

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que siembra

**Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Coordinación de Área de Postgrado
Postgrado Maestría en Administración
Mención Gerencia General**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL
CAPITAL HUMANO**

Caso: Fundación del Niño del Municipio Barinas. Estado Barinas

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Magíster
Scientiarum**

Autor: Lcda. Ana Gabriela Sánchez L.

Tutor: Dra. Raquel Mireya Barrios

Barinas, Enero 2011

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO
SOCIAL DEL EDO. BARINAS
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA ADMINISTRACION
MENCIÓN GERENCIA GENERAL**

Diseño de un Programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano.

Caso: Fundación del Niño del Municipio Barinas. Estado Barinas

Autora: Lcda. Ana Gabriela Sánchez Lugo

Tutor: Dra. Raquel Mireya Barrios

Enero 2011

RESUMEN

La investigación que a continuación se presenta se desarrolló con el objeto de Diseñar un Programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano para la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas. El estudio es un proyecto factible, con una investigación de campo de tipo descriptiva y apoyada en una revisión documental, se utilizó como técnica de recolección de datos la observación directa y el cuestionario estructurado; una primera parte de información general con cinco ítemes y la segunda parte que permitió realizar el diagnóstico requerido para la investigación con treinta y un ítemes. Los objetivos propuestos fueron: Diagnosticar las necesidades y áreas críticas para diseñar un programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, determinar la factibilidad social y administrativa de implantar un Programa de Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas y diseñar un programa de Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, que contemple propósitos, objetivos, contenidos programáticos y estrategias para la implantación del programa. Así mismo se consideraron como sujetos objeto de estudio los funcionarios pertenecientes a la nómina fija de dicha institución. El cuestionario se aplicó a veintinueve funcionarios. Una vez analizada la información se llegó a la conclusión de que el personal está en la mejor disposición de involucrarse en un programa de Capacitación y Desarrollo, que existe factibilidad para su aplicación y finalmente se diseño en el capítulo V la propuesta objeto fundamental de esta investigación.

Palabras claves: Programa. Capacitación. Desarrollo y Capital Humano



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS EZEQUIEL ZAMORA
UNELLEZ
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, Raquel Mireya Barrios, C.I: V- 3.535.384 hago constar que he leído el anteproyecto de trabajo de grado, titulado **Diseño de un Programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano. Caso: Fundación del Niño del Municipio Barinas. Estado Barinas**, presentado por el Lcda. **Ana Gabriela Sánchez Lugo**, titular de la Cédula de Identidad No12.350.440, para optar al título de Magíster en Administración Mención Gerencia General, en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora. (UNELLEZ).

Acepto asesorar al participante en calidad de tutor, durante la etapa de desarrollo y presentación del trabajo de grado.

En Barquisimeto, a los 13 días del mes de Abril del 2009

Msc. Raquel Mireya Barrios

Tutor

C.I: V- 3.535.384



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS EZEQUIEL ZAMORA
UNELLEZ
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Raquel Mireya Barrios, C.I: V- 3.535.384 hago constar que he leído el trabajo de grado, titulado **Diseño de un Programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano. Caso: Fundación del Niño del Municipio Barinas. Estado Barinas**, presentado por el Lcda. **Ana Gabriela Sánchez Lugo**, titular de la Cédula de Identidad No12.350.440, para optar al título de Magíster en Administración Mención Gerencia General, en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora. (UNELLEZ).

Apruebo el Trabajo por considerar que cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a discusión pública y evaluación por parte del jurado que designe la Comisión de estudios de Postgrado.

En Barquisimeto, a los 09 días del mes de Julio de 2010

Dra. Raquel Mireya Barrios

Tutor

C.I: V- 3.535.384



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS EZEQUIEL ZAMORA
UNELLEZ
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

CARTA AVAL DEL TUTOR

Yo, Raquel Mireya Barrios, C.I: V- 3.535.384 hago constar que he leído el trabajo de grado, titulado **Diseño de un Programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano. Caso: Fundación del Niño del Municipio Barinas. Estado Barinas**, presentado por el Lcda. **Ana Gabriela Sánchez Lugo**, titular de la Cédula de Identidad No12.350.440, para optar al título de Magíster en Administración Mención Gerencia General, en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora. (UNELLEZ).

Manifiesto que lo he leído detenidamente el mencionado trabajo y considero que cumple los requisitos necesarios para ser sometido a la evaluación final.

En Barquisimeto, a los 10 días del mes de Julio de 2010

Dra. Raquel Mireya Barrios

Tutor

C.I: V- 3.535.384

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, quien me dio la vida y me acompaña en todo mí andar, dándome fe, fortaleza, constancia, salud y esperanza para culminar este trabajo.

A mis tesoros más preciados: Abraham José y Alexandra Fiorella, mi sobrino Ángel, quienes me prestaron su tiempo para culminar esta nueva meta en mi vida. Sigán siendo mi apoyo, de ustedes es mi constante lucha, ¡los amo!

A mi Madre Mireya, tus sabios consejos me dieron fuerza para seguir adelante.

A mi Padre Gabriel, tu espíritu me acompaña desde el cielo y me da la fuerza necesaria para aprovechar cada minuto de vida que Dios nos da. ¡Te extraño, mi viejo!

A mis hermanos: Gaymir y Jesús, que este nuevo éxito en mi vida sirva para continuar juntos nuestra lucha en familia, gracias por tenerme tanta paciencia y ser esa mano amiga en los tiempos difíciles.

A mi compañera de años, amiga, hermana, madre de mis hijos, Lenis, la dedicación y el amor que les has dado a mis hijos no tiene precio. Sin ti, hubiese sido todo más difícil. Lucha por prepararte y ser cada día mejor.

A mi compañero de lucha, Abundio, que esta meta en mi vida sirva de reflexión y demostración de que los triunfos en la vida no tienen sentido sin el acompañamiento familiar.

A mis compañeros de postgrado, quienes noche a noche nos dimos apoyo para no desertar y logramos culminar con éxito nuestros estudios, especialmente a: José Gregorio, Anairis, Ma. Daniela, Raúl.

A los que nunca dudaron que lograría este triunfo: mi amiga Carolina, mi cuñado Marcos, gracias por estar siempre a mi lado dándome esa palabra necesaria en el momento oportuno. Los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios

Por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y lograr otra meta más en mi carrera.

Gracias a mis compañeros

José Gregorio, Ma. Daniela, Anairis, Raúl, por hacer que cada pedazo de tiempo fuera ameno. No voy a olvidar sus consejos, enseñanzas y ayuda durante toda la escolaridad.

Gracias a mi Tutora de Tesis Dra. Raquel Barríos

Por guiarme, orientarme y asesorarme en esta etapa de mi vida y hacer posible la materialización de esta meta. Tus consejos, paciencia y opiniones sirvieron para que me sienta satisfecho en mi participación dentro del proyecto de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
RESUMEN.....	III
CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	IV
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	V
ACTA DE ADMISION.....	VI
ACTA DE VEREDICTO.....	VII
DEDICATORIA.....	VIII
AGRADECIMIENTO.....	IX
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	X
ÍNDICE DE CUADROS.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	5
EL PROBLEMA.....	5
1.1. Planteamiento.....	5
1.2. Objetivos.....	9
1.2.1. Objetivo General.....	9
1.2.2. Objetivos Específicos.....	9
1.3 Justificación.....	10
1.4 Delimitación y alcance de la investigación.....	11
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.1.1. Históricos.....	12
Reseña Histórica.....	12
2.1.2. Antecedentes de la investigación.....	14
2.1.3. Investigaciones previas.....	15
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1 Detectar Necesidades de Capacitación.....	20

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
2.2.2 La Administración de Recursos Humanos y El Capital Humano....	22
2.2.3 Capacitación y Desarrollo del Capital Humano.....	23
2.2.4 Gestión de Personas.....	28
2.3. Basamento Legal.....	31
2.4. Operacionalización de las variables.....	35
2.5. Glosario de Términos Técnicos.....	37
CAPÍTULO III.....	40
MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1 Tipo de Investigación.....	40
3.2. Diseño de la Investigación.....	42
3.3. Población y Muestra.....	43
3.3.1. Población.....	43
3.3.2. Muestra.....	44
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	44
3.5 Validez y Confiabilidad del instrumento.....	45
3.5.1. Validez.....	45
3.5.2. Confiabilidad.....	45
3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos.....	48
CAPÍTULO IV.....	49
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	49
CAPÍTULO V.....	85
PROPUESTA.....	85
DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO.....	85

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
5.1. Presentación.....	85
5.2 Justificación.....	86
5.3. Fundamentación.....	87
5.4. Estructura de la propuesta.....	87
5.4.1. Objetivo general.....	87
5.4.2. Objetivos específicos.....	88
5.5. Operatividad De La Propuesta.....	88
5.5.1 Fase de Inicio.....	88
5.5.2 Actividades a Desarrollar.....	89
5.6. Factibilidad de la Propuesta.....	89
5.6.1. Administrativa.....	89
5.6.2. Técnica.....	90
5.6.3. Económica.....	90
5.7. Contenido de la Propuesta.....	90
CAPÍTULO VI.....	113
6.1. Conclusiones.....	113
6.2. Recomendaciones.....	116
Bibliografía Consultada.....	117
Anexos.....	120

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalización de Variables.....	36
Cuadro 2 Sexo del entrevistado.....	49
Cuadros 3 Edad de los entrevistados.....	50
Cuadro 4 Nivel educativo del personal de la fundación	51
Cuadro 5. Cargo que ocupa en la Fundación del Niño del Municipio	
Barinas.....	52
Cuadro 6 Cursos de capacitación de su preferencia.....	53
Cuadro 7 Realizan programas de inducción al personal.....	54
Cuadro 8 Programas de capacitación y desarrollo.....	55
Cuadro 9 Participación en el diseño de los programas de cursos	54
Cuadro 10 Normativas legales que rigen el proceso de formación del	
personal.....	56
Cuadro11 Cumplen la normativa del proceso de formación del	57
personal..	
Cuadro12 Dificultades para realizar sus tareas.....	58
Cuadro 13 Coordinación de la Supervisión en el cumplimiento de las	
tareas.....	59
Cuadro14 Supervisión del cumplimiento de las tareas.....	60
Cuadro 15 Procedimientos que miden lo planificado de lo cumplido.....	61
Cuadro 16 Necesidades de adiestramiento del personal.....	62
Cuadro 17 Está capacitado para el trabajo que realiza.....	63
Cuadro 18 Necesidades de adiestramiento.....	64
Cuadro 19 Oportunidades para desarrollar habilidades, destrezas y	
competencias.....	65
Cuadro20 La Fundación debe adiestrar al personal.....	66
Cuadro 21 Considera que al trabajador se debe adiestrar.....	67

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 22 Manuales de Procedimientos que registran el proceso de capacitación y desarrollo del personal.....	68
Cuadro 23 Disposición en participar en un programa de capacitación....	69
Cuadro 24 Disposición de realizar cursos los fines de semana.....	70
Cuadro 25 Participar en la programación del programa de capacitación	71
Cuadro 26 Conoce si la Ley del trabajo le otorga beneficios sobre capacitación.....	72
Cuadro 27 Participado reciente en cursos dictados por la fundación.....	73
Cuadro 28 Aplican controles para el proceso de capacitación en la Fundación.....	74
Cuadro 29 Existen áreas críticas que requieren capacitación en la Fundación.....	75
Cuadro 30 La capacitación en la Fundación mejoraría su imagen institucional.....	76
Cuadro 31 Factibilidad de aplicar un programa de capacitación en la fundación.....	77
Cuadro 32 Factibilidad administrativa.....	78
Cuadro 33 Factibilidad financiera.....	79
Cuadro 34 Factibilidad técnica.....	80
Cuadro 35 Participación en un programa de capacitación.....	81
Cuadro 36 Cursos a Realizar.....	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Plan de Capacitación.....	25
Gráfico 2 Sexo del entrevistado.....	49
Gráfico 3 Edad de los entrevistados.....	50
Gráfico 4 Nivel educativo del personal de la fundación.....	51
Gráfico5 Cargo que ocupa en la Fundación del Niño del Municipio Barinas.....	52
Gráfico6 Cursos de capacitación de su preferencia.....	53
Gráfico 7 Realizan programas de inducción al personal.....	54
Gráfico 8 Programas de capacitación y desarrollo.....	55
Gráfico 9 Participación en el diseño de los programas de cursos.....	56
Gráfico 10 Normativas legales que rigen el proceso de formación del personal.....	57
Gráfico 11 Cumplen la normativa del proceso de formación del personal.	58
Gráfico 12 Dificultades para realizar sus tareas.....	59
Gráfico 13 Coordinación de la Supervisión en el cumplimiento de las tareas.....	60
Gráfico 14 Supervisión del cumplimiento de las tareas.....	61
Gráfico 15 Procedimientos que miden lo planificado de lo cumplido.....	62
Gráfico 16 Necesidades de adiestramiento del personal.....	63
Gráfico 17 Está capacitado para el trabajo que realiza.....	64
Gráfico 18 Necesidades de adiestramiento.....	65
Gráfico 19 Oportunidades para desarrollar habilidades, destrezas y competencias.....	66
Gráfico 20 La Fundación debe adiestrar al personal.....	67
Gráfico 21 Considera que al trabajador se debe adiestrar.....	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 22 Manuales de Procedimientos que registran el proceso de Capacitación y desarrollo del personal.....	69
Gráfico 23 Disposición en participar en un programa de capacitación....	70
Gráfico 24 Disposición de realizar cursos los fines de semana.....	71
Gráfico 25 Participar en la programación del programa de capacitación...	72
Gráfico 26 Conoce si la Ley del trabajo le otorga beneficios sobre capacitación.....	73
Gráfico 27 Participado reciente en cursos dictados por la fundación.....	74
Gráfico 28 Aplican controles para el proceso de capacitación en la Fundación.....	75
Gráfico 29 Existen áreas críticas que requieren capacitación en la Fundación.....	76
Gráfico 30 La capacitación en la Fundación mejoraría su imagen institucional.....	77
Gráfico 31 Factibilidad de aplicar un programa de capacitación en la fundación.....	78
Gráfico 32 Factibilidad administrativa.....	79
Gráfico33 Factibilidad financiera.....	80
Gráfico 34 Factibilidad técnica.....	81
Gráfico 35 Participación en un programa de capacitación.....	82
Gráfico 36 Cursos a Realizar.....	83

INTRODUCCIÓN

El estado venezolano es el mayor empleador, y es el responsable de la prestación de servicios en las áreas de educación, salud, seguridad, energía eléctrica, hidrológicos entre otros; a través de las instituciones públicas que ha creado para satisfacer las necesidades de la colectividad; de allí que el capital humano encargado de la ejecución de las actividades o tareas para el logro de los objetivos institucionales; debe estar debidamente capacitado para prestar servicios de calidad a los usuarios, más aún es parte de la función social que dichas organizaciones tienen para con la comunidad.

La capacitación en los países desarrollados ha sido una fuente de importantes avances desde el punto de vista económico, cultural y social para las organizaciones; tomando en consideración que incorpora habilidades y destrezas significativas a los trabajadores y además produce en ellos numerosas potencialidades lo que es significativo para el crecimiento de las empresas y por ende a la economía de cualquier país.

Sin embargo, en los países subdesarrollados o en vías de desarrollo no se había considerado relevante esta política, la cual en la actualidad resalta como una de las más importantes que estos países tienen y que son de imperiosa necesidad para competir en un mundo globalizado en este siglo XXI.

Los gerentes deben considerar a sus trabajadores como el capital más valioso de la institución e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades y destrezas. Esto es lo que se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades destinadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus competencias dentro de la organización.

Desarrollar las capacidades del trabajador, proporciona beneficios para los trabajadores y para la organización. Los ayuda aumentando sus habilidades y condiciones y beneficia a la empresa incrementando las destrezas del personal de una manera costo-efectividad. La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil. Habitualmente, es más

costoso contratar y capacitar nuevo personal, aún cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, que instruir y desarrollar las experiencias del personal existente. Además, al utilizar y desarrollar las habilidades del empleado, la institución entera se vuelve más fuerte, productiva y rentable.

La gerencia pública debe considerar que un trabajador talentoso puede renunciar a la organización donde trabaja aunque su salario sea adecuado. El empleado generalmente necesita nuevos desafíos que lo estimulen y mantengan satisfecho con su trabajo. Es compromiso del gerente público reconocer el potencial de los trabajadores y ofrecerles nuevas oportunidades de crecimiento como una estrategia de la organización.

La Ley Orgánica del Poder Público Municipal en su Art. 77 (2006), establece que los municipios deberán desarrollar programas de gerencia para mejorar la formación continua y elevar la competencia funcionarial, también deberá crearse un sistema intermunicipal de recursos humanos que facilite la acreditación de conocimiento y experiencias de las personas que laboran con el fin de fomentar las carreras profesionales.

Schultz, T. W. (1960-1961) trató el tema del Capital Humano abiertamente y planteó el problema así:

Aunque el hecho de que los hombres adquieren habilidad y conocimientos útiles es algo evidente, no es evidente sin embargo que habilidad y conocimientos sean una forma de capital, que ese capital sea en gran parte un producto de la inversión deliberada, que en las sociedades occidentales ha crecido a un ritmo mucho más rápido que el capital convencional (no humano), y que su crecimiento bien puede ser el rasgo más característico del sistema económico. Se ha observado ampliamente que los incrementos de la producción nacional han sido relacionados en gran manera con los incrementos de la tierra, horas de trabajo y capital físico reproducible. Pero, la inversión en CAPITAL HUMANO es probablemente la principal explicación de esa diferencia. (p.17).

Hernández L (2006) comenta que Peter Drucker, se refiere así a este fenómeno:

Estas tendencias explican la creciente competencia entre los fabricantes en los países desarrollados. Ya no se tratará de una competencia en base a las diferencias en los salarios, sino en la competencia administrativa – productividad del conocimiento, del trabajo, del dinero, en la tecnología de los procesos, manejo del riesgo cambiario, la calidad, el diseño, la innovación, el servicio y el marketing.(p.19).

Nótese que todos los atributos que según Drucker darán las ventajas competitivas en el futuro son atributos del capital humano.

Lo antes comentado resalta la importancia del diseño de un programa de Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, siendo este necesario y fundamental para el mejor desarrollo de los programas que lleva a cabo esta fundación en beneficio de la comunidad barinesa.

La investigación que se presenta destaca la relevancia que tiene la Capacitación y el Desarrollo del Capital Humano en toda institución o empresa, no importa su naturaleza, tamaño y capital financiero. La misma fue estructurada en capítulos los cuales detallaremos a continuación:

El primer capítulo hace mención al planteamiento del problema, las preguntas de investigación, objetivos tanto general como específicos, la justificación así como también el alcance y delimitación del estudio.

El segundo capítulo conformado por el marco teórico, el cual hace referencia a conceptos teóricos que fundamentan la investigación, incorpora los antecedentes de estudios acerca de investigaciones relacionadas al tema y que servirán de orientación, el sustento teórico, las bases legales, glosario de términos técnicos y la operacionalización de variables.

El tercer capítulo contempla la metodología que se siguió para lograr los objetivos planteados, se menciona el tipo de investigación, la población y muestra así como los instrumentos de recolección de información, confiabilidad y validez del instrumento y el procesamiento de los datos.

El cuarto capítulo presenta el análisis de los datos obtenidos producto de los instrumentos de recolección de información. Aquí se incluyen cuadros y gráficos debidamente analizados con los resultados de este estudio.

En el quinto capítulo está la propuesta que forma parte del objetivo central de esta investigación, como es el Programa de Capacitación y Desarrollo para el personal de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas.

En el sexto y último capítulo están contenidas las conclusiones y recomendaciones producto del análisis realizado a la información obtenida de la aplicación de las técnicas de recolección de datos.

Finalmente se detallan las referencias bibliográficas consultadas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento

En la actualidad, se hace más necesario que los sectores empresariales públicos y privados establezcan dentro de sus políticas de gestión de personas programas pertinentes y eficaces de capacitación, desarrollo y adiestramiento, orientados a su Capital Humano, permitiendo que los trabajadores demuestren sus capacidades de desarrollo y autorrealización, esto permite un mayor aprovechamiento de sus habilidades, dándoles la oportunidad de generar recursos económicos y/o de sentirse productivos en el ámbito laboral.

De acuerdo al entorno actual del mundo empresarial, el desarrollo y crecimiento personal del capital humano incorporado en las actividades diarias de dichas organizaciones está cambiando la forma de trabajo de las empresas, por cuanto las hace más competitivas y productivas.

La capacitación y adiestramiento se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca un conjunto de actividades de formación (cursos, talleres, charlas, simposio) que le permite al trabajador entender el funcionamiento de la organización como un todo, éstos pueden ser teóricos o prácticos o mejor aún, combinando los dos.

La capacitación de las personas en las instituciones es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo, por cuanto el personal se encuentra más preparado para actuar en las diferentes situaciones que se les presente, como por ejemplo en el caso de un sistema que será automatizado y que viene a agilizar los procesos, la empresa que lo adopte, generara un valor agregado y contribuirá a la mejora continua por medio de la implantación de sistemas de capacitación a los trabajadores.

Es importante mencionar, que la atención en las instituciones públicas en la mayoría de los casos deja mucho que desear, y esto es referenciado en las noticias de prensa, noticieros de la televisión, donde se manifiesta por parte de los usuarios de los servicios que al solicitar información sobre algún trámite propio de la organización no son bien atendidos, no les resuelven los problemas, y se tardan en la respuesta de la solicitud hecha, se deben hacer colas inmensas y al final no se logra lo que se buscaba que era la solución o la información oportuna a determinada situación.

Lo antes planteado lleva a reflexionar que son las personas que atiende en estas instituciones las que de una u otra forma dan la imagen de la institución hacia el entorno y ésta se ha ido deteriorando en los últimos años.

La administración pública no le había dado la debida importancia al adiestramiento del capital humano, sin embargo en los últimos años se han venido preocupando y estableciendo programas de capacitación y desarrollo; y buscando las alternativas con las diferentes instituciones educativas del entorno con el fin de establecer convenios que les permita capacitar a sus trabajadores, es por lo que esta investigación reviste gran importancia al establecer entre su objetivo principal la detección de las necesidades de capacitación y desarrollo del capital humano de la Fundación del Niño del Municipio Barinas, estado Barinas con miras a desarrollar al personal de dicha institución, pues es una condición indispensable en la simplificación de las tareas, establecimiento de nuevos procedimientos, logrando así eficiencia, eficacia y calidad de manera productiva en las actividades y programas que cumple la fundación.

En el ámbito de las empresas del sector público la gerencia debe concentrar su atención o sus esfuerzos en la gestión del talento humano, considerados éstos como el conjunto de trabajadores que laboran en este sector; por ser ellos los responsables de cumplir con los procesos de atención y solución de los problemas que presentan los ciudadanos, ya que uno de los principales objetivos de los entes públicos es servir a la comunidad y satisfacer sus necesidades.

La continua evolución y crecimiento de las instituciones modernas ha incrementado pesadas cargas a su dirección, como lo afirma Chiavenato (2004), “El funcionamiento organizacional presupone que los empleados (gerentes) deben poseer las habilidades, conocimientos y actitudes deseadas por la empresa”. (p, 78).

Por otra parte, la gestión del Capital Humano, como se le llama actualmente a la gerencia de los recursos humanos, corresponde a una política de mejoramiento continuo en las empresas, para progresar en su desarrollo organizacional, una gerencia de valores y la eficacia, con el propósito de dar cumplimiento a los procesos internos del personal y lograr de éstos el cumplimiento de los objetivos institucionales, y una identificación de los trabajadores para con la empresa.

Según la Ley Orgánica de la Administración Pública (2006), en su artículo 5: La administración pública debe asegurar a los particulares la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella. Además tendrá entre sus objetivos la continua mejora de los procedimientos servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas y teniendo en cuenta los recursos disponibles.

De la misma manera la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2006), en su Art. 77, establece que:

Los municipios deberán desarrollar programas de gerencia para mejorar la formación continua y elevar la competencia funcionarial, también deberá crearse un sistema intermunicipal de recursos humanos que facilite la acreditación de conocimiento y experiencias de las personas que laboran con el fin de fomentar las carreras profesionales.

En esta investigación se analizaron los conceptos de Capacitación y Desarrollo, los beneficios de la capacitación y los aspectos que deben ser tomados en cuenta para el establecimiento de programas de capacitación y desarrollo dentro de las instituciones sean del sector público o privado.

En la actualidad donde la competitividad y la eficiencia empresarial son elementos de supervivencia y delimitan el futuro de las organizaciones, la utilización efectiva de políticas

para la Capacitación y el Desarrollo de los Recursos Humanos se torna cada vez más necesaria.

Los procesos de capacitación permiten establecer y reconocer requerimientos futuros, el suministro de empleados calificados y aseguran el desarrollo de los Talentos Humanos disponibles.

Hoy las instituciones deben enfrentar numerosos desafíos, para ello cuentan con el capital humano, quienes deben ser reconocidos y tratados con especial atención, puesto que la productividad colectiva de un país comienza con la motivación individual, promovidas en las organizaciones grandes y pequeñas, privadas o públicas, y por la legislación laboral que es un apoyo significativo para los trabajadores.

Lo antes mencionado induce en vista de lo importante que es el capital humano en el desarrollo de las instituciones, a proponer una investigación donde se elabore un Programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas, que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral en las actividades tanto internas como externas en dicha fundación.

Las consideraciones antes expuestas hacen plantear las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Actualmente cuáles serán las necesidades de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas?
2. ¿Cuáles serán las áreas críticas de la Fundación del Niño del Municipio Barinas que requieren Capacitación y Desarrollo del Capital Humano que labora en la institución?
3. ¿El diagnóstico de necesidades será un elemento significativo para el diseño del Programa Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un Programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, que contribuya a mejorar el desempeño laboral.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar las necesidades y áreas críticas para diseñar un Programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas.
2. Determinar la factibilidad social y administrativa de implantar un Programa Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas.
3. Diseñar un Programa de Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, que contemple propósitos, objetivos, contenidos programáticos y estrategias para la implantación del programa.

1.3 Justificación

Entre los motivos que justifican la investigación realizada, es importante mencionar los siguientes:

Desde el punto de vista académico, esta investigación es relevante porque permitió profundizar en una serie de conceptos y teorías relativas al Capital Humano como constructor social en los entes del estado y, en especial, en el marco de la educación permanente, por ser el gestor de la atención en los servicios que presta el estado. También permitió la aplicación de los conocimientos adquiridos en la Maestría en Administración

mención Gerencia General en donde se forma al participante para enfrentar los retos de la gerencia con el fin de mejorar el desarrollo de nuestro país.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación es importante porque está construida por un diseño de tipo descriptivo y por una investigación de campo que se realizó a través del uso de técnicas de investigación tales como la observación directa y la aplicación de un cuestionario.

Para las organizaciones de la administración pública esta investigación es importante porque los resultados tendrán una aplicación que orientara el logro del mejoramiento de la gerencia pública en cuanto al desarrollo de programas de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano y de esta manera pueda encarar el futuro con alto espíritu de cambio y de innovación, buscando unir esfuerzos y voluntades de cooperación con las universidades nacionales, teniendo como soporte el apoyo gubernamental.

La administración pública garante de la prestación de los servicios a la comunidad de usuarios y en su deseo de dar cumplimiento a la constitución de la República Bolivariana de Venezuela, cada día está incorporando planes y políticas que les permita potenciar al capital humano dentro de sus instituciones, de allí que la Fundación del Niño del Municipio Barinas, se prepara para enfrentar los retos que le presenta este nuevo siglo donde a mayor capacitación y desarrollo del personal serán mejores las instituciones y por ende la gerencia pública, por lo cual la investigación que se realizó será un aporte significativo para la fundación, así como para la comunidad de usuarios de la misma; además podrá servir de modelo a otras fundaciones regionales y nacionales del país.

1.4 Delimitación y alcance de la investigación

Con la investigación que se realizó en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, se hizo un diagnóstico de las necesidades de capacitación, desarrollo y adiestramiento profesional del Capital Humano que trabaja en dicha fundación, con el propósito de lograr con los resultados del análisis de la información, un programa de

capacitación y desarrollo adaptado a los requerimientos y debilidades que este personal evidenció, dicho estudio se efectuó con todo el personal que actualmente trabaja en la institución y que pertenecen a la nómina de fijos, nómina de fijos con sueldo, nómina de contratados y nómina de contratados con sueldo durante el primer semestre del año 2009.

Es significativo mencionar que el estudio intenta incorporar la capacitación, actualización, formación y desarrollo como una política institucional, con miras a lograr el incremento de la productividad laboral en la gestión del Capital Humano de esta institución, quien tiene un compromiso social muy importante con la comunidad pues atiende a los niños que son el futuro del país.

Con la investigación se aporta un Programa de Capacitación y Desarrollo para el personal de la Fundación del Niño del Municipio Barinas, que puede servir de apoyo a instituciones similares que existen en todo el país e incluso a otras organizaciones de la administración pública del Municipio Barinas y la región.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Históricos

Nombre de la institución objeto de estudio

Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas

Reseña Histórica

La Fundación del Niño del Municipio Barinas es un ente jurídico de derecho privado, sin fines de lucro, con patrimonio propio, con domicilio en la ciudad de Barinas y con competencia en todas las áreas del Municipio Barinas, según Ordenanza Municipal de fecha 19 de Diciembre de 2002, de número extraordinario 163.

La Fundación del Niño del Municipio Barinas inicia sus funciones en el mes de Enero del 2003 teniendo como principio fundamental la atención a los niños, niñas y adolescentes en el marco de la Gestión Municipal en apoyo a la generación de relevo, como una contribución y desarrollo del Municipio Capital. Actualmente Presidida por la Licenciada Ana Gabriela Sánchez Lugo, mediante resolución número 62-2008, de fecha tres de Diciembre de 2008 emitida por el Ciudadano Alcalde del Municipio Barinas Licenciado Abundio Sánchez.

Misión de la Fundación

La atención a niños, niñas y adolescentes del Municipio Barinas para contribuir a su desarrollo integral y en especial brindarles oportunidades para que disfruten y ejerzan progresivamente todos los derechos contemplados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica para la protección del niño, niñas y de adolescentes y demás Tratados Internacionales que haya suscrito y ratificado la República.

Visión de la Fundación

Una Fundación Municipal con prestigio Internacional que brinda atención integral al niño, niña y adolescente líder y modelo de innovación, además de responsabilidad social con un personal comprometido y apoyado para su acción en la Ley Orgánica para la Protección de niños, niñas y de adolescentes.

Objetivos de la Fundación

- Investigar, coordinar, promocionar, participar, planificar y ejecutar programas de orientación y atención bio-psicosocial dirigidos a niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.
- Promover, organizar y realizar programas educativos que permitan la capacitación de los vecinos en actividades culturales, cívicas, deportivas y otras de interés comunal.
- Coordinar campañas de divulgación y operativos de prevención de enfermedades, accidentes, embarazo a temprana edad, autoestima, maltrato intrafamiliar, consumo de estupefacientes, prevención al delito, lactancia materna y todo aquello que tenga que ver en materia de niños, niñas y adolescentes y la familia en general.

La Fundación del Niño del Municipio Barinas, posee una estructura organizativa, (ver anexo No 3), donde se encuentran bien definidos tres niveles, el nivel estratégico conformado por el Consejo Directivo, la Presidencia, la Gerencia Ejecutiva y las unidades asesoras como la Consultaría Jurídica y la Coordinación Social; el nivel directivo y el nivel operativo.

Es importante mencionar que también la Fundación tiene formalizado su Manual de Cargos con la descripción de las tareas que deben cumplir los trabajadores en sus respectivos puestos de trabajo.

2.1.2. Antecedentes de la investigación

Los grandes investigadores de las ciencias administrativas Taylor y Fayol, se preocuparon por mejorar al trabajador en las prácticas administrativas, y fue así como la orientaron en función de las fases del proceso administrativo, la planificación, organización, coordinación, ejecución, dirección y control en busca de lograr la especialización del trabajo. Ubicando el adiestramiento, la capacitación y el desarrollo del personal como una plataforma sólida de la planificación.

Kast y otros (2000), confirieron gran importancia a la capacitación creando un modelo burocrático en el desempeño de un cargo como fue la competencia técnica y este logró que se efectuaran programas adecuados de actualización para el personal de las instituciones.

El desarrollo del capital humano en América Latina se atribuye en aquellas sociedades que tenían relaciones internacionales con los Estados Unidos. Este se origina a través del proceso para la formación de trabajadores industriales, lo que dependía fundamentalmente del trabajo-capital. Posteriormente a esto se fundó en Brasil el SENAI (1942) y el SENAC (1996); en Colombia SENA (1957) y en Venezuela el INCE (Instituto Nacional de Capacitación Educativa). (1960).

Menciona Castillo E. (2000), el Gobierno Nacional de Venezuela mediante un Reglamento decretó el 11 de marzo de 1960 la creación del INCE, con la finalidad de formar profesionalmente a los menores, la causa fundamental fue dar un impulso en el adiestramiento del sector industrial y por la necesidad de promover una mayor capacitación de la mano de obra, que le permitiera un desempeño laboral eficiente. Aunque la fundación del INCE se debió a un interés político. Sin embargo, el empresario venezolano no quería gastar en éste pues lo consideraba como un nuevo impuesto, y no como un instrumento verdadero en el fortalecimiento de las organizaciones. (p. 27).

Según la Oficina Central de Personal (OCP), el primer punto para la implantación del INCE, fue contratar una Comisión de Expertos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que efectuó una primera evaluación de los planes, medios y metas de acción

de la institución recién creada. Con el Decreto 277 en el año 1975, se obligó a que "todo patrono que emplee sus trabajadores, tenga la obligación de emplear y enseñar metódicamente a un número de personas no inferior al equivalente del 5% de los empleados activos"

La creación del INCE en Venezuela, se consideró como el nacimiento de una institución centrada en el mejoramiento, perfeccionamiento y actualización de los empleados, para aumentar la producción, ofrecer mejores salarios y obtener resultados provechosos en el rendimiento laboral.

2.1.3. Investigaciones previas

Según Díaz O. (2007), en su investigación donde analiza la capacitación del personal de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", la misma se orientó a diagnosticar el proceso de planificación y estructuración, implementación y adecuación de la capacitación ofrecida como elemento de modernización institucional. La investigación se fundamentó en un estudio de campo de carácter descriptivo, la población estuvo constituida por 1300 empleados administrativos, 63 jefes de departamentos y el jefe de Adiestramiento y Desarrollo, para efecto del análisis se aplicó la fórmula para poblaciones finitas sugerida por Alvarado (1990), quedando como muestra de estudio 89 empleados administrativos y 38 jefes de departamentos. De igual manera, como muestra referencial se seleccionó de forma intencional al Jefe del Departamento de Adiestramiento y Desarrollo.

Es de señalar que para un mejor resultado se empleó una entrevista y dos instrumentos de recolección de datos, una vez obtenida la información, ésta se procesó utilizando la estadística descriptiva mostrando los resultados a través de cuadros y gráficos. Del diagnóstico efectuado se concluyó que el proceso de capacitación del personal administrativo de la UCLA presenta algunas debilidades en relación con su correspondencia con los elementos de modernización institucional, basado en mayor eficiencia, eficacia, productividad, competitividad e innovación. En tal sentido, se recomendó revisar el diseño del proceso de estructuración de la capacitación a fin de

establecer metas claras fundamentadas en indicadores reales y medibles que permitan determinar el cumplimiento de los objetivos, así como formalizar los procesos operativos en correspondencia al direccionamiento estratégico institucional y estandarizar un proceso de control y monitoreo que coadyuve a la modernización del conocimiento del personal administrativo e inserte la innovación y calidad en el desarrollo de sus actividades.

Asimismo, Pérez H, D. (2006), comenta en su estudio sobre el adiestramiento del recurso humano, herramienta de competitividad en la PYME, que las empresas utilizan programas de adiestramiento para el recurso humano enfocándose mayormente en las necesidades organizacionales, dejando de lado las necesidades de los individuos que las conforman. En tal sentido, se plantea la posibilidad de brindar programas que tracen ambos aspectos y así convertir el proceso de adiestramiento en una herramienta de competitividad para la pequeña y mediana empresa (PYME).

Partiendo de esta premisa, se realizó una investigación bajo el enfoque metodológico no experimental, descriptivo y de campo, a una muestra representada por 34 gerentes de la PYME inscritas en la cámara Petrolera de la Península de Paraguaná. Dentro de los resultados se pudo valorar los elementos de los procesos de motivación, comunicación y liderazgo requeridos para satisfacer las necesidades individuales del personal de las empresas, a la hora de ejecutar programas de adiestramiento.

Identificando en el área de motivación: la necesidad de sentirse a gusto consigo mismo y con la empresa, el ser capaz de hacer bien las cosas, reconocer sus propios objetivos y relacionados con la organización, elegir conscientemente los objetivos y lograr la autoestima o seguridad en sí mismo. Para el aspecto comunicación; comunicarse consigo mismo y con los demás, entender la manera como representa, siente y dice las cosas, compartir información, tener relaciones interpersonales; manejar y diseñar conversaciones y ser proactivo.

Finalmente, con respecto al liderazgo; la capacidad para trabajar con personas, formación de equipos de alto rendimiento, responsabilidad global, coordinación de

acciones, reclamo asertivo y utilización de la negociación para alcanzar acuerdos. En este contexto, se plantea como propuesta la posibilidad de formular y ejecutar programas de adiestramiento que cubran tanto las necesidades organizacionales como las individuales. "

Para Marcano, Y. y Pérez D. (2006), en su estudio sobre el software educativo como apoyo a las actividades de capacitación del recurso humano de las Pymes de Paraguaná, el estudio tuvo como objetivo determinar el tipo de software educativo más apropiado para el área funcional de las Pyme de la Península de Paraguaná, como apoyo a las actividades de capacitación de su recurso humano. Para tal efecto, la investigación fue de carácter descriptivo y exploratorio con un diseño no experimental y se aplicó un cuestionario estructurado, a 46 gerentes o directores de las Pyme seleccionadas mediante muestreo.

Como resultado se pudo identificar para cada función de las Pymes encuestadas, el tipo de software educativo que más se adapta a sus necesidades. Resultando los software tutoriales y de ejercitación los más apropiados para utilizarlos en las funciones de producción, mercadeo y capital humano. Sin embargo, en menor grado utilizarían software de simulación y consultas. El software de tipo juegos educativos, tienen muy baja demanda, e incluso en ocasiones es nula su preferencia. "

Para Márquez J y Díaz J. (2005), en su artículo sobre formación del recurso humano por competencias ellos plantean la visión de la formación del recurso humano desde el enfoque de competencias, tendencia que permite el desarrollo de la organización a través del manejo adecuado del recurso humano. Se inicia con la conceptualización del término formación, se describe dicho proceso según el enfoque tradicional y luego por el enfoque de competencias. La investigación es producto de una revisión documental, con función informativa.

Se concluyó que a) este enfoque implica un cambio en la concepción de la formación del recurso humano; b) se centra en el aprendizaje y el resultado se demuestre con efectividad en el desempeño; c) cada individuo es responsable de su formación y debe estar

en contacto con la organización: d) la autoevaluación de las competencias es base esencial, e) la formación está dirigida al conocer pero también es fundamental el ser y el hacer.

El estudio de Almeida de F, I. (2005), sobre un Plan de Capacitación y Desarrollo para el Recurso Humano de la Gobernación de Yaracuy, la misma fue una investigación de tipo proyecto factible, utilizándose la observación directa, del tipo simple, por lo que la investigación es de modalidad no experimental. También fue aplicada la técnica de la encuesta, por lo que el diseño fue de campo. Las etapas de ejecución fueron Diagnóstico, Factibilidad y Diseño de la Propuesta. En el diagnóstico se aplicó un cuestionario contentivo de 15 ítemes a una muestra que fue seleccionada de manera intencional para aquellos elementos que se relacionaban directa o indirectamente con el tema abordado en el estudio, y por tanto, estará formada por todos aquellos funcionarios del gobierno del Yaracuy relacionados con el desarrollo del personal en esta institución para el momento de la recolección de información, esto es, los secretarios y jefes de oficina, así como los técnicos de Oficina de Recursos Humanos para un total de 20 personas, siendo una muestra censal ya que se consideraron todos los elementos de la población determinada.

Para el procedimiento de los datos, una vez que éstos fueron obtenidos de la aplicación del instrumento a los integrantes del Gobierno de Yaracuy seleccionados, fueron aplicadas las herramientas necesarias para su procesamiento e interpretación, para lo cual se tabularon y calcularon las frecuencias lo que se presentó mediante cuadros gráficos estadísticos que fueron analizados e interpretados y permitieron arribar a resultados para el diseño de la propuesta, dirigida a una organización de la Administración Pública, la cual se expone.

Entre las principales conclusiones del estudio se determinó que no siempre se encuentran establecidas las políticas de desarrollo de los recursos humanos y existen dificultades en cuanto a la determinación de planes por categorías de trabajadores y cuando se elaboran no siempre se cumplen, por lo que se recomienda la implantación de la propuesta

En la investigación de Pérez, D, Marcano Y, Talavera R y Narváez M. (2004), sobre el adiestramiento del recurso humano en la pequeña y mediana empresa (PYME) de la Península de Paraguaná: Alternativa para mejorar su rendimiento, nos indican que la importancia de la pequeña y mediana empresa (Pyme) hace que cualquier dificultad en ella repercute desfavorablemente en la economía de un país. Es por ello, que la calificación de su recurso humano, como un problema latente en las mismas, por la poca especialización y formación, motiva a aportar soluciones que permitan disminuir el impacto del mismo; punto de partida del presente estudio investigativo que tuvo como objetivos identificar las exigencias que cubren los programas de adiestramientos utilizados por las Pymes de Paraguaná y definir las áreas claves para éstas empresas a la hora de desarrollar un programa de adiestramiento.

El enfoque metodológico utilizado fue de tipo explorativo y descriptivo con un diseño no experimental o *expost-facto*. En el mismo, participaron 46 Pymes ubicadas en los municipios Carirubana, Falcón y los Taques de la Península de Paraguaná del estado Falcón. Los resultados alcanzados revelan que la mayoría de las Pymes cubren las exigencias contenidas en los programas de adiestramientos formalmente establecidos y las áreas claves a la hora de adiestrar, son las básicas de producción, mercadeo y recurso humano. A su vez, las Pymes consideran la formación mediante el adiestramiento como prioritaria para el rendimiento de sus actividades, porque conocen y manejan la diversidad de métodos, mecanismo y técnicas para impartirlo."

Las investigaciones antes señaladas, reportan datos e informaciones sobre aspectos del proceso de capacitación, desarrollo y adiestramiento de personal en instituciones tanto públicas como privadas razón por la cual aportaron elementos muy significativos para el estudio que se realizó, dichos aspectos los veremos reflejados en el análisis de la información obtenida en la Fundación del Niño del municipio Barinas del estado Barinas, capítulo IV de esta investigación.

2.2. Bases teóricas

Para el desarrollo de la investigación fue necesaria la revisión teórica de aspectos sobre la administración del capital humano, el proceso de capacitación y desarrollo del personal que labora en las instituciones, asimismo programas de capacitación, objetivos, beneficios e importancia del proceso antes mencionado.

Es significativo que las empresas concienticen que la mejor inversión para enfrentar los retos del futuro es la capacitación de sus trabajadores, por ser ellos en quien recae la responsabilidad del cumplimiento de las labores para el logro de los objetivos organizacionales.

Para llevar a cabo el proceso de la capacitación es necesario primero detectar las necesidades de capacitación de los trabajadores, esto se hará a través de un diagnóstico lo que arrojará los resultados de las necesidades que tiene la organización y esto permitirá diseñar el plan de capacitación.

2.2.1 Detectar Necesidades de Capacitación

Las necesidades de capacitación están representadas en la carencia o carencias profesionales detectadas en los trabajadores cuando éstos no alcanzan los niveles de competencia mínimos exigidos para el desempeño de un cargo determinado.

Es muy importante detectar las necesidades de capacitación del personal en las empresas ya que es la forma cómo podemos identificar aquellas áreas críticas donde se requiera mejorar y ampliar los conocimientos de los empleados además de ser un incentivo para mantenerlos motivados y actualizados en las exigencias del trabajo que desempeña en la empresa.

Es significativo de tener en cuenta en la empresas que la capacitación de los trabajadores se debe dar por lo menos una vez al año, lo cual está contemplado en las

legislaciones vigentes y en muchos de los casos las contrataciones colectivas y las normas institucionales, no dar cumplimiento a estas disposiciones acarrea sanciones por parte de las autoridades competentes.

La capacitación debe verse como una inversión que hace la empresa en la formación de sus trabajadores, ya que ellos son el capital más importante que tienen y al tener trabajadores más cualificados serán potencialmente más competitivos

Para detectar las necesidades de capacitación se debe hacer un diagnóstico de dichas necesidades que es lo que orientará la estructura y desarrollo de cualquier plan o programa de capacitación que haya que implantar en la empresa, con el propósito de contribuir en el logro de los objetivos organizacionales.

El resultado del diagnóstico debe expresar en qué, a quién o quienes, cuánto y cuándo se debe capacitar; y esto es lo que permite diseñar el plan de capacitación necesario para dicha organización.

2.2.2 La Administración de Recursos Humanos y el Capital Humano

Para Chiavenato 2004 la Administración de Recursos Humanos como comúnmente se le conoce y que hoy en día muchos investigadores de esta área del conocimiento le llaman Administración del Capital Humano o gestión de personas:

Consiste en la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la medida en que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.(p, 45).

La capacitación como subsistema de gestión de recursos humanos y como garante principal de modificación conductual, aptitudinal y factor clave de la productividad y competitividad organizacional. Se precisa la importancia de su desarrollo sistemático en las organizaciones públicas y privadas para garantizar el mejoramiento continuo del personal involucrado en el mismo.

También se hace énfasis en la necesidad de considerar los lineamientos adecuados para el diseño de programas de capacitación del personal con carácter sistemático, para evitar la formulación de programas no estructurados sin considerar diagnósticos de necesidades ni participación de los involucrados; aspectos que son de gran importancia por cuanto el personal debe involucrarse en los programas de capacitación de la empresa, ya que a ellos va dirigido y debe conformarse de acuerdo con las necesidades de formación que tengan los trabajadores.

Se puede definir el adiestramiento como un proceso educacional a corto plazo mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos en el plan de capacitación orientados en los objetivos institucionales. Podemos decir entonces, que el adiestramiento es la educación profesional que adapta al hombre para un cargo o función dentro de una organización, e implica la transmisión de conocimientos, ya sea información de la empresa, de sus productos, servicios, su organización, su política. En segunda medida, implica un desarrollo de habilidades, entendido como un entrenamiento orientado a las tareas y operaciones que van a ejecutarse en el cargo que se desempeña en la institución.

La capacitación y el desarrollo del capital humano estimulan a lograr una mejor calidad, eficiencia y productividad en las empresas y a la vez fomenta el más alto compromiso del personal.

La capacitación es muy importante en los procesos de selección, ambas actividades se complementan entre sí; si no se realiza una, la otra no tendrá éxito, ya que al seleccionar un empleado debe de comprobarse que el individuo contratado tenga la suficiente capacidad, habilidad y aptitudes, así como la actitud adecuada para ejercer un cargo, la empresa una vez que contrata una persona tiene la obligación de adiestrarlo en las destrezas y los conocimientos indispensables para que cumpla bien su trabajo.

El Capital Humano a nivel gerencial tiene una gran responsabilidad en la capacitación del equipo humano que dirige, por cuanto deben ser ellos de manera coordinada con la

gerencia del Capital Humano y los trabajadores, quienes diseñen el programa de Capacitación y Desarrollo en función de las necesidades del personal y de la empresa.

Actualmente se está dando un tratamiento muy especial al capital humano considerándolo como el activo más importante que poseen las instituciones, esto ha generado a nivel de Latinoamérica y específicamente hablando de nuestro país Venezuela, una serie de cambios dentro de las políticas de la alta gerencia en busca de darle el justo valor que tienen los trabajadores en las empresas y en nuestro caso las del estado.

2.2.3 Capacitación y Desarrollo del Capital Humano

Es una actividad planeada y basada en las necesidades reales de conocimientos orientadas a una mejor comprensión, desempeño y actitud del capital humano en su puesto de trabajo actual o futuro dentro de la organización.

Según Canivell y Rivero (2004). La capacitación y el desarrollo del capital humano en la organización, es la educación que recibe un trabajador para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo; generalmente busca desarrollar actitudes y habilidades relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar en sus trabajadores. (p, 94).

La capacitación en el sentido estricto de la palabra es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar al Capital Humano de la organización al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en las labores diarias que deben cumplir y prepararlos para el futuro inmediato adaptándolos a las situaciones cambiantes del entorno institucional.

La capacitación va dirigida potencialmente al perfeccionamiento técnico del capital humano para que éste se desempeñe eficientemente en las tareas que tiene asignadas. Que

produzca resultados de calidad, que se pueda prestar servicios de excelente calidad a los usuarios, prevenir y solucionar problemas dentro de la organización.

Actualmente, la capacitación del capital humano es la respuesta a las necesidades que tienen las organizaciones de poseer un capital humano calificado y productivo para logara su proyección social y cumplir con el rol que tienen establecido dentro de la sociedad.

Para la capacitación del capital humano, una de las estrategias que se sigue es a través del establecimiento de un Programa de Capacitación y Adiestramiento, que permita mejorar las capacidades, habilidades y destrezas del personal en la organización.

Para Robbins (2004), un programa de capacitación está orientado a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporarle conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. (p.179).

Estos programas tienen como objetivo central según este mismo autor, “proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo satisfactoriamente” (p.180)

Es por esto, que los programas de capacitación y adiestramiento implican ofrecer conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar sus tareas y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño de sus labores cotidianas, repercutiendo en el individuo de dos maneras: elevando el nivel de vida y su productividad en la organización, además de sentirse satisfecho por el trabajo cumplido.

Es menester destacar, que los programas de capacitación son recibidos por los trabajadores como una oportunidad de crecimiento y de aprendizaje con el fin, no solo de mejorar la tarea y el desempeño profesional, para el cual fue contratado al empleado, sino también, para crecer como personas, para interiorizar contenidos que quizá no tenga aplicación inmediata pero que dan condiciones y seguridad para las oportunidades futuras.

Los programas de capacitación y adiestramiento menciona Werther y Heith, comentado por Urimare (2006), que los beneficios que aportan a las organizaciones están muy bien definidos: mejorar el conocimiento del puesto de trabajo; elevar la moral de la fuerza laboral; ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa; obtener una mejor imagen; fomentar la autenticidad y la confianza; mejorar la relación jefe-subalterno; preparar guías para el trabajo; agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas; promover el desarrollo con miras a la promoción; contribuir a la formación de líderes dirigentes; incrementar la productividad y calidad del trabajo; promover la comunicación en toda la organización y reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflicto.

Asimismo estos autores hacen hincapié en que los programas de capacitación y adiestramiento son importantes porque mejoran la comunicación entre grupos y entre individuos; ayuda en la orientación de los nuevos empleados; proporciona información sobre las disposiciones oficiales en muchos campos; hace viables las políticas de la organización; estimula la cohesión de los grupos de trabajo; proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje; y convierte a la institución en un entorno de mejor calidad para trabajar y vivir en ella.

En relación con las técnicas de capacitación más conocidas se mencionan:

1. Las técnicas de aplicadas en el sitio de trabajo:

- **Instrucción directa sobre el puesto: la cual se da en horas laborales.** Se emplea para enseñar a obreros y empleados a desempeñar su puesto de trabajo. Se basa en demostraciones y practicas repetidas, hasta que la persona domine la técnica. Esta técnica es impartida por el capacitador, supervisor o un compañero de trabajo.
- **Rotación de puesto:** se capacita al empleado para ocupar posiciones dentro de la organización en periodo de vacaciones, ausencias y renuncias. Se realiza una instrucción directa.

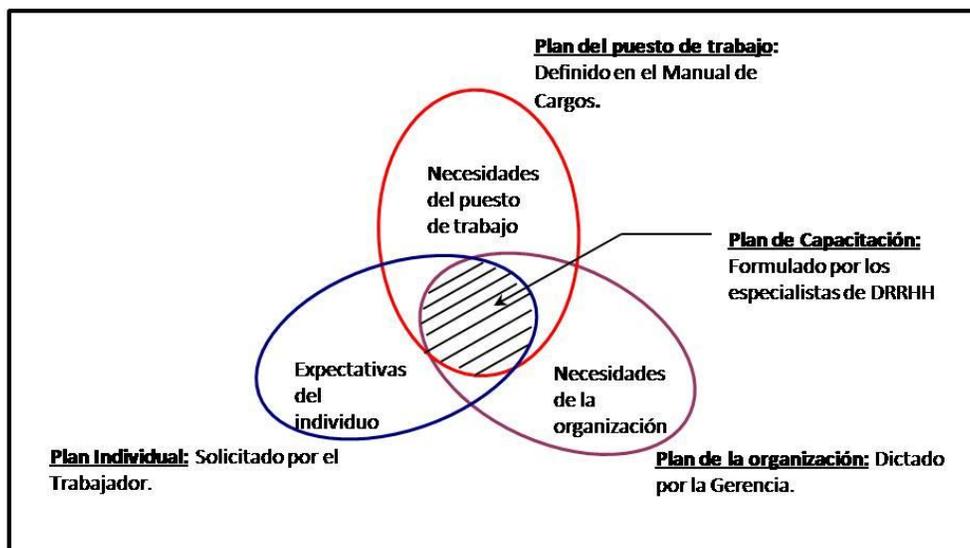
- **Relación Experto-Aprendiz:** se da una relación “Maestro” y un “Aprendiz”. En dicha relación existe una transferencia directa del aprendizaje y una retroalimentación inmediata.
2. **Técnicas de Capacitación aplicadas fuera del sitio de trabajo:** en este segmento se definen las siguientes técnicas:
- **Conferencias, videos, películas, audiovisuales y similares:** estas técnicas no requieren de una participación activa del trabajador, economizan tiempo y recurso. Ofrecen poca retroalimentación y bajos niveles de transferencia y repetición.
 - **Simulación de condiciones reales:** permite transferencia, repetición y participación notable, generalmente las utilizan las compañías aéreas, los bancos y los hoteles. Consiste en la simulación de instalaciones de operación real, donde el trabajador se va a aprender de manera práctica su puesto de trabajo.
 - **Actuación o socio drama:** esta técnica da la oportunidad al trabajador a desempeñar diversas identidades; crea vínculos de amistad y de tolerancia entre los individuos y permite reconocer los errores.
 - **Estudio de casos:** permite al trabajador resolver situaciones parecidas a su labor. El trabajador recibe sugerencias de otras personas y desarrolla habilidades para la toma de decisiones. En esta técnica de capacitación, se practica la participación, mas no así la retroalimentación y la repetición.
 - **Lectura, estudios individuales, instrucción programada:** se refiere a cursos basados en lecturas, grabaciones, fascículos de instrucción programada y ciertos programas de computadoras. Los materiales programados proporcionan elementos de participación, repetición, relevancia y retroalimentación, la transferencia tiende a ser baja.

- **Capacitación en laboratorios de sensibilización:** consiste en la modalidad de la capacitación en grupo. Se basa en la participación, retroalimentación y repetición. Se propone desarrollar la habilidad para percibir los sentimientos y actitudes de las otras personas.

Los programas de capacitación institucional son el producto de un diagnóstico de las necesidades de los trabajadores de mejorar sus actitudes, habilidades y destrezas en función de las labores que realizan, de allí que en esta investigación partiremos de un diagnóstico de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas, y de los resultados generaremos la propuesta.

El gráfico 1 ilustra como lo indica la flecha, que el diagnóstico de necesidades de preparación profesional que se realiza en la organización para mejorar las aptitudes, habilidades y destrezas para un mejor desempeño laboral, es el que le da origen al programa de capacitación que desee desarrollar la institución.

Gráfico 1: Plan de Capacitación



Fuente: Canivell G y Rivero S (2004). Adaptado a la investigación 2009

La formación, capacitación o educación profesional según Chiavenato (2004), puede darse cumpliendo tres fases:

1. La primera, prepara al hombre para que pueda desempeñarse en el mercado de trabajo, se le denomina formación profesional. Esta es impartida en las diversas instituciones educativas especialmente, las de educación superior.
2. Luego el entrenamiento, en el que se prepara al individuo para una tarea o función específica dentro de una organización determinada.
3. Por último, el desarrollo o perfeccionamiento, que persigue el mejoramiento profesional del hombre que se encuentra en ejercicio de su profesión.

Según Chiavenato (2004), quien parte de la visión administrativa, el entrenamiento se refiere a la “transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, a las actitudes frente a aspectos de la organización de la tarea y del ambiente y desarrollo de habilidades”. (p.113), Steinmetz y Campbell (citados en Chiavenato, 2004) definen el entrenamiento como un proceso educativo para la formación del recurso humano dirigido a la adquisición de habilidades para una tarea específica. El desarrollo y perfeccionamiento es definido por Dolan, Shuler y Cabrera (citados en Chiavenato, 2004), plantean que es un proceso de formación dirigido a “mejorar los conocimientos del trabajo de cara al futuro. Considerando los planteamientos anteriores, sumados al de Steinmetz y Campbell (citados en Chiavenato, 2004) quienes también reflexionan que el desarrollo y perfeccionamiento es un proceso educativo que busca mejorar a corto y largo plazo el desempeño en las tareas generales del cargo.

2.2.4 Gestión de Personas

Actualmente los estudiosos del área de recursos humanos han cambiado esta terminología por la de gestión de personas Jiménez, A. (2005)...“Creo que la responsabilidad de mejorar la gestión de personas es compartida entre las empresas y las administraciones”. (p. 95). El papel de las administraciones debe estar centrado en la generación de los mejores profesionales a través de un sistema educativo competitivo y que posean un conjunto de valores apropiado para el entorno empresarial.

Barrios R. (2009), plantea en su investigación que son diversas las situaciones que se presentan en el cotidiano quehacer organizacional y que los gerentes en sus relaciones laborales con su equipo de trabajo deben resolver. Estas realidades tienen que ver con problemas de comunicación, *motivación*, valores, liderazgo, formación de equipos de trabajo, toma de decisiones, evaluación del desempeño, calidad de los productos o servicios que se ofertan, además de los diferentes procesos organizacionales en los que se involucra el equipo de trabajo (trabajadores y gerencia), esto es lo que se llama en recursos humanos (RRHH) *gestión de personas*, lograr que la gerencia de forma coordinada con el equipo de trabajo disponga de estrategias para buscar las soluciones a los diferentes escenarios planteados en la organización.

También Barrios R. (2009), nos comenta en su investigación a Jiménez, A (2005)

Deberán concienciar a sus estructuras gerenciales en la importancia que tiene la gestión de personas para su éxito. Son los directivos los que con su actuación, gestionan a las personas. Ellos son los que tienen que aplicar los procesos y herramientas que se definan. Ellos son los máximos responsables de sus equipos y colaboradores. Todo directivo tiene que sentir que una parte muy importante de su agenda tiene que ver con la gestión de sus personas, de sus equipos. (p, 124).

La función de la gestión de personas persigue varias metas. La primera es poner a disposición de la organización empleados competentes y de un alto grado de capacitación. La segunda es que los empleados sean lo más eficiente posible. La tercera es satisfacer las necesidades de los empleados ayudándoles a realizar una carrera profesional exitosa., lo que se llama hacer carrera profesional. Estas metas pueden ser alcanzadas por el departamento que se encarga de la gerencia del capital humano únicamente si sus dirigentes comprenden con claridad los objetivos de la organización.

Los principales procesos que cumple el departamento de gestión del capital humano son: la planificación de los trabajadores, que trata de determinar, por una parte, las necesidades, tanto cuantitativas como cualitativas, de personal partiendo de los objetivos y estrategias establecidos por la organización, y, por otra parte, conocer si las disponibilidades de estos se ajustan, en cada momento, a dichas necesidades.

Otro aspecto es el análisis de puesto de trabajo: mediante el análisis de puesto se trata de conocer tanto su contenido (qué se hace, cómo se hace y por qué se hace) como los requerimientos más importante para su correcta ejecución.

También estudia la cobertura de las necesidades de potencial humano que necesita la organización: Una vez que se han determinado las necesidades de recursos humanos de la organización y sus vínculos con la estrategia general de la empresa, deben cubrirse los puestos de trabajo. La dotación de personal consiste en reclutar a los aspirantes (candidatos), seleccionar los candidatos más adecuados.

Debe considerar el aumento del potencial humano y desarrollo del individuo: en otras palabras diseñar y poner en marcha programas de formación y perfeccionamiento de los empleados, con oportunidades de mejorar sus capacidades, aumentar su rendimiento hacerlo crecer es una cuestión por la que existen la mayor preocupación. Esto contrarresta el alto coste rotación del personal y se prefiere que los empleados desarrollen carrera dentro de la organización.

La evaluación del desempeño o de la actuación de los empleados: La evaluación tiene una importancia crítica para conocer y hacer reconocimientos de la contribución de los empleados, en dichas evaluaciones, se toman decisiones de ascenso, traslados, formación y retribuciones especiales.

Es de suma importancia la retribución y motivación de los empleados: Una vez los empleados están en sus puestos de trabajo se reconoce su nivel de rendimiento es cuando se determina la retribución.

Cuando hablamos del desarrollo del personal en una institución nos referimos a aquellas actividades designadas a capacitar y motivar a los empleados con el propósito de ampliar sus responsabilidades dentro de la organización. Desarrollar o ampliar las capacidades de los trabajadores, proporciona beneficios a ellos y al organismo. Refuerza a los empleados acrecentando sus habilidades y cualidades y beneficia a la institución

aumentando las habilidades del personal de una manera costo-beneficio-efectividad, que en conclusión ganan todos y se hace más en función del bienestar de los ciudadanos a quien sirve la Fundación como es el caso en estudio.

La capacitación del personal hará que éstos sean más competentes y hábiles para cumplir con las tareas que tengan asignadas, los gerentes de las organizaciones tienen que ver que es más costoso contratar nuevo personal aunque éste tenga los requisitos para el nuevo cargo que se requiere; que desarrollar y capacitar las habilidades del personal ya existente.

Es importante gerenciar la gestión de las personas considerando que al desarrollar las habilidades de los trabajadores, la organización se potencia, se hace más fuerte y competitiva ante el entorno en el que se desenvuelve.

Como se observa los aspectos teóricos antes señalados dan orientación al investigador sobre la importancia que tiene para cualquier institución la capacitación y el desarrollo de las habilidades del capital humano con que cuenta una institución, más aún si es de servicio hacia la comunidad como es el caso de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas.

2.3. Basamento Legal

A continuación se presentan una serie de instrumentos legales que sustentan el estudio.

1. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en sus artículos 88 y 89.

Artículo 88

El estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo.

Artículo 89

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.

2. Ley Orgánica de Trabajo y su Reglamento en sus art 2 y 26

Artículo 2

El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, ampara la dignidad de la persona humana del trabajador y dictara normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.

Artículo 26

Se prohíbe toda discriminación en las condiciones de trabajo basada en edad, sexo, raza, estado civil credo religión, filiación política o condición social.

3. Ley del estatuto de la Función Pública (Capítulo V Planes de Personal. Capacitación y Desarrollo de Personal artículos 63 al 65.

Artículo 63

El desarrollo del personal se logrará mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios o funcionarias públicos; su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación; habitarlos para que asuman nuevas responsabilidades, se adapten a los cambios y progresen la carrera como funcionario público.

Artículo 65

Los programas de formación, capacitación y desarrollo podrán ser ejecutados directamente por los órganos o entes de la Administración Pública Nacional, o podrá recurrirse a la contratación de profesionales o instituciones acreditadas.

4. Ley Orgánica de Administración Pública

Artículo 5

La administración pública debe asegurar a los particulares la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella. Además tendrá entre sus objetivos la continua mejora de los procedimientos servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas y teniendo en cuenta los recursos disponibles.

Artículo 18

El funcionamiento de los órganos y entes de la Administración Pública se sujetará a las políticas, estrategias, metas y objetivos que se establezcan en los respectivos planes estratégicos y compromisos de gestión.

5. Ley Orgánica del Poder Público Municipal

Artículo 77

Los municipios deberán desarrollar programas de gerencia para mejorar la formación continua y elevar la competencia funcional, también deberán crearse un sistema intermunicipal de recursos humanos que facilite la acreditación de conocimiento y experiencias de las personas que laboran con el fin de fomentar las carreras profesionales.

6. Ley del INCES El Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista

Artículo 2.

El Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) tiene por objeto formular, coordinar, evaluar, dirigir y ejecutar programas educativos de formación y capacitación integral, adaptados a las exigencias del modelo de desarrollo socioproductivo socialista bolivariano.

Artículo 6.

Los programas de educación, formación y capacitación del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista se desarrollarán con elevados niveles de calidad, eficiencia, eficacia, flexibilidad y pertinencia social, actualizados y adaptados a las realidades de cada comunidad; enmarcados en una perspectiva de educación integral, continua, permanente, andragógica, para toda la vida y orientada a satisfacer las necesidades del Estado y la sociedad para impulsar el desarrollo endógeno.

7. Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología

Artículo 1

El presente Decreto-Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica y de innovación, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional.

Artículo 42

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

8. Contratación colectiva

9. Normas y políticas internas de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas.

Todos estos instrumentos legales son la base jurídica en que se apoya esta investigación, para el logro de la aplicación de la propuesta del producto del estudio realizado, y que será desarrollada en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas.

2.4. Operacionalización de las variables

A continuación en el cuadro 1 observaremos la Operacionalización de las variables del estudio que nos permitieron orientar las preguntas del cuestionario que fue aplicado a los informantes que estuvieron conformados por los empleados de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, pertenecientes a la nómina fija de dicha institución.

Para desarrollar el programa de capacitación y desarrollo es fundamental el diagnóstico de necesidades y tener claro los conceptos de:

Capacitación

Es una actividad planeada y basada en necesidades reales de conocimientos orientadas a una mejor comprensión, desempeño y actitud del ser humano en su puesto actual o futuro.

Desarrollo

Educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo, generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar en un colaborador.

CUADRO No. 1
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo General: Diseñar un programa de Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, para mejorar el desempeño laboral.

Objetivos específicos	Variable	Indicadores	Instrumento
1.- Diagnosticar las necesidades y áreas críticas para diseñar un programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas.	Necesidades y áreas críticas para diseñar un programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano	Necesidades de: -Adiestramiento -Capacitación -Desarrollo -Competencias -Unidades	Parte I, P'5 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10, 11, 12,13, 14, 15, 16, 23,
2.-Determinar la factibilidad social y administrativa de implantar un Programa Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas.	Factibilidad social y administrativa de implantar un Programa Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano	Recursos: -Tiempo -Factibilidad social -Factibilidad administrativa -Cursos fines de semana -Participación -Programa -Normas	17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29
3.- Diseñar un programa de Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, que contemple objetivos, contenidos programáticos y estrategias para la implantación del programa.	Programa de Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano de la Fundación del Niño del Municipio Barinas.	Análisis de los resultados Diseño del Programa	Parte I pregunta 5, 30 y 31

Fuente: Datos de la Investigación 2009

2.5. Glosario de Términos Técnicos

Adiestramiento

Es el proceso de enseñanza-aprendizaje orientado a dotar a una persona de conocimientos, y desarrollarle habilidades para que alcance los objetivos de su puesto de trabajo.

Aprendizaje

Es un cambio observable en la conducta hacia una creciente precisión en la respuesta o reacción. El aprendizaje es algo que sucede dentro del ser humano

Áreas críticas

Son aquellos procesos básicos que requieren un control para el éxito de la organización, dichos procesos deben configurarse en el nivel operativo del sistema a controlar

Capacitación

Es una actividad planeada y basada en necesidades reales de conocimientos orientadas a una mejor comprensión, desempeño y actitud del ser humano en su puesto actual o futuro.

Capacidades

Las capacidades son habilidades complejas que una vez adquiridas modifican la forma en que uno comprende, actúa y se ubica en diferentes contextos y situaciones. Cuando una capacidad está incorporada, pasa a formar parte del modo de relacionarse de esa persona con el mundo. El análisis acerca de las capacidades, cómo se enseñan y aprenden, es un tema aún en investigación. En esta nota presentamos algunas aproximaciones al tema.

Capital Humano

Capacidades, actitudes, destrezas y conocimientos que cada miembro de la empresa aporta a ésta, es decir, forman activos individuales, e intransferibles.

Desarrollo

Educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo, generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar en un colaborador.

Diagnóstico

El término indica el análisis que se realiza para determinar cuál es la situación y cuáles son las tendencias de la misma. Esta determinación se realiza sobre la base de informaciones, datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

Educación

Es toda influencia que el ser humano recibe del ambiente social, durante toda su existencia, para adaptarse a las normas y los valores sociales vigentes y aceptados.

Entrenamiento

Es un proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

En administración: Es la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo.

Formación

Es la primera etapa de desarrollo de un individuo o grupo de individuos que se caracteriza por una programación curricular en alguna disciplina y que permite a quien la obtiene alcanzar niveles educativos cada vez más elevados.

Habilidades

Las capacidades son habilidades complejas que una vez adquiridas modifican la forma en que uno comprende, actúa y se ubica en diferentes contextos y situaciones. Cuando una capacidad está incorporada, pasa a formar parte del modo de relacionarse de esa persona con el mundo. El análisis acerca de las capacidades, cómo se enseñan y aprenden, es un tema aún en investigación.

Recursos

Son todos aquellos medios que contribuyen a la producción y distribución de los bienes y servicios de que los seres humanos hacen uso.

Tiempo

Es la magnitud física con la que medimos la duración o separación de acontecimientos sujetos a cambio, de los sistemas sujetos a observación

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Establecer una metodología para realizar una investigación es fundamental, por cuanto es a través de ella que se explica detenidamente las fases y tareas que se seguirán para lograr los objetivos del estudio que se propone.

Además, este capítulo comprende definir la naturaleza de la investigación, el tipo y el diseño del estudio y las fases metodológicas aplicadas en la investigación proyectiva que se contemplan en las normativas metodológicas vigentes.

Con relación al tema Balestrini (2006), comenta que:

Es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionales operacionalizados. (p. 125).

3.1. Tipo de Investigación

La investigación que se realizó esta sustentada en la obtención y análisis de datos provenientes de documentos, informes de gestión y administrativos de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, cuyo objetivo sugiere que la investigación se encuentra enmarcada en un diseño documental de tipo bibliográfico, descriptivo y de campo.

A fin de elaborar el diagnóstico de la situación existente en cuanto a las necesidades reales de capacitación y desarrollo del personal de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, que permitió conocer la realidad objeto de estudio, podemos decir que es bibliográfica por lo antes mencionado de la revisión de documentos, textos para revisar teorías que dieron sustento al basamento teórico, así como investigaciones anteriores referidas al tema tratado.

La investigación es de tipo descriptiva, al respecto Hernández y otros (2004), refieren que la investigación descriptiva es aquella que:

“Busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis. Con un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se miden cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.”. (p. 56).

El estudio está enmarcado en la modalidad de estudios de proyectos, sustentado en el Manual para la Elaboración del Trabajo de Grado Conducente a Grado Académico de Especialización, Maestría y Doctorado de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado (UCLA) (2002), se puede decir que éstos estudios son entendidos como “una proposición sustentada en un modelo viable para resolver un problema práctico planteado, tendente a satisfacer necesidades institucionales o sociales y pueden referirse a la formulación de políticos, programas, tecnología, métodos y procesos”. (p.63).

El estudio estará enmarcado en la modalidad de proyecto factible que según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2004) “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Puede referirse a la formulación de políticas, programas, tendencias, métodos o procesos” (p.10).

En relación con lo antes expuesto, el estudio que se realizó comprendió una descripción de una situación real, ya que se obtuvo información acerca de los aspectos y elementos que están relacionados con las necesidades de capacitación y desarrollo del capital humano de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas.

Basándonos en el Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2004), se entiende por Investigación de Campo:

“el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia. Los datos de interés son recogidos directamente de la realidad” (p. 87).

En tal sentido, esta investigación estuvo delimitada en realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación y desarrollo del personal de la Fundación del Niño del municipio Barinas estado Barinas con el propósito de diseñarles un programa de capacitación para el capital humano de la misma en busca de lograr una mejor calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de dicha institución a la comunidad de usuarios.

3.2. Diseño de la Investigación

Para las fases del diseño de esta investigación descriptiva, se fundamentó bajo la característica del estudio de campo con apoyo bibliográfico. Al respecto, Hernández y Otros (2006), explican lo siguiente “el diseño señala al investigador lo que se debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se han planteado y analizar con certeza la (s) hipótesis formuladas en un contexto particular”. (p. 108). Esto servirá de soporte al investigador en el proceso de planeación del trabajo que quiere abordar en la perspectiva del conocimiento científico.

En cuanto al estudio de campo, Balestrini (2006) comenta que este “se obtiene a partir de la aplicación de las técnicas documentales, en los informes de otras investigaciones donde se recolectaron esos datos, y/o a través de las diversas fuentes documentales”. (p. 132). Éste concepto se aplica a este estudio porque se requiere el levantamiento de información, respecto a las necesidades que tiene el personal de la fundación en cuanto a su capacitación y adiestramiento, factor clave para el mejor funcionamiento de la institución.

En función de los objetivos propuestos la investigación se orientó hacia la incorporación de un estudio de campo. Por cuanto este diseño de investigación permite no solo observar, sino recolectar los datos directamente de la realidad de la institución, para posteriormente analizar e interpretar los resultados.

Para desarrollar el estadio o fase descriptiva con el fin de obtener un diagnóstico preciso de la situación bajo estudio, se utilizaron instrumentos estructurados, en primer término se revisaron diversas fuentes de carácter documental para estructurar el marco teórico soporte de la investigación, y se elaboro el instrumento a ser aplicado. (Cuestionario). Luego se aplico el cuestionario y se obtuvo información sobre factores internos y externos que están involucrados directamente con la capacitación y desarrollo del capital humano de la fundación

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población fueron aquellos elementos que a juicio del investigador representaron los aspectos que este considero de importancia para el logro de sus objetivos.

Tamayo y Tamayo (2001) explican que la población “es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población posee una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p.96).

Balestrini (2006), señala que la población o universo “es el conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes” (p.47).

En general la población comprende un conjunto de todos los elementos (personas, hechos o cosas), dentro del ámbito espacial establecido, dotados de la capacidad para emitir la información que el estudio requiere, con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados.

Se seleccionó como población objeto de estudio al personal que labora en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, conformado por veintinueve (29) trabajadores.

3.3.2. Muestra

Según comenta Sabino (2004), la muestra bajo enfoque cuantitativo “es una parte o subconjunto de la población objeto de estudio, en la que se supone están presentes las características motivos del estudio y que identifican a la totalidad de los individuos”. (p.98). Para este estudio la muestra fue el personal que actualmente trabaja en la institución y que pertenecen a la nómina de personal fijo, en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, quienes se comportaron como los informantes en este estudio.

Para los efectos de esta investigación la población y la muestra fueron la misma veintinueve (29) trabajadores.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos que es la fase que permite lograr parcialmente los objetivos de investigación fue necesario utilizar técnicas como la observación directa y la revisión documental e instrumentos como el cuestionario (ver anexo N° 1).

Con respecto a la recolección de los datos, Balestrini (2006), afirma que en ésta actividad:

Se trata de introducir en primer término, aquellas técnicas relacionadas con el análisis documental de las fuentes bibliográficas, pero que al mismo tiempo facilitará la redacción del trabajo escrito como los son, las técnicas de: análisis de contenido, observación documental, presentación resumida de un texto, resumen analítico, y el análisis crítico. (p. 147).

Según Tamayo y Tamayo (2001), la recolección de los datos depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma y puede efectuarse desde la simple ficha bibliográfica, observación, entrevista, cuestionarios o encuestas.

Tamayo (2001), define el cuestionario como: “Un instrumento que contiene aspecto del fenómeno que se consideran esenciales y precisa el objeto de estudio”. (p.103).

Indica Tamayo (2001), según lo anterior expuesto, que el cuestionario debe proyectar un conocimiento previo del fenómeno que se va a investigar, por lo que es necesario establecer una serie de pautas que conduzca al investigador requerir la información que el necesita, que es prioritaria para lograr los objetivos que se propone en la investigación.

3.5 Validez y Confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez

Se refiere a la validez del instrumento el cual se hace a través de juicios de expertos, atendiendo a los criterios de coherencia de los ítems con los objetivos, redacción, pertinencia y validez interna (de contenido), y la confiabilidad será una vez que se determine la muestra.

La validez del instrumento se determinó a través de la técnica “juicio de experto”. Un Metodólogo, un Estadístico y un experto en Gerencia Empresarial. (Ver anexo 2). Al respecto, Sabino (2004) comenta que “la validez indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida o de y no otras parecidas”. (p.100).

La revisión de los expertos permitió el diseño del cuestionario con los ítems que se adaptaron al estudio y que fue el que se aplicó a la muestra piloto y posteriormente a la totalidad de la muestra.

3.5.2. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se puede definir como la carencia relativa de errores de medición de un instrumento. Veliz (2007), afirma que ésta se refiere “al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”. (p.24). Es decir, la confiabilidad del instrumento, se refiere a la aplicación del mismo, a una pequeña porción de la población, con el objetivo de asegurar que las preguntas sean claras, estén en orden sucesivo y lógico, para así descubrir problemas o fallas del mismo, que puedan ocasionar retrasos al momento de la tabulación, así como desviaciones de la información

requerida. Esto se hace con la prueba piloto y a estos resultados se le aplicó el coeficiente estadístico Alpha de Cronbach.

A continuación en el cuadro siguiente podemos observar los resultados de la confiabilidad del cuestionario la cual dio como resultado Alpha = 0,796 considerada como alta.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	29	100,0
	Excluidos(a)	0	,0
	Total	29	100,0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,796	,816	29

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
item1	2,69	1,004	29
item2	2,83	,966	29
item3	2,07	1,252	29
item4	2,55	1,152	29
item5	2,90	1,175	29
item6	1,45	,686	29
item7	3,55	,572	29
item8	3,59	,682	29
item9	3,48	,634	29
item10	3,07	1,067	29
item11	3,79	,412	29
item12	2,93	1,132	29
item13	3,24	,739	29
item14	3,86	,351	29
item15	4,00	,267	29
item16	2,97	1,149	29
item17	3,93	,258	29
item18	3,34	,897	29
item19	3,69	,541	29
item20	3,55	,736	29
item21	2,28	1,222	29
item22	2,93	,884	29
item23	3,24	,830	29
item24	3,86	,351	29
item25	3,90	,310	29
item26	3,86	,351	29
item27	3,79	,491	29
item28	3,86	,351	29
item29	3,93	,258	29

Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	3,281	1,448	4,000	2,552	2,762	,412	29
Varianzas de los elementos	,620	,067	1,567	1,500	23,556	,252	29

Se ha calculado la matriz de covarianzas y se utiliza en el análisis.

3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos

Después de recopilados los datos con los instrumentos que se diseñaron para esta investigación fue necesario procesarlos, es decir elaborarlos estadísticamente, ya que la cuantificación por medio de la estadística nos permitió llegar a conclusiones de los objetivos planteados.

Para efecto particular de esta investigación, se conto con el apoyo del software estadístico SPSS Versión 17,5 con el cual también se determinó el Coeficiente Alfa de Cronbach para establecer la Confiabilidad del instrumento.

Con estas técnicas, sostiene Balestrini (2006) lo que se aspira es "...dar una visión general de los resultados, y los cálculos descriptivos permitirán al investigador desarrollar un bosquejo que explique las características de la situación y determine las debilidades que presenta la realidad objeto de estudio".

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO

A continuación en este capítulo se hace una descripción detallada de los resultados obtenidos producto del análisis estadístico de las preguntas del cuestionario aplicado a la muestra seleccionada. Se explican sólo los porcentajes más representativos en función de los objetivos del estudio.

Aspectos personales y profesionales

Pregunta 1 Sexo del Entrevistado

Cuadro 2

Sexo del entrevistado

ENUNCIADO	Masculino		Femenino	
	f	%	f	%
Sexo	8	27,6	21	72,4

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

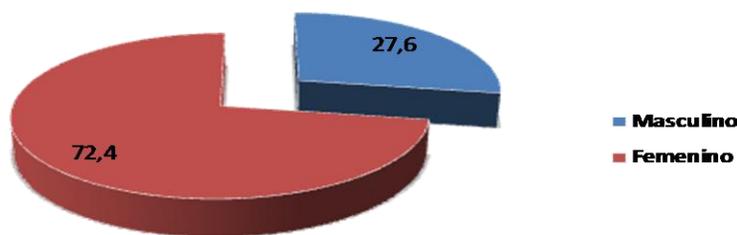


Gráfico 2 Sexo del entrevistado

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Como se evidencia en el cuadro 2 y gráfico 2, el 27,6% de los informantes son del sexo masculino y el 72,4 % son del sexo femenino, lo que nos indica que el mayor porcentaje de trabajadores de la Fundación son mujeres.

Pregunta 2 Edad de los entrevistados

Cuadro 3

Edad de los entrevistados

ENUNCIADO		
	f	%
Entre 20 y 25 años	2	6,9
Entre 26 y 30 años	10	34,5
Entre 31 y 35 años	6	20,7
Entre 36 y 40 años	7	24,1
Entre 41 y 45 años	3	10,3
Entre 46 y 50 años	1	3,4
Más de 51 años	0	0

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

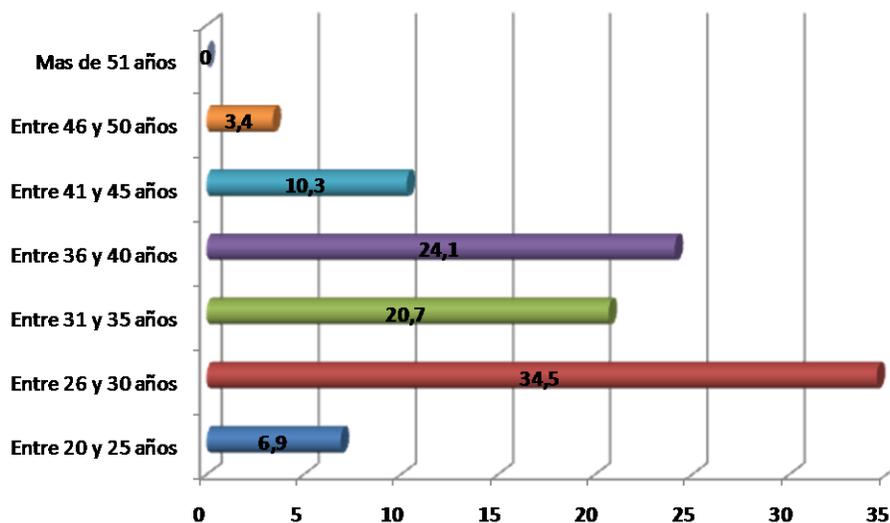


Gráfico 3 Edad de los entrevistados

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Con respecto a la pregunta número dos, se observa en el cuadro 3 y gráfico 3, que en relación con la edad de los entrevistados, lo más representativo es que el 34,5% de los informantes tienen edades entre 26 y 30 años, el 24,1% tiene entre 36 y 40 años y el 20,7% edades entre 31 y 36 años, siendo estos resultados considerados que el personal de la fundación es joven.

Pregunta 3 Nivel educativo del personal de la fundación

Cuadro 4

Nivel educativo del personal de la fundación

ENUNCIADO		
	f	%
Primaria	1	3,4
Bachiller	3	10,3
Técnico Superior Universitario	4	13,8
Licenciatura	19	65,5
Maestría	1	3,4
Especialización	1	3,4

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

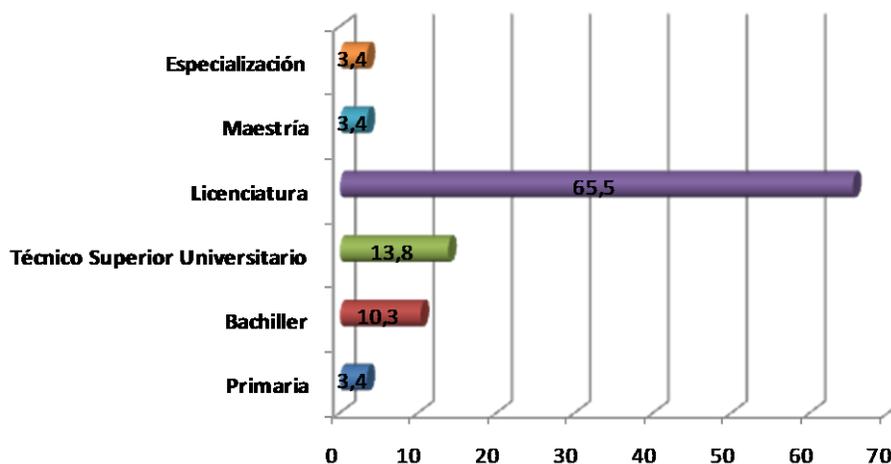


Gráfico 4 Nivel educativo del personal de la fundación

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Como se evidencia en el cuadro 4 y gráfico 4, sobre el nivel educativo del personal de la fundación es importante destacar que el 65,5% son Licenciados, representando esto un alto porcentaje, el 13,8 son Técnicos Superiores Universitarios y el 10,3 % Bachilleres siendo esto un reflejo de buen nivel de formación del personal de la institución.

Pregunta 4

¿Qué Cargo ocupa en la Fundación del Niño del Municipio Barinas?

Cuadro 5

Cargo que ocupa en la Fundación del Niño del Municipio Barinas

ENUNCIADO		
	f	%
Especialista	1	3,4
Supervisor de capacitación y monitoreo	1	3,4
Docente aula	8	27,6
Recursos humanos	1	3,4
Asistente administrativo	3	10,3
Educadora de la calle	2	6,9
Coordinador del Programa	2	6,9
Gerente Administrativo	1	3,4
Secretaria de presidencia	2	6,9
Agente de Retención	8	27,6

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

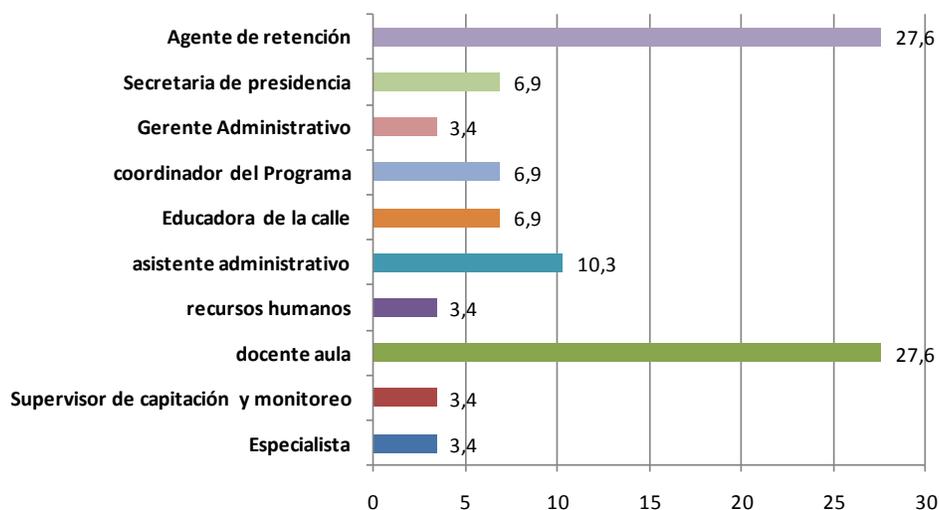


Gráfico 5. Cargo que ocupa en la Fundación del Niño del Municipio Barinas

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Como se puede observar en el cuadro 5 y gráfico 5, se evidencia bien en los mismos los cargos que ocupan los trabajadores de la fundación, observándose que el 27,6% son Docentes de Aula y también hay 27,6 % Agentes de y un 10,3% Asistentes Administrativos siendo estos porcentajes los mas representativos.

Pregunta 5

¿Cuáles cursos de capacitación serían de su preferencia?

Cuadro 6
Cursos de capacitación de su preferencia

ENUNCIADO		
	f	%
Terapias de conductas	1	3,4
manejo de grupo, manejo de miedo escénico, urgencia socorristas	2	6,9
Computación	1	3,4
Curso de Motivación	2	6,9
Maestría - Post grado	3	10,3
Gerencia Empresaria, Mercadeo, Gerencia en Recursos Humanos	2	6,9
Actualización tributaria	18	62,1

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

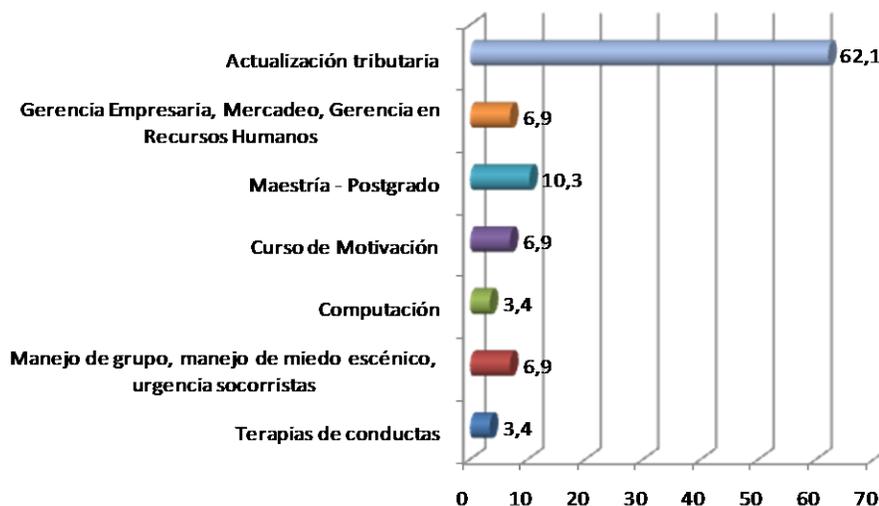


Gráfico 6 Cursos de capacitación de su preferencia

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Como se evidencia en el cuadro 6 y gráfico 6 el 62, % del personal de la fundación prefiere realizar un curso de actualización tributaria, siendo este porcentaje muy representativo que demuestra la necesidad de capacitarse en dicha área.

Pregunta 6

¿Realizan programas de inducción al personal que contratan una vez terminada la selección?

Cuadro 7

Realizan programas de inducción al personal

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	6	20,7	13	44,8	5	17,2	5	17,2

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

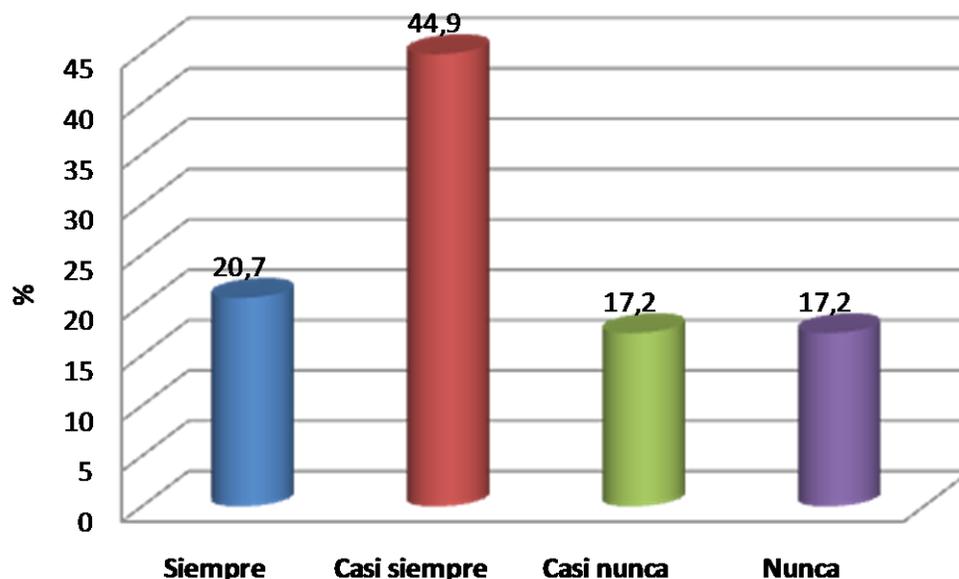


Gráfico 7 Realizan programas de inducción al personal

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se pudo observar que el 65,5% de los encuestados manifestaron entre siempre y casi siempre que se realizan programas de inducción al personal que contratan una vez terminado el período de selección, esta es una fortaleza para la fundación por cuanto se preocupan de la formación del personal de nuevo ingreso con miras a garantizar una mejor adopción y control de las tareas que deben cumplir los funcionarios.

Pregunta 7

¿Aplican programas de capacitación y desarrollo al personal?

Cuadro 8
Programas de capacitación y desarrollo

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	F	%
2.	7	24,1	14	48,3	4	13,8	4	13,8

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

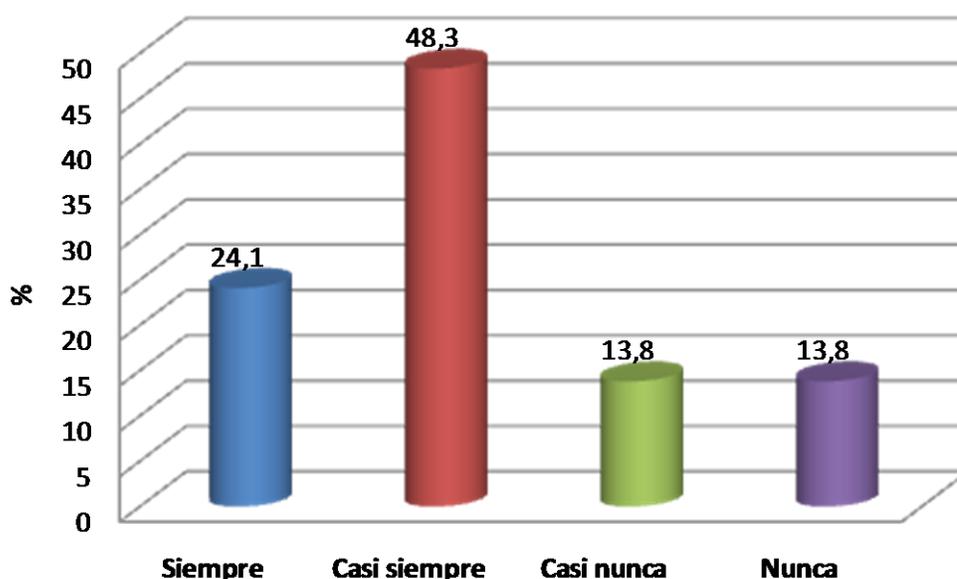


Gráfico 8 Programas de capacitación y desarrollo

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Según los resultados obtenidos de esta pregunta, el 72,4% de los encuestados manifestaron que SIEMPRE y CASI SIEMPRE se aplican programas de capacitación y desarrollo al personal esto hace indicar que la fundación tiene dentro de sus políticas capacitar a sus trabajadores lo que redundará en una mejor calidad en la atención de los programas que ella desarrolla.

Pregunta 8

¿Ha participado en el diseño de los programas de cursos que le dictan al personal?

Cuadro 9

Participación en el diseño de los programas de cursos

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	F	%
3.	6	20,7	5	17,2	3	10,3	15	51,7

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

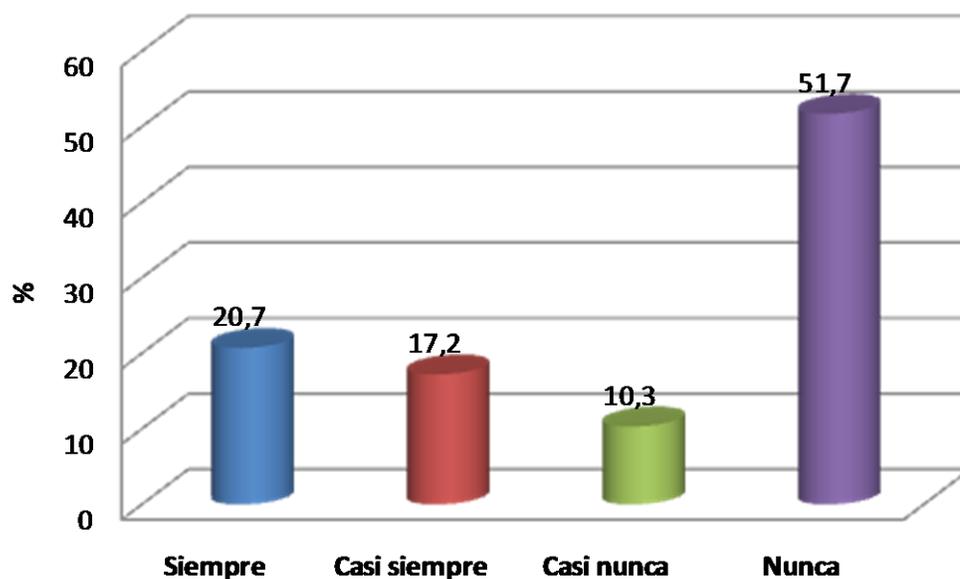


Gráfico 9 Participación en el diseño de los programas de cursos

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Como se evidencia en el cuadro 9 y gráfico 9, el 51,7% de los informantes manifestaron que nunca han participado en el diseño de programas de cursos en la institución, esto refleja una debilidad por cuanto para que los cursos que se dicten en una institución sean productivos y acorde a los objetivos de la misma, y deben ser producto de la Participación de todo el personal en función de las necesidades de capacitación que tengan los funcionarios para desarrollar más eficientemente sus labores en la fundación y prestar mejores servicios a la comunidad de usuarios.

Pregunta 9

¿Conoce las normativas legales que rigen el proceso de formación del personal en la institución?

Cuadro 10

Normativas legales que rigen el proceso de formación del personal

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	F	%	f	%	f	%
4.	7	24,1	10	34,5	4	13,8	8	27,6

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

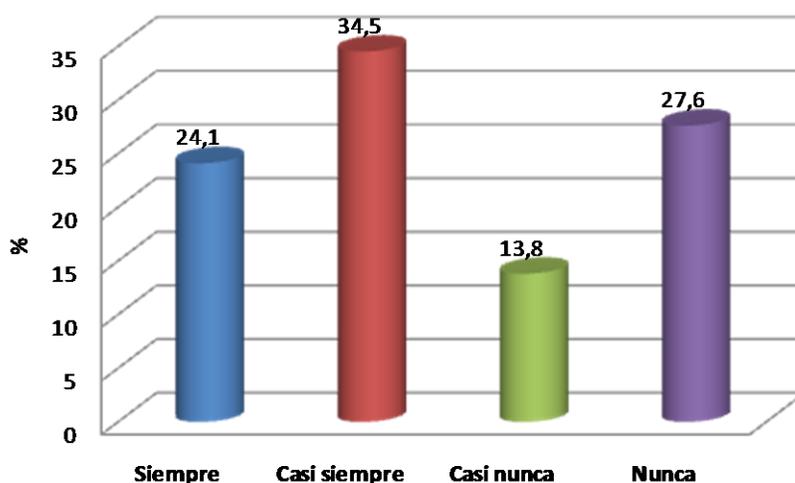


Gráfico 10 Normativas legales que rigen el proceso de formación del personal

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Con respecto a esta pregunta, se observa en el cuadro 10 y gráfico 10, que el 54,6% de los informantes dicen que entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE conocen las normativas que rigen el proceso de formación del personal en la fundación, lo que demuestra que por lo menos más del cincuenta por ciento de los trabajadores está en conocimiento de las normas de la gestión del proceso de cómo capacitarse en la institución y que deben hacer uso de ellas en función de las necesidades del cargo que desempeñan.

Pregunta 10

¿Se cumple con la normativa que rige el proceso de formación del personal en la institución?

Cuadro 11

Cumplen la normativa del proceso de formación del personal

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
5.	12	41,4	8	27,6	3	10,3	6	20,7

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

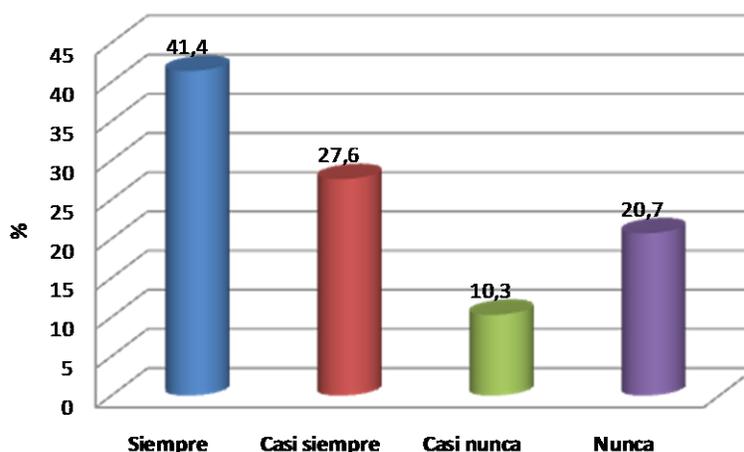


Gráfico 11 Cumplen la normativa del proceso de formación

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Como se evidencia en el cuadro 11 y gráfico 11, es importante mencionar que entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE el 69% de los informantes manifestaron que la fundación cumple con la normativa del proceso de formación del personal. Este porcentaje es significativo lo que induce a pensar que si se cumple con el proceso de formación del personal, sin embargo no se realizan los cursos considerando una planificación donde los funcionarios participen en la selección de los cursos de acuerdo con las necesidades, como se observa en los resultados de la pregunta 8.

Pregunta 11

¿Presenta dificultades para realizar sus tareas?

Cuadro 12

Dificultades para realizar sus tareas

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	F	%	f	%	f	%
6.	0	0	3	10,3	7	24,2	19	65,5

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

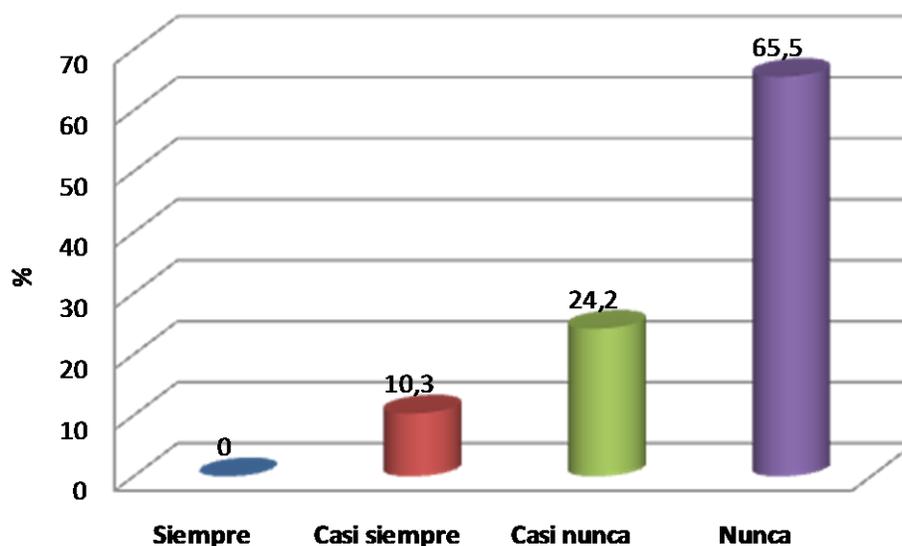


Gráfico 12 Dificultades para realizar sus tareas

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se pudo observar que el 65,5% de los encuestados manifestaron que NUNCA y el 24,2% dijeron que CASI NUNCA tienen dificultades para realizar sus tareas, siendo esta una fortaleza para la institución por cuanto éstos resultados indican que los trabajadores no encuentran dificultades para cumplir de manera eficiente su labor diaria en la fundación.

Pregunta 12

¿Los supervisores coordinan con los supervisados el cumplimiento de las tareas?

Cuadro 13

Coordinación de la Supervisión en el cumplimiento de las tareas

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	F	%
7.	17	58,6	11	37,9	1	3,4	0	0

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

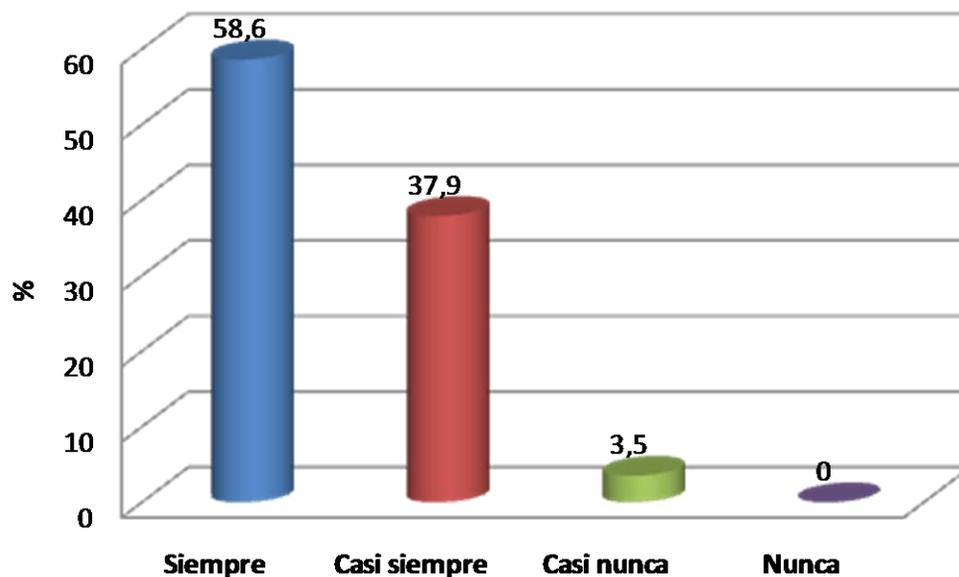


Gráfico 13 Coordinación de la Supervisión en el cumplimiento de las tareas

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se pudo observar que el 96,5% de los encuestados manifestaron que SIEMPRE y CASI SIEMPRE que los supervisores coordinan con los supervisados el cumplimiento de las tareas. Aspecto positivo para la fundación siendo un indicativo de fortaleza para el logro de los objetivos institucionales.

Pregunta 13

¿Los supervisores observan el cumplimiento de las tareas diarias?

Cuadro 14

Supervisión del cumplimiento de las tareas

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	F	%
8.	19	65,6	9	31,0			1	3,4

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

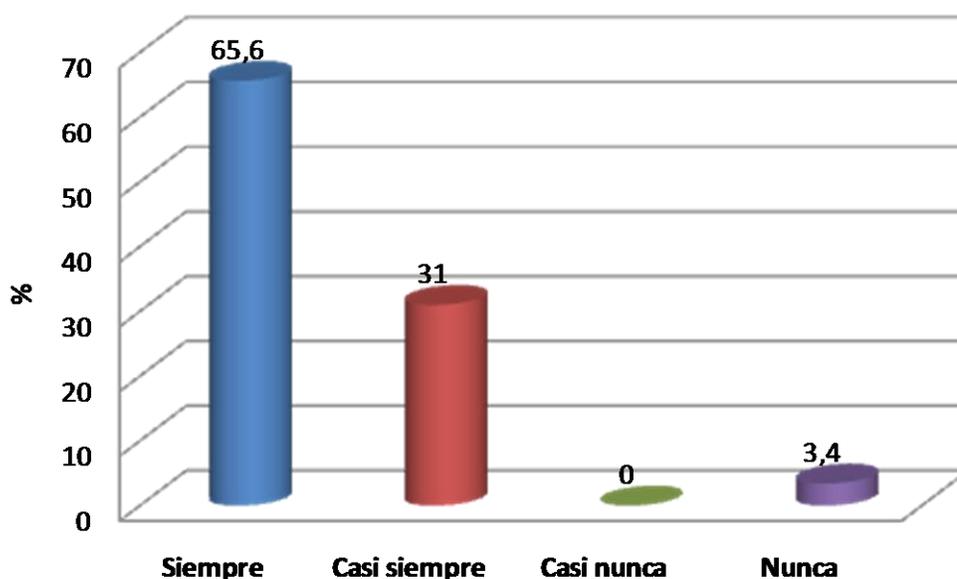


Gráfico 14 Supervisión del cumplimiento de las tareas

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Con respecto a la pregunta número trece, se observa en el cuadro 14 y gráfico 14, que el 96,6% de los informantes dicen que SIEMPRE y CASI SIEMPRE, los supervisores observan el cumplimiento de las labores de los trabajadores, lo cual se considera como un aspecto positivo (fortaleza) de control, debido a que el proceso de supervisión debe ser cumplido y respetado de acuerdo con las normas vigentes en la institución.

Pregunta 14

¿Existen procedimientos que permitan medir lo planificado de lo cumplido en el trabajo diario?

Cuadro 15

Procedimientos que miden lo planificado de lo cumplido

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	F	%	f	%	F	%
9.	16	55,2	11	37,9	2	6,9	0	0

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

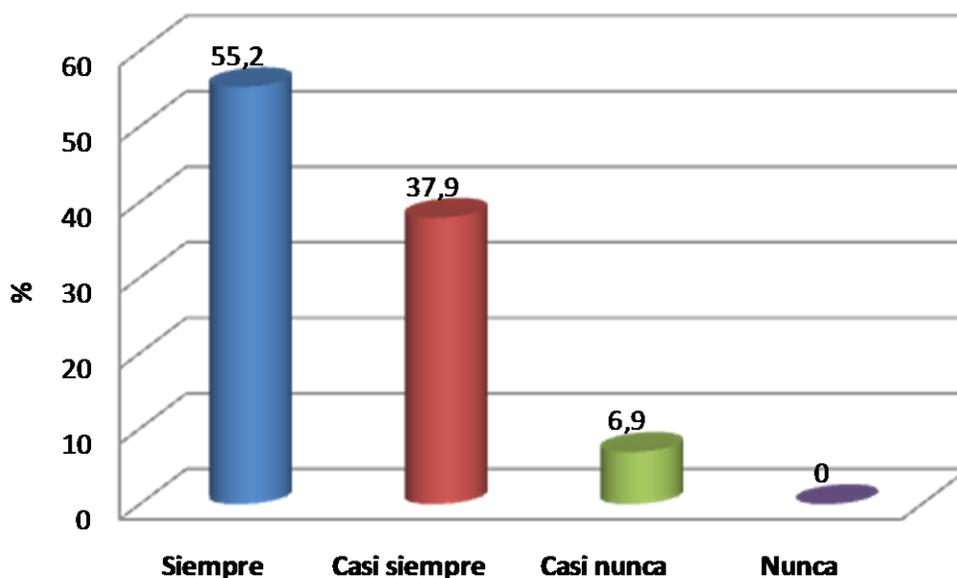


Gráfico 15 Procedimientos que permitan medir lo planificado de lo cumplido

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Como se evidencia en el cuadro 15 y gráfico 15, es mencionar que el 93,1 % de los informantes manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE, que existen procedimientos que permiten medir lo planificado con lo cumplido o ejecutado, siendo un alto porcentaje lo que se considera como una fortaleza para la fundación.

Pregunta 15

¿Se reportan las necesidades de adiestramiento del personal?

Cuadro 16

Necesidades de adiestramiento del personal

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
10.	13	44,8	9	31,0	3	10,3	4	13,8

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

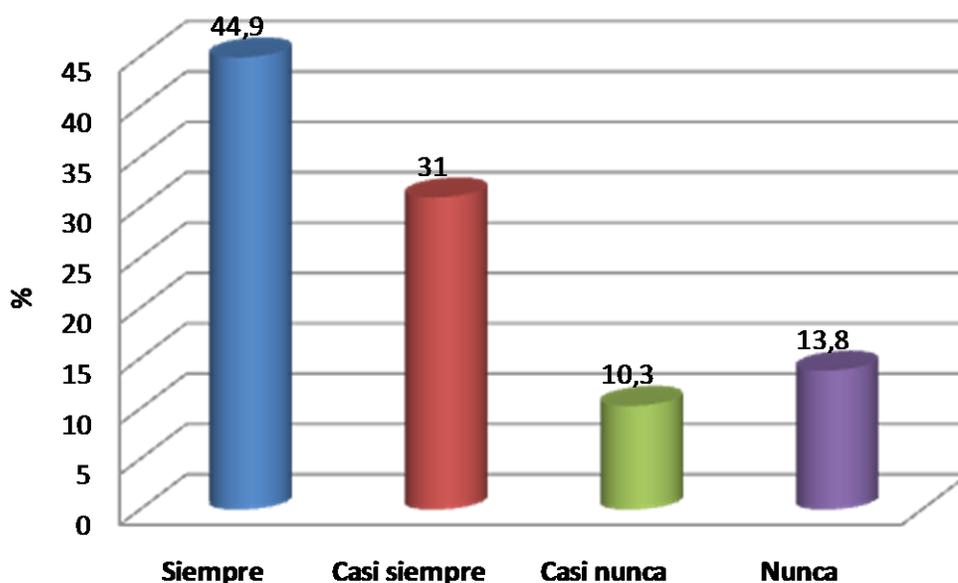


Gráfico 16 Necesidades de adiestramiento del personal

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Como se observa en el cuadro 16 y gráfico 16, los encuestados manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE 75,8% que en la fundación se reportan las necesidades de adiestramiento del personal, esto representa una información importante para que en lo futuro el programa de capacitación y desarrollo del personal se adapte a las necesidades y a la situación actual de los funcionarios y de la institución.

Pregunta 16

¿Considera que está capacitado para el trabajo que realiza?

Cuadro 17

Está capacitado para el trabajo que realiza

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
11.	23	79,3	6	20,7	0	0	0	0

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

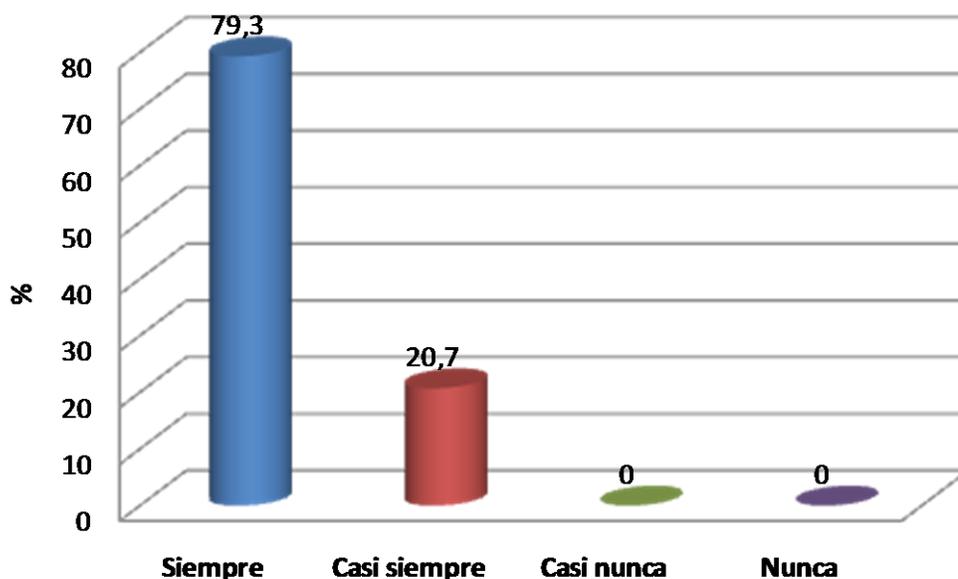


Gráfico 17 Está capacitado para el trabajo que realiza

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se pudo observar que el 100% de los encuestados manifestaron estar capacitados para el trabajo que realizan, esta es una fortaleza muy significativa para la fundación, lo que debe ser un indicativo en una prestación de servicios eficientes hacia la comunidad.

Pregunta 17

¿Considera que necesita adiestramiento para mejorar la labor que realiza?

Cuadro 18

Necesidades de adiestramiento

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
12.	12	41,4	8	27,6	4	13,8	5	17,2

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

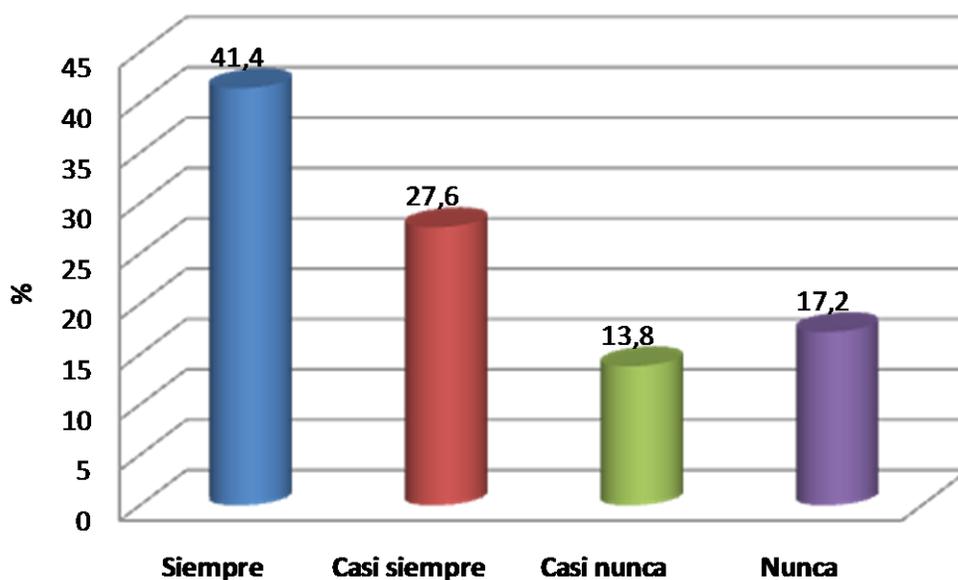


Gráfico 18 Necesidades de adiestramiento

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se observa en el cuadro 18 y en el gráfico 18, que el 69% de los entrevistados manifestaron entre SIEMPRE Y CASI SIEMPRE, tener necesidades de adiestramiento para mejorar la labor que realizan.

Pregunta 18

¿La Fundación le da oportunidades para desarrollar habilidades y destrezas para aumentar sus competencias?

Cuadro 19

Oportunidades para desarrollar habilidades, destrezas y competencias

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	F	%	f	%	F	%
13.	11	37,9	15	51,7	2	6,9	1	3,4

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

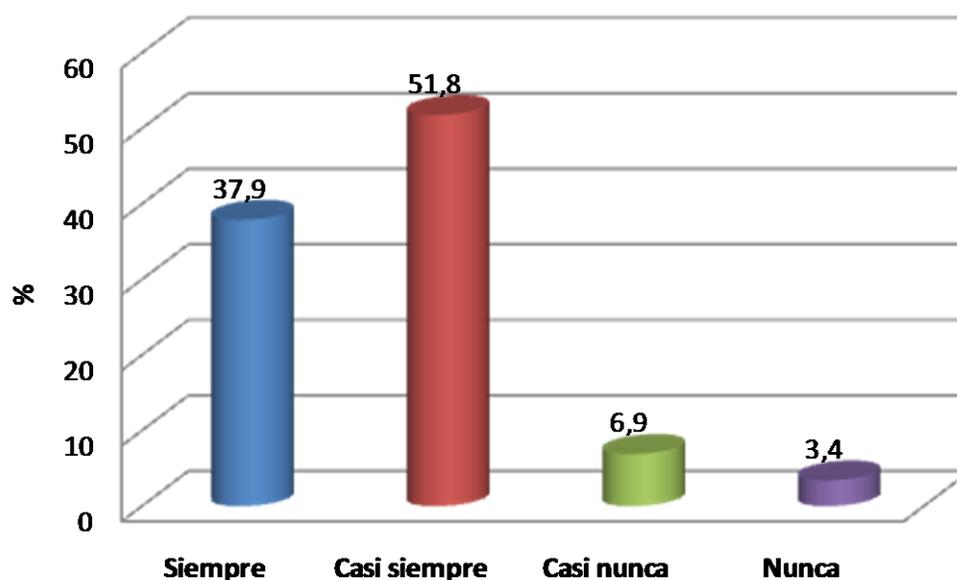


Gráfico 19 Oportunidades para desarrollar habilidades, destrezas y competencias.

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se evidencia en el cuadro 19 y gráfico 19, que el 86,6% de los encuestados manifestaron entre SIEMPRE Y CASI SIEMPRE que la fundación les da oportunidades para desarrollar sus habilidades, destrezas y así aumentar sus competencias laborales, aspecto que se considera una fortaleza en la gestión de personal.

Pregunta 19

¿Considera que la Fundación debe adiestrar al personal para ser más eficiente?

Cuadro 20

La Fundación debe adiestrar al personal

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	F	%
14.	25	86,2	4	13,8	0	0	0	0

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

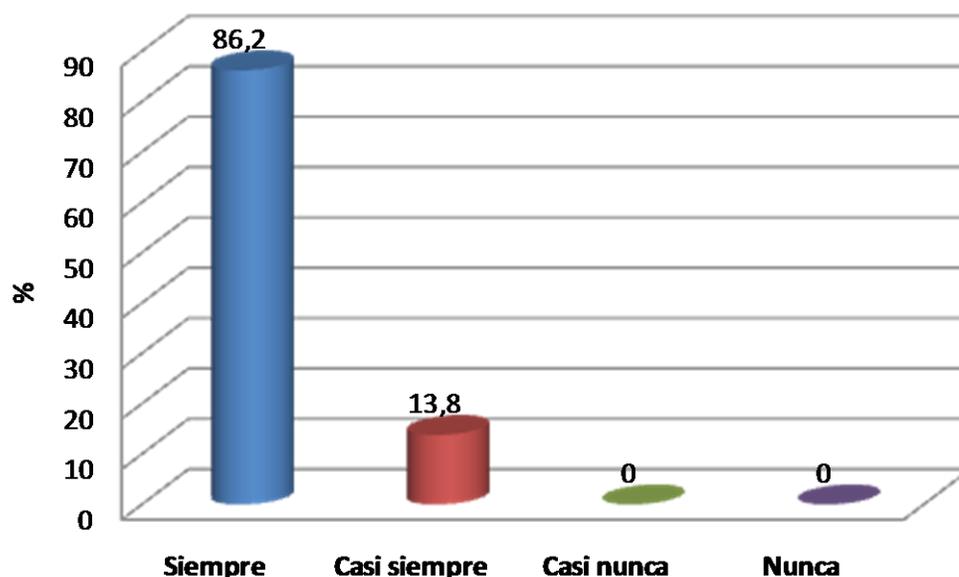


Gráfico 20 La Fundación debe adiestrar al personal

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se pudo observar que el 100% de los encuestados manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE que la fundación debe adiestrar a su personal para que este cumpla con su labor de manera más eficiente, y así garantizar un buen servicio a la colectividad y cumplir con la función social de dicha institución.

Pregunta 20

¿Considera que al trabajador se debe adiestrar para lograr un mejor desempeño?

Cuadro 21

Considera que al trabajador se debe adiestrar

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
15.	1	3,5	27	93,1	1	3,4	0	0

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

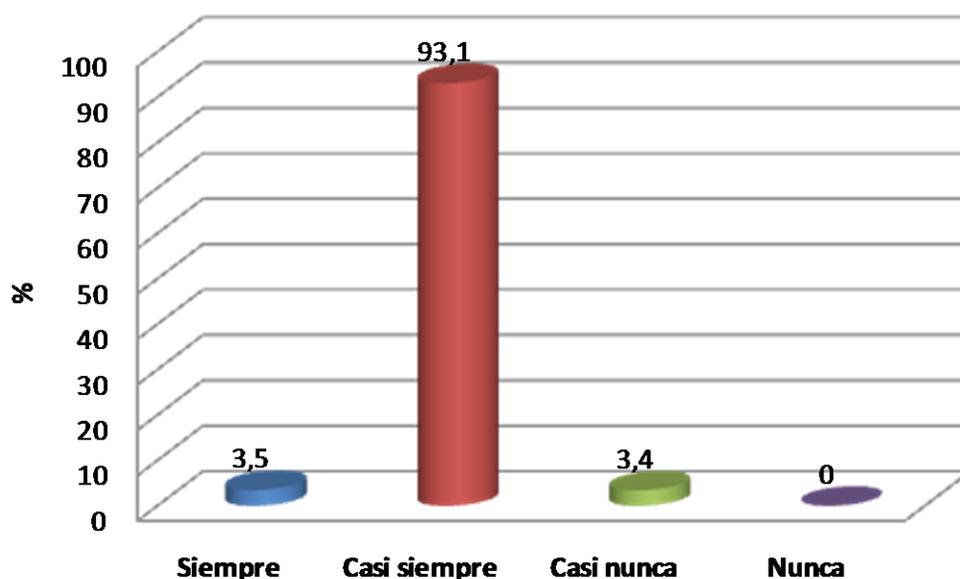


Gráfico 21 Considera que al trabajador se debe adiestrar

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se observa que el 86i% de los informantes manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE que el trabajador se debe adiestrar para lograr un mejor desempeño en las labores que este realiza, y así responder ante los servicios que solicitan los usuarios de la fundación.

Pregunta 21

¿Existen Manuales de Procedimientos donde se registre el proceso de Capacitación y desarrollo del personal?

Cuadro 22

Manuales de Procedimientos que registran el proceso de Capacitación y desarrollo del personal

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
16.	12	41,4	10	34,5	1	3,4	6	20,7

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

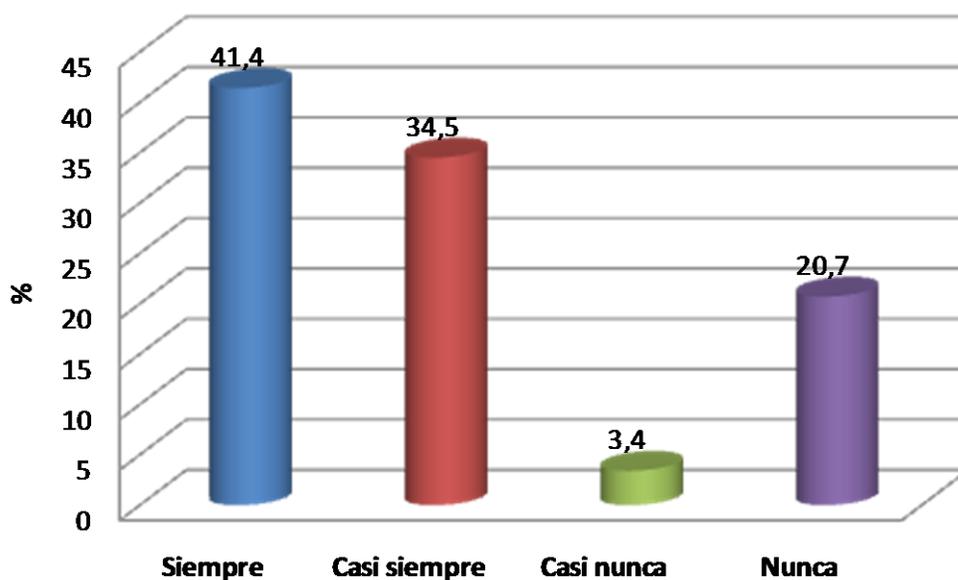


Gráfico 22 Manuales de Procedimientos que registran el proceso de Capacitación y desarrollo del personal

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Según los resultados obtenidos de esta pregunta, el 75,9% de los encuestados manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE que el proceso de capacitación y desarrollo está registrado en los Manuales de Procedimientos de la fundación, esto indica que la institución tiene formalizado dicho proceso y lo que debe darle es cumplimiento de acuerdo con su contenido.

Pregunta 22

¿Estaría dispuesto a participar en un programa de capacitación?

Cuadro 23

Disposición en participar en un programa de capacitación

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
17.	27	93,1	2	6,9	0	0	0	0

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

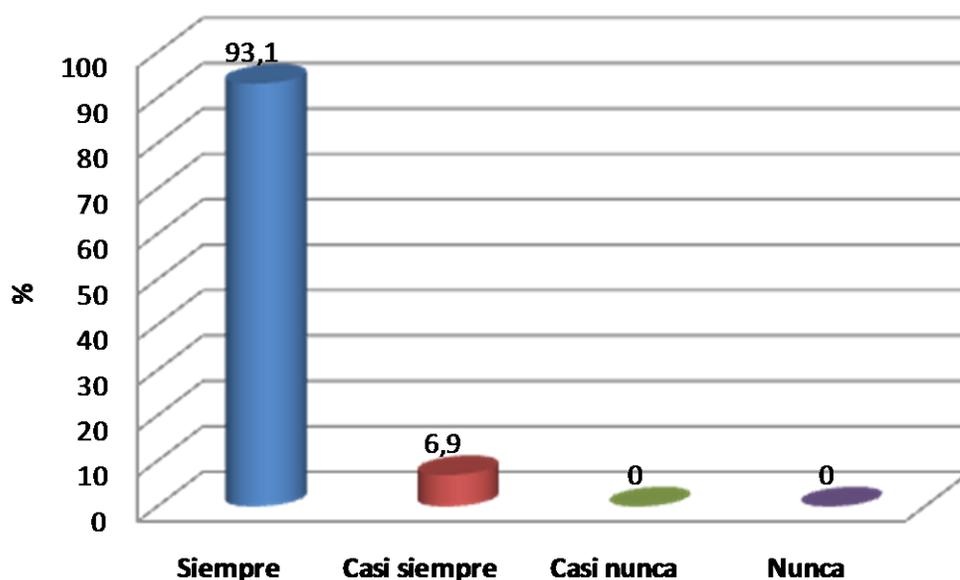


Gráfico 23 Disposición en participar en un programa de capacitación

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

En este caso, como se señala en el cuadro 23 y gráfico 23, el 100% de los encuestados manifestaron que están en disposición de participar en un programa de capacitación, esto es una fortaleza y además permite la factibilidad administrativa de instrumentar en la fundación un programa de esta naturaleza.

Pregunta 23

¿Estaría en disposición de realizar cursos los fines de semana?

Cuadro 24

Disposición de realizar cursos los fines de semana

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
18.	17	58,6	6	20,7	5	17,2	1	3,4

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

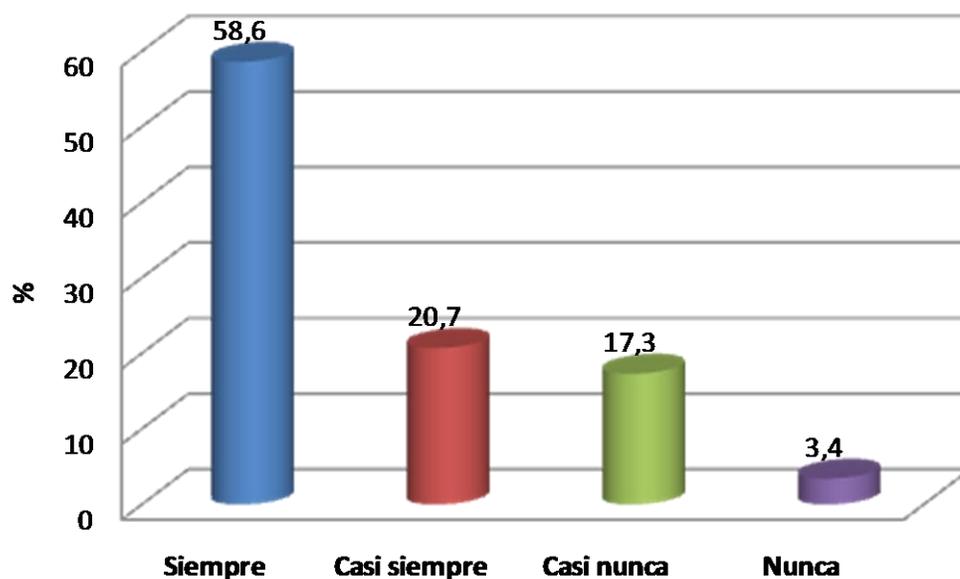


Gráfico 24 Disposición de realizar cursos los fines de semana

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se pudo observar que el 79,3% de los encuestados manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE que estarían dispuestos a realizar cursos los fines de semana, sin embargo habría que considerar el otro 20,7% que no manifestó esta disposición, ya que el programa debe ser para todo el personal de la fundación.

Pregunta24

¿Le agradaría participar en la programación del programa de capacitación?

Cuadro 25

Participación en la programación del programa de capacitación

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
19.	21	72,5	7	24,1	1	3,4	0	0

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

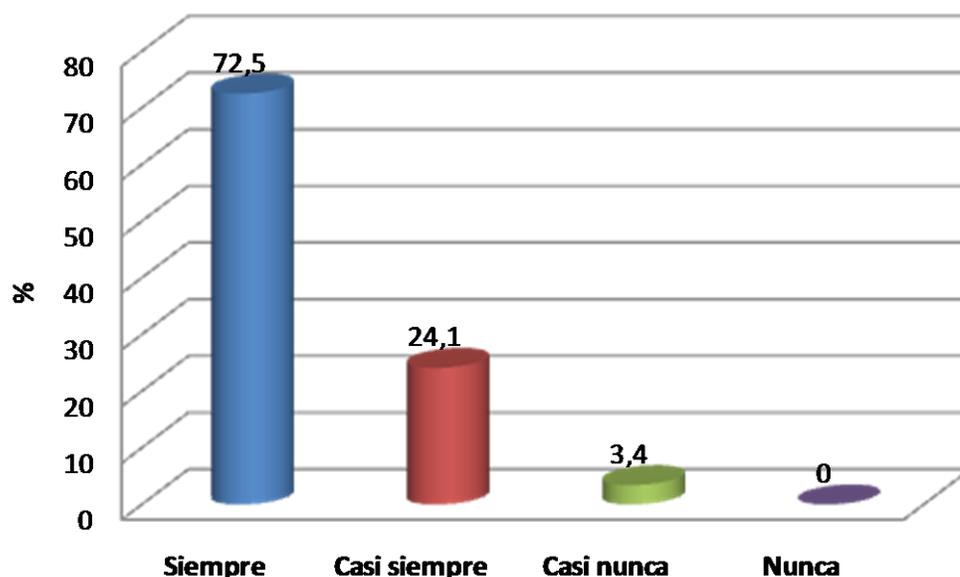


Gráfico 25 Participación en la programación del programa de capacitación

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Como se evidencia en el cuadro 25 y gráfico 25, el 96,6% de los informantes manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE que les gustaría participar en la programación del programa de capacitación, lo cual se considera como una fortaleza porque se puede cumplir un programa adaptado a las necesidades reales de la institución y la de sus empleados, además esto genera un compromiso en el cumplimiento de dicho programa, facilitando la factibilidad administrativa.

Pregunta 25

¿Conoce si la Ley del trabajo le otorga beneficios sobre la capacitación institucional?

Cuadro 26

Conoce si la Ley del trabajo le otorga beneficios sobre capacitación

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	F	%
20.	19	65,6	8	27,6	1	3,4	1	3,4

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

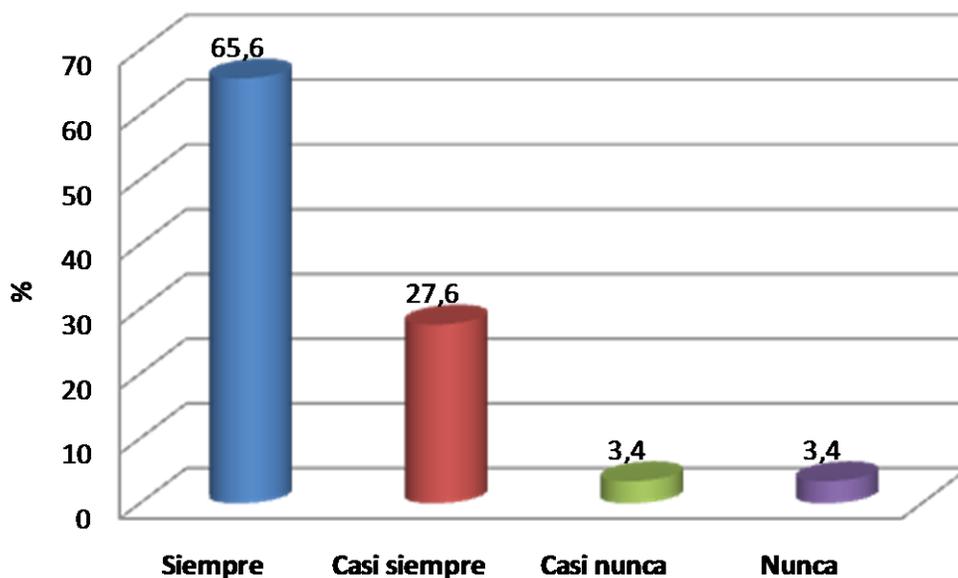


Gráfico 26 Conoce si la Ley del trabajo le otorga beneficios sobre la capacitación

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Con respecto a la pregunta número veinticinco, se observa en el cuadro 26 y gráfico 26, que el 93,2% de los informantes dicen que SIEMPRE y CASI SIEMPRE, tienen conocimiento de que la Ley del Trabajo les otorga beneficios sobre capacitación, esto manifiesta que el personal se mantiene actualizado en cuanto a los beneficios legales a los cuales tiene derecho.

Pregunta 26

¿Ha participado recientemente en cursos dictados por la fundación?

Cuadro 27

Ha Participado recientemente en cursos dictados por la fundación

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
21.	6	20,7	8	27,6	3	10,3	12	41,4

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

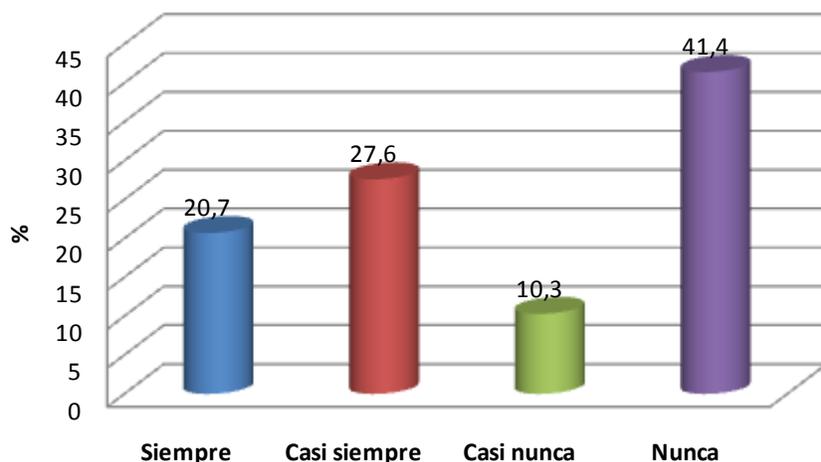


Gráfico 27 Ha Participado recientemente en cursos dictados por la fundación

Fuente: Datos de la investigación 2011.

Análisis

Con respecto a esta pregunta, se observa en el cuadro 27 y gráfico 27, que el 51,7% de los informantes dicen que CASI NUNCA Y NUNCA han participado en los cursos que ha dictado la fundación, sin embargo un porcentaje significativo como es el 48,3% manifestaron que SIEMPRE y CASI SIEMPRE si participaron, este aspecto debe evaluarse a fin de determinar el porqué de esta situación.

Pregunta 27

¿Se aplican controles para el proceso de capacitación de los trabajadores en la Fundación?

Cuadro 28

Aplican controles para el proceso de capacitación en la Fundación

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
22.	8	27,6	13	44,8	6	20,7	2	6,9

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

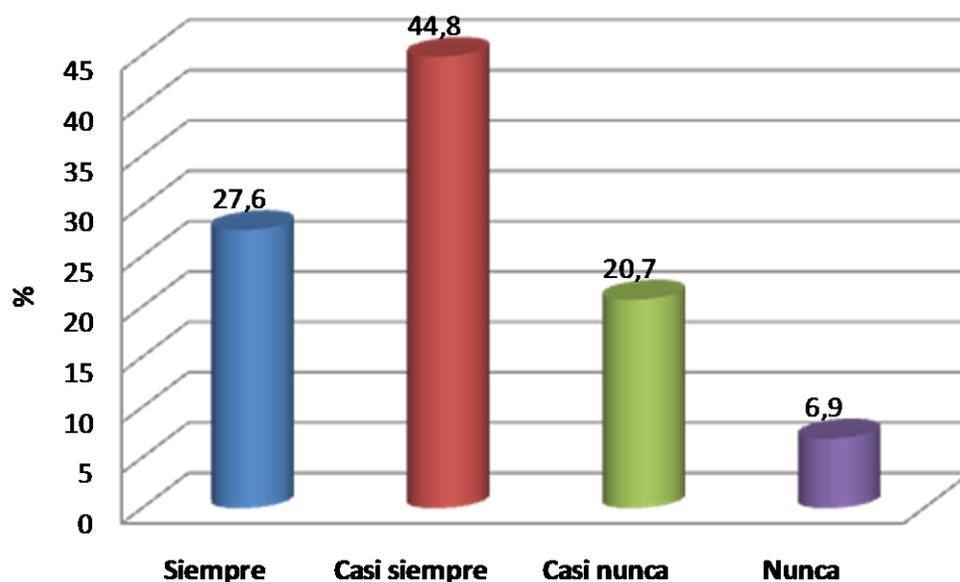


Gráfico 28 Aplican controles para el proceso de capacitación en la Fundación

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Podemos evidenciar en esta pregunta, en el cuadro 28 y gráfico 28, que el 72,4% de los encuestados dicen que SIEMPRE y CASI SIEMPRE se aplican controles para el proceso de capacitación de los trabajadores de la fundación, lo que consideramos como un aspecto a evaluar debido a que esto denota debilidades por cuanto hay un grupo de funcionarios que manifestaron que no se aplican esos controles.

Pregunta 28

¿Existen áreas críticas que requieren capacitación en la Fundación?

Cuadro 29

Existen áreas críticas que requieren capacitación en la Fundación

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
23.	13	44,8	11	37,9	4	13,8	1	3,4

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

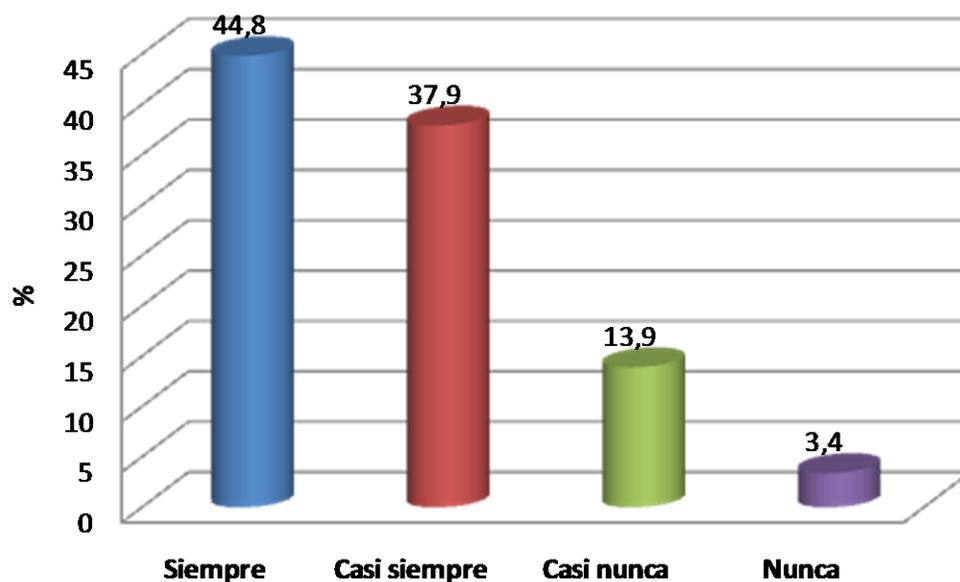


Gráfico 29 Existen áreas críticas que requieren capacitación en la Fundación

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se observa que el 82,7% de los encuestados manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE, que existen áreas críticas en la fundación que requieren de capacitación. Este porcentaje tan importante justifica el programa de capacitación y desarrollo para los funcionarios de la institución.

Pregunta 29

¿Un programa de capacitación en la Fundación mejoraría su imagen institucional?

Cuadro 30

La capacitación en la Fundación mejoraría su imagen institucional

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
24.	25	86,2	4	13,8	0	0	0	0

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

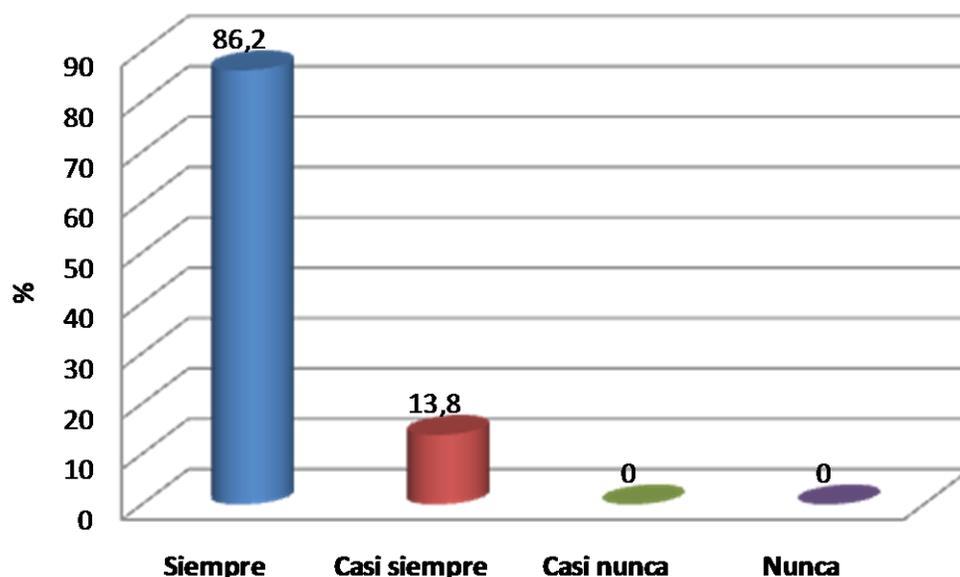


Gráfico 30 La capacitación en la Fundación mejoraría su imagen institucional

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se observa en el cuadro 30 y gráfico 30 que el 100% de los encuestados manifestaron que SIEMPRE y CASI SIEMPRE un programa de capacitación para los trabajadores de la institución mejora la imagen institucional, por cuanto utilizan eficientemente el capital humano y la tecnología capacitándolos en los adelantos del mundo moderno que cada día es más exigente.

Pregunta 30

¿Considera que es factible aplicar un programa de capacitación al personal de la Fundación?

Cuadro 31

Factibilidad de aplicar un programa de capacitación en la fundación

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
25.	26	89,7	3	10,3	0	0	0	0

N° = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

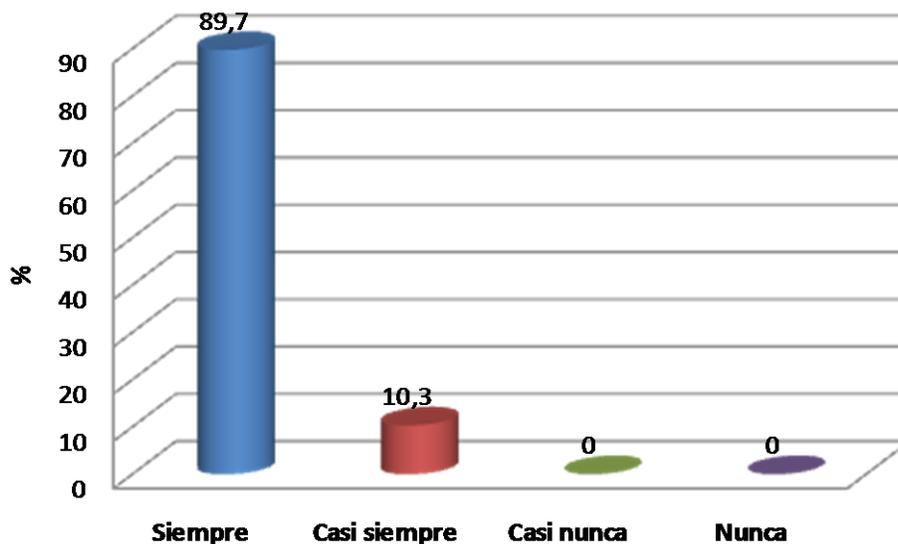


Gráfico 31 Factibilidad de aplicar un programa de capacitación en la Fundación

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Se observa que el 100% de los informantes manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE que si es factible aplicar un programa de capacitación en la fundación, esto es una fortaleza por cuanto son los funcionarios quienes confirman la factibilidad del mismo.

Pregunta 31

¿Considera que es factible administrativamente aplicar un programa de capacitación al personal de la Fundación?

Cuadro 32

Factibilidad administrativa

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	F	%
26.	25	86,2	4	13,8	0	0	0	0

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

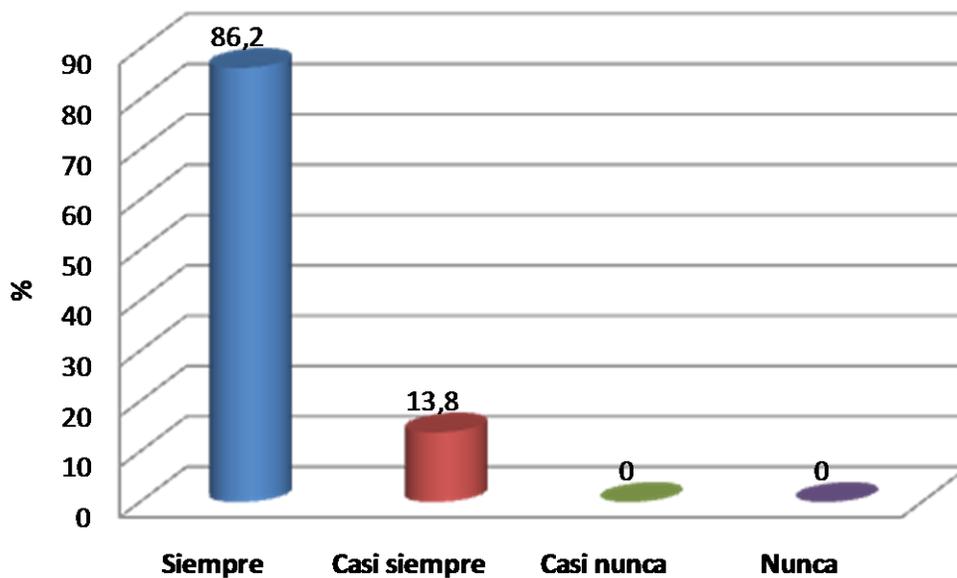


Gráfico 32 Factibilidad administrativa.

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Según los resultados obtenidos de esta pregunta, el 100% de los encuestados manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE que existe factibilidad administrativa para aplicar un programa de capacitación, esto representa otra fortaleza.

Pregunta 32

¿Considera que es factible financieramente aplicar un programa de capacitación al personal de la Fundación?

Cuadro 33

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%
27.	24	82,8	4	13,8	1	3,4	0	0

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

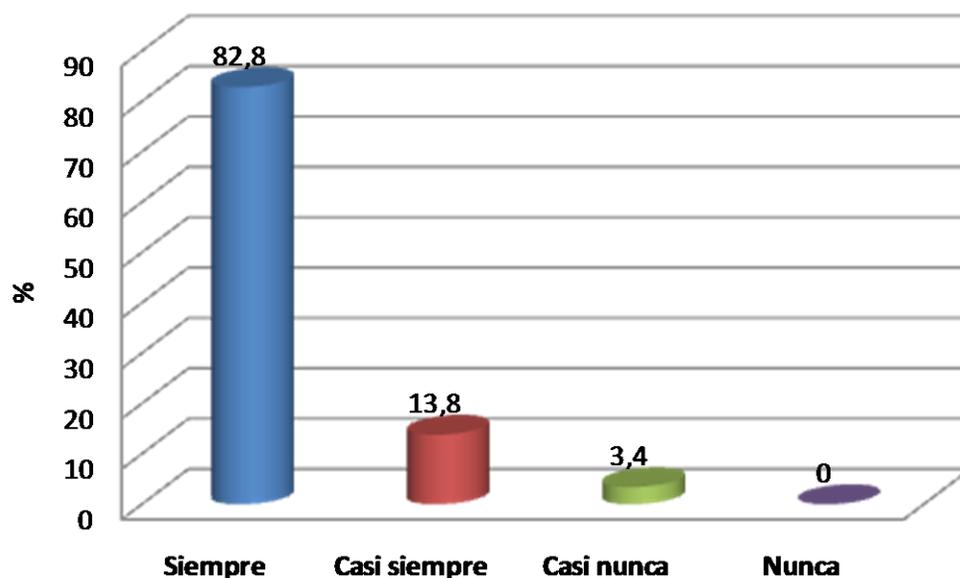


Gráfico 33 Factibilidad financiera

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Según los resultados obtenidos de esta pregunta, el 96,6% de los encuestados manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE que existe factibilidad financiera para aplicar un programa de capacitación, esto representa otra fortaleza.

Pregunta 33

¿Considera que es factible técnicamente aplicar un programa de capacitación al personal de la Fundación?

Cuadro 34

Factibilidad técnica

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	F	%
28.	25	86,2	4	13,8	0	0	0	0

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

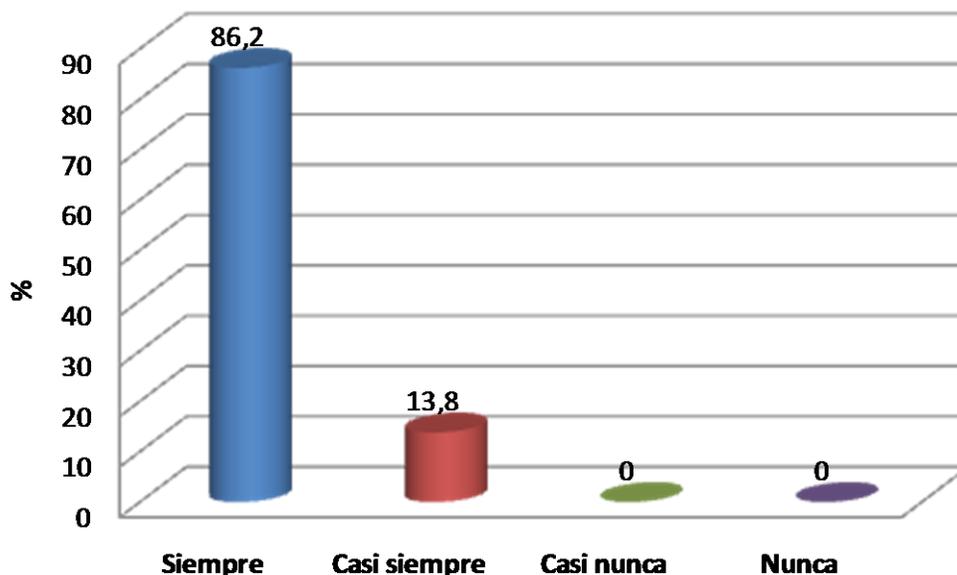


Gráfico 34 Factibilidad técnica

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Los resultados obtenidos de esta pregunta, el 100% de los informantes manifestaron entre SIEMPRE y CASI SIEMPRE que existe factibilidad técnica para aplicar un programa de capacitación, esto representa otra fortaleza.

Pregunta 34

¿Estaría dispuesto a participar en un programa de capacitación?

Cuadro 35

Participación en un programa de capacitación

ENUNCIADO	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
	F	%	f	%	f	%	F	%
29.	27	93,1	2	6,9	0	0	0	0

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

Gráfico 35 Participación en un programa de capacitación

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Como observamos en el cuadro 35 y gráfico 35, es importante ver que el 100% del personal está dispuesto a participar en el programa de capacitación, esto representa otra fortaleza en este estudio ya que se demuestra la disposición de los funcionarios a colaborar participando en el programa que aquí se propone.

Pregunta 35 ¿De los cursos que a continuación se mencionan cuáles estaría usted dispuesto a realizar?

**Cuadro 36
Cursos a Realizar**

ENUNCIADO	f	%
Autoestima	16	55,2
Motivación	13	44,8
Liderazgo	10	34,5
Formación de Equipos de Trabajo	13	44,8
Excel	13	44,8
Informática	10	34,5
Gestión de personas	7	24,1
Sueldos y Salarios	7	24,1
Administración y Gerencia	8	27,6
Prestaciones sociales	7	24,1
Reclutamiento y Selección de personal	6	20,7
Calidad en la prestación de servicios	8	27,6
Evaluación del desempeño	13	44,8
Contabilidad Gerencial	10	34,5

Nº = 29

Fuente: Datos de la investigación 2010

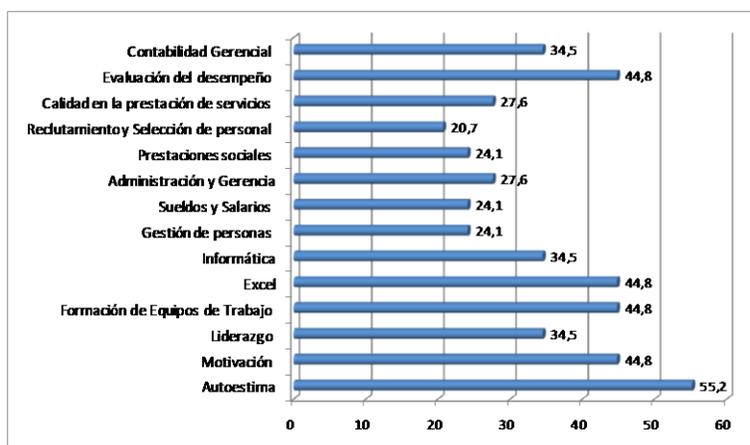


Gráfico 36 Cursos a realizar

Fuente: Datos de la investigación 2010

Análisis

Cómo podemos observar en el cuadro 36 y gráfico 36, nos muestran los cursos que estarían dispuestos a realizar los trabajadores de la Fundación del Niño Municipio Barinas del Estado Barinas; los cuales formaran parte del Programa de Capacitación y Desarrollo objeto de esta propuesta

Pregunta 36

¿Cuáles otros cursos solicitaría?

Análisis

En relación con esta pregunta de características abierta los informantes manifestaron que los cursos que mas requieren son motivación, liderazgo, autoestima y crecimiento personal (ratificando resultados obtenidos en otras preguntas); otros curso que mencionaron legislación con problemas legales en aula, atención al público, protección del niño y el adolescente, solución de problemas dentro del aula, interpretación de la lopna.

Es importante concluir en este capítulo, que una vez analizadas las preguntas del cuestionario y basados en los aspectos conceptuales e investigaciones revisadas para este estudio en el capítulo VI, se exponen las conclusiones y recomendaciones que representan los resultados del análisis efectuado.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Caso: Fundación del Niño del Municipio Barinas. Estado Barinas

5.1 PRESENTACIÓN

Considerando los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de información utilizados en esta investigación, como fue la observación directa y el cuestionario aplicado a los sujetos de estudio, surge esta propuesta que viene a cumplir con el objetivo central de la investigación realizada, como es *“Diseñar un programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano para la Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas”*.

En la fase de diagnóstico se detectaron importantes y significativos aspectos en relación con la capacitación y desarrollo de los trabajadores de la fundación, observando en éstos fortalezas y debilidades derivadas del contacto y la relación de trabajo en la institución.

Es importante mencionar que existe un buen nivel de preparación académica del personal, sin embargo una vez que seleccionan el personal un porcentaje del 34,5% no reciben inducción sobre las tareas que deben cumplir; aunque se dan programas de capacitación y desarrollo en la fundación el personal no participa en la elaboración de dicho programa; no todo el personal está en conocimiento de la normativa institucional sobre la

formación del personal, reportaron necesidades de capacitarse mas para desarrollar mejor sus labores; éstos son aspectos fundamentales e imprescindibles para el logro de los objetivos y metas de la fundación, así como para la factibilidad de esta propuesta.

Así mismo, se determinó la factibilidad de llevar a cabo la propuesta, al analizar los aspectos relativos a la viabilidad administrativa, técnica, de recursos, costo e infraestructura, los cuales por ser positivos avalan y garantizan hasta donde es posible, la implantación y éxito de la propuesta.

5.2 JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta se justifica por cuanto su propósito fundamental es proporcionar al personal de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas, un conjunto de cursos basados en el diagnóstico realizado al cliente interno (los trabajadores) que les permitan desempeñar efectiva y eficientemente las labores que les correspondan en un mejor ambiente de trabajo y que por ende traerá beneficios positivos para la colectividad a quienes les prestan sus servicios.

Así mismo, se determinó la factibilidad de llevar a cabo la propuesta, debido a que el personal directivo de la fundación está en la mejor disposición y desea establecer nuevas estrategias para mejorar la calidad de la atención a los usuarios, y esta propuesta que se les hace mediante esta investigación es muy oportuna.

Así mismo, se justifica en virtud de que al establecer un programa de capacitación y desarrollo para el personal, se les está brindando mejoras a los trabajadores quien es el cliente interno, esto representa beneficios en sus condiciones de trabajo desde el punto de vista profesional, de comunicación, mayor formación profesional, todo esto mejora en gran medida las condiciones laborales de los trabajadores y así su productividad en la fundación,

lo que traerá una mejor calidad en los servicios y programas que cumple la institución en la colectividad barinesa.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

La propuesta “*Diseñar un programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano para la Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas*”, está basada en los enfoques innovadores emitidos por diversos teorizantes y especialistas como puede observarse en el marco teórico que sustenta esta investigación.

Igualmente, la propuesta está fundamentada en las diversas investigaciones y estudios realizados por especialistas y profesionales de diversas empresas y universidades quienes resaltan la relevancia que desempeña un programa de capacitación y desarrollo para el personal, esto es un aspecto que incentiva y motiva al cliente interno de las organización (trabajadores) para alcanzar los logros y metas previstas por las fundación.

5.4 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

El diseño del programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano para la Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas, está estructurado de la manera siguiente:

5.4.1 Objetivo General

Proponer un conjunto de cursos académicos basados en el diagnóstico realizado con el personal de la fundación, información que fue obtenida de los cuestionarios y de la observación directa realizada durante el desarrollo de la investigación; y adaptado a las características y necesidades de la institución, así como a la factibilidad para la aplicación del mismo, con la finalidad de que se gestione con mayor efectividad, eficiencia y calidad

la atención de los usuarios y se cumpla cabalmente con los objetivos para los cuales fue creada dicha organización.

5.4.2 Objetivos Específicos

- Enunciar el conjunto de cursos que deben dictarse.
- Formular los cursos con sus contenidos, número de horas, estrategias metodológicas y recursos necesarios.
- Definir estrategias que le permitan a la fundación dar cumplimiento con el programa propuesto

5.5 OPERATIVIDAD DE LA PROPUESTA

5.5.1 Fase de Inicio

Una vez diseñada la propuesta “*Diseñar un programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano para la Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas*”, los pasos a seguir deben ser:

- Presentación de la Propuesta a los miembros de la Juntas Directiva de la Fundación del Niño del Municipio Barinas, para dar a conocer el contenido, ventajas y beneficios de los resultados del estudio realizado.
- Una vez que los Directivos conozcan de la propuesta serán ellos quienes decidirán sobre la puesta en práctica de la misma considerando la factibilidad que arrojo el estudio.

5.5.2 Actividades a Desarrollar

- a) Comunicación al personal sobre la decisión de la Directiva y resultados del diagnóstico y propuesta.
- b) Elaboración de un Plan de Acción para desarrollar la propuesta.
- c) Prueba del plan de acción con el inicio del dictado de los cursos.
- d) Evaluación periódica a fin de revisar resultados de las acciones acometidas y del cumplimiento del plan previsto.
- e) Presentación de informes de los avances de la propuesta.

5.6 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

5.6.1 Administrativa

Desde el punto de vista administrativo, la propuesta es factible en función de los resultados ya que el 100% de los funcionarios de la Fundación así lo manifestaron y de las entrevistas con los directivos también se constató que puede cumplirse con el programa.

Es importante mencionar que la fundación tiene en su presupuesto una partida presupuestaria para la formación de su personal, además dicha institución cuenta con un espacio físico acondicionado con equipos que puede servir para el dictado de los cursos; asimismo del personal con que cuenta la fundación están preparados profesionalmente y capacitados para dictar cursos de los que requiere el personal de acuerdo al diagnóstico de necesidades.

5.6.2 Técnica

La Fundación del Niño del Municipio Barinas, cuenta con una estructura organizacional, con recursos humanos, materiales y con los equipos necesarios, lo cual hace factible desde el punto de vista técnico, la implementación de la propuesta, además de que se considerarían las sugerencias de las alianzas estratégicas con las instituciones educativas que existen en el estado Barinas.

5.6.3 Económica

La Fundación del Niño del Municipio Barinas, está en la disposición de mejorar a sus trabajadores en las necesidades que éstos tienen en cuanto al proceso de capacitación y desarrollo, en función de que estén mejor preparados como profesionales al servicio del estado y para la prestación de los servicios de atención al cliente externo, y esta propuesta no tiene costos económicos de gran transcendencia, es más son de inversión para perfeccionar las condiciones de sus trabajadores.

5.7 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Para dar cumplimiento a los objetivos de la propuesta, comenzaremos por enunciar los cursos que conformaran el Programa de Capacitación y Desarrollo que se propone, y que está en función de los resultados del estudio.

1. Autoestima y Crecimiento Personal
2. Motivación al Logro
3. Formación de Equipos de Trabajo
4. Excel Introdutorio 2007

5. Evaluación del Desempeño
6. Liderazgo
7. Informática (Manejo Básico del Computador y de Windows).
8. Contabilidad Gerencial Básica
9. Administración del tiempo, organización y gerencia
10. Atención al Ciudadano con calidad
11. Gestión de Personas. Desarrollo de habilidades gerenciales a través del Coaching.
12. Cómo calcular derechos, obligaciones, beneficios y prestaciones sociales de los trabajadores.
13. Reclutamiento y selección de personal
14. Cursos de Actualización Tributaria
 - 14.1. Retenciones en materia de Impuesto sobre la Renta.
 - 14.2. Retenciones en materia de Impuesto al Valor Agregado IVA.
 - 14.3. Normativa, preparación y declaración del Impuesto sobre la Renta.
 - 14.4. Cómo estar preparado y al día si el SENIAT nos visita.

CURSO
AUTOESTIMA Y CRECIMIENTO PERSONAL

Duración: 16 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos, dinámicas de grupo y escenificaciones.

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Lograr a aprender a reforzar la autoestima y las habilidades sociales que nos ayudan día a día a relacionarnos con los demás. Y ver como a veces el pensamiento influye negativamente en nuestra vida y cómo podemos modificarlo.	Aprender a reforzar la autoestima y las habilidades sociales con el fin de sentirnos bien con nosotros mismos y llevarnos bien con los demás	<p>Que el participante domine y sepa diferenciar los conceptos relacionados con la autoestima.</p> <p>Que conozca cuáles son las principales explicaciones que se han dado entorno al desarrollo y mantenimiento de la autoestima.</p> <p>Que sea capaz de detectar un déficit en autoestima y llevar a cabo una evaluación responsable de este problema.</p> <p>Que disponga de un protocolo estandarizado de intervención que le sirva para estructurar una posible intervención en esta problemática.</p>	<p>Qué es la autoestima</p> <p>Qué son habilidades sociales</p> <p>Autoestima y habilidades.</p> <p>¿Qué habilidades puedo practicar?</p> <p>Aprendamos a cambiar pensamientos.</p> <p>Discusión y alternativa de pensamientos.</p> <p>Aceptación de capacidades.</p> <p>Protegiendo nuestra autoestima del exterior.</p> <p>Una inyección de autoestima.</p>

**CURSO
MOTIVACIÓN AL LOGRO**

Duración: 16 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos y dinámicas de grupo

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Lograr que los participantes adquieran los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para fomentar la automotivación y mantener motivados a sus colaboradores con la finalidad de aumentar la productividad laboral en la fundación.	Que los participantes evalúen la técnica de motivación que se han propuesto aplicar, que sean capaces de decidir qué técnicas emplean para fomentar la auto motivación y de promover y mantener la motivación de un equipo de trabajo.	<p>Comprender el concepto de Motivación, diferenciando la motivación Intrínseca de la Extrínseca.</p> <p>Analizar las diferentes teorías sobre la motivación.</p> <p>Aumentar el conocimiento acerca del comportamiento personal identificando sus motivaciones.</p> <p>Incrementar el conocimiento acerca del comportamiento humano en las organizaciones y su influencia en el desempeño.</p> <p>Desarrollar competencias relacionadas con la motivación al logro que propicien el éxito personal, laboral y social.</p>	<p>Motivación al Logro</p> <p>Concepto de Motivación</p> <p>Motivación y Conducta</p> <p>Ciclo Motivacional</p> <p>Aprendizaje de la Motivación</p> <p>Clasificación de la Motivación</p> <p>Complejidad de la Motivación</p> <p>Diferencia entre Motivación y Satisfacción</p> <p>La Motivación de Afiliación</p> <p>Motivación de Poder</p> <p>Desarrollo de las Motivaciones Sociales</p> <p>Motivación y Comportamiento</p> <p>Teoría de la Jerarquía de las Necesidades</p> <p>Cuestionamiento de la Jerarquía de las Necesidades</p> <p>Teoría de Frederick Herberz</p> <p>Teoría X y Y de Mac Gregor</p>

**CURSO
MOTIVACIÓN AL LOGRO**

Duración: 16 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos y dinámicas de grupo

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
			<p>Teoría de la Equidad</p> <p>Teoría de la Motivación Basada en las Expectativas</p> <p>La Teoría de Vroom y la Práctica</p> <p>Teoría del Establecimiento de Metas / E. A. Locke 1968</p> <p>Teoría de la Motivación de Conducta de B. F. Skinner</p> <p>¿Qué es la Autoestima?</p> <p>¿Cómo se Forma la Autoestima?</p> <p>¿Por Qué Necesitamos Autoestima?</p> <p>Los Mapas</p>

CURSO
FORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

Duración: 08 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos, dinámicas de grupo, dramatizaciones, aplicación y solución de ejercicios por parte del grupo de participantes e interpretación de Video

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Lograr que los participantes puedan conformar Equipos de Altos Desempeño, que les permita crecer como personas en el sentido más humano y les amplíe las herramientas e instrumentos para afrontar ese reto.	Lograr la conformación de Equipos de Altos Desempeño, que permita un mejor desarrollo de las labores cotidianas y un ambiente laboral de armonía que facilite la productividad en el trabajo.	<p>Conocer y comprender la dinámica y el proceso de los grupos de trabajo de alto desempeño.</p> <p>Utilizar técnicas para el mejoramiento acelerado de las habilidades interactivas de comunicación, influencia y toma de decisiones en equipo.</p> <p>Participar eficientemente en los equipos de trabajo aplicando las destrezas adquiridas.</p>	<p>-Autoestima y Potencialidades.</p> <p>-Motivación y Progreso.</p> <p>-Relaciones con el Entorno</p> <p>-Sinergia y Trabajo en Equipo</p> <p>-Desarrollo de Equipos de Alto Impacto Profesional</p> <p>-Comunicación Eficaz: escucha, confianza y empatía orientados hacia la PNL</p> <p>-Estilos de Interacción: generar confianza e interactuar con cada estilo de personalidad</p>

CURSO EXCEL INTRODUCTORIO 2007

Duración: 24 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos con el uso del computador

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

Recurso tecnológico: Computadora

Lugar: Laboratorio de computación

Recurso indispensable que cada participante tenga una computadora para realizar el curso

PROPÓSITO: Lograr en los participantes el conocimiento del uso y manejo del computador

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de este curso es, transmitir al participante en los conocimientos básicos que se pueden manejar en Excel 2007.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Ofrecer a los participantes los conocimientos necesarios para utilizar el computador como una herramienta del trabajo diario que haga más eficiente su labor cotidiana
- 2.- Brindar a los participantes una visión completa del uso del Excel como una herramienta más de trabajo administrativo.

CONTENIDO PROGRAMÁTICO

1. Conocer el nuevo ambiente de 2007.
2. Trabajar con los nuevos menús de Excel 2007.
3. Trabajar con la barra de herramientas de acceso rápido.
4. Entender el funcionamiento de las cintas en 2007.
5. Trabajar con la hoja de Cálculo.
6. Conocer barra de desplazamiento de hojas de Cálculo.
7. Trabajar con las vistas del Libro: (La vista Normal, La vista diseño de página y La vista previa de salto de página.
8. Establecer el tipo de fuente para la hoja de cálculo.

9. Dar formato a las columnas / filas: (Insertar / Eliminar columnas, Insertar / Eliminar filas, Insertar / Eliminar celdas.)
10. Insertar / Eliminar hojas de cálculo (Mostrar u ocultar la cuadrícula de la hoja de cálculo, Mostrar u ocultar la barra de fórmulas, Entender el funcionamiento de las celdas.)
11. Establecer la alineación de la información en una celda.
12. Dar formato de celdas; (Formato de la información, Formato de número, Formato de moneda, Formato de fecha, Formato de texto, Formato de fracción, Formato de número científico, Modificar el tamaño de la celda, Modificar la visibilidad de una fila, Modificar la visibilidad de una columna y Organizar las hojas de cálculo.
13. Trabajar con celdas (Establecer un estilo de celda, Crear nuevos estilos de celdas, Combinar los estilos de celdas, Borrar formatos, Borrar contenido, Borrar todo).
14. Trabajar con Tablas (Establecer un estilo de tabla, Crear un nuevo estilo de tabla.).
15. Guardar un libro de Excel 2007 (Conocer la nueva extensión de la hoja de cálculo, Conocer cómo guardar con compatibilidad de Excel 97 – 2003).
16. Cerrar un libro de Excel 2007.
17. Abrir un libro existente.
18. Las referencias de fila y columna (Entender cómo funciona la referencia relativa a una fila, Entender cómo funciona la referencia relativa a una columna y Entender cómo funciona la referencia absoluta a una celda)
19. Trabajar con funciones básicas (Suma, promedio, contar números, máximo, mínimo).
20. Trabajar con funciones de texto (Concatenar, derecha, izquierda, encontrar, espacios, extrae, hallar, izquierda, largo, limpiar, mayúscula, minúscula, nombre propio).

CURSO
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Duración: 16 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos y dinámicas de grupo.,

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Que el participante obtenga los conocimientos básicos del tema y desarrolle la formación de conceptos teóricos fundamentales, así como las habilidades para la construcción de indicadores de desempeño y su evaluación.	El participante conocerá el concepto de la evaluación del desempeño en la gestión pública; los elementos básicos de un Sistema de Evaluación del Desempeño y sus etapas de implantación, así como la construcción de indicadores para la medición del desempeño y su evaluación.	Lograr analizar el concepto de la evaluación del desempeño Interpretar La evaluación del desempeño en la gestión pública Analizar los elementos básicos de un Sistema de Evaluación del Desempeño y sus etapas	-Del Control de Gestión a la Evaluación del Desempeño. -Experiencia Internacional en Evaluación del Desempeño. -La Evaluación del Desempeño en el Gobierno Federal en México. -Experiencias de Evaluación del Desempeño en Venezuela. -Modelo Conceptual del Sistema de Evaluación del Desempeño. -Etapas de Implantación del SED. -El Control, la Fiscalización y la Evaluación del Desempeño. -Construcción de Indicadores para la Medición del Desempeño. -Taller de Evaluación del Desempeño.

CURSO LIDERAZGO

Duración: 08 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos y dinámicas de grupo

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
<p>Lograr que los participantes adquieran los conocimientos y herramientas administrativas necesarias para ser líderes en sus puestos de trabajo y les permita la toma de decisiones oportunas.</p>	<p>Crear un ambiente de Liderazgo en su Organización donde las personas estén facultadas: Piensen, Decidan y Ejecuten soluciones por sí mismas con responsabilidad y sentido de pertenencia</p>	<p>1.-Identificar las características de liderazgo que cumplen en sus actividades diarias de trabajo.</p> <p>2.-Identificar visión, misión, metas y objetivos de la organización y del departamento donde laboran.</p> <p>3.-Analizar los diferentes estilos de liderazgo conocidos y aplicados en su organización.</p>	<p>1.- Introducción</p> <p>2.- Definición de Liderazgo</p> <p>3.- Autoridad formal e informal</p> <p>4.- Liderazgo y poder</p> <p>5.- Bases de poder</p> <p>6.- Diferencias entre jefe y líder</p> <p>7.- Como convertirnos en líder</p> <p>8.- Como generar confianza</p> <p>9.- Factores para enfrentar el cambio</p> <p>10.- Liderazgo transformador</p> <p>11.- Perfil del líder transformador</p> <p>12.- Valores asociados al gestor</p> <p>13.- Valores asociados al líder transformador</p> <p>14.- Visión-Misión-Valores</p> <p>15.- Liderazgo situacional</p> <p>16.-Nivel de madurez</p> <p>17.-Como usar el modelo</p> <p>18.-Liderazgo situacional modelo integrado</p>

**CURSO
INFORMÁTICA
Manejo Básico del Computador y de Windows**

Duración: 16 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos y dinámicas de grupo.,

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

Recurso tecnológico: un computador

Recurso espacio: Laboratorio de computación

PROPÓSITO

Lograr en los participantes utilizar el computador como una herramienta de ayuda fundamental en su trabajo.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar los participantes estarán en capacidad de utilizar la herramienta del computador dentro de su trabajo diario con la finalidad de mejorar su labor y logren los resultados requeridos.

CONTENIDO PROGRAMÁTICO

1. Los computadores. (Información de hardware)

Qué es, Cuáles son sus componentes, Elementos periféricos, Los monitores, Los ratones, Los teclados, Qué es una memoria RAM., Qué es un procesador, Qué es un disco duro, Qué es una tarjeta de video, Qué es un dispositivo de almacenamiento portátil (pendrive), Los conectores y puertos de la computadora.

2. Sistemas operativos.

Qué es, Cuáles hay, Cómo identificarlos, Las aplicaciones, Cómo identificar las Aplicaciones, Extensiones más conocidas de los archivos.

3. El menú Inicio.

4. El Panel de control.

Instalar un programa o aplicación, Desinstalar un programa o aplicación, Cuidado con lo que instala en su computador, Qué es un firewalls, Las Fuentes, Pantalla, Configuración regional y de idiomas, Mouse.

5. Almacenamiento de datos.

Cómo almacenar la información en el computador, Cómo se organiza la información en el computador, Cómo localizar la información en el computador, Documentos recientes, Cómo almacenar información en un dispositivo de almacenamiento portátil, Cómo almacenar información en un CD, Otros dispositivos de almacenamiento existentes, Antiguos dispositivos de Almacenamiento...

6. Impresoras.

Información sobre la conexión de Impresoras y faxes, Información sobre el tipo de Impresoras existentes.

7. Mis sitios de red

Qué es un grupo de trabajo, Nombre de usuario, Configurar una red doméstica.

8. Microsoft Word:

El ambiente de Word 2007.

9. Los antivirus:

Qué es un virus, Cuál es el daño que puede ocasionar un virus, Cómo combatirlos, Opciones disponibles en el mercado.

10. Correos electrónicos

11. Buscar información en internet

12. Qué es un sitio Web.

13. Qué es un dominio.

14. Qué es un formulario.

15. Qué es un buscador de internet.

16. Buscadores más comunes.

17. Qué es el phishing.

18. Qué es un hacker.

19 Cuidado con lo que instala al descargar las aplicaciones.

20. Cuidados que debemos tener al navegar en internet.

CURSO
CONTABILIDAD GERENCIAL BÁSICA

Duración: 24 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos y dinámicas de grupo.,

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Que el participante obtenga los conocimientos básicos la contabilidad como herramienta fundamental en el logros de objetivos organizacionales	El participante conocerá el concepto de la Contabilidad en la gestión pública y privada; los elementos básicos de la contabilidad y sus aportes para la gerencia institucional	Lograr analizar el concepto de la Contabilidad La contabilidad en la gestión pública y privada Analizar los elementos básicos de un Sistema Contable y sus aportes a la institución	Antecedentes históricos Teoría de la partida doble Objetivos de la Contabilidad Ciencias auxiliares Información financiera Recursos Fundamentos legales Elementos de la teoría contable Principios de contabilidad generalmente aceptados

CURSO
ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO, ORGANIZACIÓN Y GERENCIA

Duración: 16 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos y dinámicas de grupo

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Lograr que los participantes adquieran los conocimientos y herramientas necesarias para administrar eficientemente sus actividades de trabajo con la finalidad de aumentar la productividad laboral	Al finalizar el curso los participantes estarán en condiciones de utilizar técnicas y métodos administrativos que les permitan disponer del tiempo necesario para el logro de sus objetivos específicos en aumento significativo de la productividad laboral.	<p>1.-Identificar las características de las actividades que desempeñan en función de su importancia, vigencia y Complejidad.</p> <p>2.-Identificar metas y objetivos de la organización y de su departamento.</p> <p>3.- Elaborar programaciones y planes de trabajo de manera eficaz y eficiente</p> <p>4.- Analizar métodos de trabajo para reducir duplicidad de esfuerzo pérdida de tiempo y uso de herramientas inapropiadas</p>	<p>Introducción</p> <p>Percepciones sobre el Tiempo en un mundo cambiante.</p> <p>Reglas generales que contribuyen con el cumplimiento de las metas diarias</p> <p>Las tres generaciones de la Administración del Tiempo</p> <p>¿Qué son los Valores?</p> <p>Clasificación de los Valores.</p> <p>Análisis del Tiempo, Espacio y Movimiento</p>

CURSO
ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CALIDAD

Duración: 08 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos y dinámicas de grupo

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Lograr que los participantes presten atención al ciudadano de manera efectiva y con calidad logrando los objetivos organizacionales	Al finalizar el curso los participantes estarán en condiciones de utilizar técnicas y herramientas administrativas que les permitan dar una atención efectiva al ciudadano o usuario	1.- Establecer cánones de importancia en la atención y servicio al ciudadano 2.-Establecer posibles necesidades del ciudadano 3.-Desarrollar una visión completa sobre el ciclo del servicio al ciudadano 4.-Conocer sobre la Excelencia con ATENCIÓN AL CIUDADANO con PNL	1.-Importancia de la atención y servicio al ciudadano 2.-Necesidades del ciudadano 3.-Expresiones orales que producen efectos positivos en los ciudadanos 4.-Expresiones orales que producen efectos negativos en los ciudadanos 5.-Manejo de quejas, reclamos e inconformidades 6.-El ciclo del servicio 7.-Elementos de una atención telefónica profesional 8.-La excelencia en el servicio 9.-PNL en ATENCIÓN AL CIUDADANO

CURSO
GESTIÓN DE PERSONAS
DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES A TRAVÉS DEL
COACHING

Duración: 16 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos y dinámicas de grupo.,

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Lograr en los participantes utilizar la Herramienta del coaching dentro de su estilo gerencial.	Al finalizar los participantes estarán en capacidad de utilizar la Herramienta del coaching dentro de su estilo gerencial con la finalidad de ayudar, al personal bajo su responsabilidad, a que logren los resultados requeridos por la organización.	<p>Conocer el concepto de coaching y su semejanza con el proceso de aprendizaje</p> <p>Discutir sobre el proceso de coaching y sus etapas</p> <p>Ejercitar las herramientas del coaching en las etapas del proceso</p> <p>Aplicar proceso de coaching a situaciones del medio laboral.</p>	<p>-Coaching</p> <p>-¿Quién es un coaching?</p> <p>-¿Cómo actúa un coaching?</p> <p>-Roles del coaching</p> <p>-Cualidades personales de un coaching eficaz</p> <p>-Principios en los que se basa el coaching</p> <p>-¿Cómo funciona el coaching en la práctica?</p> <p>Herramientas del coaching</p> <p>-Etapas del coaching</p> <p>Presentación de resultados.</p>

CURSO
¿CÓMO CALCULAR DERECHOS, OBLIGACIONES, BENEFICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DE LOS TRABAJADORES?

Duración: 16 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, estudio de casos prácticos, discusiones y las demás que resulten de las dinámicas del taller.

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Lograr que los participantes adquieran los conocimientos y herramientas necesarias para aplicar correctamente y oportunamente las leyes de seguridad social que ampara a los trabajadores.	Para lograr obtener los criterios necesarios de aplicación del conjunto de leyes de Seguridad Social que benefician a los trabajadores.	<p>-Brindar a los participantes una noción clara de los deberes y derechos tanto de la Empresa como de los trabajadores en la relación laboral.</p> <p>-Proveer a los participantes de los conocimientos prácticos necesarios para poder calcular adecuadamente por parte de Empresa, lo establecido en la normativa vigente.</p> <p>-Brindar al participante conocimientos relativos a las relaciones de la Empresa con el Ministerio del Trabajo.</p> <p>-Ofrecer a los participantes un conjunto de informaciones relativas a las aplicaciones prácticas en cuanto a lo que se refiere a la solvencia laboral.</p>	<p>Estudio de la Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento.</p> <p>El trabajador, la relación de trabajo, la remuneración, las condiciones de trabajo, la jornada de trabajo, las vacaciones, la participación en los beneficios y las prestaciones sociales.</p> <p>Análisis, interpretación y cálculo de prestaciones sociales e intereses</p> <p>Análisis, interpretación y cálculo de las vacaciones.</p> <p>Análisis, interpretación y cálculo de la participación en los beneficios.</p> <p>Análisis, interpretación y metodología de cálculo de lo establecido en la Ley del Seguro Social.</p> <p>Análisis, interpretación y metodología de cálculo de lo establecido en Régimen Prestacional de Empleo o Ley de Paro Forzoso.</p> <p>Análisis, interpretación y metodología de cálculo de lo establecido en la Ley del I.N.C.E.S.</p>

CURSO
¿CÓMO CALCULAR DERECHOS, OBLIGACIONES, BENEFICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DE LOS TRABAJADORES?

Duración: 16 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, estudio de casos prácticos, discusiones y las demás que resulten de las dinámicas del taller.

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
			<p>Análisis, interpretación y metodología de cálculo de lo establecido en la Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat o Ley de Política Habitacional.</p> <p>Análisis, interpretación y metodología de cálculo de lo establecido en la Ley de Alimentación.</p> <p>Análisis, interpretación y metodología de cálculo de lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.</p> <p>El Ministerio del Trabajo, sus responsabilidades.</p> <p>Obligaciones Patronales: registro nacional de empresas y establecimientos para obtención del número de identificación laboral (NIL), horario, libros, estadísticas.</p> <p>Decreto de Inamovilidad Laboral</p> <p>La Solvencia Laboral, pasos para su tramitación</p>

CURSO
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Duración: 16 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos y dinámicas de grupo.,

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Lograr en los participantes el conocimiento de las herramientas necesarias para realizar un buen reclutamiento y selección de personal.	Reducir los costos que implica el no haber contratado a la persona indicada para el puesto indicado y lograr descubrir las competencias laborales del sujeto incluso antes de ser contratado	<p>Ofrecer a los participantes las herramientas necesarias para analizar las competencias que deben tener los candidatos para los puestos que se requieran ocupar.</p> <p>Brindar a los participantes una visión general de las técnicas que se utilizan para hacer el proceso de reclutamiento de personal de acuerdo a las necesidades de la empresa contratante.</p> <p>Brindar a los participantes una visión general de las técnicas que se utilizan para hacer el proceso de selección de personal de acuerdo a las necesidades de la empresa contratante.</p>	<p>Cómo utilizar técnicas para reclutar personal</p> <p>Cómo entrevistar personal</p> <p>Cómo utilizar técnicas para seleccionar personal.</p> <p>Analizar competencias para los cargos a seleccionar.</p>

CURSOS DE ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA

CURSO

RETENCIONES EN MATERIA DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Duración: 16 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual y casos prácticos,

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
<p>Lograr en los participantes el conocimiento de la Ley en materia de retenciones del Impuesto sobre la Renta</p>	<p>Aprender las disposiciones legales establecidas en relación con las retenciones del impuesto sobre la renta</p>	<p>Ofrecer a los participantes las herramientas necesarias para analizar las disposiciones establecidas en el Reglamento Parcial de la Ley de Impuesto Sobre la Renta en materia de retenciones.</p> <p>Brindar a los participantes una noción clara de los tipos de rentas y los porcentajes de retención aplicable según sea el caso.</p> <p>Proveer a los participantes una noción clara de los deberes a los cuales está obligado como agente de retención del Impuestos sobre la Renta.</p>	<p>Ley de Impuesto Sobre la Renta</p> <p>Reglamento Parcial de la Ley de Impuesto Sobre la Renta en materia de retenciones.</p> <p>Tipos de rentas y los porcentajes de retención aplicable según sea el caso.</p> <p>Deberes a los cuales están obligados los agentes de retención del Impuestos sobre la Renta.</p>

CURSO

RETENCIONES EN MATERIA DE I.V.A.

Duración: 08 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual y casos prácticos,

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Lograr en los participantes el conocimiento de la Ley en materia de retenciones del Impuesto al valor agregado	Aprender las disposiciones legales establecidas en relación con las retenciones del impuesto al valor agregado	<p>Ofrecer a los participantes las herramientas necesarias para analizar las disposiciones establecidas en la providencia administrativa mediante la cual se designan Agentes de Retención del Impuesto al Valor Agregado.</p> <p>Brindar a los participantes una visión pormenorizada del régimen de retenciones del IVA.</p> <p>Proveer a los participantes una noción clara de los deberes a los cuales está obligado como agente de retención del Impuestos al Valor Agregado</p>	<p>-Ley de Impuesto al Valor Agregado IVA</p> <p>- Reglamento Parcial de la Ley de Impuesto al Valor Agregado en materia de retenciones.</p> <p>Tipos de rentas y los porcentajes de retención aplicable según sea el caso.</p> <p>Deberes a los cuales están obligados los agentes de retención del Impuestos al Valor agregado</p>

CURSO

NORMATIVA, PREPARACIÓN Y DECLARACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Duración: 08 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual y casos prácticos,

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
<p>Lograr en los participantes el conocimiento de la Ley en materia de normativa, preparación y declaración del Impuesto sobre la Renta.</p>	<p>Aprender las disposiciones legales establecidas en relación a la preparación y Declaración del impuesto sobre la renta.</p>	<p>Ofrecer a los participantes una visión general = pormenorizada en su conjunto de las facultades que tiene el SENIAT en cuanto al Impuesto Sobre la Renta.</p> <p>Brindar a los participantes una noción clara de los deberes a los cuales está obligado como contribuyente del Impuesto Sobre la Renta.</p> <p>Proveer a los participantes del conocimiento necesario para llenar correctamente los formularios diseñados por el SENIAT para la presentación de las diversas declaraciones del Impuesto Sobre la Renta.</p> <p>Informar a los participantes de las implicaciones que se derivan de la presentación de las declaraciones del Impuesto Sobre la Renta.</p>	<p>Facultades que tiene el SENIAT en cuanto al Impuesto Sobre la Renta.</p> <p>Deberes a los cuales está obligado como contribuyente del Impuesto Sobre la Renta</p> <p>Tipos Llenado de los formularios diseñados por el SENIAT para la presentación de las diversas declaraciones del Impuesto Sobre la Renta</p> <p>Implicaciones que se derivan de la presentación de las declaraciones del Impuesto Sobre la Renta.</p>

CURSO

¿CÓMO ESTAR PREPARADO Y AL DÍA SI EL SENIAT NOS VISITA?

Duración: 08 horas académicas

Estrategias Metodológicas: exposición conceptual, casos prácticos.

Recursos: Instructor, Carpeta con el material del curso

PROPÓSITO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO PROGRAMÁTICO
Lograr en los participantes los conocimientos de las disposiciones legales que se deben cumplir a nivel de la institución para atender a los funcionarios del SENIAT	Tener los conocimientos necesarios legales para atender las visitas de los funcionarios del SENIAT	<p>Brindar a los Participantes una noción clara de los deberes a los cuales está obligado como contribuyente de los Impuestos al Valor Agregado y Sobre la Renta.</p> <p>Proveer a los participantes del conocimiento necesario para abordar correctamente la visita de la Administración Tributaria, estar preparado y al día.</p> <p>Ofrecer a los participantes una visión general y pormenorizada en su conjunto de las facultades que tiene la Administración Tributaria.</p>	<p>Deberes y obligaciones como contribuyente de los Impuestos al Valor Agregado y Sobre la Renta.</p> <p>Libros y documentos que se deben tener al día para atender una visita de funcionarios del SENIAT.</p> <p>Facultades que tiene la Administración Tributaria.</p> <p>Explicación de la Ley del Impuestos al Valor Agregado y Sobre la Renta.</p>

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

En atención a la información obtenida de la opinión del personal que labora en la Fundación del niño del Municipio Barinas del Estado Barinas, y en función al análisis estadístico y descriptivo de los resultados del diagnóstico con base a los objetivos del estudio; aunado a las conclusiones de la revisión teórica y las investigaciones revisadas para este estudio, se establecieron las siguientes conclusiones.

Los análisis nos permitieron justificar el diseño del Programa de Capacitación y Desarrollo para el personal de la fundación antes mencionada, por cuanto el mismo representa una estrategia gerencial que permitirá satisfacer las necesidades detectadas en el diagnóstico realizado, en función de mejorar la calidad de los funcionarios en el cumplimiento de sus labores al servicio de los usuarios y enfrentar con iniciativa propia las diferentes competencias profesionales que cada uno debe tener en el cumplimiento de su trabajo diario.

Es importante mencionar que los resultados obtenidos de la información suministrada por los funcionarios revelaron que estos están en la mejor disposición de que se cumpla con el Programa de Capacitación y Desarrollo propuesto, con miras a mejorar cada vez más sus conocimientos en beneficio de ambas partes (institución y funcionarios).

En función de los resultados obtenidos es que se evidencia la factibilidad de la propuesta y se concluye como alternativa el “Diseño del Programa de Capacitación y Desarrollo para el personal de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas, el cual crea las condiciones necesarias para mejorar la calidad de la formación integral de los funcionarios, propiciando la participación activa y efectiva de todos los que formaron parte de esta investigación en la fundación.

Para darle mayor viabilidad a la propuesta también se sugieren algunas estrategias que la Fundación del Niño del Municipio Barinas puede hacer para lograr instrumentar la propuesta:

1. Realizar convenios con las Universidades del Estado Barinas por ejemplo con la UNELLEZ, UBV, UNEFA, Politécnica Territorial José Félix Ribas o con otras instituciones universitarias para el dictado de los cursos.
2. Realizar reuniones con los Directivos del INCES, que desde el punto de vista legal deben estar en la disposición de dictar cursos a las instituciones.
3. Realizar reuniones con los funcionarios de la misma fundación por si algunos de ellos están capacitados y preparados en algunos de los cursos de la propuesta y ellos servirían de Instructores para los cursos.
4. Contratar personal debidamente capacitado, con experiencia comprobada en el área objeto de los cursos para que realicen el dictado de los mismos.

En consideración con los objetivos específicos planteados en la investigación se concluye:

En relación con el objetivo: Diagnosticar las necesidades y áreas críticas para diseñar un programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, se evidenció lo siguiente:

El nivel de educación del personal de la fundación en un alto porcentaje son Licenciados (65,5%), los cargos que ocupan en la institución los mayores porcentajes son Docentes de Aula (27,6%) y Agentes de Retención (27,6%), es muy representativo la necesidad de realizar un curso de actualización tributaria con un 62,1% de los informantes que manifestaron su deseo de hacer dicho curso.

La institución les realiza periodos de inducción y se preocupa por la capacitación de su personal. Se evidenció una debilidad en cuanto a que los funcionarios no participan en el diseño de los cursos de capacitación, no todos conocen las normativas para la formación del personal, se sienten capacitados para realizar sus tareas y manifestaron que le son

supervisadas las labores que realizan. El 82,7% manifestó que la fundación tiene áreas críticas con necesidades de capacitación y desarrollo lo que se manifiesta en los resultados de las preguntas 35 y 36.

Las necesidades de capacitación son notificadas a las instancias competentes, manifestaron que si tienen necesidades de prepararse cada día más, que la fundación le da oportunidades de mejorar sus capacidades para que cumplan mejor su labor, están conscientes de que deben prepararse para ser mejores en la labor que desempeñan.

Con relación al objetivo específico: Determinar la factibilidad social y administrativa de implantar un Programa Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, podemos decir que el 100% de los funcionarios está en disposición de participar en el programa de capacitación y desarrollo que instrumente la fundación, un alto porcentaje 79,3% está en disposición de hacer cursos los fines de semana, en las preguntas 31, 32, 33 y 34 sus resultados manifiestan la factibilidad de la implantación de la propuesta aquí diseñada.

Y cumpliendo con el objetivo general y el específico tres: Diseñar un programa de Capacitación y Desarrollo para el Capital Humano en la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, que contemple propósitos, objetivos, contenidos programáticos y estrategias para la implantación del programa concluimos que los resultados nos permitieron elaborar el capítulo V cuyo contenido se refiere a la propuesta de esta investigación.

6.2. Recomendaciones

Considerando los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado y en función de las conclusiones antes expuestas se observó que los funcionarios de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del estado Barinas, se manifestaron muy receptivos e interesados por el Programa de Capacitación y Desarrollo para la institución, por lo que se establecieron las siguientes recomendaciones:

1. Hacer del conocimiento de la Directiva de la Fundación la propuesta aquí presentada y de las estrategias que se pueden seguir para el logro de la misma.
2. Planificar en la fundación charlas con el propósito de dar a conocer a todo el personal las ventajas que tendrá el programa propuesto.
3. Realizar evaluaciones periódicas de manera sistemática de la aplicación del programa para evaluar su cumplimiento así como las mejoras en las labores de los funcionarios que hayan realizado los cursos a fin de que se apliquen los correctivos en caso de que sea necesario.
4. Promocionar la propuesta a nivel de otras Fundaciones del Niño del país, a fin de que se pueda aportar estrategias que mejoren las actividades que se cumplen a nivel de dichas instituciones en todos los estados del país.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- Arias, Fidas. (2005). El Proyecto de Investigación. Editorial Espíteme Caracas. Distrito Federal. Venezuela.
- Almeida de Flores, Ingrid Marilyn (2005). Plan de Capacitación y Desarrollo para el Recurso Humano de la Gobernación de Yaracuy. Tesis de Postgrado para optar al título de Especialista en Gerencia Empresarial. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. UCLA. Barquisimeto. Lara. Venezuela.
- Balestrini Acuña, M. (2006). Como se elabora el Proyecto de Investigación (Para los estudios descriptivos, diagnósticos, evaluativos experimentales y los proyectos factibles). Séptima Edición. BL. Consultores Asociados Servicio Editorial. Caracas. Distrito Federal. Venezuela. (p. 47, 125, 132 y 147).
- Barrios, Raquel Mireya (2007). Motivación y Desempeño Laboral en Personal de Enfermería. Trabajo de investigación. Suficiencia Investigadora. Universidad de Deusto. San Sebastián. España.
- Barrios, Raquel Mireya (2009). Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería. Caso: Hospitales tipo IV de Venezuela. Tesis Doctoral. Universidad de Deusto. San Sebastián. España. (p. 124).
- Castillo Eimar (2000). Políticas de capacitación y adiestramiento. Tesis de Grado para optar al título de Magister en Gerencia Empresarial. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Distrito Federal. Venezuela (p.27).
- Castellano Nelly, Uranga Nancy y Cueva Lisseth (2001). Plan de Capacitación dirigido a los Empleados Administrativos del Departamento de Recursos Humanos de la Alcaldía del Municipio Iribarren del Estado Lara. Tesis de Grado para optar al título de Licenciado en Administración Comercial. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. UCLA. Barquisimeto. Lara Venezuela.
- Canivell Cruz, Gilberto y Rivero Amador Soleidy (2004). Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento. La Habana Cuba. (p. 94).
- Colmenárez O, Inés, Lucena C, Yelitza, Morillo, Eumary, Peroza P, Lisbeth y Rea G, Yelitza (2002): Plan de Capacitación del Personal Administrativo de la Oficina de Personal de la Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre" Vicerrectorado Barquisimeto. Tesis de Grado para optar al título de Licenciado en Administración Comercial. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. UCLA. Barquisimeto. Lara Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999 Caracas. Distrito Federal. Venezuela.

- Chiavenato, Idalberto (2004). "Administración en los nuevos tiempos" McGraw-Hill. Bogotá. Colombia. (p. 45).
- Chiavenato, Idalberto (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill. México
- Chiavenato, Idalberto (2004). Administración de los Recursos Humanos. (Best Seller). Editorial McGraw-Hill. 5ta Edición. Bogotá. Colombia. (p. 113).
- Díaz Obdulio (2007). Análisis de la Capacitación del Personal Administrativo de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" desde la Perspectiva de Modernización de la Gestión Pública Venezolana. Tesis de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia Empresarial. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Barquisimeto. Lara. Venezuela.
- Hernández y Otros (2006). Metodología de la investigación. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. (3°. Ed.). D.F. México.
- Hernández López, Marcos (2006). Artículo Gerencia de Recursos Humanos vs Gestión Capital Humano bajo una mirada sistémica. Venezuela. (p. 56).
- Hernández, R., Fernández y otros (2004). Metodología e la investigación, Mc. Graw Hill. D.F. México. (p. 19).
- Hernández, Fernández y Collado (2001) Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. (p. 137).
- Jiménez A, (2005). La gestión de personas en España una mirada al pasado y algunas proyecciones al futuro AEDIPE. Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas. España (p. 95).
- Kast, F. y otros (2000). Administración en las Organizaciones. Enfoque de Sistemas y de Contingencias. McGraw-Hill. D.F. México.
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2006). Barinas estado Barinas. Venezuela.
- Ley Orgánica de la Administración Pública (2006). Caracas. Distrito Federal. Venezuela.
- Ley Orgánica para la protección del niño, niña y adolescente 1990. Caracas. Distrito Federal. Venezuela.
- Manual para la Elaboración del Trabajo de Grado Conducente a Grado Académico de Especialización, Maestría y Doctorado de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. UCLA (2002) Barquisimeto. Lara. Venezuela. (p.63).

- Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. (2005). Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas. Distrito Federal. Venezuela. (p. 10 y 87).
- Marcano Yelitza y Pérez Deisy (2006). El software educativo como apoyo a las actividades de capacitación del recurso humano de las Pymes de Paraguaná. Revista Multiciencia Vol. 6 Nro3 Septiembre Diciembre de 2006. Punto Fijo estado Falcón. Venezuela
- Márquez Jeannette y Díaz Judith. (2005). Formación del recurso humano por competencias. Sapiens Universitaria de Investigación. Vol. 6 Nro. 1. Caracas. Distrito Federal. Venezuela.
- Pérez, Deisy, Marcano Yelitza, Talavera Rosalba y Narváez Mercy (2004). El adiestramiento del recurso humano en la pequeña y mediana empresa (PYME) de la Península de Paraguaná. Alternativa para mejorar su rendimiento. Revista Multiciencias Vol. 4 Nro2 Julio Diciembre de 2004. Punto Fijo estado Falcón. Venezuela
- Pérez Hasbun, Deisy del Carmen (2006). El adiestramiento del recurso humano, herramienta de competitividad en la PYME. Revista Multiciencia Vol. 6 Nro3 Septiembre Diciembre de 2006. Punto Fijo estado Falcón. Venezuela.
- Robbins, Stephen (2004). Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall. México. (p. 179, 180).
- Sabino, C. (2004). Como Hacer una Tesis. Quinta Edición. Editorial Panapo. Caracas. Distrito Federal. Venezuela. (p. 98, 100).
- Sabino, C. (2004). El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas. Distrito Federal. Venezuela.
- Schultz, T. W. (1960). Capital Humano. Discurso publicado en la American Economic Review por el Profesor de Economía Agrícola de la Universidad de Chicago, Premio Nobel de Economía. Chicago. Estados Unidos. (p.17).
- Tamayo y Tamayo (2001) El Proceso de la Investigación Científica. Tercera Edición Editorial Limusa, S.A.México. (p.96, 103).
- Urimare, Rosalba. (2006). Plan estratégico de capacitación para personal administrativo en entes gubernamentales. Universidad Nacional Experimental del Táchira. Trabajo de investigación para optar al título de Especialista en Gerencia Pública. San Cristóbal. Estado Táchira. Venezuela.
- Veliz, A. (2007). Cómo hacer y defender una tesis. Séptima Edición. Editorial Texto, C.A. Caracas. Distrito Federal. Venezuela. (p. 24).

ANEXOS

LISTA DE ANEXOS

ANEXO N° 1

El Cuestionario

ANEXO N° 2

Instrumentos de Validación del Cuestionario por expertos

ANEXO N° 3

Organigrama de La Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas

ANEXO N° 4

Curriculum Vitae del Autor

ANEXO N° 5

Curriculum Vitae del Tutor

ANEXO N° 1 EL CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS EZEQUIEL ZAMORA
UNELLEZ
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

CUESTIONARIO

Este cuestionario va dirigido al personal de la Fundación del Niño del Municipio Barinas del Estado Barinas. La aplicación del mismo tiene por objeto obtener información relevante en cuanto a un conjunto de preguntas referidas al funcionamiento de los procesos de capacitación y desarrollo del personal de la institución, las cuales servirán de insumos para desarrollar una investigación sobre un Programa de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano para la Fundación.

Dicha investigación será presentada como Tesis de Grado por la Licenciada **Ana Gabriela Sánchez Lugo**, titular de la Cédula de Identidad No12.350.440, para optar al título de Magíster en Administración, Mención Gerencia General, en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora UNELLEZ.

Se agradece a la comunidad de la Institución la mayor colaboración con su participación en contestar el siguiente cuestionario, lo que permitirá lograr los objetivos de la investigación.

INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente cada una de las preguntas.
- Marque tan sólo una de las alternativas de respuesta con una “X”, según sea el caso.
- Tenga en cuenta que posee libertad para analizar sus respuestas.
- El Cuestionario es de preguntas compuestas, unas son cerradas **de siempre, casi siempre, casi nunca y nunca** y otras abiertas para tener mayor información sobre el punto que se trate.
- De requerir información adicional, consulte con el personal que está aplicando el instrumento.

Gracias por su valiosa colaboración

CUESTIONARIO

PRIMERA PARTE

Esta parte consta de cinco (5) preguntas con diferentes alternativas de respuestas sobre aspectos personales y profesionales.

1. Sexo

Masculino ()

Femenino ()

2. Edad

Entre 20 y 25 años ()

Entre 26 y 30 años ()

Entre 31 y 35 años ()

Entre 36 y 40 años ()

Entre 41 y 45 años ()

Entre 46 y 50 años ()

Más de 51 años ()

3. Señale su nivel educativo

Bachiller ()

Técnico Superior Universitario ()

Licenciatura ()

Maestría ()

Especialización ()

4. Cargo que ocupa en la Fundación del Niño del Municipio Barinas

5. De necesitar realizar un Curso de Capacitación para lograr una mejor preparación profesional cuales serian los de su preferencia: _____

CUESTIONARIO

N°	Ítemes	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1	¿Realizan programas de inducción al personal que contratan una vez terminada la selección?				
2	¿Aplican programas de capacitación y desarrollo al personal?				
3	¿Ha participado en el diseño de los programas de cursos que le dictan al personal?				
4	¿Conoce las normativas legales que rigen el proceso de formación del personal en la institución?				
5	¿Se cumple con la normativa que rige el proceso de formación del personal en la institución?				
6	¿Presenta dificultades para realizar sus tareas?				
7	¿Los supervisores coordinan con los supervisados el cumplimiento de las tareas?				
8	¿Los supervisores observan el cumplimiento de las tareas diarias?				
9	¿Existen procedimientos que permitan medir lo planificado de lo cumplido en el trabajo diario?				
10	¿Se reportan las necesidades de adiestramiento del personal?				
11	¿Considera que está capacitado para el trabajo que realiza?				
12	¿Considera que necesita adiestramiento para mejorar la labor que realiza?				
13	¿La Fundación le da oportunidades para desarrollar habilidades y destrezas para aumentar sus competencias?				
14	¿Considera que la Fundación debe adiestrar al personal para ser más eficiente?				

N°	Items	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
15	¿Considera que al trabajador se debe adiestrar para lograr un mejor desempeño?				
16	¿Existen Manuales de Procedimientos donde se registre el proceso de Capacitación y desarrollo del personal?				
17	¿Estaría dispuesto a participar en un programa de capacitación?				
18	¿Estaría en disposición de realizar cursos los fines de semana?				
19	¿Le agradaría participar en la programación del programa de capacitación?				
20	¿Conoce si la Ley del trabajo le otorga beneficios sobre la capacitación institucional?				
21	¿Ha participado recientemente en cursos dictados por la fundación?				
22	¿Se aplican controles para el proceso de capacitación de los trabajadores en la Fundación?				
23	¿Existen áreas críticas que requieren capacitación en la Fundación?				
24	¿Un programa de capacitación en la Fundación mejoraría su imagen institucional?				
25	¿Considera que es factible aplicar un programa de capacitación al personal de la Fundación?				
26	¿Considera que es factible administrativamente aplicar un programa de capacitación al personal de la Fundación?				
27	¿Considera que es factible financieramente aplicar un programa de capacitación al personal de la Fundación?				
28	¿Considera que es factible técnicamente aplicar un programa de capacitación al personal de la Fundación?				
29	¿Estaría dispuesto a participar en un programa de capacitación?				

30.- De los cursos que a continuación se mencionan cuáles estaría usted dispuesto a realizar

Autoestima	
Motivación	
Liderazgo	
Formación de Equipos de Trabajo	
Excel	
Informática	
Gestión de Personas	
Sueldos y Salarios	
Administración y Gerencia	
Prestaciones Sociales	
Reclutamiento y Selección de Personal	
Calidad en la prestación de servicios	
Evaluación del desempeño	
Contabilidad Gerencial	

31.- ¿Cuáles otros cursos solicitaría?

ANEXO N° 2

INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR EXPERTOS

ANEXO N° 3

**ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN DEL NIÑO DEL MUNICIPIO BARINAS
DEL ESTADO BARINAS**

ANEXO N° 4

CURRICULUM VITAE DEL AUTOR

ANEXO N° 5

CURRICULUM VITAE DEL TUTOR