curso de capacitación se lleve a cabo mediante una conferencia, a través de esta técnica podrán contar con un instructor que tenga el nivel de formación adecuado para transmitirle la información y el aprendizaje que se espera y que requiere el personal de venta.

**CUADRO N° 8
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE COMO EL
PERSONAL CONSIDERA LA CAPACITACIÓN**

Descripción	Población	Porcentajes
Pérdida de tiempo	0	0%
Resuelve el problema	3	37.5%
Mejoramiento personal	5	62.5%
TOTAL	8	100%

GRAFICA N° 8



Fuente: cuestionario aplicado al personal de ventas de Provesica Oriente C.A, Noviembre 2013.

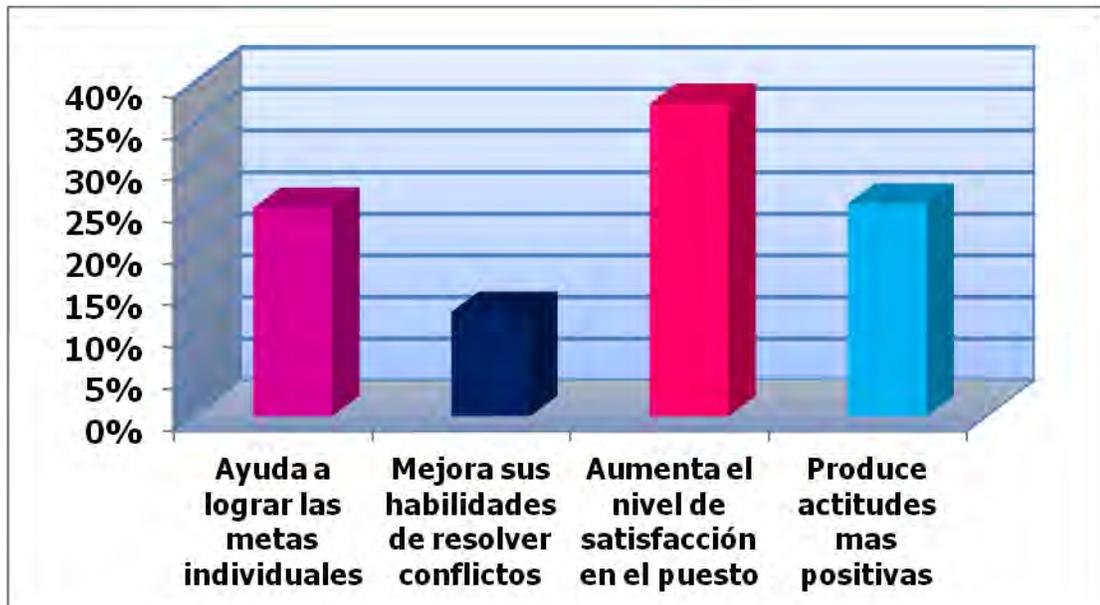
Un 62.5% de los empleados de Provesica Oriente C.A consideran que la capacitación les ayudaría al mejoramiento tanto personal como laboral dentro del ambiente de trabajo, es decir, le proporcionaría una actitud proactiva a la hora de cumplir con sus responsabilidades laborales.

Otros 37.5% cree que les ayudaría a la resolución de problemas porque al obtener un mayor nivel de formación referente al departamento de ventas, que es donde desempeñan sus labores diarias les permitiría aportar opiniones e ideas innovadoras con lo que respecta a la toma de decisiones.

**CUADRO N°9
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL BENEFICIO QUE
LE TRAERÍA OBTENER CAPACITACIÓN**

Descripción	Población	Porcentajes
ayuda a lograr las metas individuales	2	25%
mejora sus habilidades de resolver conflictos	1	12.5%
aumenta el nivel de satisfacción en el puesto	3	37.5%
produce actitudes más positivas	2	25%
TOTAL	8	100%

GRAFICA N° 9



Fuente: cuestionario aplicado al personal de ventas de Provesica Oriente C.A, Noviembre 2013.

Un 25.5% de la población consideran al obtener una capacitación tendrían como beneficios alcanzar las metas individuales de cada uno, es decir aumentarían su rendimiento personal, así mismo el otro 25.5% cree que podrían tener una actitud más efectiva dentro de la organización, para lograr obtener un mayor rendimiento al momento de llevar a cabo cada una de las obligaciones asignadas por su supervisor.

Este cuestionario también demostró que una mayor parte de la población que abarca el 37.5% tendría como beneficio aumentar el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, por lo tanto el trabajador se sentiría motivado para realizar sus actividades y dar lo mejor de sí mismo en el entorno laboral social y organizacional.

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN

El plan de capacitación es una estrategia que se utiliza para manejar herramientas y técnicas donde se logra diagnosticar las necesidades y debilidades de manera precisa en cada uno de las personas que laboran en la organización, este permite crear en ellos el compromiso e incrementar la confiabilidad de realizar sus tareas diarias de forma efectiva. La intención de proponer este plan es incentivar a los trabajadores a promover la responsabilidad, comunicación, valores éticos y morales, como fundamento para lograr un buen ambiente de trabajo.

El beneficio de agregar una capacitación en la empresa no es solo para el trabajador, sino también para la organización ya que ambos constituyen la mejor inversión para enfrentar los retos del futuro. El éxito del plan de capacitación depende, no solo de la calidad sino también de la coordinación para hacer que se efectúen correctamente cada uno de los procesos realizados. El impacto va estar directamente sobre cada uno de los beneficiados

En los siguientes cuadros se mostrara como se realiza el proceso del plan de capacitación.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS
MATURÍN. EDO- MONAGAS



Fecha __/__/__ Etapa I: DETENCION DE LAS NECESIDADES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Necesidades Organizacionales	
•	Necesita inducción en su puesto de trabajo
•	Conocer la misión la visión y objetivos de la organización
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 la destreza en el cargo

Elaborado Por:

Acosta César

Bedoya Liliana

Aprobado Por:

Revisado Por:

Morella León

Fecha:

Diciembre-2013

Pág.

01



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN. EDO- MONAGAS



Fecha: __/__/__

Etapa II: PROPUESTA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Cargo	Curso	Horas	Observación
Vendedor	Seguridad industrial	16 horas	
Vendedor	Atención al Cliente	12 horas	
Vendedor	Desarrollo y Crecimiento Personal	14 horas	
Vendedor	Relaciones Humanas	12 horas	
Vendedor	Formación de equipo de trabajo	16 horas	
Vendedor	Liderazgo y cultura organizacional	14 horas	

Elaborado Por:
 Acosta César
 Bedoya Liliana

Aprobado Por:

Revisado Por:

Morella León

Fecha:

Diciembre-2013

Pág.

02

	<p align="center">UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE MONAGAS ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS MATURÍN. EDO- MONAGAS</p>						
<p>Fecha ___/___/___ Etapa III: DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN</p>							
<p>Cursos de capacitación</p>	<p>Horas</p>	<p>Técnicas</p>	<p>Instructor</p>	<p>Institución</p>	<p>Costo/Inversión</p>	<p>Observación</p>	
<p>Higiene y seguridad industrial</p>	<p>16 horas</p>	<p>Talleres</p>	<p>Esp. Seguridad Higiene y Ambiente</p>	<p>Bio security</p>	<p>1.200c/u</p>		
<p>Atención al cliente</p>	<p>14 horas</p>	<p>Seminarios</p>	<p>Lic. R.R.H.H.</p>	<p>Grupo Bitonoff</p>	<p>1.600c/u</p>		
<p>Desarrollo y Crec. Personal</p>	<p>12 horas</p>	<p>Talleres</p>	<p>Lic. R.R.H.H.</p>	<p>Bio security</p>	<p>1.100c/u</p>		
<p>Formación de equipo de trabajo</p>	<p>16 horas</p>	<p>Foro</p>	<p>Esp. Liderazgo</p>	<p>Almagister</p>	<p>1.300 c/u</p>		
<p>Elaborado Por: Acosta César Bedoya Liliana</p>	<p>Aprobado Por:</p>	<p>Revisado Por: Morella León</p>	<p>Fecha: Diciembre-2013</p>	<p>Pág. 03</p>			

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al esquema manejado, en este capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

5.1 CONCLUSIONES

La investigación realizada estuvo enfocada en reflejar una propuesta del plan de capacitación que ayudará a la organización a perfeccionar sus actividades. En general consiste en desarrollar los conocimientos y habilidades del personal, satisfaciendo las necesidades actuales y futuras de la empresa en relación a vender, mantener y atraer más clientes.

- Después de realizar el cuestionario se concluyó la importancia de conocer las necesidades de la empresa para así hacer el análisis, y proceder a determinar cuáles son las causas que definen el buen o mal desempeño de la organización.
- La capacitación es importante realizarla de una manera constante para la mejora de experiencia laboral, actualizar los conocimientos, aumentar la competitividad y confiabilidad tanto del personal de ventas como el de la empresa
- Se observó que la falta de capacitación refleja en los trabajadores fallas y errores en el lugar de trabajo, el bajo rendimiento laboral, por esta razón se busca aplicar el plan de capacitación para obtener mejores habilidades, destrezas y actualizar los conocimientos en lo que respecta a su cargo en el departamento de ventas.

- Estos resultados evidencian que la población nunca ha recibido capacitación por parte de empresa, lo cual se considera como una debilidad en la confiabilidad del personal.

Las organizaciones independientemente de su clasificación, tamaño y complejidad, poseen los únicos bienes intangibles que le dan vida a las actividades en la empresas que en ellas se planifican y coordinan continuamente, para mantenerse a la par de los cambios del entorno y las exigencias de los clientes y usuarios que solicitan servicios. Estos bienes intangibles son los trabajadores quienes aportan sus habilidades, destrezas y conocimientos, para alcanzar y mantener el bienestar de los clientes internos y externos, cuyas exigencias son cada días más críticas en lo que se refiere a la excelencia en la calidad de los servicios para satisfacer sus necesidades y requerimientos.

Esto significa que la detección de las necesidades es importante para el impacto del plan que se propone, apoya a sus miembros para desempeñar su trabajo actual, y sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y colaborar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.

Vale destacar que, los planes de capacitación que se inician para los empleado ayuda a la empresa en general, ya que los resultados no son individuales, sino, colectivos debido a que dentro la organización las actividades a realizar requieren la colaboración de todo el personal independientemente del cargo que ocupa.

Mientras el patrono ofrezca al trabajador oportunidades de capacitación profesional e intelectual este dará resultados con mayor eficiencia a las responsabilidades tanto laborales como personales; así mismo contar con

empleados calificados, que pudieran agregar valor y una motivación agradable entre los equipos de trabajos.

5.2 RECOMENDACIONES

A lo largo de esta investigación se ha considerado necesario las recomendaciones para evaluar los procesos que beneficien más a las personas o vendedores que se desean capacitar para que haya un crecimiento en cada uno de ellos.

- Se recomienda innovar continuamente los planes de capacitación para que el personal desarrolle sus habilidades y destrezas para facilitar el desempeño en los puestos de trabajo.
- Desarrollar periódicamente planes donde se logre satisfacer las necesidades de los vendedores y así ofrecerle más opciones a la hora de ejecutar un plan de capacitación.
- Invertir en cursos de capacitación que ayuden al crecimiento en un corto, mediano y largo plazo tanto de la empresa como personal y de personas especializadas que les puedan brindar confianza y objetividad en lo que se propongan y beneficien a la empresa.
- Proporcionar a los empleados planes de crecimientos y desarrollo de carreras, para de esta manera incrementar la motivación individual y grupal de los trabajadores.

- Es necesario tomar en cuenta los recursos que podrían ser indispensable al momento de capacitar como lo es el espacio, el tiempo y el lugar y el contenido requerido.

BIBLIOGRAFÍA

- ALLES, Martha A. (2.003), **Diccionario de Preguntas. Gestión por Competencias.** Editorial Granica .Buenos Aires, México, Santiago, MonteVideo.
- ALLES, Martha A. (2.006), **Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por Competencias.** Nueva Edición Actualizada. Editorial Granica. Buenos Aires, México, Santiago, Montevideo.
- ARIAS, Fidias, (2006), **El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología.** Científica, Editorial Espítome, 5ta Edición. Caracas, Venezuela.
- ARIAS Galicia, F. **Administración de Recursos Humanos.** México. Editorial Trillas. Quinta Edición. 1999.
- BALESTRINI, Miriam (2002), **Cómo se elabora un Proyecto de Investigación.** BL Consultores Asociados. Venezuela. Febrero
- CHIAVENATO Idalberto, (1998), **Administración de Recursos Humanos,** 4^{ta} Edición, Editorial Mc Graw-Hill. Bogotá Colombia.
- CHIAVENATO, Idalberto. (2009).**Administración de Recursos Humanos,** 4^{ta} Edición, Editorial Mc Graw-Hill. Bogotá Colombia.
- CORTEZ, Libis Fernández, Nakary (2008) “**Diseño de un plan de capacitación y desarrollo basado en el modelo de gestión por competencias para el personal de enfermería del centro médico C.A. Maturín estado Monagas**”.
- DOLAN, Simón (2.003), **La Gestión de los Recursos Humanos.** Preparando Profesionales para el Siglo XXI. 2º edición. Editorial MC Graw Hill/Interamericana de España, S.A.U. Madrid.
- FLORES R. Maricarmen y Salmerón Jacquelines (2008):“**Desarrollo de un plan estratégico de capacitación y adiestramiento para aumentar la confiabilidad humana del personal que labora en el departamento de mantenimiento operacional Furrial, Pdvsa, distrito norte. Estado Monagas**”.

GRADOS Espinosa, Jaime A. (2.009), **Capacitación y Desarrollo de Personal.** Editorial Trillas. México.

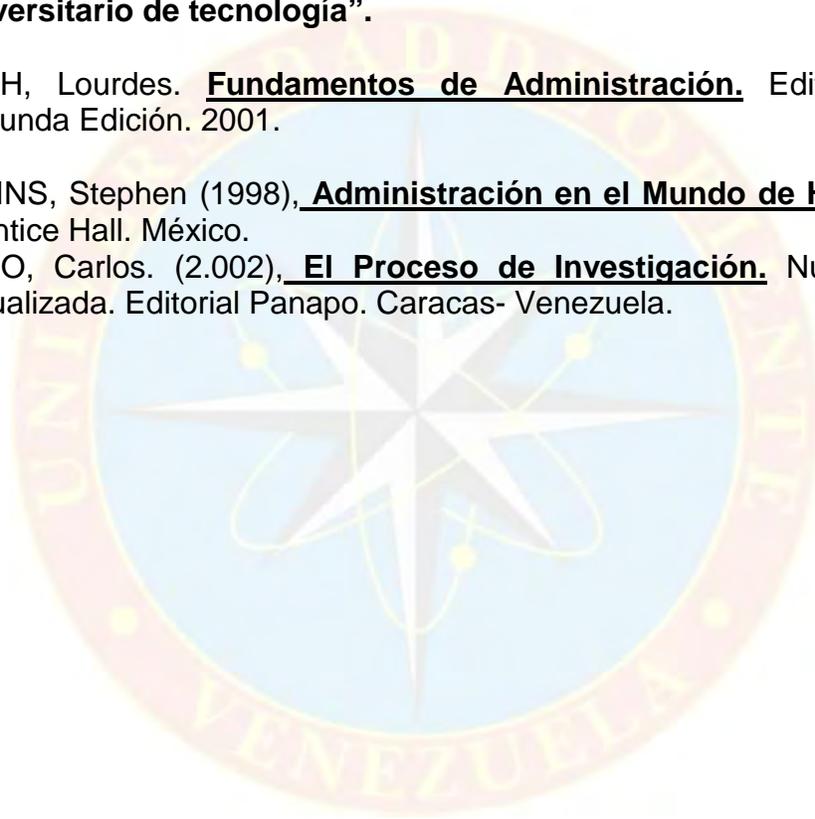
IVANCEVICH, John M. (2.005), **Administración de Recursos Humanos.** Editorial MC Graw- Hill/Interamericana, editores S.A. DE C.V. México.

MALAVAR Milagros del Valle (2010) **“Programa de capacitación y desarrollo dirigido al personal administrativo del instituto universitario de tecnología”.**

MUNCH, Lourdes. **Fundamentos de Administración.** Editorial Trillas. Segunda Edición. 2001.

ROBBINS, Stephen (1998), **Administración en el Mundo de Hoy.** Editorial Prentice Hall. México.

SABINO, Carlos. (2.002), **El Proceso de Investigación.** Nueva Edición Actualizada. Editorial Panapo. Caracas- Venezuela.





ANEXOS



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN ESTADO MONAGAS

CUESTIONARIO

Reciba un cordial saludo, en la oportunidad de agradecerle la colaboración de información necesaria, para llevar a cabo el trabajo de investigación basado en la propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal de proveduria de servicios y suministros industriales, (Provesica Oriente C.A) Maturín 2013.

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 suministrada sea de carácter veraz, objetivo y sincero. Se agradece su valiosa colaboración reconociendo el aporte brindado.

Asesor Académico:

Prof. Morella León

Investigadores:

Bedoya Liliana
Acosta César

Maturín, 2013

CUESTIONARIO

Antes de llenar el cuestionario usted deberá seguir cuidadosamente las siguientes instrucciones:

- 1) Marque con una X la(s) opción(s) que usted considere correcta (s).
- 2) No es necesario que identifique el cuestionario.
- 3) Sea objetivo al responder.
- 4) Las dudas consúltelas al aplicador del cuestionario.

Lea cuidadosamente cada pregunta que a continuación se le presenta:

1.- ¿Considera usted necesaria la implementación de cursos de capacitación al personal de ventas?

Si () No () ¿Explique?

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

- Hace tres años ()
- Hace dos años ()
- Hace un año ()
- Hace 5 meses ()
- Nunca ()

Porque cree usted que se presenta esta situación.

3.- De acuerdo a su criterio. ¿Qué cursos de capacitación requiere usted para mejorar el desempeño en su cargo?

- higiene y seguridad Industrial ()
- Atención al cliente ()
- Desarrollo y crecimiento personal ()
- Relaciones humanas ()

4.- ¿Está dispuesto usted a participar en un Plan de Capacitación?

Si () No () ¿Por qué?

5.- ¿Le gustaría a usted que el curso de capacitación se ejecute en las Instalaciones de la organización o fuera de ella?

Dentro de la organización ()

Fuera de la organización ()

Especifique

6.- ¿A la hora de recibir capacitación prefiere usted; que se dicte por un miembro de la organización o por una persona externa?

Persona interna ()

Persona externa ()

¿Por qué?

7.- ¿Qué tipo de técnica le gustaría a usted que se implementara para dictar el curso de capacitación?

Puesto de trabajo ()

Foros ()

Charlas ()

Taller ()

Seminario ()

8.- ¿Cómo considera usted la capacitación?

Una pérdida de tiempo ()

Resuelve problemas ()

Mejoramiento personal ()

Especifique

9.- ¿Qué beneficios le traería a usted obtener una capacitación?

Ayuda a lograr las metas individuales ()

Mejora sus habilidades de resolver conflicto ()

Aumenta el nivel de satisfacción en el puesto ()

Produce actitudes más positivas ()

HOJAS METADATOS

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

Título	PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION DIRIGIDO AL PERSONAL DE VENTAS DE PROVEDURIA DE SERVICIOS Y SUMINISTROS INDUSTRIALES, (PROVESICA ORIENTE C.A) MATURIN 2013
Subtítulo o	

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

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Acosta Herrera César Enrique	CVLAC	C.I. 19.603.335
	e-mail	cesar.acosta357@gmail.com
Bedoya Salas Liliana Beatriz	CVLAC	C.20.002.875
	e-mail	Bedoya-salas@hotmail.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:

Habilidades
Destrezas
Plan de capacitación

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 sub área. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

El presente trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de “Proponer un Plan de Capacitación dirigido al Personal de Ventas de Proveduría de Servicios y Suministros Industriales, (Provesica Oriente C.A) Maturín año 2013. El cual se logró a través de los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales necesidades de la capacitación en la organización. Identificar las técnicas de capacitación de personal de ventas de Provesica Oriente C.A. Establecer las áreas de capacitación necesaria en la empresa y Elaborar un plan que permita satisfacer las necesidades de capacitación al personal de ventas de Provesica Oriente C.A. Se utilizó una metodología de acuerdo a los lineamientos establecidos en una investigación de campo, orientada hacia el nivel descriptivo; Constituido por una población de ocho (8) personas, utilizando como técnica de recolección de datos, el cuestionario y la observación no participante. Esta investigación pretende dejar tanto a la Universidad como a la Empresa, para que sirva como sustento de investigaciones futuras e igualmente esta propuesta permitirá que el Talento Humano sea cada vez más productivo y competitivo, debido a que estará preparado para desempeñarse eficazmente en cada una de las actividades que demande su puesto de trabajo. De manera general se llegó a las siguientes conclusiones: que la ejecución de la capacitación admite un sistema donde los aprendices son personas capaces de aprender o mejorar los conocimientos que tienen sobre alguna actividad o trabajo. Asimismo se plantean las siguientes recomendaciones: Capacitar al personal en cuanto a la capacitación que se realice en un periodo regular, para obtener mayor habilidad y destreza en el desempeño de sus labores en la productividad orientándolo a excito profesional. **Palabras claves: habilidades, destrezas, plan de capacitación.**

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof. Córdova Carmen	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 10.516.528
	e-mail	cordovacm@hotmail.com
	e-mail	
Prof. Butó Nehomar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 15.044.277
	e-mail	nehomarbuto@hotmail.com
	e-mail	
Prof. León Morella	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 13.552.525
	e-mail	Morella525@gmail.com
	e-mail	

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
2013	12	13

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 inglés 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
César.Liliana.docx

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 se 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. 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

CUN°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 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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR <i>Mazuly</i>
FECHA <u>5/8/09</u> HORA <u>5:30</u>

Cordialmente,

Juan A. Bolaños Currel
JUAN A. BOLANOS CURREL
Secretario

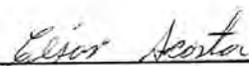
C.C.: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/marija

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

Derechos:

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 sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización."



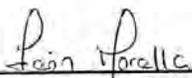
Acostar César

Autor



Bedoya Liliana

Autora



Prof. Morella León

Asesora