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

CAUSAS DEL AUSENTISMO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES A LOS PLANES DE FORMACION DESARROLLADOS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE NEUMÁTICOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO.

Autores:
Bravo, Odalis
Guanchez, Karla
GuanchezKelvis

Línea de Investigación:
Gestión de Talento Humano

Bárbula, Junio 2015

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

CAUSAS DEL AUSENTISMO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES A LOS PLANES DE FORMACION DESARROLLADOS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE NEUMÁTICOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO.

Autores:
Bravo, Odalis.
Guanchez, Karla
Guanchez, Kelvis

Tutor
Lcdo.Bruno Valera
C.I: V- 7.575.154.

Trabajo de Grado presentado para optar al título
De Licenciado en Relaciones Industriales

Bárbula, Junio 2015

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

CONSTANCIA DE ACEPTACION

CAUSAS DEL AUSENTISMO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES A LOS PLANES DE FORMACION DESARROLLADOS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE NEUMÁTICOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO.

Aceptado en la Universidad de Carabobo

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Relaciones Industriales

Por: Bruno Valera

C.I: V- 7.575.154.

Bárbula, Junio 2015.

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

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente se hace constar que el Trabajo de Grado titulado: **CAUSAS DEL AUSENTISMO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES A LOS PLANES DE FORMACION DESARROLLADOS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE NEUMÁTICOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO,** presentado por las bachilleres: **Bravo Odalis,**Titular de la Cédula de Identidad **V-19.107.889**, **Guanchez Karla**, Titular de la Cédula de Identidad **V-16.552.270** y **GuanchezKelvis**,Titular de la Cédula de Identidad **V-19.654.231**, cumple con los requisitos de forma y fondo para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales

_____

Especialista: Bruno Valera
C.I: V- 7.575.154.

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

VEREDICTO

Nosotros, los miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado, titulado **CAUSAS DEL AUSENTISMO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES A LOS PLANES DE FORMACION DESARROLLADOS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE NEUMÁTICOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO,** presentado por las bachilleres: **Bravo Odalis,**Titular de la Cédula de Identidad **V-19.107.889**, **Guanchez Karla**, Titular de la Cédula de Identidad **V-16.552.270** y **GuanchezKelvis**,Titular de la Cédula de Identidad **V-19.654.231,** para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

_____.

En Valencia, a los ____ días del mes de _____ del 2015.

APELLIDOS Y NOMBRES **C.I.** **FIRMA**

_____
_____
_____

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por darme la vida y por guiarme en el camino correcto para poder alcanzar una meta más propuesta en la vida.

A mis padres Ely de Bravo y Jose Bravo por su apoyo incondicional, constancia, dedicación y ser mi impulso para poder realizar mi carrera.

A mi hermano Leovany Bravo por siempre estar allí y apoyarme en cada paso que doy. A mis abuelos por estar presente en cada paso de mi vida, ya sea en cuerpo o alma.

A mi familia en general por su apoyo en meta propuesta.

Odalis Bravo

DEDICATORIA

Primeramente a Diosito y la Virgen por todas las bendiciones que me han dado en mi vida, por darme fortaleza, perseverancia, vida y salud e iluminarme el camino para alcanzar este triunfo,

A mi Padres, Carlos Guanchez y Delcy de Guanchez que siempre han estado a mi lado en todo momento para guiarme en cada una de mis etapas, por ser el mejor y gran ejemplo a seguir, por todo su apoyo, amor y comprensión incondicional, por enseñarme que las cosas en la vida se logran con perseverancia, constancia y compromiso. Gracias por sus consejos y ayuda para no dejarme vencer por las dificultades, por ser mi ejemplo a seguir. Este logro es de ustedes. Los Amo!

A Mis Hermanos Kennith, Kevin y Keylin, este logro es de ustedes también, por estar siempre ahí apoyándome, motivándome y dándome ánimos para seguir adelante. Gracias por todo.

A mi Hermosa Familia, que siempre han estado presentes con sus consejos y ayudas, han sido seres especiales que me han enseñado grandes cosas.

A todos Gracias!!

Karla Guanchez

DEDICATORIA

Primeramente a dios darme vida y salud por haberme acompañado y guiando a lo largo de mi carrera.

A mi Padres, Carlos Guanchez y Delcy de Guanchez que siempre ha luchado por que todas mis metas y mis sueños sean cumplidos, a través de su sacrificio y dedicación. Por ser mí apoyo incondicional, por educarme y haber inculcado los valores. A ustedes Gracias por estar conmigo en cada paso y cada etapa de mi vida, por tus consejos sabios y oportunos. Porque gracias ustedes soy quien soy, por sobre todo gracias por ser mi ejemplo a seguir. Les regalo este gran logro. Gracias de corazón.

A Mis Hermanos Kennith, Kevin y Keylin, por darme ánimos y motivarme a seguir adelante. Por darme sus buenos deseos y bendiciones por siempre estar conmigo. Por brindarme esa mano cuando más necesitaba de ustedes. Gracias totales.

A Almarys Castro, por ser alguien muy especial en mi vida, dejando a un lado circunstancias no esperadas, gracias por demostrarme que en todo momento puedo contar contigo; porque durante estos 6 años estuviste allí conmigo brindándome ayuda y apoyo hasta las últimas instancias.

A Toda Mi Familia, porque de una u otra forma, con su apoyo moral me han incentivado a seguir adelante, a lo largo de toda mi vida.

Gracias especialmente a mis Compañeras de Tesis mi hermana Karla Guanchez y mi amiga Odalis Bravo, porque más que mis compañeras, somos un gran equipo, donde me han demostrado dedicación por hacer las cosas.

KelvisGuanchez

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento A Dios Todopoderoso A la Universidad de Carabobo (UC) por haberme formado como profesional.

A los profesores que de alguna manera colaboraron en la realización de este Trabajo Especial de Grado.

A mis compañeros de tesis Karla Guanchez y KelvisGuachez por brindarme su amistad y porque a pesar de las contratiempos siempre nos mantuvimos unidos en la realización de este trabajo.

A la empresa manufacturera de neumáticos ubicada en el Estado Carabobo, por permitirnos realizar esta investigación.

Odalis Bravo

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, brindarme la sabiduría para discernir lo bueno y lo malo; y fortaleza para seguir adelante, además por demostrarme su existencia a pesar de las adversidades, siempre está presente para seguir mi camino.

A mis Padres, por todos sus consejos, apoyo y guía, y estar conmigo en este camino, brindándome lo más importante el amor que necesito para seguir adelante. A Ustedes Gracias!

A mis Compañeros de Tesis mi hermano KelvisGuanchez y Odalis Bravo, gracias por su amistad, por su paciencia, compresión, sacrificio, y aunque todos los momentos no fueron los mejores, siempre nos apoyamos y estuvimos unidos para la realización de este trabajo. Los Quiero chicos!

A nuestro Tutora Bruno Valera, por guiarnos y orientarnos con sus conocimientos, lo cuales fueron un aporte valioso para la realización de este trabajo.

A mis amigos, por el apoyo incondicional que me brindaron, y por compartir momentos de angustias y alegrías, por siempre estar presente con una palabra de aliento y esperanzas. Gracias!

Karla Guanchez

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, por darme vida y salud, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera

A mis Padres, gracias por su apoyo, la orientación que me han dado, por guiar mi camino y darme la pautas para poder realizarme en mis estudios y en mi vida. Han logrado que llegue a esta meta, con su ejemplo me han enseñado a vivir y a reír en este mundo, donde hemos compartido momentos felices, desvelos ambiciones e inquietudes. Con paciencia has forjado en mis sueños, ilusiones y esperanzas, me han hecho crecer como persona, ayudándome a salir adelante en momentos difíciles para hacer de mi lo que hoy soy.

Gracias totales, ¡Que Dios los Bendiga!.

A mis Compañeras de Tesis mi hermana Karla Guanchez y mi amiga Odalis Bravo, por todo el sacrificio, esmero y voluntad que tuvimos siempre; en donde nunca se perdió el objetivo principal de alcanzar y terminar con éxito nuestro trabajo.

A nuestro Tutora Bruno Valera, que nos ayudó mucho en esta investigación, por toda esa orientación y guía que nos sirvió para defendernos en la realización de este trabajo de grado.

A la Universidad, por haber permito adquirir los conocimientos necesarios y la experiencia necesaria para poderla aplicar en nuestra vida profesional.

Agradezco a todas las personas que de una u otra forma estuvieron conmigo, porque cada una aportó con un granito de arena; y es por ello que a todos y cada uno de ustedes les dedico todo el esfuerzo, sacrificio y tiempo que entregué a esta tesis.

KelvisGuanchez

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

CAUSAS DEL AUSENTISMO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES A LOS PLANES DE FORMACION DESARROLLADOS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE NEUMÁTICOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO.

Autores: Bravo, Odalis, Guanchez, Karla, Guanchez, Kelvis
Tutor: Lic.: Bruno Valera
Fecha: Junio, 2015

RESUMEN

Este proyecto tiene como objetivo analizar las causas de ausentismo por parte de los trabajadores a los planes de formación profesional desarrollados en una empresa dedicada a la manufactura de neumáticos ubicada en el Estado Carabobo. Se elaboró bajo la modalidad de investigación descriptiva, de campo. El problema radica en que los trabajadores no asistían a los planes de formación desarrollados por la empresa causando como fenómeno el ausentismo trayendo como consecuencia factores negativos que perjudicaban a la organización grandes pérdidas económicas. La población estuvo constituida por 30 trabajadores de la empresa de manufactura de neumáticos. La recolección de información se hizo mediante un cuestionario, constituido por 26 ítems de preguntas abiertas y se validó mediante juicio de expertos, constructo y contenido. La confiabilidad se determinó mediante Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojo como resultado 0,95 siendo el instrumento altamente confiable. El mismo permitió dar respuesta a los objetivos planteados; encontrando factores organizacionales en proceso de formación, desconocimiento del plan de carrera y además, consideran que la formación que reciben algunas veces no está acorde con el cargo que desempeñan, se recomienda motivación del personal, para el desarrollo de sus funciones, reforzar las acciones formativas, impulsando el desarrollo de los trabajadores, a fin de lograr los objetivos propuestos por la organización.

Palabras claves: ausentismo, planes de formación, acciones formativas

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

CAUSAS DEL AUSENTISMO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES A LOS PLANES DE FORMACION DESARROLLADOS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE NEUMÁTICOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO.

Autores: Bravo, Odalis, Guanchez, Karla, Guanchez, Kelvis
Tutor: Lic.: Bruno Valera
Fecha: Junio, 2015

SUMMARY

The following research project has a main purpose to analyze the causes of absenteeism by workers in training plans developed in a company engaged in the manufacture of tires located in Carabobo state. It was developed in the form of descriptive research field. The problem resides on workers did not attend to the training plans developed by the company, causing absenteeism phenomenon and consequently giving negative factors that harmed the organization great economic losses. This study has a population of 30 workers in the tire manufacturing company. The instrument used for the compilation of data was done through a questionnaire based of 26 items of open questions and validated by expert judgment, construct-related. The reliability was determined by Cronbach's alpha coefficient, which yielded 0.95 results, being the instrument highly reliable. It allowed responding to the objectives proposed; finding organizational factors in training, lack of career plan and also they consider that their training sometimes is inconsistent with the position they on charge, it is recommended workers motivation, to develop its functions, and also to reinforce the training, promoting the development of workers, in order to achieve the goals set by the organization.

Key Words: absenteeism, training plans, training actions

ÍNDICE GENERAL

	i
PORTADA	ii
CONTRAPORTADA	iii
CONSTANCIA DE APROBACION DEL TUTOR	iv
VEREDICTO	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	xiii
ÌNDICE GENERAL	xv
LISTA DE CUADROS	xvi
LISTA DE GRAFICOS	xvii
LISTA DE FIGURAS…	xviii
INTRODUCCIÓN	xx
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	6
Planteamiento del problema	6
Objetivo de la Investigación	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	

Justificación de la Investigación

CAPÍTULO II 9

MARCO REFERENCIAL 13

Antecedentes de la Investigación 14

Referencias Teóricas 34

Bases Teóricas 40

Bases Legales

Definición de Términos Básicos

CAPÍTULO III 40

METODOLÓGICO 41

Naturaleza de la Investigación 43

Estrategia Metodológica 54

Técnicas e Instrumentos de Datos 55

Población 56

Validación y confiabilidad del Instrumento

CAPÍTULO IV

Análisis e Interpretación de datos . 57

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

Conclusiones 86

Recomendaciones 90

REFERENCIAS 93

ANEXOS

Anexo A Instrumentos Recolección de datos 102

Anexo B. Validación y confiabilidad del instrumento 102

Anexo C. Cartas de Validación del Instrumento 109

111

LISTA DE CUADROS

44

45

CUADRO

46

1. Cuadro Técnico Metodológico Diagnostico de Necesidades
Cuadro Técnico Metodológico (Continuación)

47

2. Cuadro Técnico Metodológico Ausentismo
Cuadro Técnico Metodológico (Continuación) 48

3. Cuadro Técnico Metodológico Planes de Formación
Cuadro Técnico Metodológico (Continuación)

49

Cuadro Técnico Metodológico (Continuación) 50

4. Alternativas y Valores
5. Población
6. Resultado del Ítem 1
7. Resultado del Ítem 2
8. Resultado del Ítem 3
9. Resultado del Ítem 4
10. Resultado del Ítem 5
11. Resultado del Ítem 6
12. Resultado del Ítem 7
13. Resultado del Ítem 8
14. Resultado del Ítem 9
15. Resultado del Ítem 10
16. Resultado del Ítem 11
17. Resultado del Ítem 12
18. Resultado del Ítem 13
19. Resultado del Ítem 14
20. Resultado del Ítem 15
21. Resultado del Ítem 16
22. Resultado del Ítem 17
23. Resultado del Ítem 18
24. Resultado del Ítem 19
25. Resultado del Ítem 20
26. Resultado del Ítem 21
27. Resultado del Ítem 22

53

54

59

60

61

62

63

64

65

66

67

28. Resultado del Ítem 23 68
29. Resultado del Ítem 24
30. Resultado del Ítem 25 69
31. Resultado del Ítem 26
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87

LISTA DE GRÁFICOS

88

GRAFICO

79

1. Respuesta del Ítem 1 — 80
2. Respuesta del Ítem 2

3. Respuesta del Ítem 3 — 81

4. Respuesta del Ítem 4 — 82

5. Respuesta del Ítem 5 — 83

6. Respuesta del Ítem 6 — 84

7. Respuesta del Ítem 7 — 85

8. Respuesta del Ítem 8 — 86

9. Respuesta del Ítem 9 — 87

10. Respuesta del Ítem 11 — 88

11. Respuesta del Ítem 12 — 89

12. Respuesta del Ítem 13 — 90

13. Respuesta del Ítem 14 — 91

14. Respuesta del Ítem 15 — 92

15. Respuesta del Ítem 16 — 93

16. Respuesta del Ítem 17 — 94

17. Respuesta del Ítem 18

18. Respuesta del Ítem 19 96

19. Respuesta del Ítem 20 97

20. Respuesta del Ítem 21 98

21. Respuesta del Ítem 22

22. Respuesta del Ítem 23

23. Respuesta del Ítem 24

24. Respuesta del Ítem 25

25.. Respuesta del Ítem 26

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas modernas están experimentando un entorno altamente cambiante, en donde se perciben nuevos esquemas organizativos, cambiando sus arquitecturas, procedimientos, prácticas y procesos, así como su cultura de empresa con el fin de mejorar sus perspectivas de crecimiento y sus resultados.

Para las organizaciones el talento humano representa un elemento indispensable, sin él no podrían operar y llevar a cabo el cumplimiento de proyectos establecidos; destinados a producir bienes y servicios. Por lo tanto, se hace necesario crear un ambiente organizacional y desarrollar estrategias que permitan que el individuo se sienta satisfecho e identificado con los objetivos organizacionales y a nivel individual, por lo que se deben tomar en cuenta diversos factores, tales como: factores económico, sociales, ambientales, psicológicos de autorrealización, entre otros.

En este sentido, las organizaciones de hoy tienen que enfrentar las exigencias producidas por los nuevos escenarios globales. Para ello, deben contar con un talento humano calificado, preparado y con una formación sostenida, por lo que las empresas han originado un replanteamiento en las estrategias empresariales, entre ellas están los planes de formación dirigidos al recurso humano, como vía para incrementar el conocimiento y mejorar el desempeño de los trabajadores, proporcionándole las competencias (conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes), necesarios para lograr los objetivos, asumir los cambios y alcanzar altos niveles de productividad.

En la actualidad, son muchas las organizaciones que están siendo afectadas por un alto índice de ausentismo en los planes de formación, lo que origina costos elevados y

baja productividad. Son variadas y complejas las causas que promueven estas situaciones, las cuales presentan características distintas según sea el caso.

Partiendo de la enorme importancia que significa hablar del ausentismo y del sentido de pertenencia. La investigación tuvo como objetivo analizar las causas de ausentismo por parte de los trabajadores a los planes de formación profesional desarrollados en una empresa dedicada a la manufactura de neumáticos ubicada en el estado Carabobo.

Cabe destacar que la investigación quedó estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se plantea el problema objeto de estudio, además de los objetivos generales y específicos que se cumplirán durante la investigación.

En el Capítulo II, se incluyen los antecedentes de la investigación y las bases teóricas y Legales que sustentan la misma.

En el Capítulo III, Corresponde al marco metodológico donde se abordará de manera detallada el tipo de investigación y consecuentemente el diseño con las respectivas fases de ejecución, la población investigada, así como el instrumento de recolección de información, la confiabilidad y validez del instrumento, el cual sirvieron de soporte para la investigación.

En el Capítulo IV, siendo éste el último se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las graficas

CAPÍTULO I

EL Problema

Planteamiento del Problema

La Organización Internacional del Trabajo define el ausentismo como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba asistir a su puesto laboral, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas. Esto se da por diversas causas justificadas o no, que hacen que el trabajador no asista al trabajo o bien a los planes de formación establecidos por la organización.

Rodríguez de la Prada (2002) señala que entre las causas de ausentismo laboral más frecuentes se encuentran los problemas de salud, estrés, ansiedad laboral, situaciones de inseguridad y clima laboral insostenible, falta de valores expectativa del empleado, insatisfacción laboral del individuo, baja motivación, desigualdad en oportunidades, agravios, responsabilidades familiares, falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo y/o factores externos.

Por lo que el ausentismo puede considerarse como un fenómeno conductual que puede preocupar a empleadores públicos y privados, organizaciones sindicales y a los propios trabajadores llegando afectar la productividad, el progreso de trabajadores y de las entidades de trabajo. Es por ello que el ausentismo debe ser objeto de estudio, diálogo, análisis de las causas que lo generan y sus soluciones, ya que día a día se incrementa la problemática del ausentismo, fenómeno observado con mucha frecuencia en las distintas organizaciones, tanto del sector público como privado, implicando altos costos en las operaciones.

Cabe destacar que en las organizaciones existen factores individuales que residen en la persona, tomando al trabajador como unidad básica de la empresa u organización de trabajo con inquietudes, expectativas, necesidades, valores, habilidades y conocimientos pero también existen otros factores como son los aspectos laborales que se relacionan con las condiciones y medio ambiente en el trabajo, determinado por el medio social en que operan dichas empresas u organizaciones, que se mantienen concentrados en los mecanismos tecnológicos que de alguna manera contribuyen a optimizar su propio funcionamiento administrativo y financiero, para así incrementar sus niveles de productividad. Sin embargo, ha sido evidente que estas organizaciones e instituciones han empezado a mostrar una mayor preocupación por su elemento básico; el elemento humano; el cual ha dejado de ser considerado como un instrumento manipulable dentro de los procesos de producción, para pasar a ser el recurso que mayor atención recibe en razón de ser el creador de productos y servicios.

La Organización Internacional del Trabajo indica: Toda reglamentación jurídica, al mismo tiempo que confiere derechos, impone deberes u obligaciones, de entre estos últimos, uno de los más importantes del recurso humano es precisamente evitar el incumplimiento de sus actividades laborales a consecuencia de la inasistencia a ellas. El fenómeno de la inasistencia laboral (ausentismo) por cualquiera que sea su causa ha sido catalogado como el incumplimiento por ausencia física o mental de las labores contractuales pactadas.

En Venezuela, las razones que influyen en el ausentismo laboral son diversas, es decir muchas veces no ocurre por causas imputables directamente al empleado sino también a la organización, la falta de motivación y estimulo, las condiciones de trabajo no adecuadas, la poca integración del trabajador en la organización, el impacto psicológico de una dirección deficiente e inclusive los contratos colectivos vigentes en las organizaciones amparan las ausencias de los trabajadores, creando

entonces la necesidad de diferenciar los tipos de ausentismos que se presentan en las grandes, medianas o pequeñas empresas ya que son factores desencadenantes para esta situación.

Dentro de este contexto, Calzadilla (2009) asegura, que en Venezuela no existen estadísticas sobre el impacto del ausentismo laboral por razones de salud, pero es un fenómeno que genera pérdidas crecientes en las organizaciones y muy pocas veces se toman medidas integrales para enfrentarlo, salvo en algunas empresas multinacionales que traen la prevención como cultura corporativa. Por lo que se refiere al ausentismo laboral como una situación crítica y recomienda tomar medidas correctivas, indagando los factores que pueden estar determinándolo. El ausentismo, puede ser un síntoma de desajuste del trabajador en la organización, por ello se deben establecer formas de abordaje personalizadas, orientadas al individuo y canalizadas a través del departamento de Recursos Humanos.

Es por esto que las organizaciones tienen la necesidad de adecuar las habilidades del elemento humano con los requisitos y tareas que está desempeñando o con las que en el futuro realizaran, por esta razón es importante la capacitación ya que esta permite la adquisición de mejores conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo para una mayor eficacia dentro de la organización, teniendo que la capacitación debe ser un proceso de mejoras continuas que se evidencien con la medición y autoevaluación para determinar la efectividad de la misma, por lo que se debe vincular con su impacto en la organización y el mejoramiento de la misma, lo que lleva a conocer si se cumplieron las metas fijadas y cuál fue la utilidad de la formación en el rendimiento del personal.

Debido a que los planes de formación no son más que procesos diseñados para mantener o mejorar los resultados de desempeño en un puesto permitiéndole al individuo su desarrollo, no solamente dentro del ámbito laboral, sino también en su

entorno social, ayudando al logro de las metas organizacionales, además de ser un beneficio para los trabajadores donde se amplían sus fortalezas y se detectan sus debilidades convirtiéndolas así en poderosas fuerzas que le permita al hombre ser cada vez más competente y proactivo frente a un mundo organizacional retador y que exige competencias, habilidades, destrezas y conocimientos; en resumidas cuentas lo que se busca son trabajadores polivalentes, que tengan dominio y manejo en diversas áreas, desempeñándose exitosamente, trayendo como consecuencia que las empresas se conviertan en altamente productivas, eficaces y efectiva, satisfaciendo así las necesidades organizacionales.

La organización objeto de estudio, que surgió hace ya más de 60 años en el mercado de la producción de neumáticos en Venezuela, la cual produce y comercializa productos de alta tecnología para el mercado nacional venezolano y de exportación, siendo importante destacar que son proveedores de un equipo original de neumáticos de las principales ensambladoras de vehículos establecidas en nuestro país. Es una organización orientada a la integridad, entusiasmo, confianza y desarrollo de sus trabajadores con responsabilidad social, cuyos valores son los que marcan el éxito de la organización.

Ante tal planteamiento se hace necesario analizar las causas de ausentismo por parte de los trabajadores a los planes de formación profesional desarrollados en una empresa manufacturera y productora de neumáticos, ubicada en el estado Carabobo, ya que se hace evidente la falta significativa de asistencia a los cursos de capacitación por lo que muestra una inquietud ya que se viene presentando continuamente y llama la atención al departamento de Desarrollo en la organización debido a que se pierde inversión y tiempo en el diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. Además de observar la actitud de los empleados, que afecta el crecimiento, nivelación y desarrollo en el plan de formación que tiene cada uno de

ellos que repercuten en el ambiente laboral, deterioran la imagen de la empresa y afecta al compromiso de los empleados con la organización.

La falta de compromiso, motivación y el sentido de pertenencia por parte del personal es donde se puedan dar estos ausentismo en los cursos.

De esta manera surgieron las siguientes interrogantes que le da la dirección a seguir la investigación:

¿Cuál es el proceso que implementa el departamento de desarrollo para el diagnóstico de las necesidades de adiestramiento?

¿Cuáles son las posibles causas de ausencia de los trabajadores a los planes de formación?

¿Qué consecuencias conllevan el ausentismo a los planes de formación en la organización?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar las causas de ausentismo por parte de los trabajadores a los planes de formación profesional desarrollados en una empresa dedicada a la manufactura de neumáticos ubicada en el Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

Describir el proceso implementado por el Departamento de Desarrollo de la empresa para el Diagnóstico de Necesidades de Adiestramiento.

Identificar las causas de ausencia de los trabajadores a los planes de formación en la empresa dedicada a la manufactura de neumáticos ubicada en el estado Carabobo.

Determinar estrategias para la disminución de ausentismo a los planes de formación desarrollados en el Departamento de Desarrollo de la Empresa.

Justificación del Problema

En virtud de los cambios ocurridos de manera permanente en ámbito laboral a nivel mundial y específicamente en Venezuela, hoy en día las organizaciones buscan mejorar el medio ambiente de trabajo, para así alcanzar la excelencia en el servicio prestado; donde el recurso humano el principal eslabón de este proceso, su preparación técnica y profesional para asumir las demandas del mercado empresarial es primordial, ya que cada trabajador pudiera estar involucrado en los procesos internos de la organización, la puesta en práctica de sus conocimientos y de sus capacidades abren paso al logro de los objetivos organizacionales.

Dentro de las organizaciones, existen factores positivos y negativos que pueden influir sobre el comportamiento de los trabajadores. Los factores positivos están caracterizados por el logro de los objetivos y metas trazadas, la filiación, alta productividad, satisfacción laboral, adaptación e innovación; dentro de los factores negativos se encuentra la inadaptabilidad, el ausentismo, la rotación, baja productividad, poca innovación, entre otros.

Los factores negativos antes mencionados en especial el ausentismo, ha sido un fenómeno social capaz de producir grandes pérdidas económicas a las organizaciones públicas o privadas, por tales motivos, la realización de este proyecto de investigación hace necesaria su descripción dentro de la institución objeto de estudio, para identificar los factores que ocasionan este fenómeno, de manera que se obtengan elementos que reduzcan el ausentismo entre el personal docente de esta dependencia.

Por lo que los planes de formación que juegan un papel importante en el logro de los objetivos de cualquier organización, ya que permite proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para el buen desempeño en sus labores, planteando estrategias, o más aun, diseñando estrategias y programas que motiven al trabajador a participar en los mismos y maximicen el buen desempeño del trabajador frente al cargo.

Teniendo que la identificación de las causas de ausentismo de los trabajadores a los planes de formación, como investigación trae como beneficio para la empresa que ayuda a reducir riesgos en el trabajo, aumenta rentabilidad, genera actitudes positivas en los trabajadores, mejora el conocimiento de los diferentes puestos de acuerdo al programa de capacitación establecido, además de proporcionar información sobre necesidades futuras del personal e incrementa la productividad y calidad del trabajo, en cuanto los beneficios para el trabajador genera confianza, ayuda a solucionar problemas y tomar decisiones con claridad, mejora las habilidades de comunicación y

manejo conflictos, aumenta el nivel de satisfacción con el puesto, ayuda al logro de metas individuales y favorece el sentido de progreso en el trabajo y en lo personal. Ya que al realizar un diagnostico adecuado a cada trabajador para saber sus necesidades en cuanto al puesto de trabajo les da motivación y se reduciría el nivel de ausentismo a los planes de formación desarrollados por la empresa.

Es de importancia esta investigación para la organización debido a que ayudaría a la misma a buscar las causas del porque se presenta ausentismo en los planes de formación, de igual manera implementar correctivos de mejoras para poder aplicar nuevas estrategias que ayuden a disminuir dicho fenómeno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo describe en un primer momento los antecedentes, referidos a investigaciones relacionadas con el tema en estudio, posteriormente se presentan las bases teóricas que sustentan y amplían la descripción del problema integrando la teoría con la investigación y sus correspondientes relaciones.

Antecedentes de la Investigación

Para la realización del presente trabajo, se revisaron algunos estudios previos que se consideran de gran importancia ya que proporciona una orientación de forma directa e indirecta con la temática de la investigación.

Ramírez Nelly (2011) realizó una investigación la cual lleva por título La percepción por parte de los trabajadores de los planes de adiestramiento aplicados en la Dirección de Administración de la Universidad de Carabobo para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo.

La cual tiene por finalidad determinar la opinión que tienen los trabajadores sobre los planes de capacitación y/o programas de adiestramiento aplicados en la Dirección de Administración de la Universidad de Carabobo. La misma se basó en los lineamientos de las investigaciones de tipo descriptiva, con un diseño de campo, para lo cual se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de información a los trabajadores de la mencionada dependencia. Los resultados obtenidos muestran que los trabajadores tienen una opinión en parte negativa sobre esos programas, a pesar de

tener una buena disposición para participar en los mismos. Además, consideran que los mismos son planificados de manera tal que no cubren con las expectativas de sus puestos de trabajo, teniendo como objetivo aspectos competitivos de las personas y no los aspectos laborales como tal.

Esta investigación es considerada para el desarrollo de esta investigación ya que demuestra la percepción y opinión de los trabajadores en la realización de los planes de adiestramiento aplicados a la organización, por lo que se debe tener en cuenta al momento de seleccionar o programar los cursos de acuerdo a las necesidades que ellos perciben más los que la empresa diagnostica.

Del mismo modo Sevilla Julio (2010) realizó una investigación la cual lleva por título, Ausentismo laboral y sentido de pertenencia en los funcionarios adscritos al departamento de seguridad ciudadana ubicado en el municipio Naguanagua Estado Carabobo, para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo.

Por la cual tiene como objetivo analizar el ausentismo laboral y el sentido de pertenencia en los funcionarios adscritos al Departamento de Seguridad Ciudadana ubicado en el municipio Naguanagua estado Carabobo. En tal sentido, la población que se consideró en este trabajo de investigación, estuvo conformada por los 91 funcionarios adscritos al Departamento de Seguridad Ciudadana ubicado en el Municipio Naguanagua Estado Carabobo y tres (3) empleados del Departamento de Recursos Humanos quienes dieron información acerca de las estadísticas que manejaban acerca del ausentismo laboral. A la muestra se le aplicó una escala tipos Likert contentiva de veintidós (22) preguntas, las cuales habían sido previamente validadas y calculadas su confiabilidad. Finalmente, las conclusiones del estudio reflejan debilidades encontradas en el sentido de pertenencia de los funcionarios, lo cual amerita la puesta en marcha de las recomendaciones dadas para mejorar esta

situación. Adicionalmente, se determinó un bajo índice de ausentismo laboral en el Departamento objeto de estudio.

Esta investigación tiene un aporte importante con el trabajo de estudio ya que hace referencia a la problemática del ausentismo laboral y las consecuencias que este puede acarrear a la organización para el logro de sus objetivos.

De igual manera Aular Lisbet y García Marlin (2010) realizó una investigación la cual lleva por título Programa de capacitación basado en la gestión del talento humano enmarcado en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI), caso de estudio: Corporación Venezolana de Guayana Aluminio de Carabobo, S.A (CVG Alucasa), para optar al título de Licenciado en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo.

Por la cual se elaboró bajo la modalidad de proyecto factible. El problema fue el descontrol de las estrategias utilizadas por la empresa para la elaboración de programas de formación aplicados por el departamento de adiestramiento ya que los cursos impartidos no estaban orientados al fortalecimiento de las capacidades del talento humano en pro de los lineamientos de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI), lo que trajo como consecuencia falta de planificación. La población estuvo constituida por 75 trabajadores de la sede principal (CVG ALUCASA). La muestra fue de 60 trabajadores. La recolección de la información se realizó mediante un cuestionario dicotómico cerrado, constituido por 20 ítems, y se validó mediante juicio de expertos, constructo y contenido. La confiabilidad se determinó por una prueba piloto mediante la fórmula de Kuder-Richarson. Los resultados se analizaron a través del estudio porcentual de ítems, representados en tablas estadísticas y diagramas circulares. Finalmente se diseñó el programa de capacitación en el marco de los lineamientos contemplados en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, en pro de la generación y desarrollo de

conocimientos científicos e innovaciones tecnológicas de interés público y general que surgieron como respuesta a las necesidades encontradas en el caso de estudio.

El aporte de esta investigación con el presente estudio es que permite desarrollar mecanismos para impulsar y brindar programas de capacitación basado en la gestión de talento humano para buscar una mejora en las fortalezas ya existentes y minimizar las debilidades detectadas en los trabajadores.

Por último Arturo Serpone (2013), realizó una investigación, la cual lleva por título La Capacitación de un órgano público: Estudio realizado en la procuraduría de los trabajadores del Estado Carabobo adscrita al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.

Dicha investigación tiene como objetivo general analizar la capacitación de los Funcionarios Adscritos la Procuraduría de Trabajadores del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social desde la perspectiva de la modernización de la gestión pública venezolana. En este sentido, la investigación enmarcada dentro del contexto publico logró establecer líneas estratégicos de la Gestión de los Recursos Humanos; con el fin de reconocer la valoración que tiene las personas en las instituciones y además en la administración pública, destacando con ello los componentes claves de la capacitación laboral como un subsistema de la Gestión de los Recursos Humanos. De acuerdo a los objetivos planteados se desarrolló una investigación de campo con apoyo en la revisión documental o bibliográfica. Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario conformado por 28 ítems orientados a identificar y evaluar de qué manera se considera el proceso de capacitación en una institución del estado dedicada a la asesoría legal en el componente laboral y las respuestas sugieren que los funcionarios de la administración sujetos a las directrices del Estado y de la institución que rige la

materia laboral deben estar permanentemente en procesos formativos que garantice funcionarios y funcionarias de calidad en el campo del conocimiento de la Ley Orgánica del Trabajo los trabajadores y trabajadoras vigente en Venezuela.

El aporte de esta investigación con el presente estudio es que permite evaluar el proceso de capacitación y las respuestas que sugieren los empleados para que garantice mejorar la calidad aplicando las estrategias para mejor desempeño dentro de la institución.

Referentes Teóricos

A continuación se presenta un modelo teórico de las causas del ausentismo establecido por Mesa y Kaempffer, citado por D'Ottone (2008) señala la existencia de cuatros modelos:

Modelo Económico de Ausentismo Laboral: El comportamiento ausentista se debe a la interacción de dos fuerzas, actuando en forma conjunta: las motivaciones individuales de ausencias de los trabajadores y cuanta ausencia puede ser tolerada por los empleadores, de acuerdo a la tecnología de producción que se utilice.

Modelo Psicosocial del Ausentismo Laboral: Es el resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. Se propone que hay una "cultura de ausencia" propia de cada industria u ocupación. Esta cultura de ausencia puede ser dependiente, moral, fragmentada, o conflictiva, y si bien la ausencia es una conducta individual, se da dentro de un contexto social y bajo la figura de unas normas propias de la correspondiente cultura de ausencias.

Modelo Médico del Ausentismo Laboral: Identifica los factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral determinado: demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido

de realización entre otros), características organizacionales, contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad).

Ausentismo Laboral y Retiro Organizacional: Este modelo postula que existe una relación entre ausentismo laboral y voluntad de retiro del trabajador.

Según estas teorías, son los trabajadores quienes eligen la cantidad de ausencia que maximizan sus utilidades, calculando sus beneficios y costos marginales de las oportunidades de ausencias que enfrentan.

Bases Teóricas

Ausentismo Laboral

Es difícil que las organizaciones puedan manejarse sin contratiempos, y que obtengan sus objetivos si los empleados no se presentan a sus puestos de trabajo, viéndose de alguna manera sumergidas diariamente en la búsqueda de soluciones estrategias, que les permitan mantener a su capital humano motivado en sus funciones, la ausencia de habilidades organizacionales para fortalecer la motivación dentro del personal, pidiera ocasionar las ausencias de los empleados, viéndose interrumpidos los procesos productivos, pudiendo quedar postergadas decisiones importantes.

En tal sentido el ausentismo laboral, según Urdaneta (2005:468), "es aquel fenómeno por el cual un empleado no asiste a su puesto de trabajo aduciendo razones valederas o creyendo que las diferentes circunstancias que lo rodean justifican su retiro momentáneo de su trabajo: citas, diligencias, problemas domésticos, enfermedades de parientes".

Lo que significa que el trabajador puede rechazar inconscientemente a la organización, tomando como vía de escape el ausentarse de sus labores, evadiendo de esta manera situaciones de tensión, ansiedad o de responsabilidad, generadas en su entorno laboral, demostrando así que carece de elementos personales y laborales que permitan superarla, por otra parte la conducta ausentista se origina de la poca relación del hombre con la organización, con los que la integran, con la enfermedad que posiblemente sufre y consigo mismo, salvo en caso de enfermedad orgánica de importancia clara, la falta al trabajo obedece a motivaciones psicosociales profundas emanadas de la relación hombre-sociedad.

Brunet (2007: 78) se refiere al ausentismo como "una forma de dimisión parcial y temporal que se da cuando el empleado sufre demasiadas presiones, molestias o insatisfacciones". Por lo que el empleado estará propenso a retirarse por algunas horas o algunos días de su trabajo con la finalidad de tomar un descanso y reducir la tensión.

La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T), en 1991 señala que el ausentismo es

> "la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba iba a asistir, quedando excluida los periodos vacacionales y las huelgas". Lo que significa que el trabajador no acude a sus labores cotidianas, cuando se tenía previsto que asistiría, en el entendido son obviados los periodos de vacaciones y las huelgas.

Por otro lado La Organización Mundial de Salud. (O.M.S, 2011)

> La falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como de enfermedad cualquiera que sea su duración y carácter, común o profesional, accidente laboral o no, incluidas las visitas médicas así como las ausencias

injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral.

Causas del Ausentismo

Según determinados autores el ausentismo se fundamenta en ciertas causas, por lo cual se evidencia que es un problema no sólo de la organización sino también de muchos otros factores. Klaric (1979), señala que el ausentismo tiene cuatro puntos de vista:

- Empresarial/ Directivo y Económico: surge de la adaptación del individuo a la organización.
- Psicológico: gira en torno a la motivación del trabajador, la satisfacción dentro de la organización y la actitud que se tenga con respecto al puesto de trabajo.
- Sociológico: relacionado con factores individuales tales como la edad, el sexo, la formación, el estado civil, el nivel educativo, entre otros y factores externos tales como el lugar de residencia y la distancia con respecto al lugar de trabajo, problemas familiares, procesos organizacionales, entre otros.
- Pedagógico: en este aspecto se toman en cuenta la insatisfacción con la tarea, la posición del cargo y la poca o nula posibilidad de promoción.

Según se ha visto, las causas del ausentismo vienen determinadas por una serie de factores tanto intrínsecos como extrínsecos, que no son necesariamente dados por la voluntad del trabajador y que arrastran consigo una cantidad de elementos organizacionales, sociales y psicológicos.

Índice de ausentismo

El índice de ausentismo es una medida un valor que nos indicara cuantitativamente las ausencias del personal a su puesto de trabajo (o a su obligaciones ya que se puede medir ausentismo en cualquier área). También nos permitirá tener una apreciación más clara de las causas de este ausentismo y nos servirá como material de referencia a la hora de idear una manera de reducir este índice. La forma más básica o sencilla de calcular el índice de ausentismo es dividiendo la cantidad de días que faltó el empleado entre la cantidad de días de trabajo efectivos y multiplicarlo por 100 (Cien)

$$IA = \frac{10 \text{ Días}}{260 \text{ Días}} \times 100 = IA = 3.571\%$$

También se puede medir por grupo en distintos periodos de tiempo desde diario hasta anual, algunas empresas lo realizan diario para así poder comparar con días anteriores, otras lo realizan con periodos de tiempo más largos, todo según la necesidad o la función a cumplir por el índice un ejemplo de cálculo diario a un grupo: Teniendo un total de 15 empleados con un horario de 8 horas cada uno, tendríamos un total de 120 horas/hombre a cumplir, en este caso 1 empleado no asistió, 3 llegaron con retraso de 1 hora, 1 con retraso de 2 horas, 1 con retraso de 4 horas lo que nos haría un total de 17 horas/hombre ausentes.

Calculo:

$$IA = \frac{17 \text{ h/h}}{120 \text{ h/h}} X100 = IA = 0.1416 \times 100 = IA = 14.16\%$$

En este caso como podemos ver dada esta situación, el índice de ausentismo es de 14.16%. Como mencioné anteriormente el índice de ausentismo puede ser calculado

de forma individual o grupal, en periodos cortos o largos y la regla primordial es: Lapso de ausencia dividido entre lapso estimado, multiplicado por 100. Y siempre utilizar los mismos parámetros para ambos renglones.

Adiestramiento

Para el especialista Stewart (1991), estos términos Adiestramiento, Capacitación y Desarrollo del Personal significan lo siguiente:

> "Adiestramiento es el proceso que le da continuidad a la inducción y que contribuye al desarrollo del personal", mientras que la capacitación y el desarrollo del personal "Es la función de la organización que tiene por objeto asegurar que la contribución de los individuos y de los grupos se maximiza a través del desarrollo de conocimientos apropiados, habilidades y actitudes". (p.18).

De acuerdo a esas definiciones ambas constituyen una herramienta básica para asegurar que los recursos humanos se conviertan en un soporte para el logro de los objetivos de la organización, tanto a corto, como a mediano y largo plazo.

Otras definiciones de adiestramiento son:

- Proceso mediante el cual ayuda a los empleados a aumentar la efectividad en su desempeño laboral presente y futuro a través del desarrollo de hábitos apropiados, de pensamiento y acción, conocimientos, habilidades y actitudes. (Maria Hill, 2003: 12).

- La producción de medios que permiten desarrollar en forma sistemática los conocimientos habilidades y actitudes de las personas destinadas a la producción de bienes y servicios. (Martha Alles, 2005: 26).

- Actividad continua y organizada en el interior de cualquier organización productiva, que permite llevar a los hombres que en ella operan a través de la instrucción y la

práctica al nivel y a las condiciones de eficiencia requeridas. (William P. Armstrong, 1986: 32).

En conclusión, y tomando en cuenta los puntos de vista de los diversos especialistas, para esta investigación el concepto de adiestramiento es el proceso mediante el cual se crean las condiciones, medios y formas de proveer a la fuerza de trabajo las herramientas necesarias para ejecutar sus labores de una manera más efectiva, lo que haría más productiva a la organización. Estas herramientas pueden ser a nivel cognoscitivo, es decir, a nivel de conocimientos y competencias, o a nivel de destrezas, las cuales se caracterizan por el desempeño "manual", por así decirlo, del trabajador.

Necesidades de Adiestramiento

Para Stewart (1991:22-26), las necesidades de adiestramiento representan la discrepancia que existe entre lo que es y lo que se desea. Surge como consecuencia de haber encontrado deficiencias en el análisis de los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes del recurso humano, al compararlas con las requeridas por el cargo. La discrepancia resulta cuando:

- Se ha comparado las capacidades del individuo (conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes) con las exigidas por el trabajo (tareas, actividades asignaciones especiales o metas) y ha encontrado un déficit en las del individuo.
- No se ha cumplido con un adiestramiento contenido en un programa especial dirigido a desarrollar gerentes, de acuerdo a las políticas de adiestramiento de la organización.

- De común acuerdo con la gerencia, cuando se considera que una determinada persona o grupo de personas, deben ser desarrollados para ocupar una nueva posición de mayor responsabilidad, que la que viene desempeñando.
- Cuando se considera que con un perfil de adiestramiento una determinada persona o grupos, podrían motivarse para contribuir a mejorar su efectividad y productividad en el trabajo.
- Cuando se considera que los conocimientos sobre un campo determinado del saber humano están obsoletos y que debe actualizarse a fin de que pueda actuar en forma más creativa o adaptarse a una mejora de método o al establecimiento de un nuevo sistema o proceso que requieren conocimientos que los ocupantes de los cargos no poseen.

Detección de Necesidades de Adiestramiento

Continuando con Stewart (1991: 28-30), teniendo presente quienes necesitan adiestramiento, es necesario determinar en qué necesitan adiestramiento, lo cual se determina con el vacío de capacidad o discrepancia existente. Por lo que en un diagnóstico o detección de necesidades se debe determinar en qué áreas necesitan el adiestramiento las personas que ocupan los cargos, y esas necesidades se pueden identificar desde tres puntos de vista:

- Desde el punto de vista organizacional:

Se realiza un estudio y revisión de los planes que tenga la organización proyectados hacia los cambios en estructura, personal y procedimientos, realizando auditorias en la administración como indicadores de necesidad, y por otro lado haciendo un diagnóstico organizacional de sus debilidades y fortalezas como parte de un proceso de planeación de sus recursos humanos, lo cual indicará la cantidad y el tipo de personal que requiere en un futuro para lograr sus propósitos u objetivos.

- Desde el punto de vista grupal

Se identifican las necesidades analizando los planes de recursos humanos en los cargos y en una determinada estructura organizacional, es decir se determina cuantos cargos para una determinada unidad, realizando cuestionarios y entrevistas y/o haciendo uso del análisis del trabajo, para determinar los conocimientos y habilidades requeridos en los cargos, a la vez que ese resultado se complementa analizando los resultados obtenidos en la evaluación de las necesidades individuales.

- Desde el punto de vista individual

Se identifican utilizando las técnicas para el análisis del trabajo, el análisis de habilidades y la evaluación del rendimiento mediante la técnica Análisis de Habilidades (perfil actitudinal)en la cual se registra información acerca de lo que necesita saber la persona para desempeñar satisfactoriamente el trabajo y la información se obtiene a través de cuestionarios y/o entrevistas.

- Por medio de la Evaluación del Rendimiento (ocupacional y actitudinal)

Se analiza el desempeño de una persona en su trabajo, para verificar sus posibilidades de una futura promoción. A través de éste método se obtiene, analizando y registrando información de una determinada persona para:

a) Cumplir con los objetivos de la organización.
b) La contribución de los gerentes en motivar a su gente en pro de un mejor rendimiento y hacer planes para su carrera.
c) Para que las mismas personas se autoevalúen en su rendimiento y puedan progresar.

Planes de formación profesional.

Según Rey de Polanco, Nerza (2013:p150) lo define como un documento donde se planifican y registran las acciones formativas pertinentes para atender las necesidades de adiestramiento y desarrollo detectadas en los trabajadores, para llevarlos a los niveles de eficiencia requeridos por la organización.

Los planes de formación son un conjunto de tácticas a seguir estructuradas a partir de las necesidades detectadas en cada área y trabajador, esto se da luego de recabar información sobre el diagnostico de necesidades con el fin de corregir las fallas y carencias.

Las empresas Venezolanas generalmente elaboran más de un plan de formación basándose en los diferentes tipos de planes de adiestramientos y desarrollo vigentes en Venezuela como los describe Rey de Polanco, Nerza (2013) en su libro de Planificación y Desarrollo de Talento, los cuales son:

- **Plan General de Adiestramiento y Desarrollo**: son todos aquellos adiestramientos o acciones formativas de cualquier naturaleza, que una organización planifica para sus trabajadores. Desde este punto de vista este plan comprende la sumatoria de todos los planes que la empresa presenta ante diferentes entes, más los asumidos directamente por ella tanto financieramente como desde el punto de vista del tipo de modalidades instruccionales a impartir.

Cabe destacar que para el desarrollo del plan general de adiestramiento se diseña una matriz donde se hace manejo simultaneo de varios planes o proyectos, ya que esta es una herramienta que permite registrar en forma sistemática y actualizada a modo de base de datos, toda la información recabada a través de un diagnóstico de necesidades de adiestramiento (DNA).

● **Plan empresa de adiestramiento y desarrollo:** son todos aquellos adiestramientos o acciones formativos que serán asumidos directamente por la empresa, el cual dispone de un presupuesto propio para entrenar su personal.

De igual modo, proponen las siguientes 3 fases que se describen a continuación requeridas al momento de diseñar un programa de capacitación.

Fase 1: Detectar necesidades de capacitación (DNC)

Los gerentes y empleados de recursos humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién lo precisa y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarios. La evaluación de necesidades comienza con un análisis de la organización. Los gerentes deben establecer un contexto para la capacitación decidiendo dónde es más necesaria, cómo se relaciona con las metas estratégicas y cuál es la mejor manera de utilizar los recursos organizacionales. El análisis de tareas se utiliza para identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren. El análisis de personas se emplea para identificar quiénes necesitan capacitación.

Fase 2: Diseño del programa de capacitación

Los expertos creen que el diseño de capacitación debe enfocarse al menos en 4 cuestiones relacionadas:

- Objetivos de capacitación
- Deseo y motivación de la persona
- Principios de aprendizaje

- Características de los instructivos

Objetivos de capacitación:

Resultados deseados de un programa de entrenamiento.

Disposición y motivación de la persona:

Dos condiciones previas para que el aprendizaje influya en el éxito de las personas que lo recibirán. La buena disposición se refiere a los factores de madurez y experiencia que forman parte de sus antecedentes de capacitación. Para que se tenga un aprendizaje óptimo, los participantes deben reconocer la necesidad del conocimiento o habilidades nuevos, así como conservar el deseo de aprender mientras avanza la capacitación. Las siguientes 6 estrategias pueden ser esenciales:

- Utilizar el refuerzo positivo
- Eliminar amenazas y castigos
- Ser flexible
- Hacer que los participantes establezcan metas personales
- Diseñar una instrucción interesante
- Eliminar obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje.

Fase 3: Implementar el programa de capacitación

Existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos. Ninguna técnica es siempre la mejor, el mejor método depende de:

- La efectividad respecto al costo.

- El contenido deseado del programa.
- La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta.
- Las preferencias y la capacidad de las personas.
- Las preferencias y capacidad del capacitado.

Capacitación

La capacitación como herramienta en la adquisición de conocimientos y habilidades que contribuyan al fortalecimiento de competencias en la formación permanente del trabajador.

El desarrollo de los recursos humanos es central ante el reto tan importante que las empresas enfrentan en este mundo globalizado y competitivo. Debido a la importancia que tiene la capacitación, ésta debe ser de forma permanente y continua, de manera que se puedan alcanzar las metas trazadas. Es por ello que Bohlander (2008) menciona que "la capacitación se utiliza para descubrir cualquier esfuerzo que inicia una organización con el fin de fomentar el aprendizaje entre sus miembros" (p. 294).

En tal sentido, la capacitación y el entrenamiento constante constituyen un signo propio de la era actual, en la que influyen cambios acelerados, modificación de ambientes, productos, servicios y comportamientos de toda índole, con una tendencia marcada hacia la mejora de la calidad. En tal sentido, el perfeccionamiento en las cualidades del talento humano repercute directamente sobre el incremento de la productividad y la rentabilidad de la empresa. De esta manera resulta fundamental señalar que la posibilidad del crecimiento profesional mediante el aprendizaje, representa un incentivo de gran valor para los trabajadores, ya que estos a través de la

adquisición de experiencias, prácticas, con el desarrollo de las destrezas y aptitudes, expanden el margen de las expectativas personales e influyen en los niveles de motivación.

Por consiguiente, las organizaciones al detectar grandes talentos dentro de ellas, deben desarrollar programas que capaciten y eleven las capacidades de los trabajadores. Para ello, es necesario precisar lo que realmente es el entrenamiento, definido por Chiavenato (2002) como "el proceso de desarrollo de cualidades en los Recursos Humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales" (p. 306). Por lo tanto, es importante como herramienta, ya que implica para el desempeño del trabajador el desarrollo de competencias que lo ayudan a ser más productivo, creativo e innovador, logrando así un mayor compromiso en la consecución del logro de los objetivos organizacionales.

La formación permanente del trabajador dentro de la organización.

Todos los trabajadores de una organización requieren una formación continua para mantener un desempeño efectivo y ajustarse de esta manera a nuevas formas de trabajo, esto le permite adquirir nuevos conocimientos, habilidades que a su vez le ofrecerán más oportunidades en la empresa.

De esta manera, Chiavenato (2002) menciona que "todo modelo de formación, entrenamiento y desarrollo debe garantizar al ser humano la oportunidad de ser lo que puede ser a partir de sus propias potencialidades, sean innatas o adquiridas" (p. 302) en tal sentido, la formación permanente de los trabajadores no se trata sólo de darles información para que aprendan nuevos conocimientos y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino que se basa en su formación básica para aprender nuevas actitudes,

soluciones e ideas que modifiquen sus hábitos, comportamientos y les permita de esta forma ser más eficaces en lo que hacen, esto conduce a la necesidad de que las organizaciones dispongan de los medios adecuados para ofrecer la preparación a los trabajadores, de modo que este pueda afrontar las diversas situaciones laborales con respuestas prontas y acertadas.

Importancia de la Formación del Recurso Humano

Rivas (2009) a partir de Mad Comunicación (2005). La formación ayuda a los trabajadores a desempeñar eficientemente sus labores, contribuye al aumento de satisfacción y mejora la calidad de vida en el trabajo, así como también permite que la empresa logre sus objetivos. En este sentido, incentiva, eleva el rendimiento del recurso humano y evita la resistencia a los nuevos procesos exigidos por la empresa, es decir, que genera cambios en las personas y conlleva al desarrollo individual y empresarial.

Objetivos de la Formación del Recurso Humano

Los objetivos de la formación van a depender en gran medida de los retos y metas que tenga la empresa para lograr mayor competitividad. De esta manera, la inversión en procesos formativos dirigido al recurso humano está orientado a gestionar las carencias formativas para el mejor desarrollo de las personas, complementándolas con conocimientos, habilidades y destrezas, adecuados a cada puesto de trabajo.

Según Bayón (2002), hay que considerar en los objetivos de la formación, los siguientes fundamentos relacionados con el desarrollo de las personas y la empresa.

- Equilibrio del Trabajador: Está representado por la adaptación del trabajo a su función dentro de la empresa, a su clima laboral y a sus posibilidades de futuro. La empresa debe buscar el más alto equilibrio como estado óptimo del trabajador: para él punto de vista humano y para el punto de vista laboral.

- **Competitividad de la empresa**: Ante el alto nivel de competencia actual, la manera de sobrevivir de una organización está en tornarse competitiva, pero esto no se logra sin el apoyo de un personal bien formado profesionalmente. Por lo que es imprescindible que la formación sea un elemento presente en todos los niveles de la organización**.**

- Mayor Producción, mayores resultados: Como consecuencia de la formación, se pueden obtener incrementos de eficacia del trabajador, generándole al trabajador un alto grado de satisfacción que se ven reflejados en los resultados de la organización, creando así mejoras en rendimientos y beneficios.

- **Desarrollo de personal**: La posibilidad de éxito, la capacidad de crecimiento y el nivel de satisfacción de un individuo dentro de una organización, son aspectos que se hallan estrechamente relacionados con la formación; por lo que se debe estructurar un proceso de formación que permita el desarrollo individual y colectivo del personal de la organización.

Dentro de este contexto, los objetivos de la formación se refieren a los resultados esperables de las acciones formativas, en función a las metas de la organización. En este sentido, deben estar claramente definidos y con criterios basados en la productividad, calidad y desarrollo de las personas. Tal como lo expresa Wilson (2005:46), "los objetivos de la formación no son más que definiciones de rendimiento que quiere que los empleados alcancen una vez finalizado el programa de formación".

Planificación e Implementación del Programas de Formación

El programa de formación que se derive del análisis detallado de las necesidades, proporciona una respuesta a una deficiencia en la empresa. En tal sentido, para llevar a cabo la formación, es necesario que los encargados de gestionar el proceso formativo, se planteen las siguientes interrogantes:

Quién recibirá la formación

Generalmente, los programas de formación y perfeccionamiento son diseñados para enseñar habilidades concretas y asiste un público determinado. Sin embargo, hay veces que resulta útil formar simultáneamente a dos o más grupos. Formar a varios grupos podría ayudar a desarrollar habilidades, facilitar los procesos de trabajo en equipo, así como también solucionar problemas y tomar decisiones.

Quién impartirá la formación

Los programas de formación pueden impartirlos una o varias personas: supervisores inmediatos, compañeros de trabajo, personal de recursos humanos, especialistas de otras áreas de la empresa, asesores externos, institutos técnicos y universidades. La elección de los formadores va a depender de dónde se lleve a cabo el programa y qué habilidad se enseñe.

Qué medios se utilizarán

Son muchos los métodos que se utilizan para transmitir la información de la formación. En los institutos y universidades, los métodos son: las clases, conferencias

y instrucción auto programada. La decisión de que medio elegir está relacionada con qué se va a enseñar y elegir el medio dependerá de la preferencia del formador.

La regla general a la hora de elegir el método de formación es: cuanto más activo es el sujeto al que se forma con el método elegido, mayor es la tasa de retención. Además de seleccionar el medio adecuado, los programas de formación deben tener un contenido que sea coherente con las habilidades que vayan a enseñarse.

Cuál debe ser el grado de aprendizaje

Los programas de formación deben tener un contenido coherente con las habilidades que vayan a enseñarse. Hay tres grados de aprendizaje de habilidades:

- Grado inferior: El empleado o posible empleado adquiere el conocimiento básico del área y se familiariza con el lenguaje, conceptos y relaciones.

- **Grado de desarrollo de habilidades o adquisición de habilidades:** para trabajadores en un área concreta.

- **Grado Alto:** Consiste en llegar a un nivel cada vez mayor de competencias de uso, lo que supone adquirir experiencia complementaria y mejorar las habilidades que ya han desarrollado. Además de los grados de aprendizajes mencionados, se puede clasificar también tres categorías de habilidades y capacidades que estén desarrollándose con la formación, tales como: destrezas básicas (gramática, matemáticas, lectura, escritura), habilidades interpersonales (comunicación, relaciones interpersonales, liderazgo, negociación) y habilidades integradoras y conceptuales (creatividad, capacidad para delegar responsabilidades, toma de decisiones).

Dónde se llevará a cabo la formación

El lugar donde se va a desarrollar la formación estará sujeta al tipo de aprendizaje que se requiera, el grado deseado, el costo y el tiempo, puede ser en el lugar de trabajo o fuera de él. Otro aspecto que debe tenerse en cuenta en el desarrollo del proceso formativo, es la susceptibilidad de formación de los empleados que se hayan elegido para asistir a un programa. Puesto que un factor para el éxito de la formación es la motivación y capacidad de aprendizaje del sujeto, ambas deberán evaluarse antes de la formación. Si los empleados están motivados para cambiar y para adquirir diferentes conductas, es probable que resulte más fácil la formación y que ésta tenga más éxito

Evaluación del programa de formación

En esta etapa del proceso formativo, la evaluación es una actividad necesaria para poder determinar si el programa de formación satisface los objetivos. En esta fase, se evalúa la efectividad del programa de formación, el cual implica responder lo siguiente:

- ¿Se ha producido algún cambio?

- ¿Se debe el cambio a la formación?

- ¿Se relaciona el cambio con el logro de los objetivos de la organización?

- ¿Se producirán cambios con otras personas que participen el mismo programa de formación?

Para la mayoría de los especialistas en formación, los métodos de evaluación actuales deben incluir al menos cuatro componentes:

- Respuesta a la formación: Se evalúa lo que piensan los participantes del programa de formación implementado.

- **Aprendizaje**: Se evalúan las medidas en qué medida han aprendido los trabajadores, si han adquirido los conocimientos y habilidades que se habían fijado como objetivos del programa.

- Comportamiento: Se evalúan los cambios de comportamiento que se han producido en el trabajo, como consecuencia de haber realizado el programa de formación.

- Resultados: Se evalúa si se han producido resultados tangibles en cuanto a la productividad (asistencia, calidad, ahorro en costos, capacidad de respuesta). Es importante enfatizar que todo proceso formativo requiere ser evaluado para medir sus resultados, de esta manera la empresa puede determinar si la formación ha sido útil o no. Además, la evaluación puede ayudar a corregir las fallas que puedan estar presentes en el programa de formación y en su ejecución.

Base Legal

Para la presente investigación se hizo revisión de marcos legales con el fin de verificar si existía sustento legal propiamente dicho, de los cuales se encontraron en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), Disposiciones Administrativas para el ejercicio del derecho al descuento establecido

en la Ley sobre el INCES y la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-012008), donde dichas normativas concuerdan con que el trabajador debe recibir formación profesional, técnica, teórica y práctica de los procesos que realice en la organización con el fin de mejorar sus competencias, eliminar debilidades y conllevar al logra de metas organizacionales. A continuación se señala cada una de las Normativas usadas haciendo referencia de los artículos relacionados al tema de investigación

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Año 2012. Decreto N° 8.938.

A efectos de esta investigación se enmarcaron los siguientes artículos:

Artículo 299. Formación y puesto de trabajo digno. El estado a través del proceso educativo creara las condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica, tecnológica y humanista de los trabajadores y trabajadoras para asegurar su incorporación al proceso social de trabajo, en puestos de trabajos dignos, seguros productivos, que garanticen el bienestar del trabajador, la trabajadora, sus familias, comunidades y orientados al desarrollo integral de la Nación.

Artículo 312. Formación tecnológica. El trabajador y la trabajadora tienen el derecho a la formación técnica y tecnológica vinculada a los procesos, equipos y maquinarias donde deben laborar y a conocer con integralidad el proceso productivo del que es parte.

A tal efecto, los patronos o patronas dispondrán para el trabajador y la trabajadora cursos de formación técnica y tecnológica sobre las distintas operaciones que involucran al proceso productivo.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Año 2005. Gaceta Oficial número 38.236

Competencias del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

Artículo 18. El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales tendrá las siguientes competencias.

Numeral 12: Desarrollar programas de educación y capacitación técnica para los trabajadores y trabajadoras y los empleadores y empleadoras, en materia de seguridad y salud en el trabajo.

De los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo

Funciones

Artículo 40. Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán entre otras funciones, las siguientes:

Numeral 18: Participar en la elaboración de los planes y actividades de formación de los trabajadores y trabajadoras

Derechos de los trabajadores y las trabajadoras

Artículo 53. Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

Numeral 2: Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la

prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.

Derechos de los empleadores y empleadoras

Artículo 55. Los empleadores y empleadoras tienen derecho a:

Numeral 6: Recibir información y capacitación en materia de salud, higiene, seguridad, bienestar en el trabajo, recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, por parte de los organismos competentes.

Capacitación de los trabajadores y trabajadoras

Artículo 58. El empleador o empleadora, el o la contratante o la empresa beneficiaria según el caso adoptarán las medidas necesarias para garantizar que, con carácter previo al inicio de su labor, los trabajadores y trabajadoras a que se refiere el artículo anterior reciban información y capacitación adecuadas acerca de las condiciones inseguras de trabajo a las que vayan a estar expuestos así como los medios o medidas para prevenirlas.

Gaceta N° 38.314 -15/11/2005, Disposiciones Administrativas para el ejercicio del derecho al descuento establecido en la Ley sobre el INCES

Las empresas aportantes al INCES, puede aprovechar los recursos que ofrece esta institución de acuerdo a lo establecido en su artículo 9, cuyo texto cita lo siguiente:

Art. 9: A los fines de dar cumplimiento al derecho del descuento ley, se entiende por plan de formación profesional al instrumento que fundamenta, consolida y sistematiza las acciones formativas de los trabajadores que ejecutan las empresas aportantes, bajo la supervisión del INCES.

Parágrafo único: A los efectos de la formulación del plan de formación profesional que respondan al cumplimiento de la misión de cada organización, se deben considerar los siguientes elementos:

1. Misión y visión de la empresa.

2. Diagnóstico de las necesidades para la planificación de la formación profesional del recurso humano, con la participación y consulta de la fuerza productiva y laboral.

3. Herramientas y/o metodologías empleadas para la obtención del diagnóstico de las necesidades de adiestramiento (DNA).

4. Denominación de cargos y número de puestos de la organización, objeto del plan de formación profesional.

5. Itinerario de formación y perfil de los cargos contemplados en el plan de formación

Profesional.

6. Organigrama estructural de la empresa en relación al plan de formación profesional

7. Relación de cursos solicitados al INCES y relación de cursos a dictar por entes didácticos y empresas aportantes, basadas en la distribución de la pirámide ocupacional, no excediendo la sumatoria de ambos del factor tres.

8. Proyección de los aportes trimestrales

9. Comprobantes de pagos de los cuatro (4) últimos trimestres

10. Incluir cursos dirigidos a desarrollar acciones de carácter social y participativo en el trabajador, a fin de brindarle el conocimiento de las organizaciones socio-productivas.

Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01-2008)

Establece la obligatoriedad de las empresas a elaborar un programa anual de educación e información preventiva en materia de seguridad y salud en el trabajo (SST).

Capítulo III. Planes de Trabajo para abordar los Procesos Peligrosos:

2.1.2 El programa de educación e información preventiva, debe responder a las necesidades detectadas y su número de horas aumentará de acuerdo al proceso peligroso presentes en la actividad de trabajo; determinando la fecha, lugar, temática, facilitador, espacio físico y grupos a formar (Dándole prioridad a las trabajadoras y los trabajadores que estén expuestos a mayor riesgo en el centro de trabajo)

2.3.7 Adicional a las necesidades y demandas de educación detectada, las trabajadoras y trabajadores deben recibir educación en las siguientes áreas:

legislación en materia de seguridad y salud laboral, identificación de los procesos peligrosos y los procedimientos de acción frente a los mismos, prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, primeros auxilios, equipo de protección personal y colectiva, prevención y control de incendio, seguridad vial, Ergonomía, crecimiento personal, daños a la salud generados por el consumo de tabaco, alcoholismo, sustancias psicotrópicas, estrés laboral y cualquier otro tema requerido de acuerdo a los procesos peligrosos a los cuales se encuentran expuestos las trabajadoras y los trabajadores

Los artículos antes mencionados establecen el derecho que tiene los trabajadores a la formación profesional tanto para beneficios de la empresa como estimulo para los trabajadores para realizar de forma eficaz sus labores e ir actualizando métodos en sus puesto de trabajo para así capacitar laboralmente, acorde a las necesidades productivas y a la experiencia laboral de los trabajadores.

Definición de términos básicos

Capacitación: Es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidades del personal.

Capital Humano: Es el conjunto de atributos desarrollados y contenidos en un trabajador, que incluye: las inversiones en capacitación en el lugar de trabajo.

Competencia: Capacidad de un trabajador para desempeñar las tareas inherentes a un determinado empleo.

Competitividad: Es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

Conocimiento: Conjunto de conceptos, principios, teorías, leyes, modelos, métodos, procedimientos y técnicas, que posibilitan una conexión productiva de las personas con una realidad.

Desarrollo: Esfuerzo de la organización para proporcionar a los empleados las habilidades que ella necesitará en el futuro.

Desarrollo del Capital Humano: Esfuerzo continuo, planificado, para mejorar los niveles de competencia del personal y el desempeño organizacional mediante capacitación y programas de desarrollo.

Desempeño: Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Desempeño Laboral: Comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos específicos.

Desempeño Organizacional: constituye la medida de la eficiencia y la eficacia de una organización.

Eficacia: Carácter de lo que produce el efecto deseado.

Eficiencia: Obtención de resultados correctos no sólo en cantidad, especificaciones y oportunidad, sino en satisfacción del mercado, usuario o cliente.

Estrategias: Acciones planeadas para ser aplicadas en vista a la consecución de los objetivos propuestos.

Formación: Conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente o futuro del individuo, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Plan de Formación: Es un instrumento de cambio y mejora organizacional integrado por un conjunto coherente de acciones formativas y encaminado a dotar y perfeccionar las competencias necesarias para conseguir los objetivos estratégicos de la organización.

Recursos Humanos: Grupo de personas dispuesto, capaz y deseoso de contribuir con los objetivos de la organización.

Satisfacción Laboral: Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud esta basad en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La investigación es un proceso en cual se aplican métodos para obtener información relevante y fidedigna para entender, verificar, corregir, o aplicar el conocimiento. Tiene por objeto descubrir indagar y dar respuesta de manera sistemática a las múltiples preguntas, que se hace el investigador, a fin de obtener algún resultado de manera clara y precisa.

En este capítulo se recoge el conjunto de procedimientos y técnicas que explican las formas metodológicas asumidas, que dieron respuesta al objetivo general de la investigación.

Naturaleza de la Investigación

Todo proceso de desarrollo en una investigación debe ser planteado bajo un esquema metodológico que se ajuste a las características del fenómeno objeto de estudio a fin de que facilite la comprensión, análisis y evaluación del tema.

Siguiendo la clasificación realizada por Hernández, Fernández y Baptista (2008), esta investigación plantea un nivel descriptivo, ya que señala la naturaleza, tipo de condiciones y características existentes y en un momento dado, utiliza técnicas específicas en la recolección de la información como son la observación directa, cuestionarios y/o entrevistas y revisión documental de trabajos realizados por otros investigadores. “Buscando especificar propiedades, características y rasgos importantes que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (p.103)

En la presente investigación descriptiva se propone de analizar las causas del ausentismo en los planes formación implementados por la empresa manufacturera de neumáticos con el propósito de identificar acciones que contribuyan al mejoramiento continuo en la detección de necesidades de adiestramiento de los trabajadores minimizar las ausencias en dichos planes de formación.

De igual manera el estudio se encuentra en una investigación de campo, Según Arias (2004), la investigación de campo "consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna". (p. 94)

El estudio se encuentra enmarcado en una investigación campo de carácter descriptivo, debido a que accede a analizar, identificar y señalar las causas se tiene al Departamento de Desarrollo de una empresa manufacturera de neumáticos en el Estado Carabobo, donde permite extraer lo datos e interpretarlos de acuerdo a la problemática presentada en la investigación la cual de basa en las causas de ausentismo a los planes de formación implementados por dicha empresa a sus trabajadores. De acuerdo a lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2008:5), "las investigaciones descriptivas permiten conocer de manera detallada los criterios sistemáticos que proporcionando de ese modo información que será evaluada progresivamente, a través de la recolección de datos".

Para apoyar estos argumentos, se expone lo afirmado por Sabino (2002:43): "Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con las otras fuentes".

De esta manera Hernández, Fernández y Baptista (1998), analizan características de los estudios descriptivos, los cuales son:

> Describir situaciones y eventos, es decir cómo se manifiesta Determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, desde el punto de vista científico describir es medir. (p.112)

.

Estrategia Metodológica

La estrategia metodológica permite planificar los medios a través de los cuales se llevará a cabo la investigación. Uno de esos medios es el Cuadro Técnico Metodológico, el cual, a juicio de Delgado de Smith (2008):

> La elaboración de este cuadro permite ir descomponiendo a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos que le permiten al investigador acercarse a la realidad objeto de estudio. Cada uno de los ítems servirá de insumo al instrumento de investigación seleccionado. (p. 261).

Para el desarrollo del cuadro técnico metodológico, se tomó los objetivos General, donde se requirió identificar las variables presentes del objetivo, desglosando los indicadores, sus respectivos ítems y fuente donde se recopilo la información que se aplicó para la obtención del mismo.

A continuación se presenta el cuadro técnico metodológico, haciendo la observación que en el mismo se reflejan con los objetivos específicos de la investigación.

Cuadro 1: Cuadro Técnico Metodológico.

Objetivo Especifico	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e instrumento
Describir el proceso implementado por el Departamento de Desarrollo de la empresa para el Diagnóstico de Necesidades de Adiestramiento**.**	Diagnóstico de Necesidades de Adiestramiento	Es un proceso mediante el cual se establecen los requerimientos de adiestramiento para el personal que labora en la organización para programar las diferentes acciones de adiestramiento.	*Plan de formación. *Participación *Acciones formativas *Acciones posteriores	*Se desarrolla un plan de carrera.(11) *Considera importante los programas de capacitación(20) *Tiene conocimiento del plan de carrera(12) *Se toman en cuenta la opinión de los trabajadores en los procesos de formación.(23) *Considera importante los programas de capacitación (20) *Cada cuanto tiempo recibe capacitación.(21)	- Cuestionario	Empleados Gerencia media y baja

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Cuadro 1: Cuadro Técnico Metodológico (Continuación)

Objetivo Especifico	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e instrumento
Describir el proceso implementado por el Departamento de Desarrollo de la empresa para el Diagnóstico de Necesidades de Adiestramient	Diagnóstico de Necesidades de Adiestramiento	Es un proceso mediante el cual se establecen los requerimientos de adiestramiento para el personal que labora en la organización para programar las diferentes acciones de adiestramiento.	*Acciones posteriores	*Existen en la empresa actividades llevadas a cabo para desarrollar las acciones formativas recibida.(16) *Recibe por parte del supervisor retroalimentación inmediata después de haber asistido a la acción formativa.(24) *El departamento de desarrollo realiza actividades de seguimiento después de la acción formativa(25)	- Cuestionario	Empleados Gerencia media y baja

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Cuadro 2: Cuadro Técnico Metodológico.

Objetivo Especifico	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e instrumento
Identificar las causas de ausencia de los trabajadores a los planes de formación en la empresa dedicada a la manufactura de neumáticos ubicada en el estado Carabobo.	Ausentismo	Es la no asistencia del trabajador por parte de un empleado en su puesto de trabajo quedando excluido los períodos vacacionales y las huelgas	* Satisfacción laboral * Motivación *Acciones formativas * incentivo laboral	* La formación que recibe por parte de la institución genera satisfacción.(1) * La atención que recibe durante la capacitación es la indicada.(18) * Incentivos empresariales * La participación en las acciones formativas para mejorar el desempeño, genera motivación.(3). Siente motivación al asistir a la capacitación.(17)	- Cuestionario	Empleados Gerencia media y baja

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Cuadro 2: Cuadro Técnico Metodológico (Continuación)

Objetivo Especifico	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e instrumento
Identificar las causas de ausencia de los trabajadores a los planes de formación en la empresa dedicada a la manufactura de neumáticos ubicada en el estado Carabobo**.**	Ausentismo	Es la no asistencia del trabajador por parte de un empleado en su puesto de trabajo quedando excluido los períodos vacacionales y las huelgas.	*Incentivo laboral * Faltas Voluntarias por Motivos Personales	* Existen incentivos adicionales por parte del departamento de desarrollo para asistir a las capacitaciones.(22) * Esta de acuerdo con los horarios de capacitación.(4) * No le gusta recibir capacitación.(19)	- Cuestionario	Empleados Gerencia media y baja

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015

Cuadro 3: Cuadro Técnico Metodológico.

Objetivo Especifico	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e instrumento
Determinar estrategias para la disminución de ausentismo a los planes de formación desarrollados en el Departamento de Desarrollo de la Empresa.	Planes de Formación	Se define como un documento donde se planifican y registran las acciones formativas pertinentes para atender las necesidades de adiestramiento y desarrollo detectadas en los trabajadores, para llevarlos a los niveles de eficiencia requeridos por la organización	* Detección de Necesidades de Formación. * Frecuencia de ofertas en Cursos y Talleres *Participación	* La institución realiza un análisis de detección de necesidades de adiestramiento, con el fin de diagnosticar los requerimientos del personal para mejorar sus capacidades (8). * El departamento de Desarrollo ofrece de manera permanente: acciones formativas, de desarrollo y mejoramiento profesional.(6) * El departamento de desarrollo suministra con la mayor participación posible la información de la acción formativa (permisos e invitaciones.(2)	- Cuestionario	Empleados Gerencia media y baja

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Cuadro 3: Cuadro Técnico Metodológico (Continuación)

Objetivo Especifico	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e instrumento
Determinar estrategias para la disminución de ausentismo a los planes de formación desarrollados en el Departamento de Desarrollo de la Empresa.	Planes de Formación	Se define como un documento donde se planifican y registran las acciones formativas pertinentes para atender las necesidades de adiestramiento y desarrollo detectadas en los trabajadores, para llevarlos a los niveles de eficiencia requeridos por la organización	* Participación * Desarrollo	*El personal está dispuesto a participar en la formación para mejorar los conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo de las funciones.(10) *Las acciones formativas que se ofrecen al personal responden a la formación requerida.(9) * El departamento de desarrollo suministra con la mayor participación posible la información de la acción formativa (permisos e invitaciones.(2) * La formación recibida garantiza continuidad en el plan de carrera.(13) El cargo que desempeña está acorde con el nivel de formación que recibe (14).	- Cuestionario	Empleados Gerencia media y baja

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Cuadro 3: Cuadro Técnico Metodológico (Continuación)

Objetivo Especifico	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e instrumento
Determinar estrategias para la disminución de ausentismo a los planes de formación desarrollados en el Departamento de Desarrollo de la Empresa.	Planes de Formación	Se define como un documento donde se planifican y registran las acciones formativas pertinentes para atender las necesidades de adiestramiento y desarrollo detectadas en los trabajadores, para llevarlos a los niveles de eficiencia requeridos por la organización	* Desarrollo * Evaluación	* El protege al participante durante la acción formativa, para evitar interrupciones.(26) *La acción formativa que recibe genera competencias que contribuye con el aumento de conocimientos, habilidades y actitudes(15) * Una vez finalizado la acción formativa se evalúan los resultados obtenidos por la formación reciba.(7)	- Cuestionario	Empleados Gerencia media y baja

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de la información es primordial para la realización de esta investigación, ya que las técnicas e instrumentos que se emplearon permiten recabar información indispensable y pertinente, para así lograr los objetivos fijados en el tiempo establecido.

En función a los objetivos y tipo de investigación previamente definidos en este estudio, resuelta conveniente utilizar el cuestionario como instrumento principal para la recolección de información, según, Hernández, Fernández y Baptista (2006), es un instrumento que ayuda a la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, las cuales no son delimitativas a las alternativas de respuesta y cerradas que por el contrario delimitan las posibles respuestas.

Las técnicas de recolección de datos, son definidas por Tamayo (1999), como la expresión operativa del diseño de investigación y que específica concretamente como se hizo la investigación (p. 126). Así mismo Bizquera, R. (1990), define las técnicas como aquellos medios técnicos que se utiliza para registrar observaciones y facilitar el tratamiento de las mismas" (p. 28).

La técnica a utilizar en esta investigación es la de la encuesta, aplicando como instrumento el cuestionario, el cual consta de veinte seis (26) preguntas abiertas. Debido a que el cuestionario es de gran utilidad en la investigación ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que, el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite además, aislar ciertos problemas que interesan, principalmente, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio (Tamayo y Tamayo, 1998 Pág. 124).

Para llevar a cabo la recolección de información de las causas de ausentismo en los planes de formación se utilizó la técnica de encuesta, que según Arias (2006), es una técnica de recolección de datos muy conocida y usada por la mayoría de los investigadores, la cual consiste en interrogar a los miembros de una determinada población mediante la realización de preguntas diseñadas, que pueden ser orales o escritas, abiertas y cerradas. La encuesta a realizar en la presente investigación tiene como finalidad indagar la opinión del personal de finanzas para conocer las causas de ausentismo en las acciones formativas de la empresa en estudio.

En el presente estudio orientado en gran medida a conocer actitudes y determinar el conocimiento de las causas de ausentismo se determinó como elemento viable las escalas actitudes tipo Likert, como medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, ya que arrojan tendencias positivas como negativas respecto a la posición que toma la población estudiada frente a los estilos de liderazgo. Al respecto se puede agregar partiendo de lo propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2006), que los instrumentos de escalas tipo Lickert apuntan a obtener información objetivas de los sujetos debido a que están compuestos por una cantidad de ítems presentados en forma de afirmación o juicio que buscan generar una reacción u opinión del sujeto involucrado y para ello le ofrece una escala de opciones posibles con las cuales identificarse ante cada ítems.

Siendo así corresponde agregar a cada escala un valor numérico que permita al final aproximarse a una tendencia mediante sumatoria total de las respuestas obtenidas. De acuerdo a ello, la escala y su valoración se realizó de la siguiente forma:

Cuadro nro. 4 . Alternativas y Valores

Alternativas	Valoración Numérica
Siempre	5
Casi Siempre	4
Algunas Veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Fuente: Guanchez, Bravo y Guanchez(2015)

Colectivo a investigar

Población

La población es el conjunto de individuos o los elementos a quienes se refiere la investigación. Entre los aporte que han hecho diversos autores se puede inferir que la población no es más que un conjunto de personas, instituciones, o cosas, en la cuales se la basa la investigación y en función de la cual se orientan las conclusiones que se obtenga o se generen

Esta investigación estuvo orientada a un conjunto de elementos que participaron activamente en el problema planteado y de los cuales dependieron los resultados del estudio. A ese conjunto de factores se les denomina población. Siguiendo la descripción hecha por Balestrini (ob.cit), la población es cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas características.

La investigación a realizar en una empresa manufacturera de neumáticos ubicada en el Estado Carabobo, la cual posee una población muy amplia, por lo cual se decidió tomar el departamento de finanzas donde elaboran específicamente 30 (empleados), se tomó esta población ya que se evidencia el mayo porcentaje de ausentismo en los planes de formación de la empresa en estudio.

En el siguiente cuadro daremos el número de empleados activos que dan vida en el departamento:

Cuadro nº 5

Área de personal	Dirección	Nº de empleados
Empleados	Finanzas	30

Validación y Confiabilidad del Instrumento

Para Hernández, Fernández y Baptista (1.998) "la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir" (p.243). Se tomaran en cuenta las recomendaciones de los expertos en la materia para realizar de ser necesario, los cambios correspondientes al cuestionario a aplicar a la muestra en estudio.

Como método para estimar la validez de contenido se utilizó el juicio de expertos. Este equipo estuvo constituido por tres (3) profesionales de la Universidad de Carabobo, a quienes se les entregó el Cuadro Técnico Metodológico y el instrumento diseñado, con la finalidad de ser evaluado en términos de claridad, congruencia, redacción y pertinencia de los ítems expresados y su correspondencia con los objetivos e indicadores de las dimensiones en estudio, para que emitieran sus observaciones y consideraciones, las cuales sirvieron de orientación para el diseño del instrumento definitivo. (ver anexos)

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, los autores en referencia señalan que es "…el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce

resultados iguales". A los fines en esta investigación se tomara como indicador de confiabilidad el denominado Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual el expresa Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit) "…que la mayoría de estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1, donde un coeficiente 0 significa confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total), cuanto más se acerque el coeficiente 0, mayor error habrá en la medición".

Para medir la confiabilidad se contó con la colaboración de un profesor de la cátedra de Estadística quién utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento y produce valores que oscilan entre 0 y 1 y que indican la capacidad que tiene el instrumento para repetir los mismos resultados en repetidas aplicaciones del mismo.

Según Tamayo (2003) la ecuación de este coeficiente es:

$$a=a = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum Si^2}{s^2 total}\right]$$

Dónde:

A: Coeficiente Alpha de Cronbach.

N= Total de ítems.

$\sum_{Si}$ 2= Sumatoria de la varianza de los ítems.

$S^2 total$ = Varianza de los puntajes de cada unidad muestral.

El resultado del Coeficiente de Cronbach indica si el instrumento tiene una capacidad de confiabilidad, es decir, si éste es altamente congruente, por tanto la información recabada también lo es. Mientras más se aproxime el resultado a 1 significa que existe una mayor confiabilidad.

ALPHA = 0,9598 95,98% (Alto grado de Confiabilidad)

Número de Ítems (N) = 26

Número de Ítems – 1 grado de libertad (N-1) =25

Sumatoria de Varianzas Ítems (St) = 25,27

Varianza Total (S) = 315,1

Por lo tanto se puede decir que el instrumento de recolección de datos tiene un alto grado de confiabilidad de un (95,98%).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Resultados de la investigación

El análisis e interpretación de los resultados son las distintas formas o maneras de procesar la información. En tal sentido, Tamayo y Tamayo, (2003), señalan que: "Este procedimiento consta de una serie de pasos estructurados de actividades mediante las cuales se observan hechos de la realidad. Su finalidad es recoger y analizar los resultados de forma clara y plasmar en base a conjeturas lo que realmente ocurre, esto a través de una serie de variables " (p.56)

Es importante resaltar que el instrumento de recolección de datos empleado en este proceso investigativo, es decir el cuestionario, fueron aplicados para obtener información necesaria con el fin de alcanzar los cuatro objetivos de la investigación, el cuestionario sirvió de igual manera para contrastar el conocimiento de la empresa con relación causas de ausentismo y a todos los objetivos planteados en la investigación, siendo aplicado este último a todo los empleados que hacen vida en el departamento de finanzas de la empresa, quienes fueron la población objeto de estudio.

En cuanto a la encuesta, se aplicó un cuestionario tipo Likert a la población objeto de estudio, integrada por 30 trabajadores del departamento de Finanzas. El tipo de escalamiento se utilizó para analizar las causas de ausentismo por parte de los trabajadores a los planes de formación en una empresa dedicada a la manufactura de neumáticos ubicada en valencia estado Carabobo, permitiéndonos dar cumplimiento a

nuestros objetivos planteados tales como; describir el proceso implementado por el departamento de desarrollo de la empresa para el diagnóstico de necesidades de adiestramiento, identificar las causas de ausencia de los trabajadores a los planes de formación y determinar estrategias para la disminución de ausentismo a los planes de formación desarrollados en el departamento de desarrollo de la empresa.

Después de aplicar el instrumento de recolección de datos, los investigadoras procedieron al análisis según la técnica ítem por ítem a lo cual se le sumó el criterio de las investigadoras. A continuación se presentan los cuadros, gráficos y análisis que resultaron:

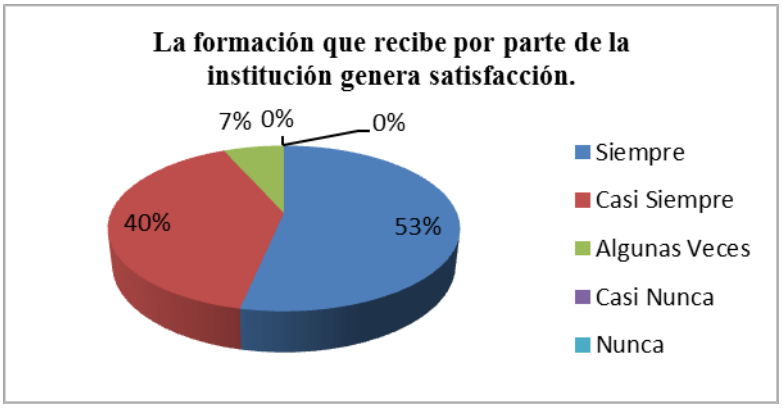
Ítem 1: La formación que recibe por parte de la institución genera satisfacción.

Cuadro nro. 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	53%
Casi Siempre	12	40%
Algunas Veces	2	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	100%

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 1



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En relación al Gráfico 1, un 53% de los consultados contestaron que siempre, la formación que reciben por parte de la institución, mientras que el 40% manifestaron satisfacción por la formación recibida y el 7% opinó que algunas veces si le genera satisfacción. Estos resultados reflejan que la mayoría no se siente desmotivada con la formación que recibe por parte de la institución. Por lo que se hace necesario, que la organización, específicamente el Departamento de Desarrollo, invierta en procesos formativos dirigido al Talento Humano, que estén orientados a gestionar las carencias formativas para el mejor desarrollo de los trabajadores, complementándolas con conocimientos, habilidades y destrezas, adecuados

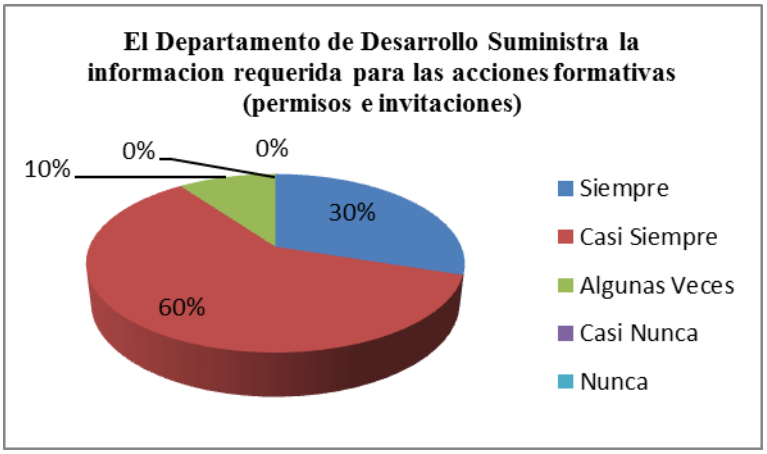
Ítem 2: El Departamento de Desarrollo Suministra la información requerida para las acciones formativas (permisos e invitaciones)

Cuadro nro. 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	30%
Casi Siempre	18	60%
Algunas Veces	3	10%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 2



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En el grafico 2, un 60% de los encuestados manifestaron que casi siempre obtienen esta información, mientras un 30% indican que siempre reciben dicha información, un 10% manifiestan que algunas veces reciben dicha información. Estos resultados reflejan que la mayoría casi siempre reciben por parte del Departamento de Desarrollo el permiso o invitación. Por lo que es necesario que el Departamento realice un adecuado seguimiento al momento de enviar dichas invitaciones para que exista mayor efectividad en los planes de formación.

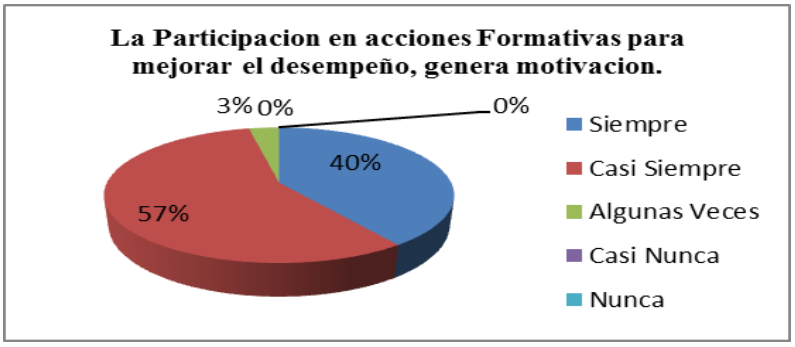
Ítem 3: La participación en acciones Formativas para mejorar el desempeño, genera motivación.

Cuadro nro. 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	40%
Casi Siempre	17	57%
Algunas Veces	1	3%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 3



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez

Análisis e Interpretación.

En el gráfico refleja un 57% de los consultados opinaron que casi siempre la participación a las acciones formativas para mejorar el desempeño genera motivación, en cambio el 40% manifestaron siempre y 3% algunas veces. En torno a estos resultados, se refleja una opinión acorde con algunos planteamientos teóricos que sostienen algunos autores, los cuales expresan que un trabajador puede sentirse motivado cuando tienen la oportunidad de seguir creciendo, desarrollándose en el trabajo y mejorando sus habilidades profesionales. Además se pudo evidenciar que los trabajadores consideran que la participación en actividades formativas son estrategias que los impulsan al mejoramiento continuo de las funciones que realizan.

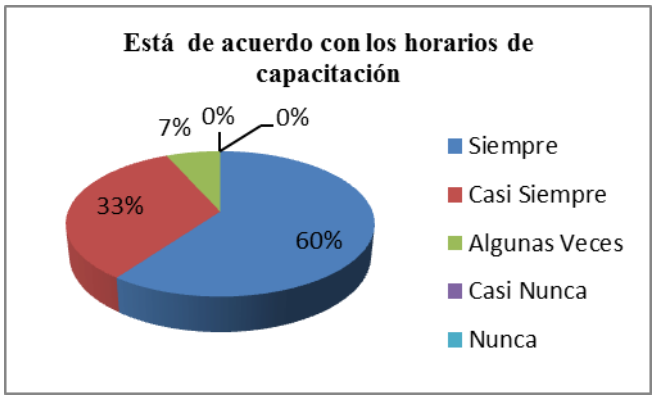
Item 4: Está de acuerdo con los horarios de capacitación

Cuadro nro. 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	**18**	60%
Casi Siempre	**10**	33%
Algunas Veces	**2**	7%
Casi Nunca	**0**	0%
Nunca	**0**	0%
Total:	**30**	100%

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 4



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez

Análisis e Interpretación.

En el Ítem 4 muestra que un 60 % siempre está de acuerdo con los horarios de capacitación, mientras un 33% manifiesta que casi siempre está de acuerdo con los horarios, por otro lado se evidencia que un 7% opina que algunas veces está de acuerdo con los horarios de las acciones formativa, esto nos muestra que si hay una receptividad grande en porcentaje con los horarios establecidos encontrado satisfacción en los horarios establecido. Tal como lo expresa Dolan, Shuller y Valle (2003:128), la formación puede contribuir para que los trabajadores se sientan comprometidos con la organización, además ayuda a adquirir los conocimientos, habilidades y destrezas, para eliminar las deficiencias en el rendimiento.

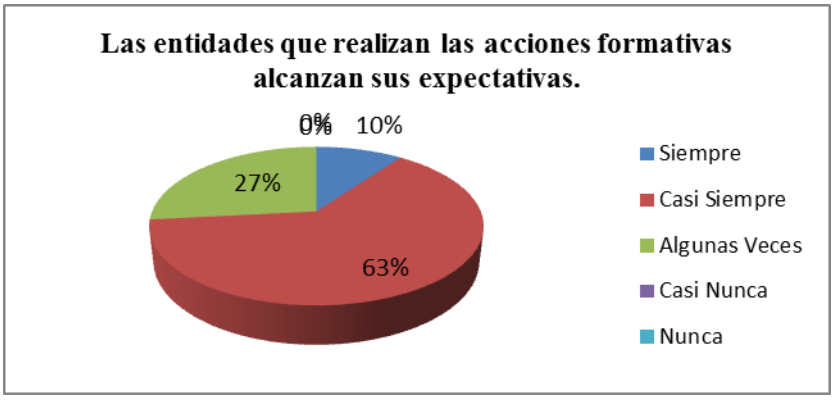
Ítem 5: Las entidades que realizan las acciones formativas alcanzan sus expectativas.

Cuadro nro. 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	10%
Casi Siempre	19	63%
Algunas Veces	8	27%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 5



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En nuestro ítem 5 un 63% indica que casi siempre alcanzan sus expectativas un 27% arroja que algunas veces alcanzas sus expectativas. Las diversas opiniones reflejan que la mayoría indica que si se percibe las expectativas requeridas, y 10% afirma que siempre las acciones formativas dictadas por las entidades satisfacen sus expectativas, mientras que un porcentaje considerable sin embargo la entidad no garantiza un 100% las expectativas, el cual manifestamos que las entidades deben ser mas eficientes a la hora de impartir acciones formativas.

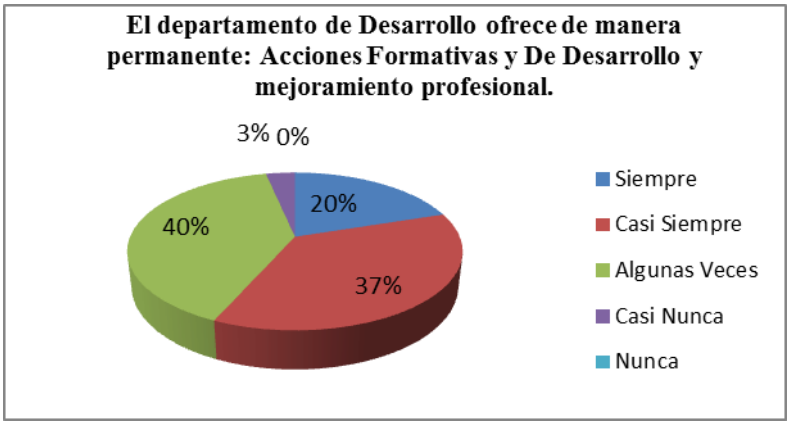
Item 6: El departamento de Desarrollo ofrece de manera permanente: Acciones Formativas y De Desarrollo y mejoramiento profesional.

Cuadro nro. 11

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	20%
Casi Siempre	11	37%
Algunas Veces	12	40%
Casi Nunca	1	3%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 6



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

Al respecto del ítem 6 demuestra que un 40% manifestó que algunas veces se realizan actualizaciones formativas mientras un 37 % opinaron que casi siempre se realizan acciones formativas, y un 20% de los consultados estuvieron de acuerdo indicando de siempre en que se ofrece una acciones al personal, y un 3% opina que casi nunca se ofrecen una formación. Por lo que se evidencia que el mayor porcentaje en el ítem indica que algunas veces el Departamento de Desarrollo, promueve programas de capacitación, desarrollo y actualización profesional para el personal administrativo.

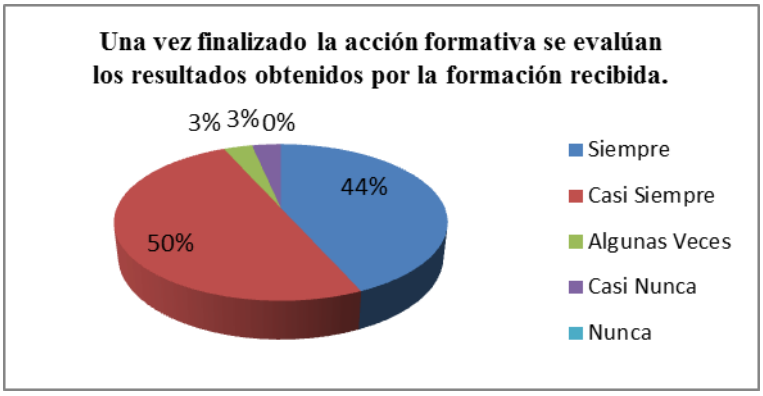
Ítem 7: Una vez finalizado la acción formativa se evalúan los resultados obtenidos por la formación recibida.

Cuadro nro. 12

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	44%
Casi Siempre	15	50%
Algunas Veces	1	3%
Casi Nunca	1	3%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez

Grafico nro. 7



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

De acuerdo al ítem 7, un 50% opinó que casi siempre se evalúan los resultados obtenidos mientras un 44% de los encuestados manifestó estar siempre de acuerdo en que se evalúan los resultados obtenidos por la formación recibida, a su vez un 3% expresó que alguna veces con lo consultado y otro 3% indicó que casi nunca evalúan los resultados al finalizar la acción formativa. Estos resultados demuestran que la mayoría manifestó que una finalizada la formación no se evalúan los resultados, siendo una etapa importante para poder determinar si el programa de formación satisface los objetivos o no.

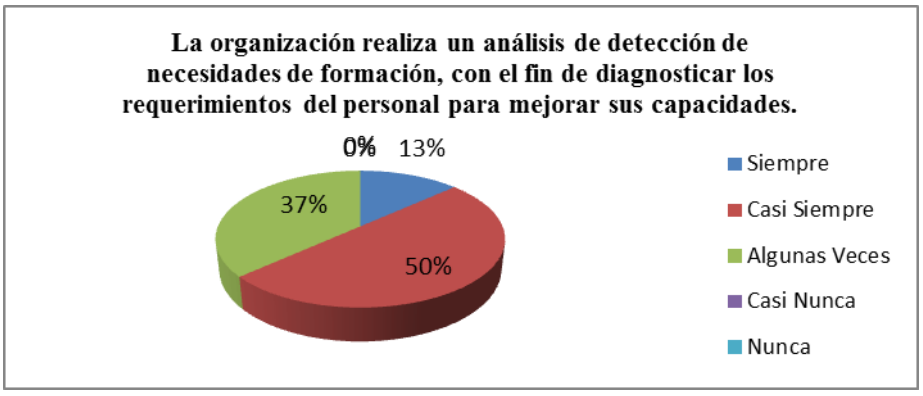
Item 8: La organización realiza un análisis de detección de necesidades de formación, con el fin de diagnosticar los requerimientos del personal para mejorar sus capacidades.

Cuadro nro. 13

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	13%
Casi Siempre	15	50%
Algunas Veces	11	37%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 8



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

De acuerdo al ítem 8 un 50% opinó que casi siempre realizan el análisis de detección de necesidades de formación que realiza la institución, el 37% indicó que algunas veces lo realizan el 13% indicó que siempre realizan el análisis. Estos resultados demuestran que según la Dirección de finanzas considera que el Departamento de Desarrollo realiza los procedimientos correspondientes para diagnosticar los requerimientos de formación del personal; pero al mismo tiempo otra parte opinó lo contrario; siendo el análisis importante para identificar las necesidades de formación.

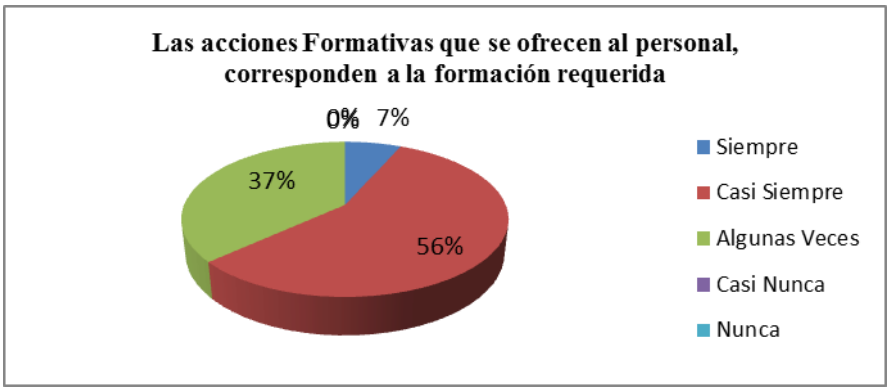
Ítem 9: Las acciones Formativas que se ofrecen al personal, corresponden a la formación requerida.

Cuadro nro. 14

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	7%
Casi Siempre	17	57%
Algunas Veces	11	37%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 9



Fuente: Guanchez. Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En lo que respecta al ítems 9 un 56% respondió que casi siempre corresponden a la formaciones aplicadas, mientras que un 37% manifestó que algunas veces, y un 7% dice que siempre están de acuerdo en que las acciones formativas ofrecidos corresponden a la formación requerida, lo que indica que existe una variabilidad de opiniones con respecto a que los cursos ofrecidos corresponden a la formación requerida, siendo la formación un aspecto fundamental que le permite a los trabajadores contribuir efectivamente en su actividad profesional.

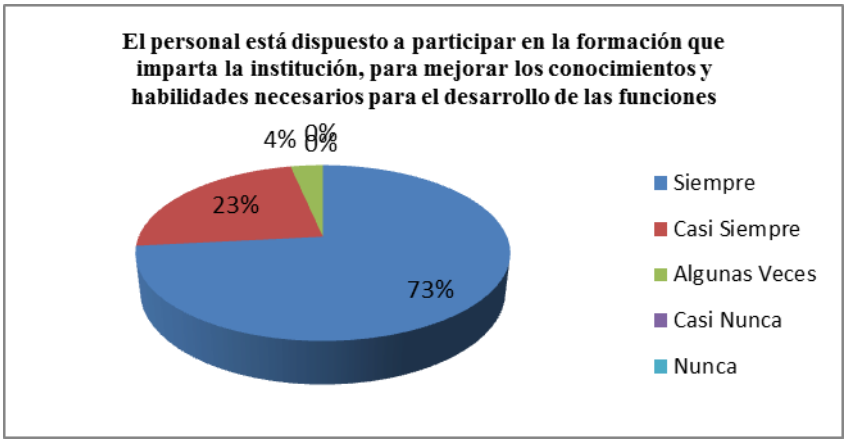
Ítem 10: El personal está dispuesto a participar en la formación que imparta la institución, para mejorar los conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo de las funciones

Cuadro nro. 15

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	73%
Casi Siempre	7	23%
Algunas Veces	1	4%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 10



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

De acuerdo al Gráfico 10 un 73% de los encuestados manifestaron participar siempre, mientras que 23% opinó casi siempre dispuesto, y un 4% algunas veces en participar en los planes de formación. Estos resultados arrojan que la mayoría de los trabajadores estaría dispuesta a participar en la formación permitiéndoles contribuir efectivamente en su actividad profesional, así como también aumentar el conocimiento de las personas a través de la transmisión de información, mejorar las habilidades y destrezas por el desarrollo de práctica

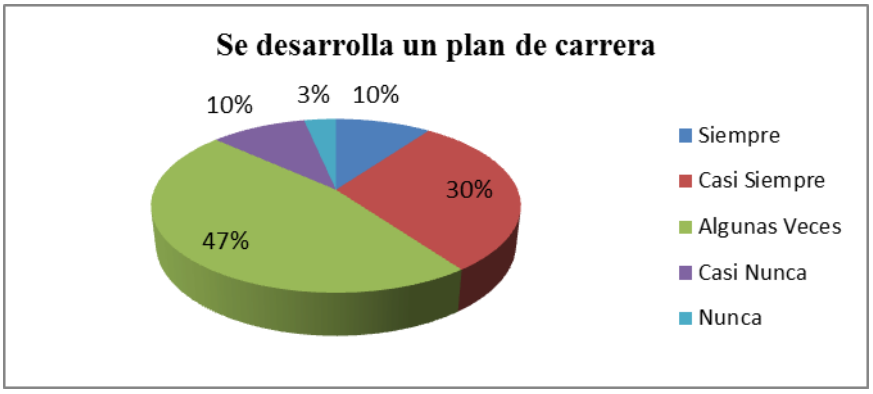
Ítem 11: Se desarrolla un plan de carrera

Cuadro nro. 16

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	10%
Casi Siempre	9	30%
Algunas Veces	14	47%
Casi Nunca	3	10%
Nunca	1	3%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 11



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

De acuerdo al Gráfico 11 un 47% de los encuestados manifestaron que alguna veces se desarrolla un plan de carrera, mientras que 30% opinó casi siempre implementa un plan de carrera, un 10% opina que siempre se desarrolla un plan de carrera, otro 10 % indica que nunca y un 3% casi nunca. Estos resultados manifiestan que la mayoría de los trabajadores indican que algunas veces la empresa desarrolla un plan de carrera para la mejora de su desempeño. Siendo ésta importante para mejorar las habilidades y destrezas para el desarrollo de prácticas, modificar comportamientos, mediante al desarrollo de actitudes.

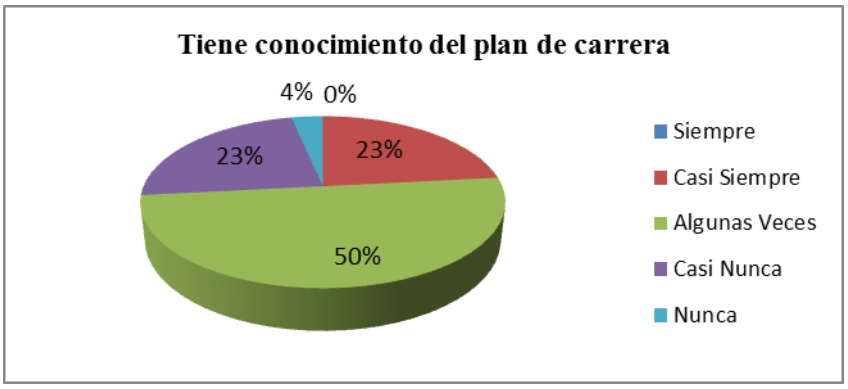
Ítem 12: Tiene conocimiento del plan de carrera.

Cuadro nro. 17

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	7	23%
Algunas Veces	15	50%
Casi Nunca	7	23%
Nunca	1	4%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 12



Fuente: Guanachez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

De acuerdo al Gráfico 12 reflejo el 50% de algunas veces tienen conocimiento del plan de carrera, el 23 % casi siempre, otro 23 % nunca y 4 % casi nunca. Estos resultados manifiestan que la mayoría de los trabajadores algunas veces tienen conocimiento de un plan de carrera y de la importancia que tiene el mismo para su desarrollo y funciones profesionales. Por lo que es necesario tomar en cuenta la teoría expuesta por Dolan, Shuller y Valle (1999), el cual expresa que las empresas más eficientes son aquellas que toman un enfoque racional para el desarrollo de carrera profesional de los empleados, así como promocionar el aprendizaje continuo.

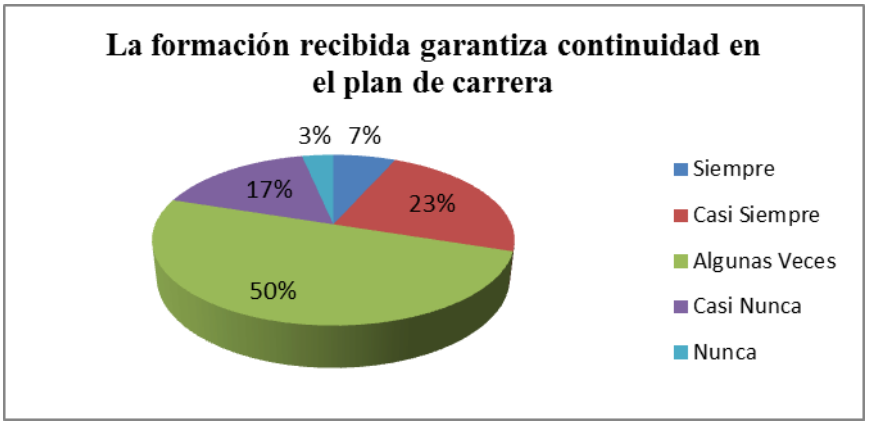
Ítem 13: La formación recibida garantiza continuidad en el plan de carrera.

Cuadro nro. 18

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	7%
Casi Siempre	7	23%
Algunas Veces	15	50%
Casi Nunca	5	17%
Nunca	1	3%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 13



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En el grafico 13 reflejo el 50% de algunas veces, el 23 % casi siempre, el 17 % nunca, el 7% siempre y 3 % casi nunca. Este resultados manifiesta que la mayoría de los trabajadores algunas veces La formación recibida garantiza continuidad en el plan de carrera, de igual manera cumple el objetivo de motivar e implicar a los trabajadores en la vida de la empresa, para capacitarles más y crear así trabajadores eficientes y con posibilidades de mejorar profesionalmente a la vez que mejoran con la empresa.

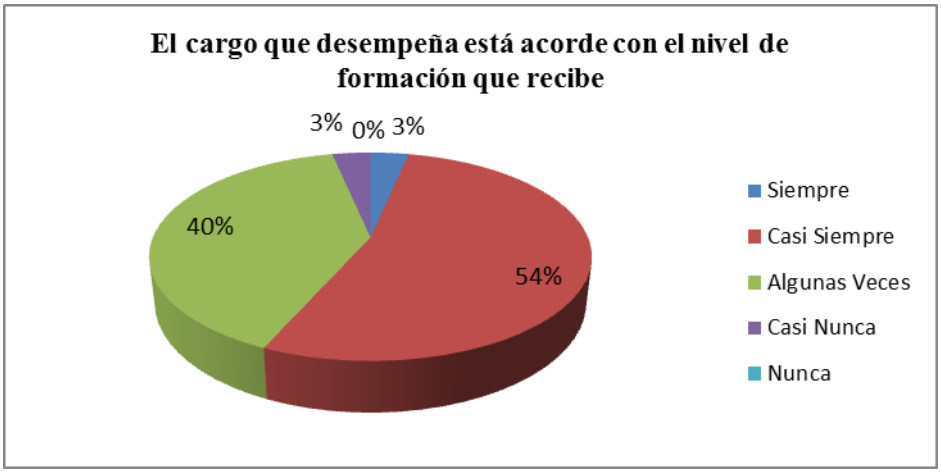
Ítem 14: El cargo que desempeña está acorde con el nivel de formación que recibe.

Cuadro nro. 19

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	3%
Casi Siempre	16	53%
Algunas Veces	12	40%
Casi Nunca	1	3%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 14



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En el grafico 14 reflejo el 54% de casi siempre, el 40 % algunas veces, el 3 % siempre, otro 3% de nunca, y 0% casi nunca. Este resultados manifiesta que la mayoría de los trabajadores casi siempre el cargo que desempeña está acorde con el nivel de formación que recibe. Por tal motivo el Dpto. de Desarrollo debe evaluar que la capacitación que reciba el trabajador este con el nivel de su cargo, para que este pueda tener un mejor desempeño.

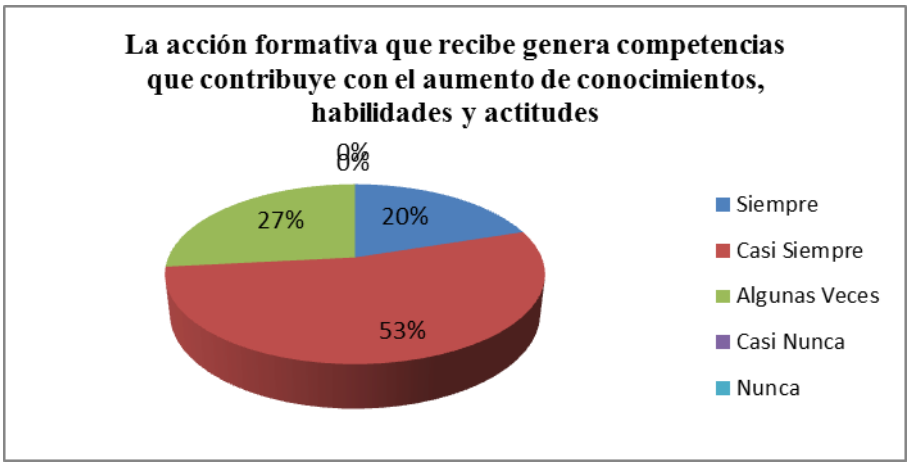
Ítem 15: La acción formativa que recibe genera competencias que contribuye con el aumento de conocimientos, habilidades y actitudes.

Cuadro nro. 20

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	20%
Casi Siempre	16	53%
Algunas Veces	8	27%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 15



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

De acuerdo al grafico 15 refleja el 53% de casi siempre, el 27 % algunas veces, el 20 % siempre, 0% de nunca, y 0% casi nunca. Este resultado indica que la mayoría de los trabajadores casi siempre la acción formativa que recibe genera competencias que contribuye con el aumento de conocimientos, habilidades y actitudes.

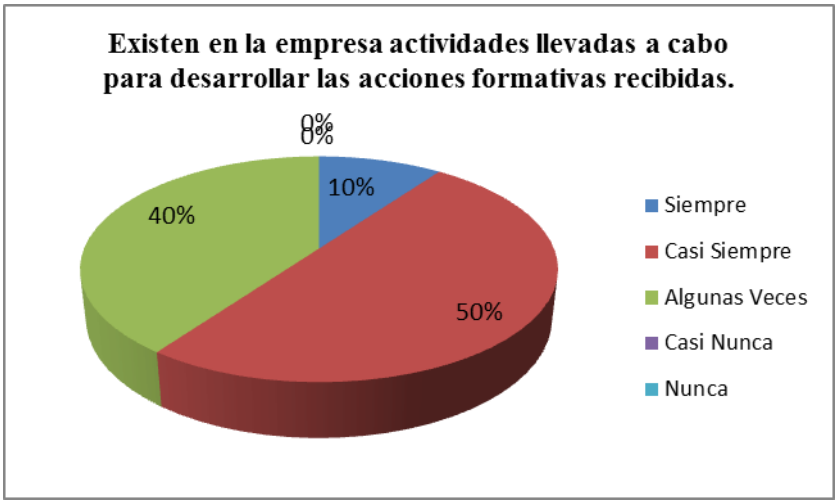
Ítem 16: Existen en la empresa actividades llevadas a cabo para desarrollar las acciones formativas recibidas.

Cuadro nro. 21

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	10%
Casi Siempre	15	50%
Algunas Veces	12	40%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 16



Fuente: Guanachez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En el Grafico 16 refleja el 50% de casi siempre, el 47 % algunas veces, el 10 % siempre, 0% de nunca, y 0% casi nunca. Este resultado indica que la mayoría de los trabajadores casi siempre existen en la empresa actividades llevadas a cabo para desarrollar las acciones formativas recibidas

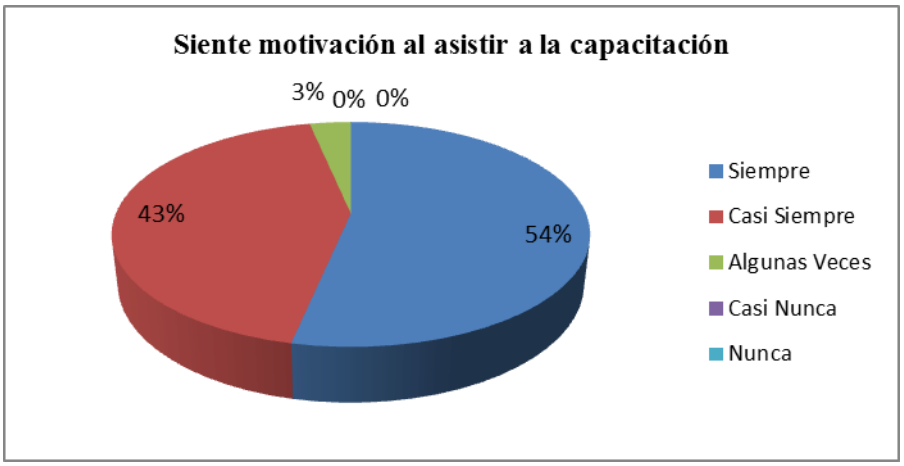
Ítem 17: Siente motivación al asistir a la capacitación.

Cuadro nro. 22

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	53%
Casi Siempre	13	43%
Algunas Veces	1	3%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 17



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En el Grafico 17 se observa un el 53% siempre, el 43 % casi siempre, el 3 % algunas veces, 0% de nunca, y 0% casi nunca. Este resultado indica que la mayoría de los trabajadores reflejan que siempre siente motivación al asistir a la capacitación, esto quiere decir que se sienten incentivados cuando asisten a los planes debido a que proporcionan mejora para su desarrollo profesional.

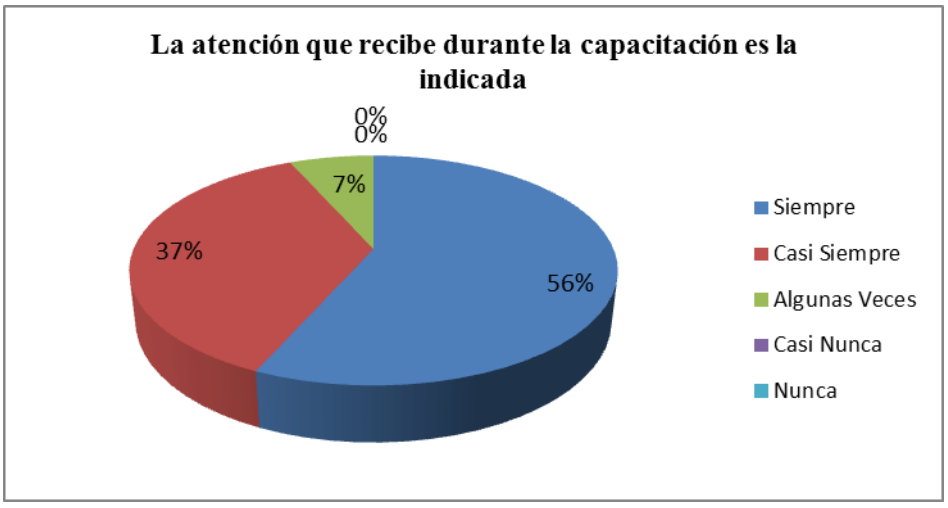
Ítem 18: La atención que recibe durante la capacitación es la indicada.

Cuadro nro. 23

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	57%
Casi Siempre	11	37%
Algunas Veces	2	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 18



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

De acuerdo al grafico 18 se observa un el 56% siempre, el 37 % casi siempre, el 7 % algunas veces, 0% de nunca, y 0% casi nunca. Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores reflejan que cuentan con la atención indicada por parte del Departamento de Desarrollo durante la capacitación que recibe esto generando satisfacción a los empleados. Siendo la formación un aspecto fundamental que les permite a los trabajadores contribuir efectivamente en su actividad profesional

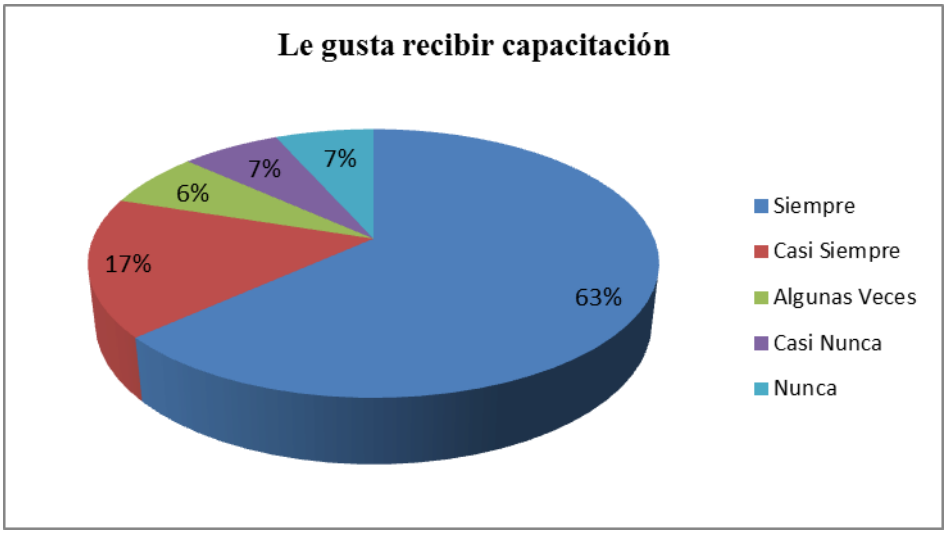
Ítem 19: Le gusta recibir capacitación.

Cuadro nro. 24

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	**19**	**63%**
Casi Siempre	**5**	**17%**
Algunas Veces	**2**	**6%**
Casi Nunca	**2**	**7%**
Nunca	**2**	**7%**
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 19



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

De acuerdo al grafico 19, se observa un el 63% que siempre le gusta recibir capacitación, el 17 % casi siempre, el 6% algunas veces, 7% de nunca, y otro 7% casi nunca. Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores reflejan que cuentan con la atención indicada por parte del Departamento de Desarrollo durante la capacitación que recibe esto generando satisfacción a los empleados para el desarrollo de habilidades y mejoramiento en su puesto de trabajo.

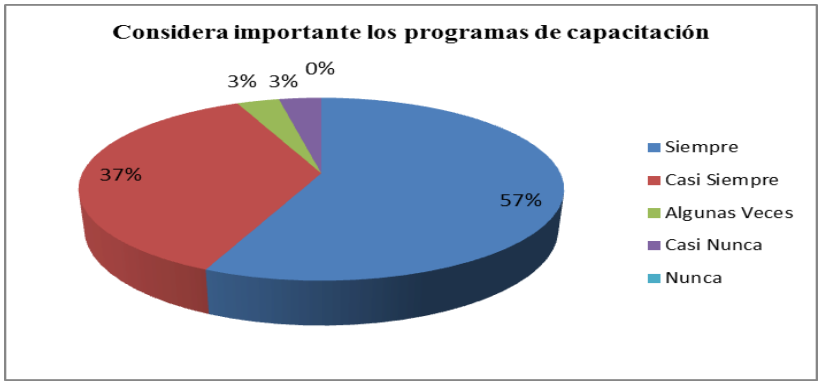
Ítem 20: Considera importante los programas de capacitación.

Cuadro nro. 25

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	57%
Casi Siempre	11	37%
Algunas Veces	1	3%
Casi Nunca	1	3%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 20



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

De acuerdo a lo planteado en el ítem 20, el cual indica que un 57% considera importante los programas de capacitación, mientras un 37% manifiesta que casi siempre lo considera importante, mientras que 3% dice que algunas veces lo considera importante y otro 3% opina que casi. Estos resultados demuestran que la mayoría consideran importante los programas de capacitación. Si se da importancia adecuada a este porcentaje, puede que sea bien aprovechada y se tomaría en cuenta una retroalimentación, el cual les brindaría la oportunidad de mejorar y considerar mejoramiento de las capacidades de esos trabajadores.

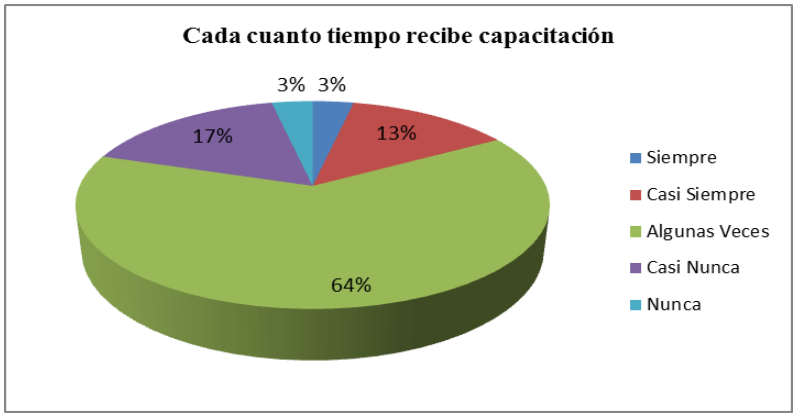
Ítem 21: Cada cuanto tiempo recibe capacitación.

Cuadro nro. 26

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	3%
Casi Siempre	4	13%
Algunas Veces	19	64%
Casi Nunca	5	17%
Nunca	1	3%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 21



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En el Grafico del ítem 21 muestra que el 64% opina que algunas veces se reciben capacitaciones, un 17% dice que casi nunca reciben capacitaciones, otro 13% indican que casi siempre reciben capacitaciones, mientras un 3% responde que siempre y otro 3% dice que nunca se realizan capacitaciones. Esto indica que un grupo considerable resaltan que algunas veces reciben capacitaciones. Es importante aclarar que formación ayuda a los trabajadores adquirir los conocimientos, habilidades y destrezas, necesarios para eliminar las deficiencias en el rendimiento, contribuir para que se sientan comprometidos con la institución y ayuda la motivación del personal.

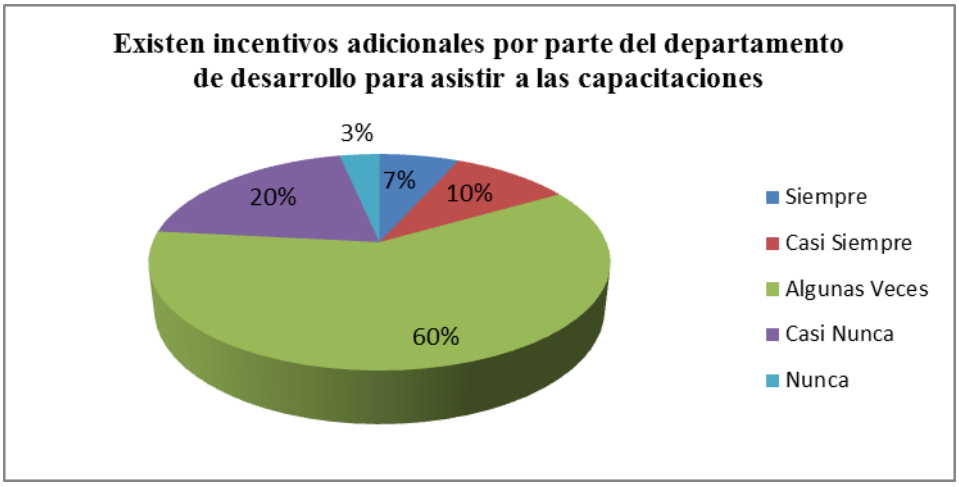
Ítem 22: Existen incentivos adicionales por parte del departamento de desarrollo para asistir a las capacitaciones.

Cuadro nro. 27

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	7%
Casi Siempre	3	10%
Algunas Veces	18	60%
Casi Nunca	6	20%
Nunca	1	3%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 22



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En la Gráfica del ítem 22 se evidenció que el 60% de los encuestados respondió que algunas veces existen incentivos adicionales, un 20% indica que casi nunca, mientras un 10% opina casi siempre reciben incentivos, otro 7% consideran que siempre reciben, y un 3% manifiesta que nunca reciben incentivos adicionales. Stewart (1991) considera que aunque no debería existir más de un incentivo que no sea el de escalar posiciones dentro de la organización, es válido utilizar otros incentivos, especialmente monetarios, para que el trabajador "...sienta que su esfuerzo por superarse y aprender más sea bien visto por su organización..." (p. 30)

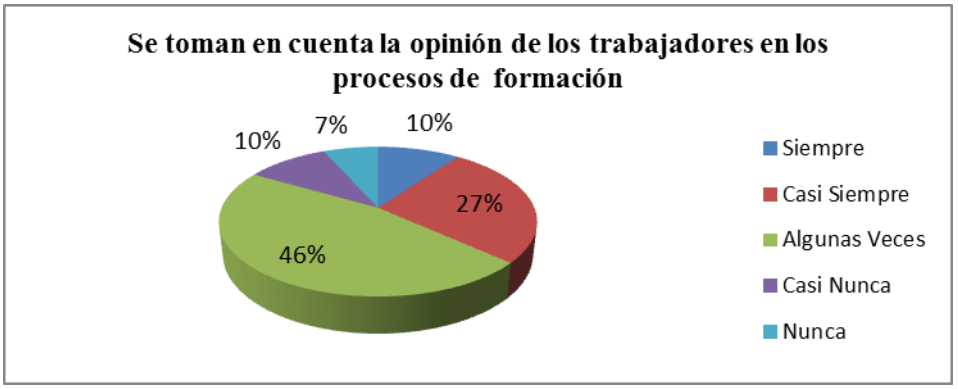
Ítem 23: Se toman en cuenta la opinión de los trabajadores en los procesos de formación.

Cuadro nro. 28

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	10%
Casi Siempre	8	27%
Algunas Veces	14	47%
Casi Nunca	3	10%
Nunca	2	7%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 23



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

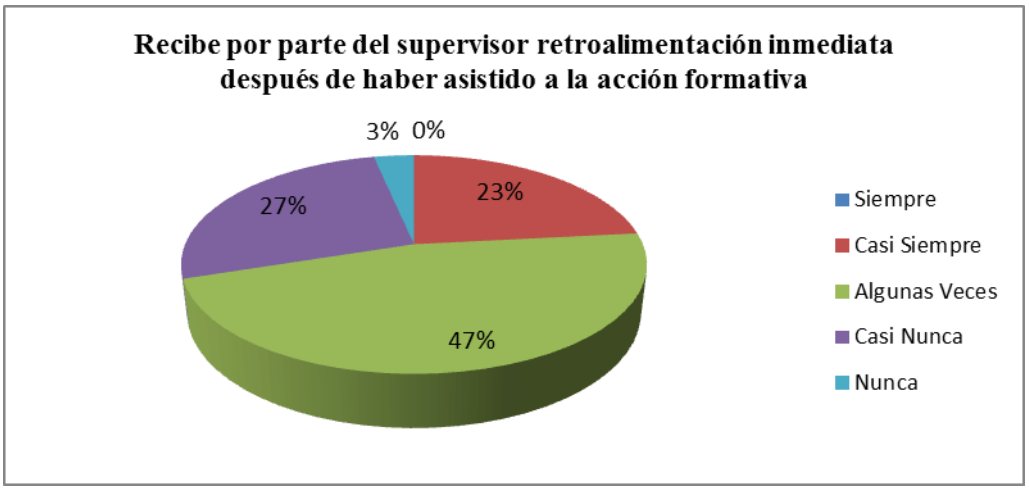
En el presente ítem 23 se visualiza que un 46% indica que algunas veces toman en cuenta la opinión de los trabajadores, mientras que un 27% dice que casi siempre toman en cuenta su opinión, otro 10% responden que siempre son tomados en cuenta y otro 10% manifiesta nunca. Este aspecto nos muestra que una cantidad considera que algunas veces son tomados en cuenta, esto es generalmente aceptado por los planificadores de esas actividades, ya que no es usual que los trabajadores dejen de lado sus actividades cotidianas para ser consultados sobre los planes que tiene la organización para ellos en cuanto a adiestramiento, entrenamiento o capacitación.

Ítem 24: Recibe por parte del supervisor retroalimentación inmediata después de haber asistido a la acción formativa.

Cuadro nro. 29

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	7	23%
Algunas Veces	14	47%
Casi Nunca	8	27%
Nunca	1	3%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En el ítem 24, un 47% manifestó que recibe algunas veces retroalimentación por parte de sus supervisores, mientras un 27% indica casi nunca recibe retroalimentación, otro 23% opina que casi siempre, y un 3% dice que nunca recibe retroalimentación. Podemos evidenciar que un porcentaje muy grande indica que algunas veces reciben retroalimentación por parte del supervisor, lo que indica que debería haber más participación por parte de los supervisores después que su colaborador allá asistido a la acción formativa.

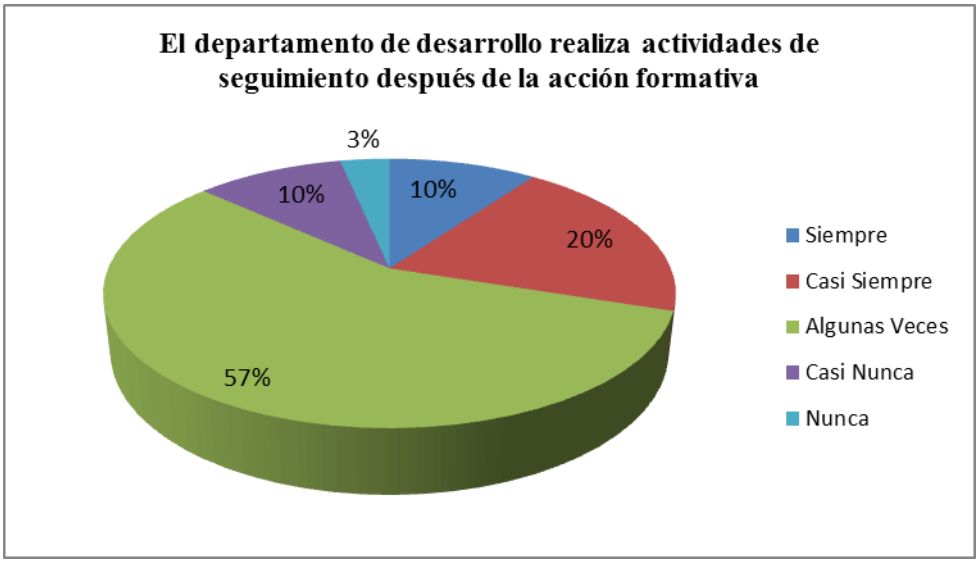
Ítem 25: El departamento de desarrollo realiza actividades de seguimiento después de la acción formativa.

Cuadro nro. 30

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	10%
Casi Siempre	6	20%
Algunas Veces	17	57%
Casi Nunca	3	10%
Nunca	1	3%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 25



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

Un porcentaje considerable de los encuestados demuestran en el ítem 25 donde se refleja que el 57% señalaron que algunas veces el Dpto. de Desarrollo realiza actividades de seguimiento, otro 20% indica que casi siempre realizan actividades de seguimiento, un 10% dice que siempre lo realiza, mientras que otro 10% manifiesta que casi nunca, y un 3% dice que nunca. Es importante hacer seguimiento a las acciones formativas para verificar y determinar si cerró alguna brecha en las formaciones impartidas.

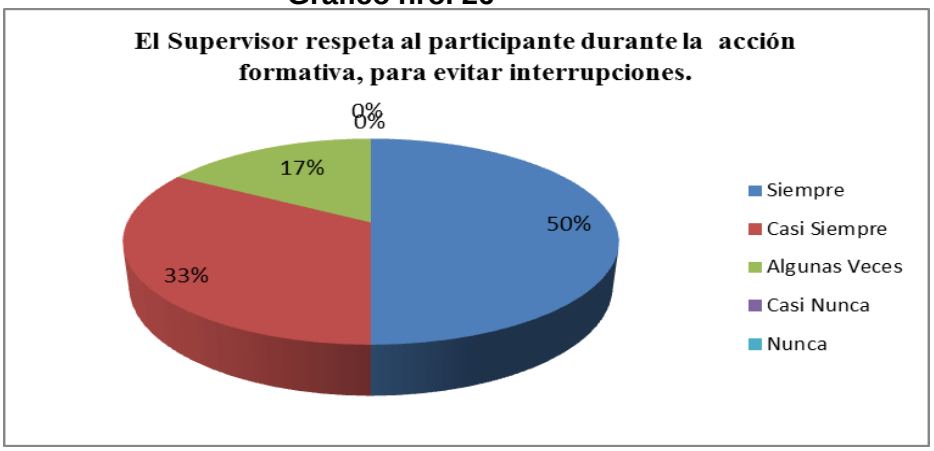
Ítem 26: El Supervisor respeta al participante durante la acción formativa, para evitar interrupciones.

Cuadro nro. 31

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	50%
Casi Siempre	10	33%
Algunas Veces	5	17%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Grafico nro. 26



Fuente: Guanchez, Bravo, Guanchez (2015)

Análisis e Interpretación.

En ítem 26 muestra que un 50% dice que siempre el supervisor respeta la participación de su colaborador durante la acción formativa evitando interrupciones, mientras que un 33% indica que casi siempre se respeta y otro 17% señala que algunas veces respeta a su colaborador de interrupciones. Para el Dpto. de Desarrollo es un número importante ya que si muestra por parte de los supervisores que sus colaboradores si puedan recibir la acción formativa de manera adecuada y así poder aprovechar al máximo la adquisición de conocimientos y habilidades.

Análisis de los Gráficos

Luego de un análisis detallado por cada ítems del cual estaba compuesto el instrumento, nos enfocamos en realizar un resumen general en el cual la opciones más seleccionados por los trabajadores fueron casi siempre y algunas veces arrojando un 34,62% cada una de las opciones, seguido de la opción siempre con un 30,76% con respecto a las otras opciones del instrumento donde la escala usada para su evaluación fue la de Lickert donde se busca opinión de los encuestados obteniendo una información objetiva con la cual pudieran identificarse, teniendo las siguientes conclusiones

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El ausentismo laboral es un fenómeno complejo e inevitable en el ámbito laboral, que tiene un impacto negativo muy relevante para la empresa, para el mercado laboral y para la sociedad en su conjunto. Sin embargo, se convierte en un serio problema cuando sus cifras exceden los límites de un fenómeno residual. El ausentismo daña especialmente la productividad de las empresas al suponer un coste cuantificable en su componente de percepción por incapacidad temporal y por las cotizaciones obligatorias relativas a las contingencias comunes. Pero además, el ausentismo produce otros costes, más difíciles de cuantificar, relativos al tiempo perdido en el propio lugar de trabajo y al deterioro del clima laboral en la empresa.

Las causas del ausentismo son muy variadas. Desde hace ya algunos años se vienen realizando investigaciones empíricas que muestran la relación entre la ausencia del trabajo y factores de tipo organizacional (mal clima laboral, estilo de management) o individual (quema profesional, monotonía, falta de implicación, etc.). Dada la complejidad de las causas, es preciso llevar a cabo un análisis exhaustivo de las mismas en la empresa.

Los Programas de Capacitación o Adiestramiento representan una excelente oportunidad para toda organización de cubrir, solventar o eliminar, si se quiere, alguna falla o problema en el desempeño laboral de un trabajador o grupos de trabajadores en su puesto de trabajo; es una herramienta que le permite a la organización crecer competitivamente. De acuerdo con lo expuesto por los expertos a lo largo de la presente investigación, los programas de adiestramiento y/o capacitación deben estar estructurados de manera tal que cumplan con las necesidades de cada trabajador y de la organización, siguiendo una serie de pasos y

procedimientos que van desde la Detección de Necesidades de Adiestramiento (DNA) hasta la elaboración del programa a llevar a cabo. Los planes y programas de capacitación y/o adiestramiento se caracterizan por la posibilidad de ser ejecutados o llevados a cabo en diferentes escenarios.

Dentro de este contexto, el talento humano pasó a ser visto como un elemento fundamental que debe ser considerado en los planes estratégicos de las organizaciones. Bajo esta perspectiva, prevalece la formación del recurso humano como un factor que está presente en el análisis de la agenda laboral, donde la implementación de estrategias es un punto de partida para los actores laborales y quienes dirigen los recursos humanos, los cuales presentan aspectos comunes, tales como: procesos, técnicas, actividades y desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes, que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores y generan un cambio en el comportamiento, que conlleva a un desarrollo y crecimiento del individuo y de la organización.

En este orden de ideas, se evidencia que la formación y perfeccionamiento de los recursos son factores importantes que ayudan a los trabajadores a mejorar su rendimiento, adaptándolos a los cambios, mediante procesos que contribuyen al incremento de competencias y a un desarrollo eficaz de las actividades que realizan en su puesto de trabajo actual.

Se hace necesario destacar que para efectos de estas conclusiones, se seguirá como metodología el desarrollo sistemático de los propósitos y alcances que se han obtenido a lo largo de los objetivos propuestos, con énfasis al objetivo global el cual apunta a:

Analizar las causas de ausentismo por parte de los trabajadores a los planes de formación profesional desarrollados en una empresa dedicada a la manufactura de

neumáticos ubicada en el Estado Carabobo, Para dar alcance y Cumplimiento al mismo, se establecieron tres objetivos específicos:

Describir el proceso implementado por el Departamento de Desarrollo de la empresa para el Diagnóstico de Necesidades de Adiestramiento.

Identificar las causas de ausencia de los trabajadores a los planes de formación en la empresa dedicada a la manufactura de neumáticos ubicada en el estado Carabobo.

Determinar estrategias para la disminución de ausentismo a los planes de formación desarrollados en el Departamento de Desarrollo de la Empresa.

En este sentido, se evidenció lo siguiente:

- Los planes de formación aplicados en la organización presentan debilidades en su desarrollo y ejecución.

- La detección de necesidades no corresponde con el cargo desempeñado por el trabajador

- Se observó insatisfacción por parte del personal, ya que la mayoría siente que su cargo no está acorde con el nivel de formación que posee. Y no se reciben incentivos adicionales.

- Encontramos deficiencia en relaciones empresa- trabajador donde se sienten desmotivados

- El personal se siente motivado con dichos programas a pesar de que no todos los trabajadores consideren que los programas estén adecuados para su desarrollo.

- No todos reciben los permisos para asistir o en su defecto no reciben las invitaciones de los adiestramientos a tiempo por lo que es una causa para la poca asistencia en algunos cursos

- Existe buena receptividad de los programas de adiestramiento por parte de los trabajadores aunque algunos tienes quejas y consideran que dichos programas no están relacionados con su puesto de trabajo actual o con su nivel académico, como también están en desacuerdo con las entidades o facilitadores de los cursos programados.

- Algunas veces no se promueven cursos de actualización sino que hacen repetición de los cursos por lo que no tienen interés en acudir, por lo que algunos encuestados consideran que el departamento de desarrollo no realiza un diagnóstico adecuado para detectar las verdaderas necesidades de sus empleados o no los hace partícipe del plan de carrera que son planificados para cada uno de ellos.

- Llegando a la conclusión de que muchas veces es el departamento de desarrollo que escoge arbitrariamente los planes de formación sin tener en consideración las opiniones de cada uno de los empleados el cual es uno de los pasos esenciales en la detección de necesidades de adiestramiento.

RECOMENDACIONES

Al finalizar esta investigación se recomienda desarrollar estrategias para la disminución de ausentismo a los planes de formación desarrollados en el Departamento de Desarrollo de la Empresa, debido a que en las causas del ausentismo no justificado se encuentran: los factores organizacionales, factores relacionados con la falta de motivación y de compromiso del trabajador, factores personales y factores relacionados con la calidad laboral (rigidez de horarios, monotonía, falta de expectativas, estrés laboral) , siendo estos lo más observados en esta investigación, y de esta manera se precisa:

Desarrollar estrategias de prevención del ausentismo laboral en los planes de formación que impulsen el compromiso a través de la mejora del clima organizacional, donde se detecten posibles fallos. Como:

- Caimaneras deportivas Inter-áreas.
- Participación en actividades de RSE con la comunidad.
- Actividades deportivas con integración familiar: Bailo terapia; yoga, Pilates; campeonatos infantiles.
- Caminata Familiar, actividades recreacionales (Bailo terapias, dinámicas, Charlas.)

Incentivar a todos los trabajadores a través de capacitación en normativas, técnicas, procesos y procedimientos de interés común, con el fin de darle sentido de pertenencia a los mismos en cuanto a las labores que realizan.

Planificar los programas de capacitación y/o adiestramiento en base a las necesidades reales de los trabajadores en sus puestos de trabajo, de forma tal que cubran las expectativas y necesidades de los mismos en el desempeño profesional y desenvolvimiento laboral

Mejorar las relaciones empresa- trabajador con el fin de que se sientan motivados en la formación impartida.

Ejecutar jornadas de capacitación para el crecimiento tanto personal como profesional de los trabajadores que laboran en la empresa tales como:

- Conocimiento de sí mismo.
- Cómo crear tu proyecto de vida
- Autoestima, Autovaloración.
- Identidad Personal y Organizacional. Valoración de mi empresa.
- Motivación: ¿Interna o Externa?
- Que me mueve, motiva o incentiva. Logros y expectativas.
- Relación entre Motivación y Proactividad.
- La auto-regulación y auto-supervisión. La voluntad. Enriquecimiento del puesto de trabajo.
- Equipos de trabajo: necesidades de formar equipos.
- Motivando al Trabajo en equipo.
- Factores que influyen en el trabajo en equipo.
- Aprendiendo a trabajar juntos
- La Sinergia. Influencia en la organización.

Programar reuniones informativas con todos los trabajadores que integran los diferentes niveles de la empresa, con la finalidad de intercambiar opiniones sobre los planes de carrera que ellos consideren con los que le estipula la empresa, para así mejorar el logro de las metas de la organización.

Seguimiento por parte del Departamento de Desarrollo para las acciones formativas ya terminadas.

Es necesario que el jefe inmediato del personal, brinde retroalimentación y reconocimiento sobre el desempeño de su subordinado, a fin de que se sientan estimulados con el reconocimiento que reciban por el aporte que hacen a la institución.

Generar mayor compromiso al personal, para cumplir de manera satisfactoria con sus deberes y responsabilidades de cada uno.

Diseñar criterios de retribución en función de las habilidades, destrezas y aptitudes que adquiera el personal, a fin de recompensar y dar incentivos que los motive y le brinde satisfacción personal y sea un beneficio para organización

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AularLisbet y García Marlin (2010) **Programa de capacitación basado en la gestión del talento humano enmarcado en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI), caso de estudio: Corporación Venezolana de Guayana Aluminio de Carabobo, S.A (CVG Alucasa).** Trabajo de grado presentado en la Universidad de Carabobo. Area de Pregrado. Licenciado en Administración Comercial.

Calzadilla, Karen. (2009). **Ausentismo laboral Universidad NacionalExperimental Simón Rodríguez. Venezuela. Trabajo en línea**. Consultado el20 de abril de 2010

Chiavenato, Idalberto. (2000). **Administración de Recursos Humanos** McGraw Hill. Bogotá.

Chiavenato, Idalberto. (2004). **Administración de Recursos Humanos** 5a Ed.Mc Graw Hill. Bogotá.

Disposiciones Administrativas para el Ejercicio del Derecho al Descuento establecido en la Ley sobre el INCES . Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.314 . De fecha 15 de Noviembre de 2005.

Dottone, José. (2008). **Ausentismo Laboral**. Trabajo en línea. Disponible en: **http://www.crecerymejorar.com**

Hernández, Roberto, Fernández. Carlos y Baptista, Pilar (2008). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. 4ta Edición. México.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.236. De Fecha 26 de Julio de 2005

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Decreto de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 8.938. De fecha 30 de abril de 2012.

Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01-2008). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.910. De fecha 15 de Abril de 2008

Organización Mundial de la Salud, Artículo en línea. Consultado el 12 dejunio de 2011 en: http://www.comminit.com

Ramírez Nelly (2011) **La percepción por parte de los trabajadores de los planes de adiestramiento aplicados en la Dirección de Administración de la Universidad de Carabobo**. Trabajo de grado presentado en la Universidad de Carabobo. Area de Postgrado. Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.

Sevilla Julio (2010) **Ausentismo laboral y sentido de pertenencia en los funcionarios adscritos al departamento de seguridad ciudadana ubicado en el municipio Naguanagua Estado Carabobo**. Trabajo de grado presentado en la Universidad de Carabobo .Area de Pregrado.Licenciado en Relaciones Industriales .

Stewart, Joseph (1991). **Procesos de Adiestramiento en las Organizaciones Modernas.** Editorial Prentice-HallInteramericana. México.

Urdaneta, Orlando. (2005). **Psicología Organizacional Aplicada a la Gestióndel Capital Humano**. 2ª ed. 3R Editores. Bogotá.

Arturo Serpone (2013) **La Capacitacion dentro de un Órgano Público: Estudio realizado en la Procuraduria de los Trabajadores del Estado Carabobo adscrita al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad**. Trabajo de grado presentado en la Universidad de Carabobo. Area de Postgrado Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Dolan, Simón; Shuler, Randall y Valle, Ramón (1999) **La Gestión de Recursos Humanos**. Primera Edición. Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España.

Dolan, Simón; Shuler, Randall y Valle, Ramón (2003) **La Gestión de Recursos Humanos.** Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España.

Porret, Miguel (2006). **Recursos Humanos. Dirigir y Gestionar Personas en las Organizaciones.** [Libro en línea]. Esic Editorial. Madrid, España

ANEXO A

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

CAMPUS BÁRBULA

CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario es un instrumento diseñado como parte del trabajo de grado titulado:

CAUSAS DEL AUSENTISMO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES A LOS PLANES DE FORMACION DESARROLLADOS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE NEUMÁTICOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO.

Esta investigación se ha realizado para dar cumplimiento al trabajo de grado, exigido para optar al título de Licenciado de Relaciones Industriales, a tal efecto se pretende tener como objetivo general: Analizar las causas de ausentismo por parte de los trabajadores a los planes de formación profesional desarrollados en una empresa dedicada a la manufactura de neumáticos ubicada en el Estado Carabobo.

Para alcanzar este objetivo se hace necesario solicitar la información correspondiente al objeto de estudio que se ha planteado en el proceso de investigación.

A tal efecto, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su colaboración en el suministro de información de los procesos relativos a la toma de decisiones.

Se garantiza la confidencialidad y discreción de la información suministrada por usted. Su contribución será considerada valiosa para el desarrollo del trabajo de grado y en consecuencia para el alcance de los objetivos propuestos.

En nombre de la Universidad de Carabobo y el nuestro, le expresamos un profundo agradecimiento por su colaboración.

Tesistas: Guanchez Karla, Odalys Bravo, Guanchez Kelvis

Tutor: Prof. Bruno Valera.

Instrucciones Generales

1.- Lea detenidamente las preguntas formuladas y procesa responder

2.- El instrumento costa de I parte

3.- Para responder las siguientes preguntas se hace necesario, escoger una sola alternativa en base a la escala siguiente_

- 5: SIEMPRE

- 4: CASI SIEMPRE

- 3: ALGUNAS VECES

- 2: NUNCA

- 1: CASI NUNCA

4.- En caso de alguna pregunta en cuestionario consulte al encuestador y si tiene alguna duda por favor comunicarse a alguna de las siguientes direcciones del correo electrónico

onataly89@gmail.com

karlaguanchez@hotmail.com

guanchezkelvis_5@hotmail.com

	ÍTEMS	SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	ALGUNAS VECES (3)	NUNCA (2)	CASI NUNCA (1)
1	La formación que recibe por parte de la institución genera satisfacción.					
2	El Departamento de Desarrollo Suministra la información requerida para las acciones formativas (permisos e invitaciones)					
3	La participación en acciones Formativas para mejorar el desempeño genera motivación.					
4	Está de acuerdo con los horarios de capacitación					
5	Las entidades que realizan las acciones formativas alcanzan tus expectativas.					
6	El departamento de Desarrollo ofrece de manera permanente: Acciones Formativas y De Desarrollo y mejoramiento profesional.					
7	Una vez finalizado la acción formativa se evalúan los resultados obtenidos por la formación reciba					
8	La institución realiza un análisis de detección de necesidades de formación, con el fin de diagnosticar los requerimientos del personal para mejorar sus capacidades					
9	Las acciones Formativas que se ofrecen al personal, corresponden a la formación requerida					
10	Está dispuesto a participar en la formación que imparta la institución, para mejorar los conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo de las funciones					

ÍTEMS		SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	ALGUNAS VECES (3)	NUNCA (2)	CASI NUNCA (1)
11	Se desarrolla un plan de carrera					
12	Tiene conocimiento del plan de carrera					
13	La formación recibida garantiza continuidad en el plan de carrera					
14	El cargo que desempeña está acorde con el nivel de formación que recibe					
15	La acción formativa que recibe genera competencias que contribuye con el aumento de conocimientos, habilidades y actitudes					
16	Existen en la empresa actividades llevadas a cabo para desarrollar las acciones formativas recibida					
17	Siente motivación al asistir a la capacitación					
18	La atención que recibe durante la capacitación es la indicada					
19	Le gusta recibir capacitación					
20	Considera importante los programas de capacitación					
21	Cada cuanto tiempo recibe capacitación					
22	Existen incentivos adicionales por parte del departamento de desarrollo para asistir a las capacitaciones					
23	Se toman en cuenta la opinión de los trabajadores en los procesos de formación					

ÍTEMS		SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	ALGUNAS VECES (3)	NUNCA (2)	CASI NUNCA (1)
24	Recibe por parte del supervisor retroalimentación inmediata después de haber asistido a la acción formativa					
25	El departamento de desarrollo realiza actividades de seguimiento después de la acción formativa					
26	El Supervisor protege al participante durante la acción formativa, para evitar					

ANEXO B
VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO C
CARTAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

CAMPUS BÁRBULA

VALIDACION DEL INTRUMENTO

Yo, _____, titular de la Cédula de Identidad N° _____, profesor activo en la Escuela de Relaciones Industriales, adscrito a la Cátedra de _____, hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario), elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado "**CAUSAS DEL AUSENTISMO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES A LOS PLANES DE FORMACION DESARROLLADOS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE NEUMÁTICOS UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO",** presentado por los Bachilleres **Bravo Odalis, Guanchez Karla** y **Guanchez Kelvis**, cumple con los requisitos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden desarrollar.

Aprobado por:

_____

Firma