



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES



**LA CAPACITACION DENTRO DE UN ORGANO PÚBLICO:  
ESTUDIO REALIZADO EN LA PROCURADURIA DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTADO CARABOBO ADSCRITA AL  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y LA  
SEGURIDAD SOCIAL.**

**Autor: ARTURO SERPONE**

**Valencia, Noviembre 2013**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES



**LA CAPACITACION DENTRO DE UN ORGANO PÚBLICO:  
ESTUDIO REALIZADO EN LA PROCURADURIA DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTADO CARABOBO ADSCRITA AL  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y LA  
SEGURIDAD SOCIAL.**

**Autor: Arturo Serpone**

**TUTORA: PROF. MAGDA CEJAS M**

**Valencia, Noviembre 2013**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES



### APROBACION DEL TUTOR

Yo, Profesora MAGDA CEJAS MARTINEZ en mi carácter de Tutor del Trabajo de Maestría Titulado: **LA CAPACITACION DENTRO DE UN ORGANO PÚBLICO: ESTUDIO REALIZADO EN LA PROCURADURIA DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO CARABOBO ADSCRITA AL MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y LA SEGURIDAD SOCIAL**, presentado por **ARTURO JOSE LUIS SERPONE** portador de la cedula de identidad N° **7.058.180** para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Valencia, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil catorce(2014)

---

Profesor (a) MAGDA CEJAS M



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
 ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
 MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO  
 Y RELACIONES LABORALES



## VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **LA CAPACITACION DENTRO DE UN ORGANO PÚBLICO: ESTUDIO REALIZADO EN LA PROCURADURIA DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO CARABOBO ADSCRITA AL MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y LA SEGURIDAD SOCIAL**, presentado por **ARTURO JOSE LUIS SERPONE** portador de la cedula de identidad **Nº 7.058.180**, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:  
 \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de  
 \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Nombre y Apellido

C.I.

Firma

---



---



---



---

## INDICE DE CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>SUMMARY</b> .....	vii
<b>CAPITULO I</b>	
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
Planteamiento del Problema.....	17
Objetivos de la Investigación.....	22
Justificación.....	23
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes.....	25
Bases Teóricas.....	29
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo y Diseño de la Investigación.....	40
Población y Muestra.....	41
Instrumentos de Recolección de Información.....	42
Técnicas de Análisis de la Información.....	43
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS</b>	44
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	77
<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	83
<b>BIBLIOGRAFICAS</b> .....	
<b>ANEXOS</b> .....	89





UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES



**LA CAPACITACION DENTRO DE UN ORGANO PÚBLICO: ESTUDIO REALIZADO EN LA PROCURADURIA DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO CARABOBO ADSCRITA AL MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y LA SEGURIDAD SOCIAL**

**Autor: Arturo Serpone  
Tutor: Magda Cejas  
Diciembre del 2013**

**RESUMEN**

La presente 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.

**Palabras Clave:** Gestión de Recursos Humanos, Administración pública y Capacitación.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES



**LA CAPACITACION DENTRO DE UN ORGANO PÚBLICO: ESTUDIO REALIZADO EN LA PROCURADURIA DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO CARABOBO ADSCRITA AL MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y LA SEGURIDAD SOCIAL.**

**Autor: Arturo Serpone  
Tutor: Magda Cejas  
Diciembre del 2013**

ABSTRACT

The present research is to analyze the overall objective of the training Affiliated Staff Attorney Workers People's Ministry for Work and Social Security from the perspective of the modernization of the Venezuelan public administration. In this sense, research framed within the context of achieving public establish strategic lines of Human Resources Management , in order to recognize the value that has people in institutions and also in public administration , thereby highlighting the key components job training as a subsystem of the Management of Human Resources . According to the objectives were developed to support field research in documentary or literature review. For data collection , a group consisting of 28 items designed to identify and assess how they found the training process in a state institution dedicated to the legal advice on the labor component and questionnaire responses suggest that officials applied administration subject to state guidelines and the institution governing labor matters shall always be training processes to ensure quality staff and officials in the field of knowledge of the Organic Law of the current work in Venezuela .

Keywords : Human Resource Management , Public administration and training .

## INTRODUCCION

En el ámbito institucional y más en la administración pública la evolución de los estudios relacionados con los recursos humanos es inseparable de todos aquellos factores y componentes que rigen actualmente en los procesos de nuevas tecnología y de la globalización. Esto se debe fundamentalmente a que la evolución de la función de recursos humanos es histórica, en el sentido de que la misma está estrechamente entrelazada y asociada con la épocas y acontecimientos positivos, la segunda razón va de la mano de que la crónica de esta función es evolutiva, es decir, que los cambios que han acaecido en este campo han sido causados, en su mayor parte, por mutaciones graduales y no por sucesos drásticos.

De esta manera, se destaca fundamentalmente que entre los cambios suscitados en el ámbito de los recursos humanos hay que reconocer que el direccionar personas no es nada común, sencillamente se puede calificar como un proceso complejo, donde las reglas del juego generalmente varían en forma constante. Es por ello que son muchos los factores que inciden en los procesos de administración y gestión de personas, precisamente porque la evaluación de la teoría y praxis de la gestión de recursos humanos ha venido transformándose en la misma medida que la evolución de los componentes del entorno laboral. Todas estas transformaciones, conjugadas con un conjunto de estudios respecto a los componentes teóricos y empíricos que intentan dar respuesta a la relación existente entre los recursos existentes, dan lugar a los marcos regulatorios para la obtención de mejores beneficios y en la búsqueda cada vez más de respuestas satisfactorias y necesarias.

En este sentido, la investigación respecto a la capacitación de los recursos humanos que laboran en La Procuraduría De Los Trabajadores Del Estado Carabobo Adscrita al Ministerio Del Poder Popular Para El Trabajo Y La Seguridad Social, están sujetos permanentemente en un proceso formativo que gira en torno a las regulaciones existentes de rigor en lo laboral y por ende en todo aquello que permita reconocer al trabajador y trabajadora en sus funciones laborales.

Esta investigación tuvo como objetivo principal: 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 orden de ideas, para el desarrollo de la misma, se lograron consultar a 10 funcionarios claves (procuradores laborales) en la oficina principal del Estado Carabobo., que a través de sus respuestas lograron dejar en evidencia la importancia de este estudio.

En este sentido se desarrollaron varias dimensiones que giran en torno al problema de investigación que plasmó la realidad del Órgano Público en estudio a través de la capacitación y sus actores, definiéndose los objetivos específicos y el general.

El segundo aspecto de relevancia fue el marco teórico, antecedentes y bases conceptuales, tomándose en cuenta las bases legales

El tercer aspecto rige en base al marco metodológico que consistió en definir el tipo de investigación y el diseño respectivo.

El cuarto aspecto giro en torno a los resultados y por ende el análisis del mismo

Finalmente se fijaron las conclusiones y la referencia bibliográficas.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

Planteamiento Del Problema.

El proceso de globalización ha llevado a los órganos administrativos a tener que adaptarse a los distintos cambios que se han producido en el mundo actual mediante la implementación de nuevas tecnologías que son la consecuencia de los avances y estrategias organizacionales. En este sentido se ha presentado la necesidad de desarrollar el Talento Humano en relación a sus habilidades y conocimientos mediante una formación que permita su ajuste a los retos del mercado laboral. Ahora bien, las exigencias de cambio consiguen un mayor protagonismo, sobre todo en ambientes o entornos donde la globalización de los mercados y la internacionalización de la actividad productivo-empresarial permite que estos se hagan necesarios mediante la utilización de ciertos componentes que van encaminados hacia el análisis de procesos que han originado transformaciones importantes en el sector industrial. Por todas estas consideraciones no cabe la menor duda que estos cambios, están ocasionando transformaciones trascendentales en el mundo y en específico en los organismos públicos, reconociéndose no solo su complejidad sino su necesidad de implementación inmediata.

De igual forma la capacitación está asociada a las competencias de las personas, es decir la aptitud que se hace necesaria para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos del mundo laboral y con base en los resultados esperados; poniéndose en evidencia los conocimientos,

capacidades y comportamientos exigidos para el desempeño de una actividad. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas que son expresados en el saber, el hacer y el saber hacer.

Para dirigir una institución pública es necesario para el logro de objetivos la capacitación y el desarrollo de personas como procesos permanentes basados en las necesidades y perspectivas actuales de la organización con individuos orientados a cambios en sus conductas habilidades y destrezas para elevar la efectividad de su trabajo. Los sistemas de gestión de recursos humanos que se basan en la capacitación y competencia del personal facilitan la consecución de los fines de la gestión humana para garantizar el éxito entre los funcionarios públicos y las funciones que realizan. Es por estas consideraciones que la doctrina considera que la exigencia en la formación profesional y el desarrollo de las competencias son rasgos y factores de la nueva y futura realidad económico-empresarial que debe asumir el sector productivo público.

Ahora bien, tomando en consideración lo expresado por Billorou (2001), la gestión de recursos humanos es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para alcanzar sus objetivos, ha denotarse que los organismos públicos de hoy en día utilizan procesos y aplican estrategias como la capacitación del personal con la intención de alcanzar sus metas de ser más eficientes y eficaces de tal manera que puedan promover el adiestramiento y el aprendizaje y en este sentido encaminarse hacia la estabilidad y satisfacción de las necesidades del sistema y a su vez de cada uno de los individuos que a él pertenecen.

Por su parte Hermosilla (2010) al hablar sobre estas consideraciones brinda un enfoque interesante, planteando que la organización del trabajo por lo general, se encuentra inmersa en un proceso de mutación que apunta a la sustitución de una estructura jerárquica rígida y repetitiva que es propia de los sistemas tradicionales de producción en masa, al establecimiento de una nueva estructura de carácter horizontal que se encuentra basada en procesos de información y de conocimientos que va encaminada a procesos de adaptación tras los nuevos sistemas modernos de producción.

Por todas estas consideraciones parece interesante el planteamiento brindado por la Organización Mundial del Trabajo (2010) según el cual las competencias laborales “ son la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello ” Ahora bien, acorde con su recomendación numero 195 (2005) en su aparte 19:

“Los Miembros, en consulta con los interlocutores sociales y teniendo en cuenta las repercusiones que tiene la recopilación de datos para las empresas, deberían apoyar y facilitar la investigación en materia de desarrollo de los recursos humanos y la formación, la que podría comprender en particular: (...) la identificación, medición y previsión de las tendencias de la oferta y la demanda de competencias y cualificaciones en el mercado de trabajo”. (OIT, 2005, p.11)

Esta importante recomendación, hace referencia en una primera instancia al desarrollo de los recursos humanos: entre ellos la Educación, Formación y Aprendizaje Permanente del Personal. De la cita planteada, resalta la necesidad que los miembros de cualquier organización y en particular de los organismos públicos busquen promover la participación de los interlocutores sociales y de esta forma "...la identificación permanente de las tendencias en materia de competencias que necesitan las personas, las empresas, la economía y la sociedad en su conjunto" (artículo 9-a, p.6) y, de igual forma se hace necesario la recopilación de toda la información sobre aquellas competencias y gamas de tendencias emergentes en el mercado laboral partiendo de las diversas fuentes de capacitación que se hagan necesarias sin que exista limitación alguna con respecto a la clasificación tradicional de las ocupaciones.

Sin embargo, en la Recomendación número 195 de la OIT (2005) se hace referencia a la llamada "formación" de una forma más general, pero que va encaminada siempre a su carácter profesional. En este sentido, se debe considerar en todo su alcance lo referente a "aprendizaje permanente", "competencias", "cualificaciones" y "empleabilidad", a partir del entendimiento de que todo y cualquier proceso de formación, en el sentido integral de la palabra, incluye lo que convencionalmente se llama "formación para el trabajo".

Para el autor de este trabajo de investigación, es necesario considerar que en la generación de competencias en el Recurso Humano se hace necesario establecer planes de capacitación en el personal. De esta manera se estaría incrementando no solo la productividad del trabajador sino también la apropiada inserción en los actuales mercados laborales, lo cual hace cada vez más necesario motivar, integrar y relacionar a cada miembro de la organización en las diversas

actividades, siendo este el factor clave para fortalecer su participación en la empresa y a su vez enriquecer a esos trabajadores en la adquisición de una formación sólida de su profesión, para un posterior mejor desempeño en sus labores a través de sus conductas y actitudes.

De lo anterior aparece el concepto de competencias genéricas que son aquellas que están referidas a las actitudes o comportamientos del funcionario que son demostrados en la realización de sus labores a través de sus conductas y en el modo en cómo responde a las diversas situaciones que surgen en el día a día de sus labores. En este aspecto, las competencias genéricas aparecen por la necesidad de independencia o del reconocimiento individual en un cargo determinado tomando todos estos aspectos en consideración en la gestión de recursos humanos para el desarrollo del mismo.

En todos los casos para reconocer la existencia de la competencia genérica de los funcionarios se requieren medir las aptitudes demostradas en sus comportamientos dentro de las perspectivas laborales y así se puede identificar a los candidatos que demuestren poseer las aptitudes que aseguren un altodesempeño para la organización, en la medida en que se puedan reconocer si las personas son capaces o no de hacer lo que se espera de ellas.

Esta necesidad surgió como respuesta a los requisitos de los cambios globales que resaltan el desarrollo de competencias genéricas como beneficios principales para las empresas; es por tal razón que para lograr el éxito dentro de

un órgano administrativo se hace necesario la competitividad para lograr una mayor productividad y un excelente calidad de productos y servicios sin dejar a lado la excelencia de su recurso humano

Esta investigación brinda una orientación hacia los cambios necesarios dentro de La Procuraduría de Trabajadores del Estado Carabobo, enfocados desde su dirección, cambios, que son de suma importancia para el desarrollo de su recurso humano y en fin para dar cuenta en la efectividad y calidad de sus funciones, factores que debe radicar sobre la transformación de los miembros que la componen basados en la identidad compartida entre los valores, objetivos y metas hacia los cuales está encaminada la organización. En este sentido, la gerencia en el sector público reclama la necesidad de innovar, todo esto yendo de la mano con las nuevas competencias de sus integrantes que permitan hacer frente a los cambios que se originan debido a la complejidad de las estructuras y que por tanto hacen necesario un nuevo equipamiento de capacitación.

En razón de lo expuesto la investigación está centrada en proponer un modelo de capacitación laboral para los funcionarios de la Procuraduría de Trabajadores adscrita al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social. Todo ello con la intención de proporcionar la preponderancia que tiene el proceso de capacitación en las organizaciones los cuales permiten un mejor desarrollo tanto para la organización como del cumplimiento de sus exigencias.

## Objetivos de la Investigación

### 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.

### Objetivos Específicos.

Diagnosticar el proceso de implementación de la capacitación del Personal en la Procuraduría de Trabajadores del MINPPTRASS

Describir la Calidad del Servicio Prestado en la Procuraduría de Trabajadores del MINPPTRASS en aras de su optimización y como consecuencia de los métodos implementados para capacitar al personal.

Estudiar la adecuación de la capacitación del personal adscrito a la Procuraduría de Trabajadores del MINPPTRASS como elemento de modernización institucional.

## Justificación del Problema

En el ámbito laboral de los organismos públicos se observa con preocupación la cesión de espacios por parte de la gestión de recursos humanos lo que no permite el desarrollo de las nuevas tendencias laborales que imperan en las organizaciones más desarrolladas a nivel mundial. La compleja pluralidad que presentan los sistemas de la nación venezolana al mismo tiempo al estar inmersos en la competencia con otros sectores de la economía plantean la necesidad de abordar los problemas de forma creativa para obtener resultados de eficiencia y eficacia; para lograr este cometido la administración pública venezolana debe constituirse por personas con actitudes orientadas hacia una nueva dirección que es demandada para conseguir la modernización de la gestión pública.

Desde la perspectiva teórica, la capacitación implica un contexto amplio, tanto la práctica del reclutamiento laboral como ciertas teorías que son indicadores de la importancia que tiene las habilidades, las destrezas y los conocimientos necesarios para el desempeño en un cargo. En este sentido, si se brinda la capacitación adecuada puede generarse el impacto social que se busca mediante la efectividad de los organismos públicos, al respecto, existe un instrumento que permite evaluar la calidad de servicio citado por Lovelock, Reynoso, D' Andrea y Huete (2004:493) sobre el cual denotan que para medir la satisfacción del cliente con los diferentes aspectos de calidad de servicio, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron un instrumento de investigación llamado "servqual". Dicho instrumento está basado en la premisa de que los clientes pueden evaluar la calidad de servicio de una empresa a partir de comparar sus percepciones del servicio con sus expectativas".

De la cita anterior puede también concluirse que capacitar al personal esta visto como un elemento clave para conseguir que logren afrontar los objetivos y los retos que enfrentan cada día al desempeñar sus funciones y no solo eso sino generar en el usuario que percibe el servicio la sensación de que se está cumpliendo con sus expectativas. Por otra parte, las condiciones actuales que acompañan el escenario organizacional venezolano no están dadas para dar cara a ese reto de asumir los grandes cambios del mundo actual. Si un Estado toma la decisión de aumentar su competitividad y su productividad necesariamente deberá atender en este proceso de desarrollo las condiciones que les permitirá crear un factor de diferenciación y que marque estratégicamente su componente competitivo.

En el mundo actual, el mercado de trabajo apunta hacia el fortalecimiento y la aplicación decisivamente de esta tendencia. No puede lograrse, como se pretendió en el pasado reciente, con la simple reducción de los costos laborales medios, que condujeron a la precarización del mercado laboral. La capacitación del recurso humano se considera un proceso que permite fomentar el incremento de conocimientos habilidades y destrezas hacia un trabajo específico es por lo tanto una actividad constante que ha desempeñarse en todo aspecto de una organización por cuanto va a facilitar la aplicación del aprendizaje y la adaptación a los cambios por efecto de la globalización y la tecnología y la información que se hace necesaria.

Este estudio se considera de suma relevancia institucional por cuanto va a permitir la consolidación de políticas internas de modernización hacia este órgano público para orientar su gestión administrativa hacia la racionalización y optimización de los recursos no sólo tecnológicos sino humanos. En este sentido,

todo esto facilitara las distintas decisiones que han de considerarse en cada perfil. En consecuencia, la prospectiva en torno a la capacitación y formación profesional es cada vez más amplia, la sociedad se encuentra permanentemente sujeta a cambios que van de la mano con una constante exigencia en torno a los puestos de trabajo y a la efectividad de la gente al momento de su desempeño.

El tema de la capacitación, formación y competencias no es del dominio exclusivo de la investigación educativa, se ubica en la génesis de la investigación en todas las ciencias sociales, aborda temas fundamentales de la conducta humana y de las instituciones así como de las organizaciones empresariales tanto públicas como privadas. Desde una perspectiva laboral, puede hablarse de una capacitación que va relacionada con los aspectos regulatorios que son determinantes en el marco de lo que confiere el derecho laboral. Capacitarse para conseguir un empleo o bien para mantener un empleo es una tesis que se debate constantemente y que confiere lugar especial a la complejidad que ello significa.

Este estudio permitirá fortalecer los aspectos de la organización interna de la capacitación en la Procuraduría de trabajadores adscrita al MINPTRASS toda vez que se generen acciones que impliquen la modernización de la gestión institucional. Por otro lado la capacitación de personal adscrito a La Procuraduría Del MINPPTRASS servirá para brindar una imagen sólida de estabilidad de la institución basada en principios como la legalidad participación y rendición de cuentas de manera adecuada y transparente ante la sociedad. De igual forma, es importante mencionar que dicho estudio se enmarca en la línea de investigación "Modernización del Estado y Gestión Pública" por lo tanto se espera que sirva

como referencia para las próximas investigaciones relacionadas con la gestión pública venezolana.

# **CAPITULO II**

## **BASES TEORICAS**

## **CAPITULO II**

### **BASES TEORICAS**

#### Antecedentes De La Investigación

Selma C. y Segovia D. (2012) en su artículo publicado en el Boletín Científico Sapiens Research, Chile, titulado “Modelo de gestión por competencias aplicado al proceso de capacitación en una institución pública de la quinta región de Chile”: establece que los complejos problemas que enfrentan las organizaciones han llevado en los últimos años a profesionalizar los cargos directivos y administrativos. Las autoras proponen una metodología de Detección de análisis de capacitación, válida, confiable y oportuna, lo cual es relevante en aras de lograr los objetivos específicos y el objetivo general de la presente investigación. Se utiliza el modelo de Gestión por Competencias, ya que a criterio de las autoras, este constituye una herramienta eficaz para desarrollar a las personas.

De igual forma resalta de la investigación que su objetivo general haga referencia al diseño de un Plan de Anual de Capacitación, mientras que los resultados del estudio demuestran que las mayores necesidades de formación deben ir encaminadas hacia la efectiva evaluación de desempeño y calificaciones, negociación, gestión por resultados, planificación y control de gestión, gestión presupuestaria y dirección y coordinación de equipos. De igual forma se observa la necesidad de compromiso con respecto al servicio que se presta al usuario para satisfacer sus necesidades y expectativas, asumiendo el aumento de las

necesidades y su variación, fruto de las profundas transformaciones y cambios que caracterizan nuestro entorno social, que exige la continúa prospección de ese entorno dinámico para poder responder y adelantarse a las expectativas generadas por el mercado. En la investigación también se proponen estrategias de diferenciación frente a la competencia donde la calidad de servicio es considerada cada vez más como una variable estratégica de posicionamiento. No sólo como una variable táctica.

Guillen, Escalona N. (2010) en su artículo titulado “Red profesional de capacitación en competencias básicas” Revista del Congreso Estatal de Formación del Profesorado, organizado por el Ministerio de Educación, Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional, Instituto de Formación del Profesorado, Investigación e Innovación Educativa de Madrid, España: Plantea una propuesta formativa experimental consistente en motivar a los centros educativos a que se adhieran a un proyecto dentro de esta temática. En todas las circunstancias, este estudio pretende analizar las competencias básicas, el diseño de programaciones de aula y de unidades didácticas para el desarrollo de estas competencias, así como su puesta en práctica en el aula y su posterior aplicación al ámbito laboral. El objetivo principal de esta propuesta es que el profesorado participe en una experiencia de desarrollo profesional a través de la innovación educativa en relación con las competencias básicas y profesionales que posteriormente sea aplicado a los sectores públicos y privados.

La propuesta es relevante esta investigación por cuanto puede apreciarse una forma de conseguir la capacitación del personal mediante el mejoramiento del

sector profesoral en las universidades quienes posteriormente formaran a los profesionales de las distintas instituciones para conseguir que se encuentren a la altura los servicios y las funciones que les han sido asignadas.

Gallador(2009) en su estudio titulado “la flexibilidad laboral en la empresa”, presentado en la Universidad de Barcelona: el cual fue orientado a destacar las formas donde una organización puede ser flexible y en general sus recursos humanos. El elevado ritmo de cambio en los entornos y en las actividades exige a las empresas ser lo más flexibles posible para lograr el fin único de mejorar sus estructuras y evitar la rigidez. El estudio plantea la necesidad de reordenar los elementos que delimitan la flexibilidad laboral y organizativa, alienándolos dentro de la estrategia empresarial, de forma que se pueden identificar cuáles son las oportunidades que ofrece cada una de ellas por separado y su conjunto como estrategia.

En primer lugar, se explica qué es una empresa flexible, para entrar a continuación en los elementos de flexibilidad laboral de una organización: flexibilidad salarial, flexibilidad en el lugar de trabajo (movilidad geográfica y teletrabajo), flexibilidad funcional y flexibilidad numérica (interna y externa). Los investigadores finalmente, analizan las posibles actitudes que puede adoptar la empresa ante la flexibilidad laboral. Esta investigación se plantea interesante para el presente proyecto ya que permite apreciar de forma precisa como puede desarrollar la flexibilidad en el ámbito empresarial desde el punto de vista de los Recursos Humanos.

Parra E. en su trabajo titulado: “Análisis de la Capacitación del Personal Administrativo de la Universidad Centro Occidental desde la perspectiva de la

modernización de la gestión Pública venezolana”: realizó un análisis sobre la crisis del modelo de función pública y la administración nacional y municipal venezolana con el propósito de establecer las deficiencias existentes y cuyo conocimiento se hacía necesario para la toma de decisiones acerca de los cambios que debe introducir con miras al aprovechamiento de recursos humanos. Concluye el autor con que el problema del funcionamiento de la administración pública no es sólo cuestión de estructura y sistema sino que además es un problema de actitud de los recursos humanos frente a la administración pública es decir se hace necesario conformar un equipo que se encuentre atraído y estimular a un trabajo de calidad y eficiencia.

López y Finol (2010) en su estudio titulado “Marco institucional venezolano para la información y capacitación al ciudadano” presenta una investigación interesante por cuanto el tema de la participación ciudadana en la gestión local, ha ocupado un lugar preferencial en las propuestas formales de reforma del Estado en Venezuela. En este contexto, toma relevancia la capacitación e información a los ciudadanos. Es importante ya que dicha investigación, busca analizar las prescripciones sobre la información y capacitación al ciudadano en el marco institucional venezolano. Además presenta un análisis interesante sobre el marco legal aprobado desde 1999 y muestra avances acerca de la información y capacitación al ciudadano, en comparación al resto de la normativa de años anteriores. Este estudio es de relevancia para esta investigación por cuanto propone un modelo de capacitación al ciudadano que además pueda servir para implementar conocimientos amplios con respecto a los servicios que se prestan en los organismos públicos así como el conocimiento de sus derechos laborales.

Aura, Hernández (2008) en su tesis doctoral titulada: “ Fundamentos teóricos y prácticos para el desarrollo de la formación por competencias del profesional de las ciencias administrativas”, plantea dos dimensiones de importante estudio: por un lado la investigadora estudia el perfil del profesional que egresa de las instituciones educativas, lo que también guarda relación con su capacidad para realizar las funciones a las cuales puede afrontarse en el mundo laboral, y por otro lado destacar la continuidad del desarrollo del profesional en el sector empresarial y el grado de compromiso que estos tengan en dicho desarrollo.

En este proyecto, la investigadora, estudia los factores que propician el fenómeno de la globalización, así como las nuevas tecnologías enfatizadas en la pertinencia de factores como la calidad en la preparación de los profesionales. En este sentido la autora, hace necesario desarrollar tres componentes para los efectos del estudio, en una primera instancia se apunta hacia la relación existente entre la globalización y la tecnología en el escenario mundial., el segundo hacia la competitividad de las empresas como factor clave en el desarrollo del profesional de las ciencias administrativas y por último el papel de las universidades como instituciones de base para la formación del profesional de las ciencias administrativas.

La investigación afirma que cada vez más la educación ha pasado a ser un factor de desarrollo de los países y por ende de las personas. El rol protagónico que han asumido las universidades en los países desarrollados, los aportes y avances tecnológicos surgidos, han dado manifestaciones de ser elementos fundamentales del crecimiento y bienestar. La importancia que tiene el entorno económico, político, cultural y social da muestra de los requerimientos que existen en torno al conocimiento.

## Bases Teóricas

### Capacitación Laboral. Enfoques Generales.

Comenzar a realizar ciertos planteamientos sobre esta materia, lleva a la necesidad intrínseca de definir a la capacitación laboral. En este sentido, Chiavenatto (1996) plantea que es “un medio para desarrollar las fuerzas de trabajo, dentro de los cargos particulares” por su parte Wether (2001) considera que es una actividad auxiliar a los miembros de la organización y que por lo tanto, se encarga de facilitar el desarrollo del trabajo asignado mientras que su beneficio puede prolongarse a toda la vida laboral y suele contribuir al desarrollo profesional. En otras consideraciones, puede establecerse que en realidad la capacitación ayuda al individuo en el manejo de aquellas responsabilidades futuras e independientemente de las actuales. Por lo tanto la capacitación laboral del trabajador se hace necesaria para aumentar niveles de productividad y competitividad dentro de la organización y por supuesto, la calidad de los servicios prestados dentro de la misma.

Ahora bien, hacer referencia a la capacitación de los trabajadores de una empresa guarda relación con el factor calidad de servicio. En este sentido, la mayor parte de la doctrina reconoce que este factor se concreta en la prestación del producto servicio (personal) y la percepción del usuario receptor. La definición más clásica de esta relación (calidad - capacitación ) será la satisfacción de las necesidades y las expectativas del usuario. En este sentido, a través de la comprensión y el alcance del concepto de calidad de la mano con el

decapacitación, se propicia el aumento de la productividad de los trabajadores y además se sientan las bases para que el trabajador le otorgue valor al trabajo.

Domínguez (2006, p.33) citado por Cejas y Grau (2008) establece que cada empleado de la organización se convierte en un cliente interno conforme recibe su insumo, información, tarea, etc., de otro empleado; a su vez él se convierte en proveedor de otros u otros “clientes internos” hasta llegar al umbral donde surgen los clientes externos, en quienes se hará realidad la calidad del servicio, como reflejo de la cultura organizacional que están viviendo los clientes interno. Por su parte, Horovitz (1997, p. 3) define al servicio prestado como aquel que el cliente espera, además del producto o del servicio básico siempre como consecuencia de la imagen y la reputación del mismo. Ahora bien, con este planteamiento, coinciden Fischer y Navarro (1994, p. 185) quienes aportan, que además el servicio prestado es un tipo de bien económico, bajo la percepción de que es todo aquel que trabaja y no produce bienes.

Por otro lado, es menester estudiar también la satisfacción de necesidades versus servicio ofrecido, es decir, aquel conjunto de tareas y operaciones que a través de su integración, encuentran la forma de satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios que acuden al MINPTRASS, con la necesidad de lograr una mejor prestación del servicio con valor agregado. En todos los casos, la calidad del servicio comprende un elemento importante para aumentar las utilidades de la empresa como también puede ser un elemento diferenciador en el mercado.

La Capacitación En Las Relaciones Laborales.

A raíz de las transformaciones modernas no puede verse a la capacitación dentro de los mercados y relaciones laborales como aquella característica de los noventa y de las formas de producción “posfordista” que refuerzan las Teorías del Capital Humano (TCH) sino debe verse con un enfoque contemporáneo que vaya de la mano con la globalización y segmentación, afianzando su perfil original como teoría social legitimadora. El problema radica en que si bien el aprendizaje nunca dejó de acontecer como algo importante en los centros de trabajo, en cierto momento la responsabilidad por la formación de quienes habrían de desempeñarse en determinados puestos comenzó a ser deslocalizada hacia esos otros espacios, tanto físicos como institucionales, que pasaron a ser los centros de formación.

De hecho, la formación siempre ha estado estrechamente vinculada con las relaciones de trabajo. Ahora bien, es cierto que en las organizaciones formadas por trabajadores que no mantienen contacto directo con los clientes se pierde el sentido de la conexión con el cliente y ya no pueden ver la forma en la que su trabajo satisface los deseos y necesidades del mercado. Sin embargo, en el caso de estudio puede determinarse la relación usuario – procurador a los fines de brindar al procurador de mejores mecanismos para el manejo de los medios que le permitan llevar a cabo su labor de forma más efectiva. En todo caso, la capacitación se presenta como una herramienta fundamental para la administración de recursos humanos y ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo en la empresa permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Por lo tanto capacitar al personal no debe considerarse un gasto sino una inversión necesaria cuyo retorno es bastante compensatorio para la empresa. En este sentido, puede concluirse que la capacitación dentro de las organizaciones laborales es un componente clave en el interés y en el

involucramiento de las empresas y los trabajadores, de las organizaciones representativas y en específico, de los ministerios de trabajo a través de sus unidades especializadas que conforman los sistemas de formación y capacitación así como de las nuevas políticas de empleo.

### Objetivos de la Capacitación

Bayón, Marine (2002) hace referencia que existen cuatro objetivos de la capacitación, entendida como un proceso técnico en la estrategia de todos los recursos humanos que busca conseguir el apropiado gestionamiento de aquellas carencias formativas que hacen falta en aras de mejorar el rendimiento de los trabajadores dentro de la empresa. Entre los objetivos que destaca el especialista se encuentran:

*Estado de Equilibrio del Profesional:* Es decir, la adaptación del trabajador a sus funciones dentro de la empresa. Establece este doctrinario que el estado de equilibrio solo se consigue por medio de la formación, que desarrolla al trabajador dentro de su clima laboral y además se constituye como su motor de esfuerzo.

*Competitividad de la Empresa:* Vista como ese estado en el cual la empresa se encuentra en una posición específica de alerta frente al producto, el cliente y el sector, que la domina impulsándola a mayores y mejores resultados sociales. Para

alcanzar este estado hay que pasar por la formación de todos los niveles de la empresa. La formación es también el motor de la competitividad.

*Mayor Producción, Mayores Resultados:* Consecuencia directa del transfer de la formación que por ende provoca incrementos de eficacia pronunciados, obteniendo del profesional un alto grado de satisfacción y la empresa un incremento de resultados, mejorando rendimientos y beneficios. La formación también es motor de los resultados de la organización.

*El Desarrollo Personal:* Se facilitaría enormemente con un estructurado y coherente proceso formativo. Sin formación, el hombre no podrá desarrollarse en la empresa. La capacidad de crecimiento, su posibilidad de éxito y su satisfacción en el trabajo están ligadas a la formación. La formación a nivel individual o colectivo es motor del desarrollo personal en la organización. De este modo, la capacitación ha de tener una finalidad concreta, donde el personal y la organización deben estar ligadas, para el logro eficiente y eficaz de su misión y visión organizacional, un esquema de los objetivos de la formación.

Proceso de la Capacitación:

A continuación se detalla cada una de las fases que conlleva el proceso de la capacitación.

### *FASE 1: Detectar necesidades de capacitación*

Todo proceso de capacitación requiere tener en cuenta, si existe y que tipo de necesidad se requiere para mejorar las capacidades del recurso humano, que les permita desarrollar de manera eficiente y eficaz las labores que realiza en la organización. Muchos autores como Wether y Davis, Dolan, Schuler y Valle, Chiavenato, Bolanhder, Sherman y Snell, entre otros, identificaron el análisis del proceso de capacitación como: Análisis Organizacional, Análisis de Tareas y Análisis de Personas. A continuación se detallan brevemente cada uno de ellos:

#### ✓ Análisis Organizacional

El primer paso en la evaluación de necesidades es identificar las fuerzas generales que pueden influir en las necesidades de capacitación. El análisis organizacional es la observación del entorno, estrategias y recursos de la organización para definir áreas en las cuales debe concentrarse la capacitación.

#### ✓ Análisis de Tareas

El segundo paso en la evaluación de las necesidades de capacitación es el análisis de tareas. Este análisis supone revisar la descripción y las especificaciones del puesto para identificar las actividades que se realizan en un puesto específico, así como los conocimientos, habilidades y capacidades necesarios para ejecutar tales actividades. A menudo, el análisis de tareas es más

detallado que el de puestos, pero el propósito global consiste en determinar el contenido exacto del programa de capacitación.

✓ Análisis de Personas

Una vez que se concluyen los análisis de la organización y de las tareas, es necesario realizar un análisis de personas a la que hay que capacitar. En este aspecto se hace necesario determinar, qué empleados requieren capacitación y quiénes no la necesitan. Una de las estrategias más utilizadas para recabar la información de las personas en la organización, es a través de la evaluación de desempeño. Sin embargo, si las mismas pueden revelar quién no cumple las expectativas, por lo general no manifiestan los motivos.

*FASE 2: Diseño del programa de capacitación*

Luego de ser detectadas las necesidades de capacitación, los resultados obtenidos deben suministrar las siguientes informaciones, para que el programa de capacitación pueda diseñarse, teniendo en cuenta lo siguiente: que se enseña, quien aprende, cuando se enseña, donde se enseña, como se enseña y quien enseña. Los programas deben elaborarse al descubrir nuevas necesidades, por tanto los cambios que se realicen en el esquema no sean violentos, ya que esto podría ocasionar una desadaptación en el entrenado y un cambio de actitud hacia la capacitación.

### *FASE 3: Implementación del programa de capacitación*

Cuando se desarrolla un proceso de capacitación, es necesario determinar cuáles son los métodos de aprendizajes más apropiados para mejorar las capacidades de recursos humanos (los conocimientos, habilidades y destrezas). En este sentido Bohlander y otros (ob.cit) exponen que para organizar el análisis de los diversos métodos de capacitación, éstos se dividen en dos grupos: los que utilizan para los empleados y los que se usan para los directivos. El primer método hace referencia a diversas formas de llevar a cabo la capacitación por tanto cada vez mas existen técnicas y metodologías combinadas para el fin respectivo de la capacitación. Los métodos que se utilizan para el desarrollo de los directivos, difieren en cuanto a los principios de aprendizajes que se incorporan y a su idoneidad para proporcionar conocimiento, capacidades y habilidades a largo plazo, por tanto sus técnicas y metodologías son mas cuidadosas a la hora de ser aplicadas.

#### *Beneficios de la Capacitación*

Los beneficios de la capacitación laboral, se encuentran orientados hacia la organización, específicamente esta meta debe ser la finalidad del empleador al capacitar al personal. A través de la capacitación se permite lograr mayor rentabilidad y actitudes más positivas con el trabajador, y no solamente esto sino que se busca elevar la moral de fuerza de trabajo y ayuda al trabajador a identificarse con los objetivos de la organización. Para el logro de estos objetivos se hace necesario contar con métodos de actualización, perfeccionamiento y

mantenimiento del desarrollo profesional y tecnológico así como métodos para conseguir la búsqueda de satisfacción del personal en aras de su motivación.

Por esta razón la capacitación a todos los niveles representa para la empresa una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización. Existen innumerables razones para brindarles a los trabajadores un proceso de capacitación, una de ella se debe principalmente a los procesos de cambios producidos por la globalización, los cuales generan una gran necesidad de incrementar los conocimientos. Werther y Devis (2000) muestra una serie de beneficios de la capacitación, importantes tanto para el individuo como para la empresa. En la tabla 1, se representa los beneficios

**Tabla 1: Beneficios de la Capacitación**

<b>PARA LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>PARA EL INDIVIDUO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduce la rentabilidad más alta y actitudes más positivas.</li> <li>• Mejora el conocimiento de puesto a todos los niveles.</li> <li>• Eleva la Moral de la Fuerza de Trabajo.</li> <li>• Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.</li> <li>• Crea mejor imagen.</li> <li>• Mejora Relación Jefe empleado.</li> <li>• Se agiliza la toma de decisiones.</li> <li>• Incrementa la calidad.</li> <li>• Reduce tensión y permite el manejo de conflictos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda al individuo en la solución de problemas y en toma de decisión.</li> <li>• Contribuye positivamente al manejo de conflictos y tensiones.</li> <li>• Forja lideres y mejora aptitudes.</li> <li>• Sube el nivel de satisfacción con el puesto.</li> <li>• Permite el logro de las metas individuales.</li> <li>• Elimina los temores e ignorancia individual.</li> <li>• Influye la cohesión de grupo.</li> <li>• Hace viables las políticas de la organización.</li> <li>• Convierte la empresa en un entorno de mejor calidad para el</li> </ul>

	trabajo.
--	----------

Fuente: Werther y Davis (2000)

Todo programa de capacitación brinda oportunidades de crecimiento a nivel personal y profesional, generando nuevos conocimientos necesarios para desarrollar un determinado cargo. Además conduce al individuo a cambios de comportamientos en el lugar de trabajo, demostrando nuevas habilidades, destrezas y actitudes, así como mejores relaciones interpersonales, comunicación, entre otros. Por esta razón, constituye un factor importante, ya que mediante el proceso enseñanza-aprendizaje se logra una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades que se realizan, lo que conduce a un mejor rendimiento y por consiguiente se eleva la productividad.

## Bases Legales

La norma suprema del ordenamiento jurídico venezolano, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) establece en su artículo 117: Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad(...) a la libertad de elección y aun trato equitativo y digno. Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos”.De esta norma constitucional puede observarse que aun en los aspectos más especiales de nuestro Estado se plantea el derecho a la calidad, que conlleva ala formación y capacitación de todas las personas para que puedan disfrutar de bienes y servicios a la medida.

De igual forma, señala la norma suprema, en su artículo 102 que la educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad.En la Constitución Nacional quedó establecida la educación como un derecho humano, obligatorio y gratuito para las primeras fases, sin embargo en la misma se plantea la educación como un proceso donde participa toda la sociedad pero las leyes y reglamentos profundizan en todas estas materias.

Por su parte, el artículo 5 de la Ley Orgánica de la Administración Pública contempla la existencia del principio de la administración pública al servicio de los

particulares, y en este sentido, establece que se dará preferencia a la atención de todo lo relativo a la población y a la satisfacción de sus necesidades. En este orden de ideas debe asegurarse a los particulares la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ellos. También parece pertinente plantear el artículo 6 de la Ley Orgánica De La Administración Pública, que hace referencia a aquellas garantías que debe ofrecer la administración pública a sus particulares, entre las cuales destacan que:

1. Puedan resolver sus asuntos, ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos, y recibir información de interés general por medios telefónicos, informáticos y telemáticos.
2. Puedan presentar reclamaciones sin el carácter de recursos administrativos, sobre el funcionamiento de la Administración Pública.
3. Puedan acceder fácilmente a información actualizada sobre el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, así como a guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones que ellos ofrecen.

En este sentido, la Ley Orgánica Del Trabajo Los Trabajadores Y Trabajadoras hace referencia al servicio de procuraduría que se debe prestar de forma gratuita a los Trabajadores de las empresas públicas y privadas, servicio que debe ser óptimo y gratuito y en este sentido establece:

Artículo 504. El ministerio del Poder Popular con competencia en materia de trabajo y seguridad social, tendrá en cada Inspectoría ó Sub Inspectoría del Trabajo un servicio de Procuraduría del Trabajo, integrado por profesionales del derecho a fin de prestar de manera gratuita asesoría y asistencia legal a los trabajadores, trabajadoras, grupos de trabajadores y trabajadoras y sus organizaciones, que requieran la asistencia o representación legal en sede administrativa o ante los órganos jurisdiccionales del trabajo, según sea el caso.

De igual forma en cuanto a la Ley Orgánica de Educación, establece en el artículo 108: Las empresas, en la medida de sus posibilidades económicas y financieras, estarán obligadas a dar facilidades a sus trabajadores en orden a su capacitación y perfeccionamiento profesional, así como a cooperar en la actividad educativa y cultural de la comunidad. De igual forma, señala la ley que, las empresas estarán obligadas de igual forma a facilitar las instalaciones y servicios para el desarrollo de labores educativas. Es por estas consideraciones que puede decirse que la Ley Orgánica de Educación contempla la formación de las personas en todos los niveles y etapas, específicamente considera importante que las empresas tengan estipulados planes de actualización profesional para todos sus trabajadores, deber con el cual cumple la empresa y todo esto sirve de fundamentación legal para la presente investigación.

## Bases Conceptuales

**ADiestramiento:** Es un proceso sistemático a través de la utilización de diferentes técnicas para lograr un cambio de comportamiento en los Recursos Humanos , con la finalidad de alcanzar en ellos un nivel de exigencia.

**APrendizaje:** Corresponde a la técnica utilizada en la que los participantes aprenden experimentando durante el período de su capacitación acerca de los problemas que enfrentan en su puesto de trabajo.

**APTITUD:** Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico.

**COMPETENCIA LABORAL:** Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad.

**CAPACIDADES:** Son condiciones cognitivas, afectivas y psicomotrices fundamentales para aprender y denotar la dedicación a una tarea. Constituye el desarrollo de las aptitudes.

**CAPACITACION:** Se refiere a las actividades que enseñan a los empleados la forma de desempeñar su puesto actual

**COMPETENCIAS:**Característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un performance superior en un trabajo o situación.

**COMUNICACIÓN:** Proceso mediante el cual las personas tratan de compartir significados por medio de la transmisión de mensajes

**CONOCIMIENTO:** La información que una persona posee sobre áreas específicas convirtiéndose en el componente cognitivo que sustenta una competencia laboral y que se expresa en el saber cómo ejecutar una actividad productiva, por lo que logra incluir el conjunto de teorías, principios y datos asociados al desempeño de la competencia laboral de que se trate.

**DESARROLLO DE PERSONAL:** la cual viene a ser el punto central de esta investigación, abarca desde la orientación del personal, una vez inmerso en la organización, pasando por la capacitación y el adiestramiento, logrando objetivos corporativos y personales evaluando su desempeño para conocer sus debilidades y fortalezas, hasta la planificación de carrera para obtener un personal altamente calificado que conozca todo el sistema productivo de la organización.

**DESARROLLO PROFESIONAL:** Se interpreta como la suma de las experiencias, acciones propias y oportunidades de los Recursos Humanos que laboran en las empresas para lograr sus objetivos profesionales.

**DESTREZAS:** Competencias relacionadas con la tarea.

**DIRIGIR:** Tomar la batuta de las decisiones comprendidas por la auténtica gestión de recurso humano por medio de un liderazgo efectivo.

**EMPLEABILIDAD:** Es la posibilidad para conseguir un nuevo empleo. Las personas son más o menos empleables, tienen una empleabilidad alta o baja y ésta podrá medirse en meses u otra unidad de tiempo.

**EVALUACION DE NECESIDADES:** Estimándose como el diagnóstico de los problemas presentes y de los desafíos futuros que pueden enfrentarse mediante capacitación y desarrollo de los recursos humanos.

**EVALUACIÓN:** Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a

alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

**GERENCIA:** Se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa.

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:** Es un concepto aplicado en las organizaciones, que busca transferir el conocimiento y la experiencia existente entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otros en la organización.

**GESTIÓN:** El termino implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto.

**OCUPACION:**Área laboral referida a un grupo común de competencias. Área definida de competencia, relevante en el desempeño de diversos puestos de trabajo en diferentes compañías, diferentes sitios e incluso en diferentes industrias.

**PROMOCIÓN DE PERSONAL:** que se refiere a introducir en la organización un personal calificado y que cumpla con las exigencias que el sistema productivo de la organización exige, estableciendo de ese modo un equilibrio funcional.

**SISTEMA DE CAPACITACIÓN INTEGRAL:** Para efectos de esta investigación será un proceso sistemático, mediante se conjuguen diferentes aspectos, factores y condiciones para los Recursos Humanos, con el fin de que exista un punto de partida que implique la introducción al sistema laboral de los programas de capacitación, formación y desarrollo.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODLOGICO**

Estructura de las bases metodológicas.

Todo proceso investigativo –cuantitativo o cualitativo- requiere puntualmente construir la estructura de la investigación que pretende llevar a cabo. Por tanto es necesario decidir cómo y dónde se debe buscar la información necesaria requerida para la construcción del objeto de estudio y qué fuentes deben considerarse para este fin. Elegir las fuentes adecuadas y además las técnicas correspondientes, implican garantizar el desarrollo de la investigación. En este sentido Sierra Bravo (1999) afirma que toda investigación científica no parte de la nada, sino que su punto de arranque debe ser la base de conocimiento o de información progresivamente creciente, acumulada por la investigación de los objetivos precedentes. Lo anteriormente expresado parte del hecho particular de que la investigación está vinculada a los procesos que se llevaron a cabo a través del desarrollo del marco teórico, además de considerar plenamente aquellos análisis de aquellas teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes que se han considerado en el estudio. Por tanto, esta investigación exige la consulta de libros de textos, análisis de artículos, ensayos que estén referidos a la selección por competencias en el marco de las empresas.

El alcance estratégico de la investigación conlleva a la utilización de técnicas de carácter de investigación documental el cual se sustenta sobre la base de

aquellos estudios de problemas con el propósito de ampliar y propósitos de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, apoyo principalmente, en trabajo previos información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. No obstante, el investigador y autor de esta problemática planteada en el capítulo I establecerá como fin el uso de estrategias idóneas cuyo alcance y propósito permita el desarrollo y consolidación de la investigación.

#### Diseño Y Tipo De Investigación.

Por las condiciones que rige el estudio, la investigación además del diseño documental seguirá como diseño el de campo, es decir un estudio empírico, el cual se basa en métodos que permiten recoger los datos en forma directa de la realidad donde se presentan. Este estudio de campo se hará en un órgano público del estado. En el caso específico de la investigación este diseño pretenderá abarcar el análisis y el estudio de la selección de personal en una empresa dedicada a la prestación gratuita de un servicio de atención al trabajador, por tanto se requiere de la observación, medición y análisis de aquellas variables que están íntimamente relacionados al problema planteado con antelación. Por tanto el diseño de este estudio se apoyara en una investigación de campo, ya que se realizara un análisis sistemático de los problemas en la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza. Explicar sus causas y sus efectos, así como aquellos datos de interés son que recogidos en forma directa de la realidad. Es de destacar igualmente, que el investigador podrá vincular el

estudio de carácter documental con el empírico (de campo) lo que dictaminara como estrategia que estas condiciones nutran aun más el trabajo de investigación.

En cuanto a la naturaleza del problema, el estudio corresponde a una investigación descriptiva, al respecto Sabino (2002:43) “las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura y el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes”. Es por ello que el abordaje de este estudio será descriptivo y permitirá considerar en forma descriptiva el sentido lógico y sistemático del problema de investigación que en este sentido se encuentra desarrollándose.

#### Población y Muestra de la Investigación

Según, Hurtado y Toro (1999:79) “la población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo”. Por tratarse de una gran empresa, para efecto de esta investigación se tomara en cuenta aquellas personas que están involucradas y que son responsables de los procesos de la selección de personal. Por lo tanto, se escogerá como población y muestra los responsable de dicho proceso y que laboran y se desempeñan en la selección de personas a ingresar en la empresa. El total de personas a tomar en cuenta para el estudio es de 12 profesionales del derecho, es decir procuradores laborales que representa la población y la muestra en cuestión.

## Técnicas e Instrumentos de investigación

Para Arias, (1999) las técnicas e instrumentos de investigación son las distintas formas o maneras de obtener la información. La más usuales corresponde como instrumentos el cuestionario y la entrevista entre otros. Para efecto de esta investigación el autor considera como instrumento el cuestionario el cual es que se utiliza en los estudio para ser contestado directamente por la persona que suministra la información, para lo cual se cuenta en ocasiones con la asesoría de una persona especializada.

Este instrumento facilita la información que tiene que ver con las actividades que desempeñan los empleados objeto de investigación, además es veraz y confiable para el análisis del problema de estudio en cuestión. Una vez aplicado el instrumento que se diseñe se considerara la técnica de la encuesta, la cual se planteara sobre la dimensión de respuesta tipo Escala de Likert, según Hernández, Sampieri, Collado y Baptista (2009) consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los consultados.

### Análisis de los Datos

Una vez que se aplique la encuesta con sus respectivas preguntas, se puede decir que con la información recolectada se visualizarán los resultados del estudio, donde se aplicara la estadística descriptiva mediante una distribución de frecuencia, a través de gráficos de barras (histogramas). Estas herramientas permitirán recoger la información, visualizarla y luego se procederá a realizar el análisis respectivo de los datos. Por consiguiente, se describirán los datos, los valores y la puntuación obtenida para cada variable, aplicándosele la

distribución de frecuencia correspondiente, considerando las puntuaciones en cada categoría o pregunta, para luego realizar el análisis de dichas variables.

Validez y Confiabilidad del Instrumento:

La validez indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las que ha sido construida, y no otras parecidas. Una escala confusa no puede tener validez, cuando verdaderamente mide lo que afirma medir. Para poder aseverar que la investigación que se realizará está dentro del marco de desarrollo específico y orientado a las soluciones esperadas, se hace un análisis de los instrumentos que se utilizarán para hacer medible la validez de los mismos con el fin planteado en el estudio. En el caso de esta investigación la validez del instrumento se obtendrá a través del procedimiento conocido como juicio de expertos. Los cuales son aquellas personas que se han destacado como conocedores del área objeto de este estudio, bien por la vía de la investigación académica, la experiencia o su afición por determinados temas. Ahora bien, en este orden de ideas, para Sabino (1992, p.132) un Instrumento es confiable cuando se vuelve a medir una misma característica utilizando la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto y objeto obteniéndose resultados similares. Hernández, Fernández y Baptista (2008) consideran que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

Ahora bien, independientemente de los criterios particulares lo cierto es que en sentido general, toda la doctrina utiliza fórmulas que producen coeficientes de Confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1, entendiéndose que un coeficiente de 0 significa nula Confiabilidad y 1 representa un máximo de Confiabilidad (Confiabilidad total). Entre más se acerque el coeficiente a cero (0), hay mayor error en la medición. Quedando la interpretación del Coeficiente de Confiabilidad de la siguiente forma:

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	
Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

#### CONFIABILIDAD CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**K:** El número de ítems

**SSi<sup>2</sup>:** Sumatoria de Varianzas de los Items

**ST<sup>2</sup>:** Varianza de la suma de los Items

**α:** Coeficiente de Alfa de Cronbach

En este sentido, se comprende que, entre más cerca de 1 está "A", más alto es el grado de confiabilidad.



Para el cálculo de confiabilidad se utilizó el indicador de confiabilidad denominado "coeficiente Alfa de Cronbach". Para el caso en estudio arrojó un resultado en la escala de 0,93, concluyéndose que el instrumento es confiable desde el punto de vista estadístico. Esto quiere decir, que este instrumento se puede aplicar en otras instituciones que tengan las mismas características de la estudiada en ésta investigación.

**CAPITULO IV**  
**ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

## Análisis de los Resultados

Pregunta número uno (1): MINPPTRASS es en la actualidad una institución que permite ser un factor de apoyo en el impulso de la organización y la formación de la clase trabajadora en Venezuela.

Cuadro N° 1.

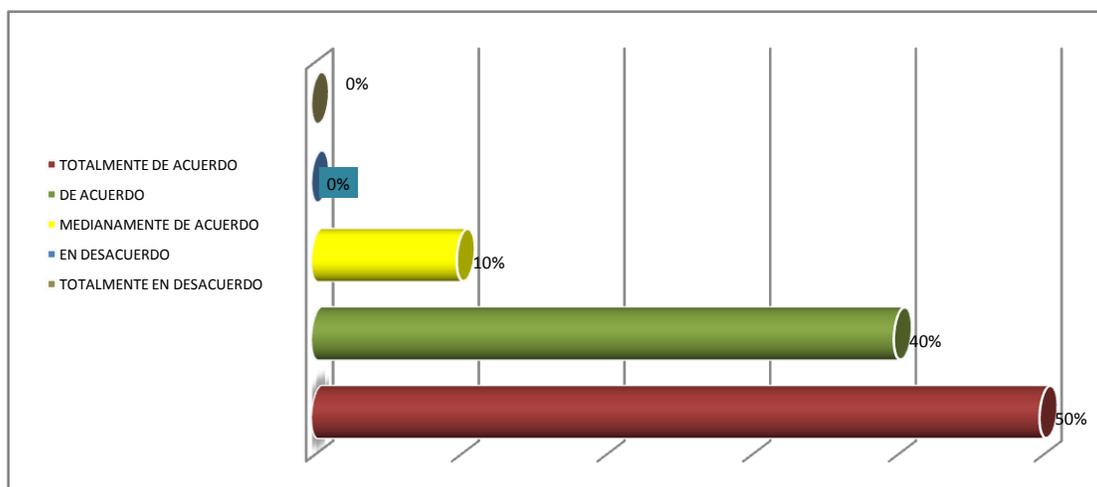
*MINPPTRASS es una institución que permite ser un factor de apoyo en el impulso de la clase trabajadora en Venezuela.*

<u>ALTERNATIVA</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	50%
DE ACUERDO	4	40%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Gráfico N° 1.

*MINPPTRASS es una institución que permite ser un factor de apoyo en el impulso de la clase trabajadora en Venezuela.*



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número uno (1): La afirmación que se consultó a los procuradores del MINPPTRASS va de la mano, con la forma en la que la institución permite ser un factor de apoyo en el impulso de la organización y la formación de la clase trabajadora en Venezuela. En este aspecto, el 50% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con este planteamiento, lo que reafirma que es la principal institución pública que permite respaldar al trabajador en sus derechos y además garantizar el respeto irrestricto y la vigencia de los derechos socio laborales y fundamentales en el ámbito laboral; así como, la consolidación del diálogo y la concertación socio laboral.

Pregunta número dos (2):La institución establece que la educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar los fines del Estado.

Cuadro Nº 2.

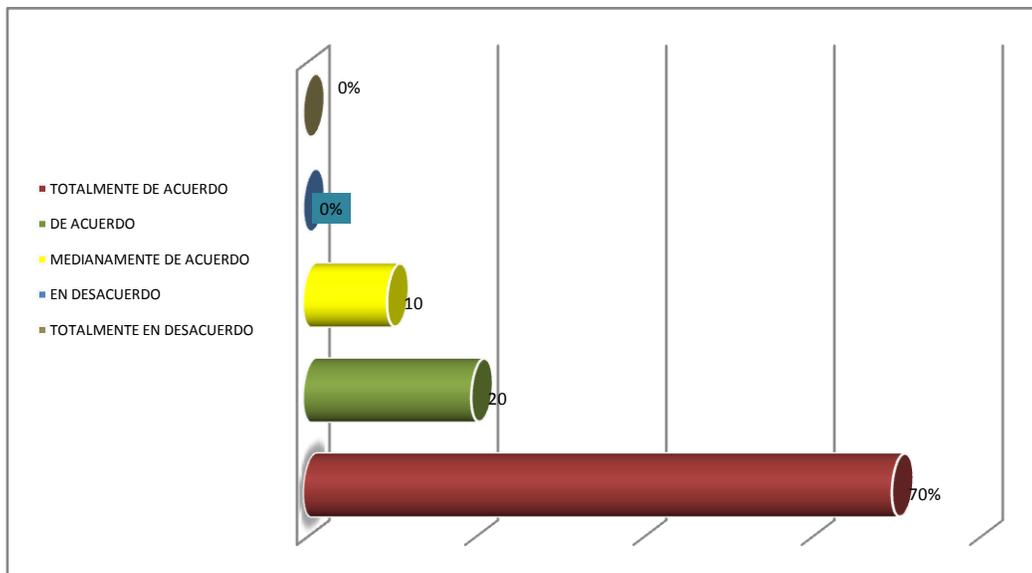
*La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar los fines del Estado.*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	70%
DE ACUERDO	2	20%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Serpone (2013)*

Grafico N° 2.

*La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar los fines del Estado.*



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta numero dos (2): Un 70 % de los procuradores consultados han explicado que se encuentran totalmente de acuerdo con que la educación y el trabajo son pilares fundamentales del desarrollo profesional, por tanto esto reafirma lo expresado en los siguientes artículos de la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela:

Artículo N° 102: La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento.

Artículo N° 103: Toda persona tiene derecho a una educación integral de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado. La impartida en las instituciones del Estado es gratuita hasta el pregrado universitario.

Pregunta número tres (3): Valoriza el derecho de toda persona al trabajo y a la Seguridad social integral, haciendo énfasis en la garantía que debe ofrecer el Estado de derecho al trabajo de los jóvenes, ancianos y ancianas y a las personas con discapacidad, en condiciones de equidad e igualdad de hombres y mujeres.

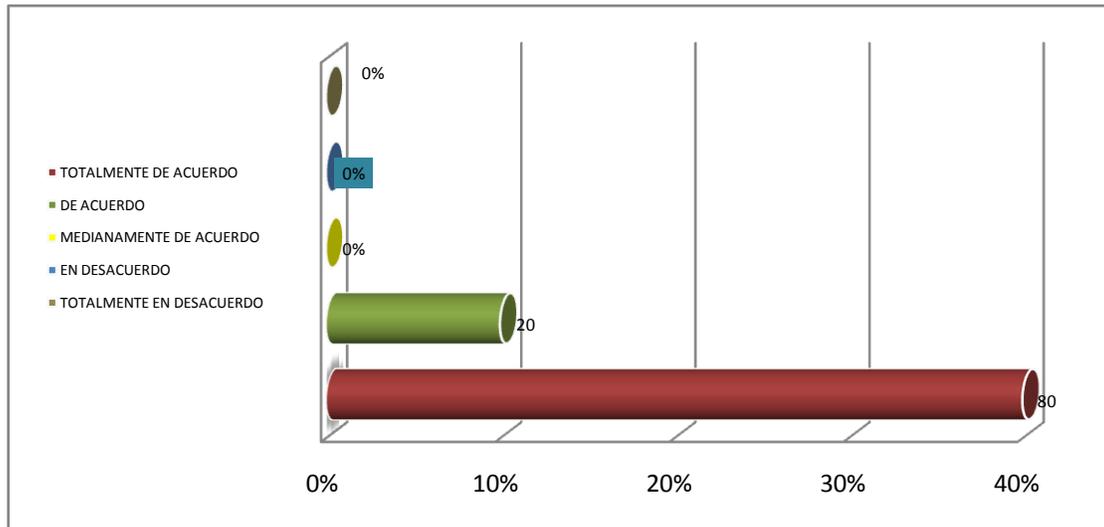
Cuadro 3 *Valoriza el derecho de toda persona al trabajo y a la Seguridad social integral,*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	80%
DE ACUERDO	2	20%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 3.

*Valoriza el derecho de toda persona al trabajo y a la Seguridad social integral.*



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número tres (3): El 80% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 20% se encuentra de acuerdo en que la institución valoriza el derecho de toda persona al trabajo y a la Seguridad social integral, haciendo énfasis en la garantía que debe ofrecer el Estado de derecho al trabajo de los jóvenes, ancianos y ancianas y a las personas con discapacidad, en condiciones de equidad e igualdad de hombres y mujeres.

De esta manera se pone de manifiesto lo contemplado en la CRBV en el Artículo N° 293 que hace referencia al hecho de que la educación y el trabajo son los procesos fundamentales para la creación y justa distribución de la riqueza, la producción de bienes y servicios que en estos aspectos se encuentren encaminados a satisfacer las necesidades del pueblo y la construcción de la sociedad de iguales y amante de la paz establecida en el texto Constitucional.

Pregunta número cuatro (4):El Ministerio Del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social garantiza el derecho de todo trabajador y trabajadora a una ocupación productiva en condiciones, higiene y ambiente de trabajo adecuado y con un salario suficiente; el derecho a las prestaciones sociales, a un descanso semanal y a vacaciones remuneradas.

Cuadro N° 4.

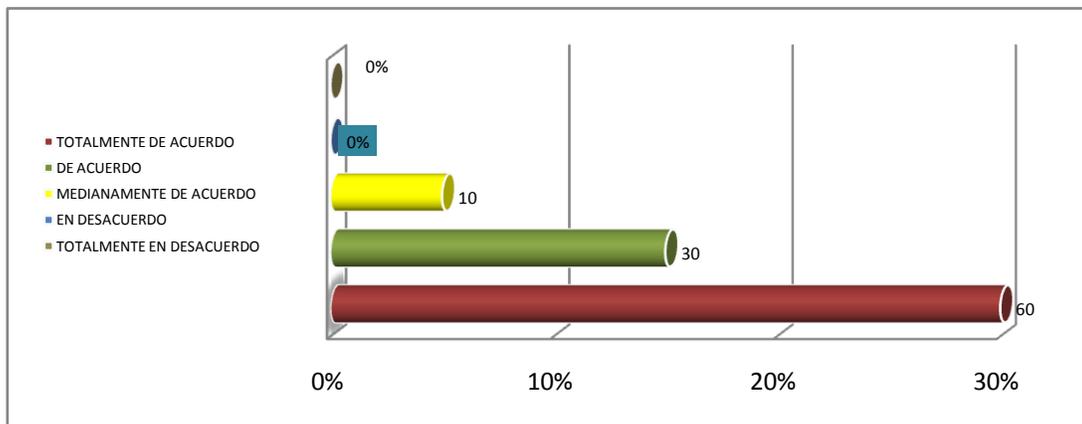
MINPPTRASS garantiza el derecho de todo trabajador y trabajadora a una ocupación productiva

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
DE ACUERDO	3	30%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 4.

MINPPTRASS garantiza el derecho de todo trabajador y trabajadora a una ocupación productiva



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número cuatro (4): El 60% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 30% se encuentra de acuerdo y un 10% medianamente de acuerdo. EN este sentido MINPPTRASS garantiza el derecho de todo trabajador y trabajadora a una ocupación productiva en condiciones, higiene y ambiente de trabajo adecuado y con un salario suficiente; el derecho a las prestaciones sociales, a un descanso semanal y vacaciones remunerada, siendo este uno de los pilares fundamentales que cumple la institución y los marcos que regula el componente laboral en Venezuela.

Pregunta número cinco (5): La institución trabaja por ser un órgano articulador de las políticas sociales y económicas, capaz de generar decisiones de impacto favorables en la consecución de las líneas generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación

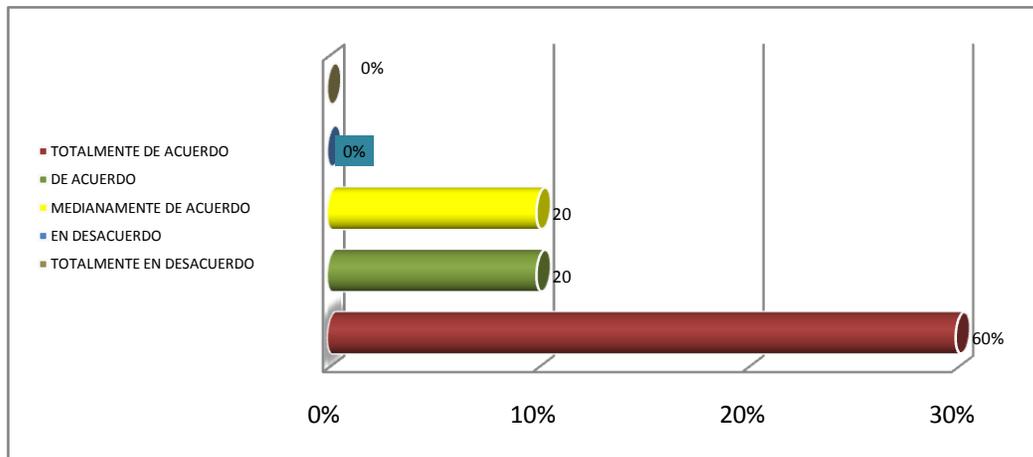
Cuadro N° 5. La institución trabaja por ser un órgano articulador de las políticas en la consecución de las líneas generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
DE ACUERDO	2	20%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	2	20%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 5.

La institución trabaja por ser un órgano articulador de las políticas en la consecución de las líneas generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la Pregunta número cinco (5):El llamado Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación promueve la cooperación pacífica entre las naciones, impulsa la integración latinoamericana y caribeña, el principio de autodeterminación de los pueblos y la no intervención en los asuntos internos de cada país, es por ello que el poderío militar del país es netamente defensivo y disuasivo, que no amenaza a nadie ni tiene pretensiones invasoras, todo lo contrario somos promotores de la paz y de la integración latinoamericana y caribeña para contribuir con la defensa de nuestros pueblos, ello nos obliga a garantizar cada día el fortalecimiento de las doctrinas y tecnologías que permitan ser una referencia pacífica en la región, y adecuado al contexto venezolano, de esta manera un 60% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 20% se encuentra de acuerdo y un 20% medianamente de acuerdo con que la institución se encuentra en vías de hacer efectivo el

cumplimiento de dicho Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación.

Pregunta número seis (6): la institución impulsa los consejos de trabajadores concebidos como la articulación de las organizaciones de la clase que existen en la empresa, sindicato, delegado de prevención, círculos de estudios y trabajo y otros.

Cuadro N° 6.

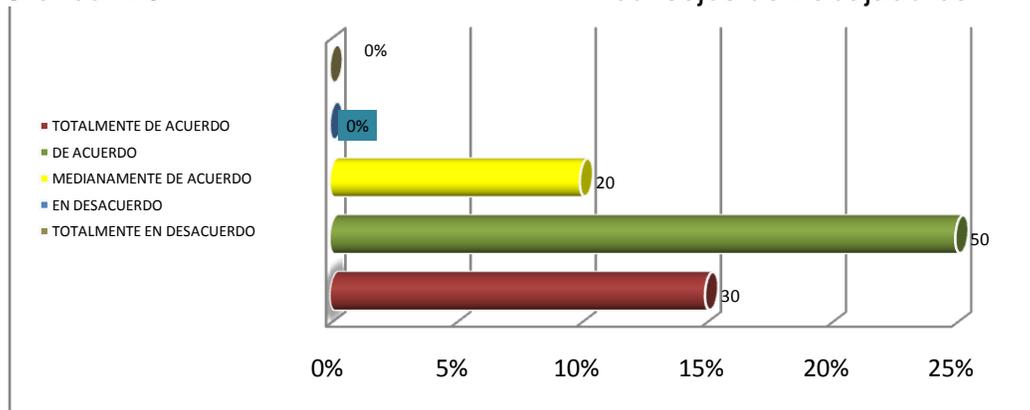
La institución impulsa los consejos de trabajadores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	30%
DE ACUERDO	5	50%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	2	20%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N 6

La institución impulsa los consejos de trabajadores



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número seis (6): Los Consejos de Trabajadores han sido concebidos como la articulación de las organizaciones de la clase que existen en la empresa; sindicato, delegado de prevención, Círculos de Estudio y Trabajo, en este sentido los procuradores consultado han estado totalmente de acuerdo con ello, demostrado con su respuesta del 50% mientras que un 30% se encuentra de acuerdo y un 20% medianamente de acuerdo. Esta ley fue promulgada en el año 2007 , estableciendo des en el Artículo 1 que su objeto es establecer el ordenamiento jurídico para la constitución y funcionamiento de los Consejos Socialistas de Trabajadores y Trabajadoras.

Pregunta numero siete (7) Las dimensiones y/o propósito de la institución son en primer lugar la formación, en segundo lugar, la defensa y consolidación del proceso revolucionario, en tercer lugar, el control político de la gestión en las empresas o instituciones, en cuarto lugar, la participación conjunta con la administración de la empresa o institución, en las tareas de planificación, seguimiento, evaluación y ajustes de los procesos productivos y en quinto lugar, el impulso del trabajo voluntario.

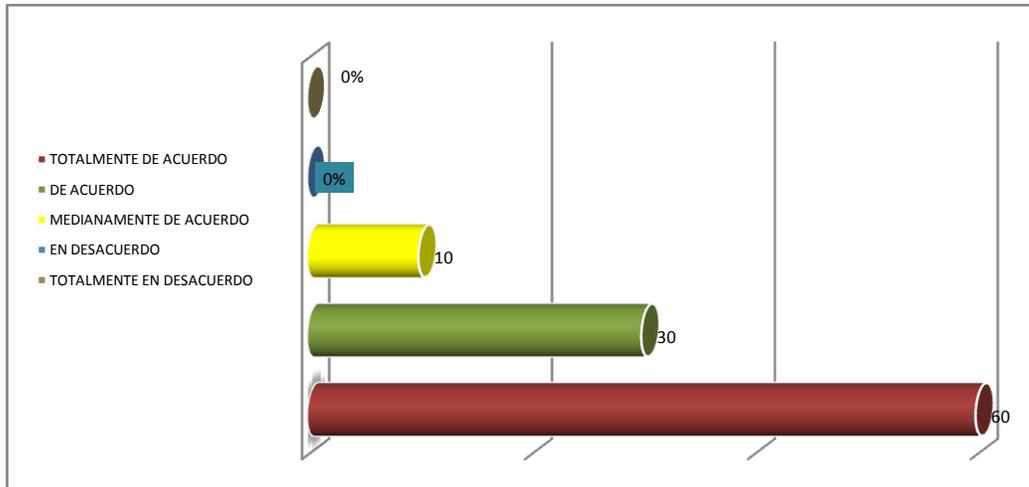
Cuadro Nº 7. Las dimensiones y/o propósito de la institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
DE ACUERDO	3	30%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 7.

### Las dimensiones y/o propósito de la institución



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número siete (7): Los procuradores consultados con una mayoría del 60% se encuentran totalmente de acuerdo en afirmar que las dimensiones y/o propósito de la institución son en primer lugar la formación, en segundo lugar, la defensa y consolidación del proceso revolucionario, en tercer lugar, el control político de la gestión en las empresas o instituciones, en cuarto lugar, la participación conjunta con la administración de la empresa o institución, en las tareas de planificación, seguimiento, evaluación y ajustes de los procesos productivos y en quinto lugar, el impulso del trabajo voluntario.

Pregunta número ocho (8): La Institución (MINPPTRASS) se encarga de proveer a los decisores de la información y propuestas oportunas en el ejercicio de sus funciones a nivel administrativo.

Cuadro N° 8.

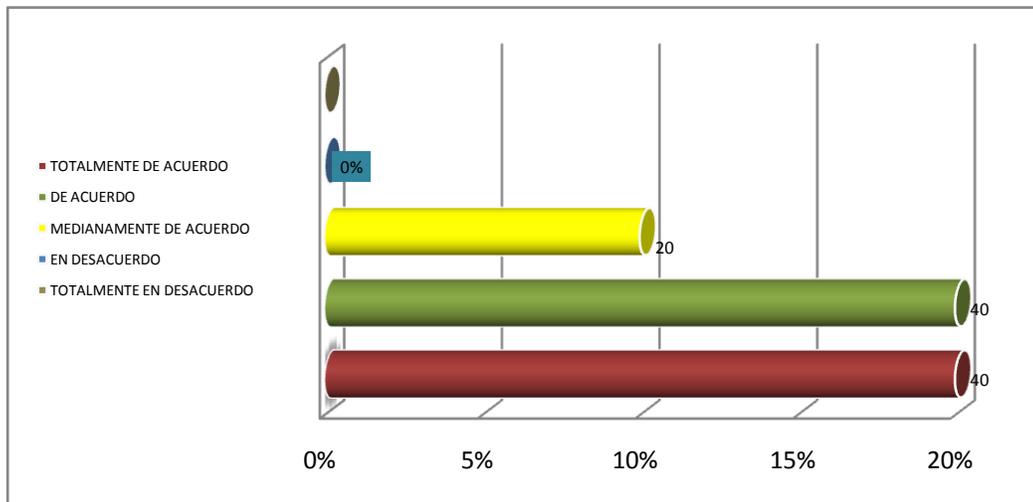
Proveer a los decisores de la información y propuestas oportunas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	40%
DE ACUERDO	4	40%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	2	20%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	10%
TOTAL	11	100%

Fuente: Serpone (2013)

Proveer a los decisores de la información y propuestas oportunas

Gráfico N° 8.



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número ocho (8): El 40% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 40% se encuentra de acuerdo y un 20% medianamente de acuerdo, que deben tomarse decisiones y proveer propuestas, En este sentido es necesario destacar que el MINNPTRASS a través de sus funcionarios permanentemente están generando propuesta ante las dificultades y casos que se presentan en las oficinas de la procuraduría y por ende en todo el ente objeto de estudio.

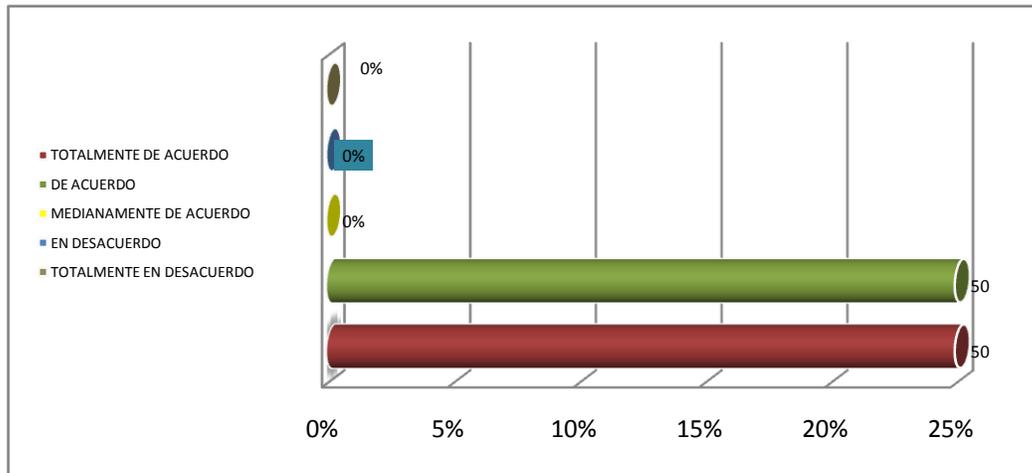
Pregunta número nueve (9)MINNPTRASS permite el diseño y ejecución de las políticas para la superación constante para la protección de los derechos socio laborales y de Seguridad Social de la clase trabajadora y para la transformación socialista.

Cuadro N° 9. MINNPTRASS permite el diseño y ejecución de las políticas para la superación constante

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	50%
DE ACUERDO	5	50%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 9. MINNPTRASS permite el diseño y ejecución de las políticas para la superación constante



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número nueve (9): Efectivamente el 50% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo en que la institución MINNPTRASS permite el diseño y ejecución de las políticas para la superación constante de la desocupación, para la protección de los derechos socio laborales y de Seguridad Social de la clase trabajadora y para la transformación socialista.

Esta afirmación fundamenta en las políticas del estado en considerar que las organizaciones fundamentales del poder popular, están concebida específicamente para la participación protagónica de los trabajadores y trabajadoras en el ejercicio real y efectivo del control sobre los procesos productivos y administrativos y para ejercer la dirección de los procesos sociopolíticos en los centros de trabajo y áreas de actividad laboral en general, incidiendo de manera protagónica también en la dinámica social, política, económica y cultural del proceso revolucionario venezolano, con el fin de crear las

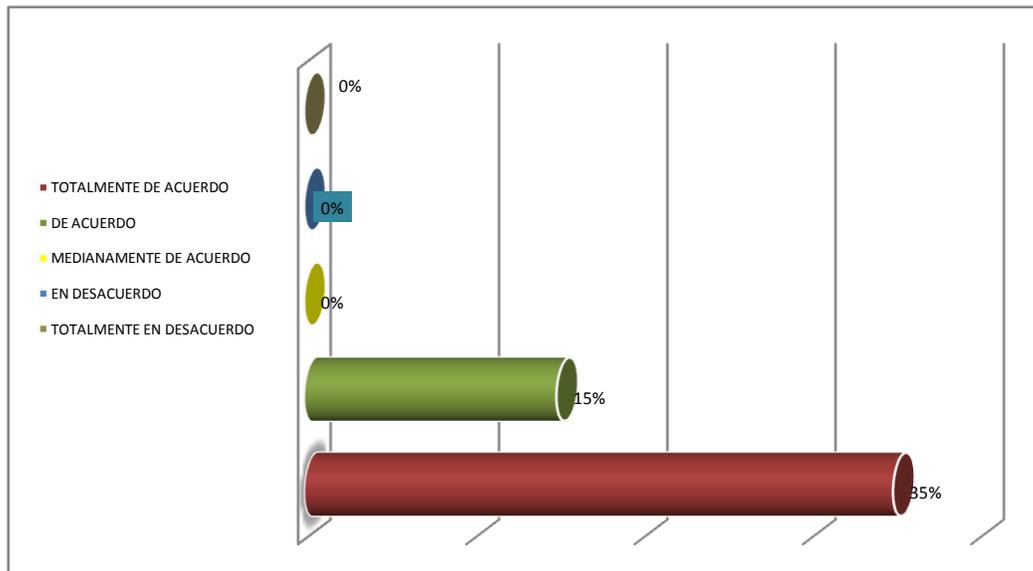
Pregunta número diez (10): Prestar un servicio de calidad y eficiencia que permita la aplicación de la normativa que regula las relaciones laborales y sea accesible a todos los trabajadores y las trabajadora

Cuadro N° 10. Prestar un servicio de calidad y eficiencia

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	70%
DE ACUERDO	3	30%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Gráfico N° 10. Prestar un servicio de calidad y eficiencia



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número diez (10): La calidad y la eficiencia son condiciones necesarias que deben estar presente en todo momento y en toda circunstancia en las instituciones públicas en este sentido un el 70% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 30% se encuentra de acuerdo.

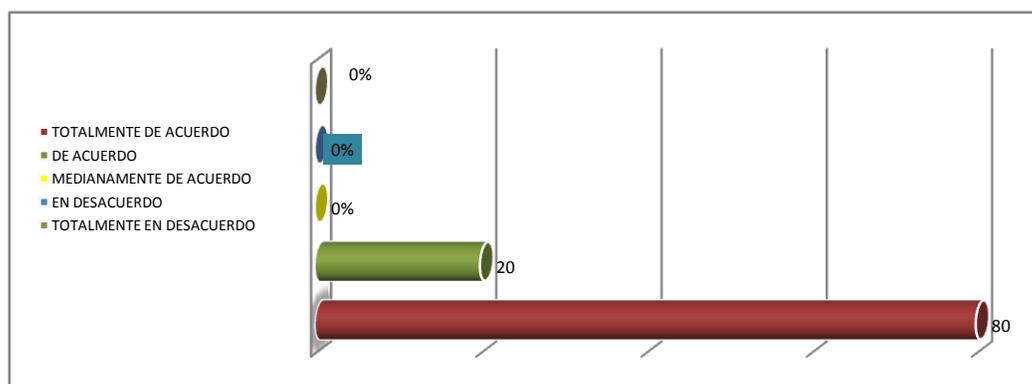
Pregunta número once (11):El Ministerio del Poder Pular para el Trabajo y la Seguridad Social garantizar a los trabajadores y a las trabajadoras la justicia y la equidad de sus derechos laborales, en forma gratuita

Cuadro N° 11. Garantizar a los trabajadores y a las trabajadoras la justicia y la equidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	80%
DE ACUERDO	2	20%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Gráfico N° 11. Garantizar a los trabajadores y a las trabajadoras la justicia y la equidad



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número once (11): El ejercicio de los derechos humanos contribuye al desarrollo integral del trabajador, no solamente por el valor instrumental que a estos efectos sin duda posee, sino también en virtud de su utilidad para hacer sentir la voz de los excluidos o para reforzar reivindicaciones sociales, además porque tienen derecho al pleno disfrute de sus derechos lo cual constituye en sí mismo un elemento esencial y un fin del desarrollo, de esta manera los consultados han considerado que el 80% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 20% se encuentra de acuerdo.

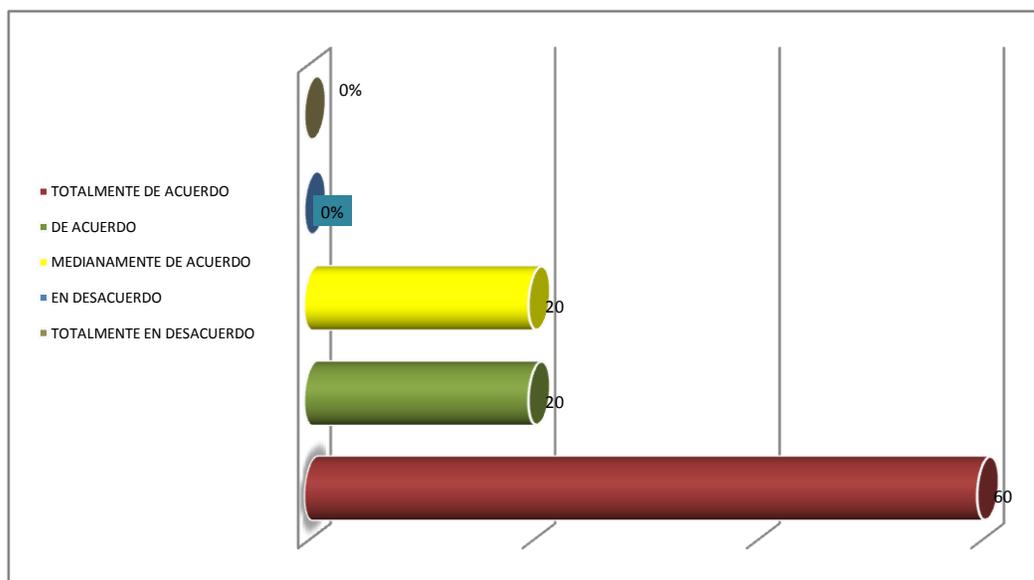
Pregunta número doce (12) Procura garantizar los indicadores de calidad, confiables, pertinentes y oportunos para orientar la toma de decisiones y la definición y seguimiento de políticas sociales relacionadas con empleo, seguridad social e industrial para el MINPPTRASS y otras instituciones del Estado

Cuadro N° 12. Procura garantizar los indicadores de calidad, confiables, pertinentes y oportunos para orientar la toma de decisiones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
DE ACUERDO	2	20%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	2	20%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Gráfico N° 12: Garantizar indicadores de Calidad



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número doce (12): En la actualidad se persigue que las instituciones públicas procuren garantizar los indicadores de calidad, confiables, pertinentes y oportunos para orientar la toma de decisiones y la definición y seguimiento de políticas sociales relacionadas con empleo, seguridad social e industrial de esta manera un 60% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 20% se encuentra de acuerdo y un 20% medianamente de acuerdo.

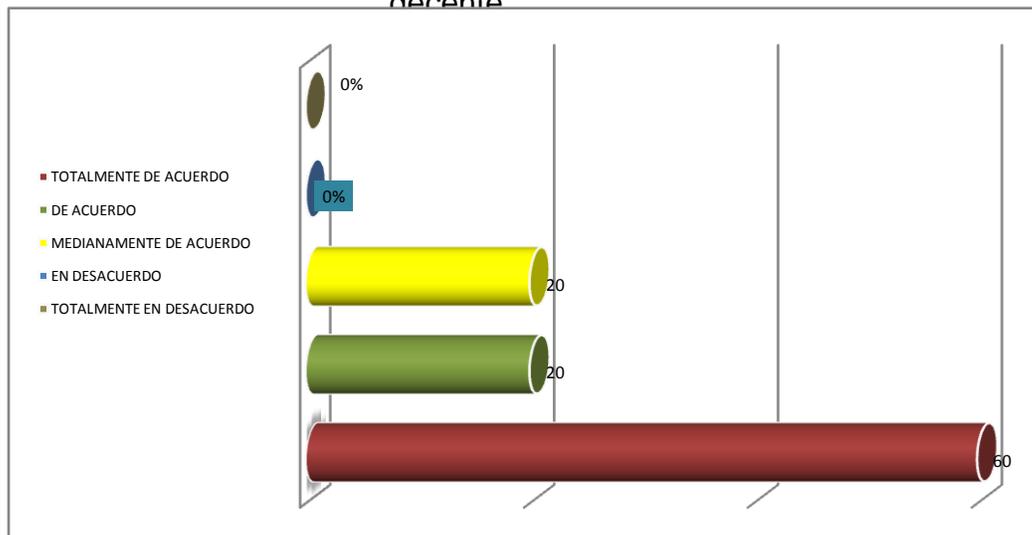
Pregunta número trece (13):Garantiza la defensa del derecho a un trabajo digno y decente mediante la promoción, intermediación, fiscalización, formación y defensa de los derechos y de las obligaciones de los trabajadores y trabajadoras.

Cuadro N° 13. Garantiza la defensa del derecho a un trabajo digno y decente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
DE ACUERDO	2	20%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	2	20%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 13. Garantiza la defensa del derecho a un trabajo digno y decente



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número trece (13): Los procuradores y el personal asesor de los trabajadores se encuentran en la institución con el fin de garantizar la defensa del derecho a un trabajo digno y decente mediante la promoción, intermediación, fiscalización, formación y defensa de los derechos y de las obligaciones de los trabajadores y trabajadoras; en este sentido un 60% se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 20% se encuentra de acuerdo y un 20% medianamente de acuerdo.

## PARTE II: EN TORNO A LA CAPACITACION

Pregunta número catorce (14): La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a los funcionarios a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades.

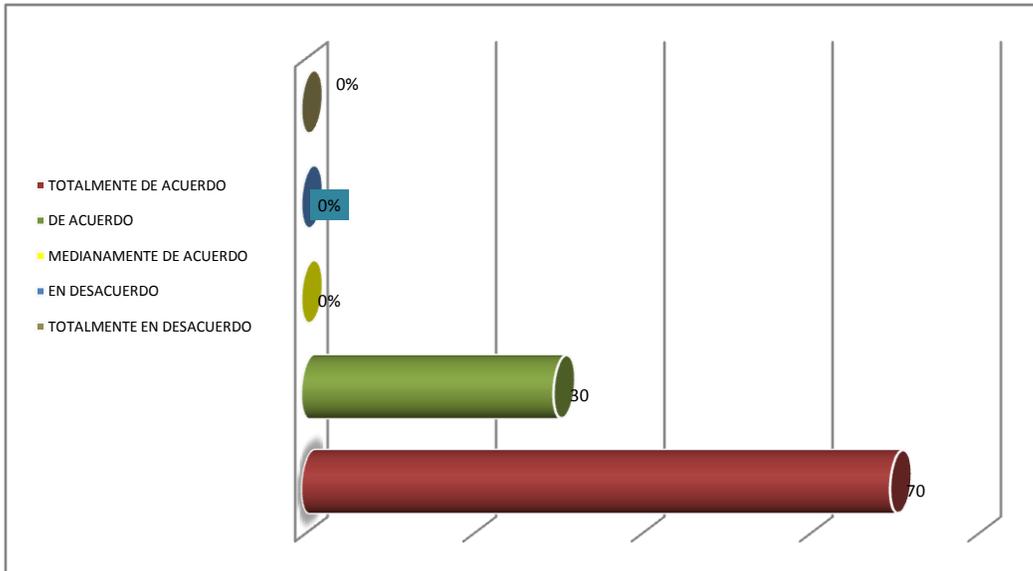
Cuadro Nº 14. La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	70%
DE ACUERDO	3	30%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Gráfico N° 14.

La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número catorce (14): La capacitación como proceso fundamental en las organizaciones e instituciones públicas plantea el desarrollo del aprendizaje como parte del sistema de formación, que permite satisfacer eficazmente a un costo mínimo y su aplicación., así lo reafirma un 70% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 30% se encuentra de acuerdo

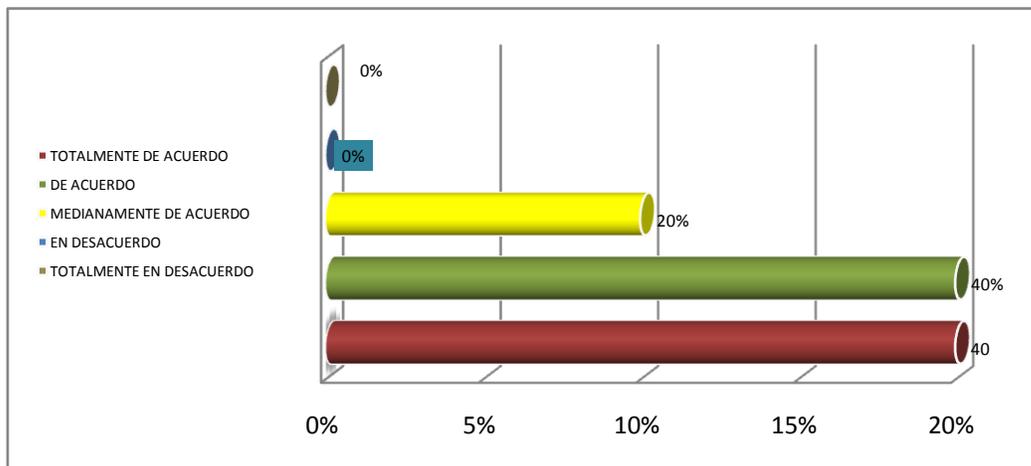
Pregunta número quince (15): La capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por la institución para impulsar el aprendizaje de sus miembros

Cuadro N° 15. La capacitación se utiliza para referirse a la generalidad de los esfuerzos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	40%
DE ACUERDO	4	40%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	2	20%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 15. La Capacitación



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número quince (15): El proceso del aprendizaje, se origina cuando el experto espera un cambio en la respuesta de un empleado a un ambiente o concurrencia de circunstancia, cuando el cambio se ha dado, de esta manera se demuestra que ha ocurrido el aprendizaje, en la interpretación misma del proceso de formación, así lo interpreta un 40% de los encuestados los cuales se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 40% se encuentra de acuerdo y un 20% medianamente de acuerdo.

Pregunta número dieciséis (16): La capacitación permite habilitar de forma progresiva a las personas para realizar tareas de mayor preparación y responsabilidad

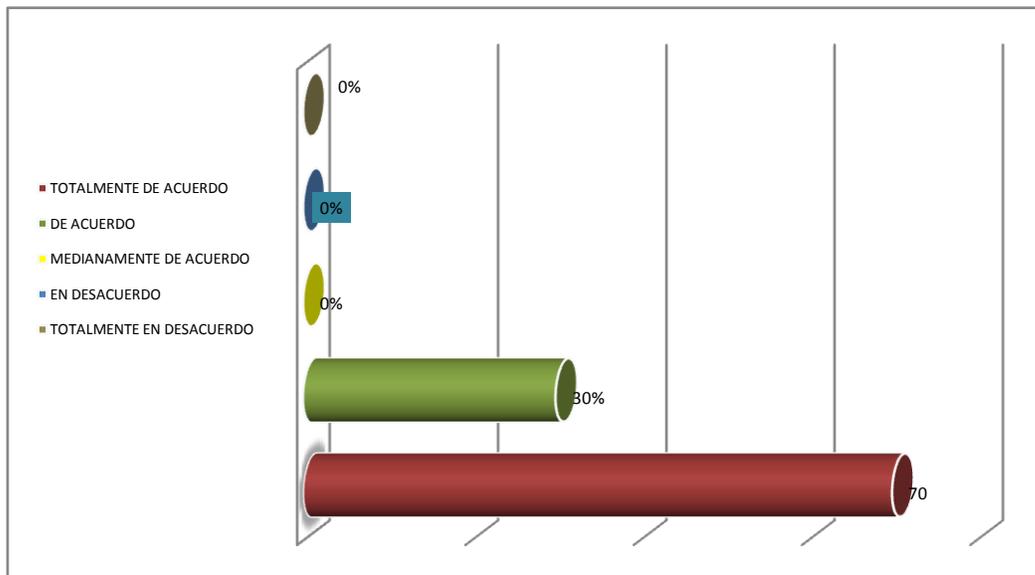
Cuadro N° 16. La capacitación permite habilitar de forma progresiva a las personas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	70%
DE ACUERDO	3	30%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 16.

La capacitación permite habilitar de forma progresiva a las personas



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número dieciséis (16): Un 70% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 30% se encuentra de acuerdo, en considerar que la capacitación permite habilitar de forma progresiva a las personas para realizar tareas de mayor preparación y responsabilidad., de esta manera el autor de esta investigación plantea que la capacitación y la formación mejora la calidad, los resultados y las condiciones de trabajo en la institución, apoyado en el uso de las tecnologías , la innovación y los procesos inherentes al mismo.

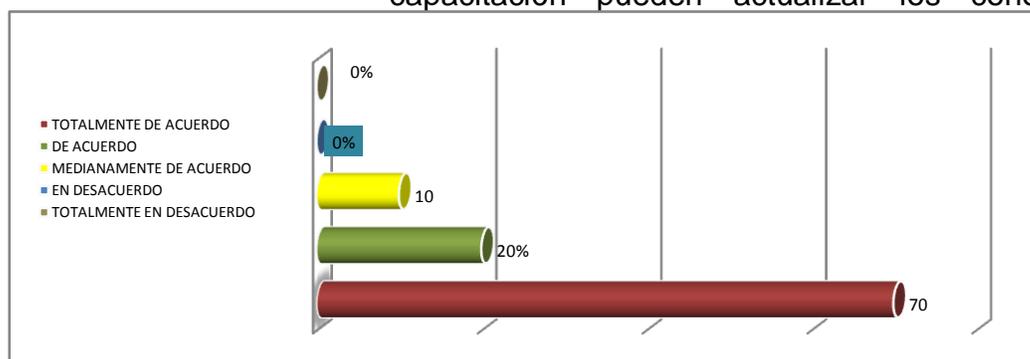
Pregunta número diecisiete (17): Los funcionarios de la institución a través de la capacitación pueden actualizar los conocimientos y habilidades que permitan afrontar los avances producidos en el entorno laboral (tecnología, cambios de procedimientos, etc.).

Cuadro N° 17. Los funcionarios de la institución a través de la capacitación pueden actualizar los conocimientos y habilidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	70%
DE ACUERDO	2	20%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	1	1%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 17. Los funcionarios de la institución a través de la capacitación pueden actualizar los conocimientos y



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número diecisiete (17): Los funcionarios de la institución a través de la capacitación pueden actualizar los conocimientos y habilidades que permitan afrontar los avances producidos en el entorno laboral (tecnología, cambios de procedimientos, etc.), así lo manifiesta un 70% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 20% se encuentra de acuerdo y un 10% medianamente de acuerdo.

En este sentido, ha de tenerse en cuenta que el proceso de capacitación no es un proceso aislado de la actividad de la institución, es un proceso integrado al funcionamiento de la misma, a sus objetivos, a sus prioridades, permitiendo crear una adecuación de la funcionaria con su puesto de trabajo.

Pregunta número dieciocho (18): A través de la capacitación laboral la comprensión del legado jurídico los funcionarios pueden valorar sus capacidades, competencias y habilidades.

Cuadro N° 18.

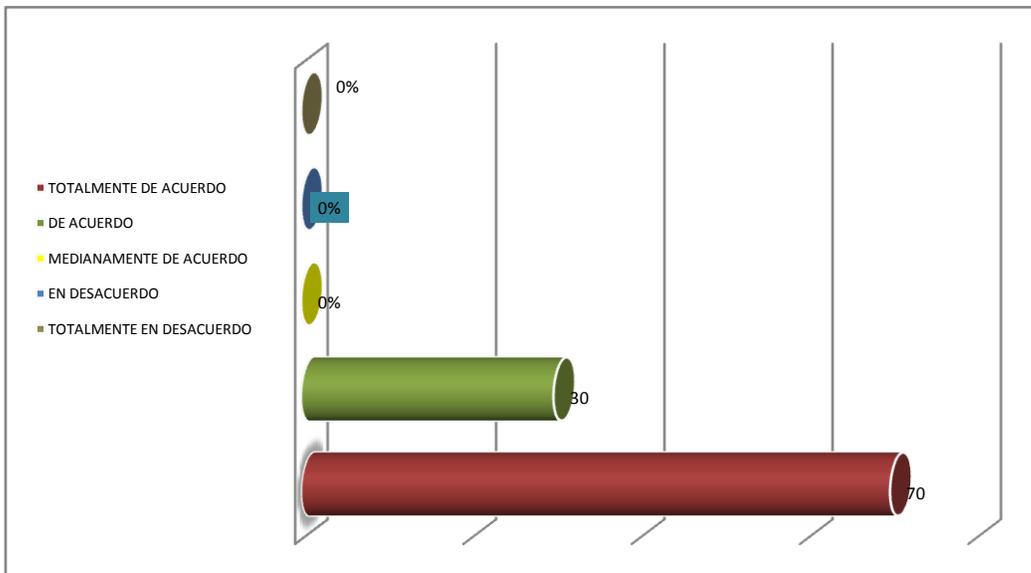
la capacitación laboral permite la comprensión del legado jurídico

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	70%
DE ACUERDO	3	30%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Gráfico N° 18.

la capacitación laboral permite la comprensión del legado jurídico



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta numero dieciocho (18): Las competencias son características subyacentes que están en el trabajador y trabajadora y se encuentran presente manifestándose solo en una situación determinada, de esta manera un 70% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 30% se encuentra de acuerdo. Coincide con esta afirmación Alamillo y Villamor (2011) citado por Sole y Mirabet (2011) al indicar que una competencia es una característica subyacente que está relacionada con una actuación de éxito en el trabajo, es conjunto de comportamientos, habilidades, conocimientos y actitudes que favorecen el correcto desempeño del trabajo y que la organización tiene interés en desarrollar o reconocer en sus colaboradores de cara a la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa.

Pregunta número diecinueve (19): Los procuradores de la institución están a al servicio del público en general donde pueden demostrar sus competencias a través de la capacitación recibida por el ente rector.

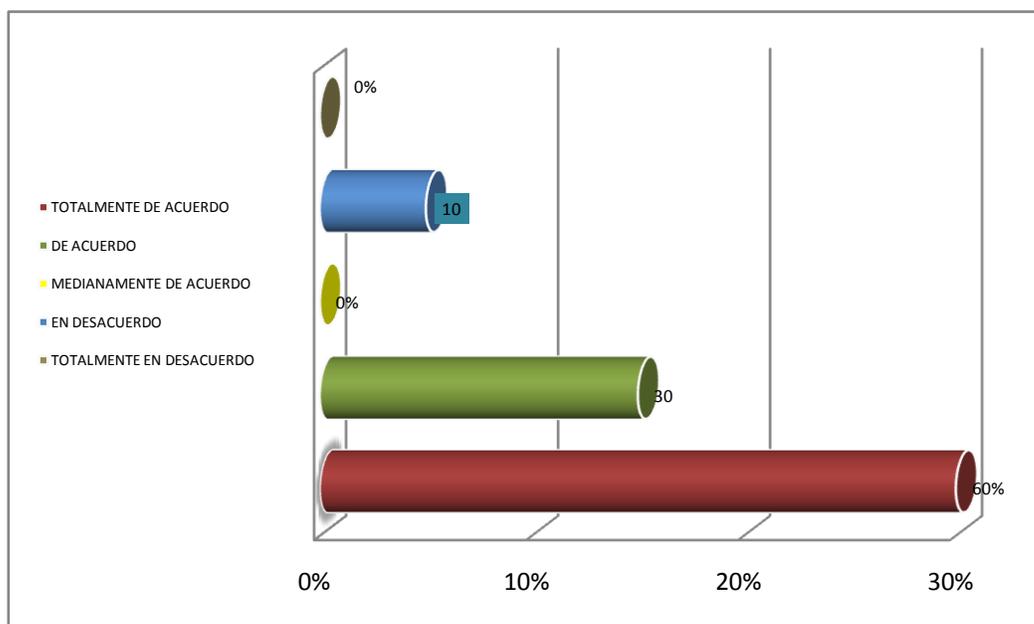
Cuadro N° 19. Los procuradores de la institución están a al servicio del público en general

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
DE ACUERDO	3	30%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	1	10%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Gráfico N° 19.

Los procuradores de la institución están a al servicio del público en general



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número diecinueve (19): el 60% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 30% se encuentra de acuerdo y un 10% en desacuerdo.

Pregunta número veinte (20): A Través de la capacitación laboral los funcionarios del Ministerio logran perfeccionan y mantienen el nivel profesional y técnico.

Cuadro N° 20.

A Través de la capacitación laboral los funcionarios del Ministerio logran perfeccionan y mantienen el nivel profesional y técnico.

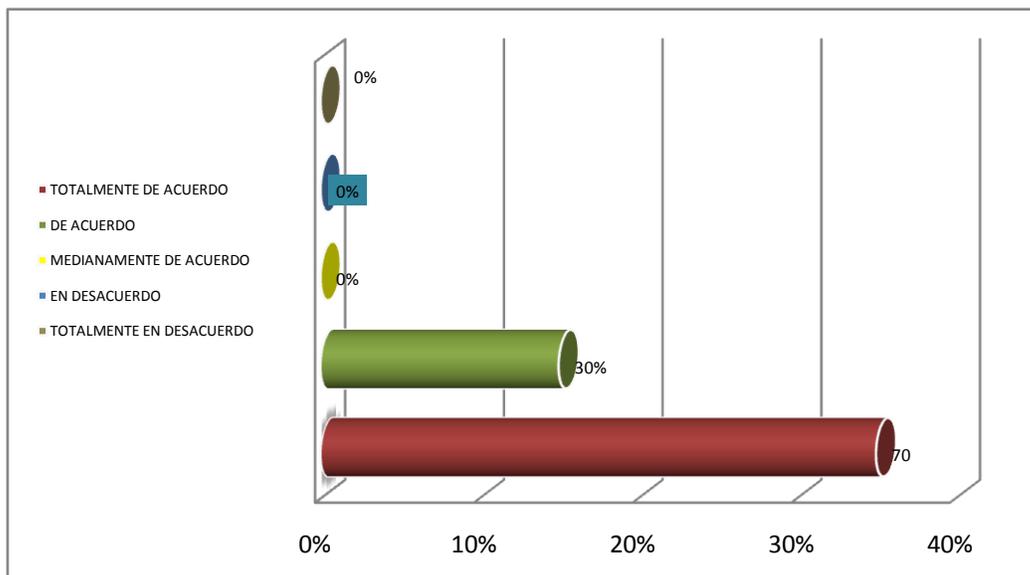
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-------------	------------	------------

TOTALMENTE DE ACUERDO	7	70%
DE ACUERDO	3	30%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico Nº 20.

A Través de la capacitación laboral los funcionarios del Ministerio logran perfeccionan y mantienen el nivel profesional y técnico.



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número veinte(20): el 70% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 30% se encuentra de acuerdo, el autor está totalmente que el nivel profesional está integrado con el nivel técnico (desde una perspectiva laboral), no obstante desde la caracterización de la

conceptualización propia, el nivel profesional se ve reflejado en la carrera de la abogacía.

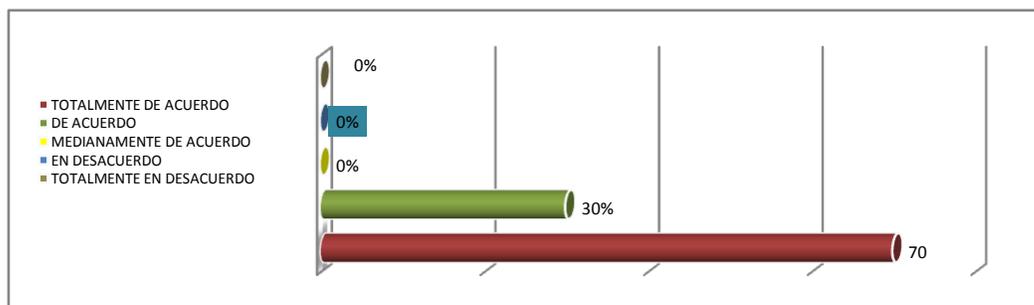
Pregunta número veintiuno (21): Los funcionarios del MINPPTRASS a través de capacitación logran estar a la vanguardia de los avances que emergen de los marcos regulatorios propios del campo del trabajo.

Cuadro Nº 21. Los funcionarios del MINPPTRASS a través de capacitación logran estar a la vanguardia de los avances

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	70%
DE ACUERDO	3	30%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico Nº 21. Los funcionarios del MINPPTRASS a través de capacitación logran estar a la vanguardia de los avances



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número veintiuno (21): El 70% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 30% se encuentra de acuerdo que los funcionarios del MINPPTRASS a través de capacitación logran estar a la vanguardia de los avances de los marcos regulatorios en el ámbito de la institución, en este sentido, estos están definidos por el autor como aquel conjunto de leyes, normas y procedimientos que permiten la defensa del trabajador en los procedimientos administrativos y judiciales, tal como es contemplado en las normativas laborales.

Pregunta número veinte dos (22):La capacitación laboral es responsabilidad del Estado, de la empresa y de los trabajadores. Debe existir en ellos cooperación y responder a los problemas que en materia de capacitación se tenga en los sectores de la sociedad.

Cuadro Nº 22. La capacitación laboral es responsabilidad del Estado, de la empresa y de los trabajadores.

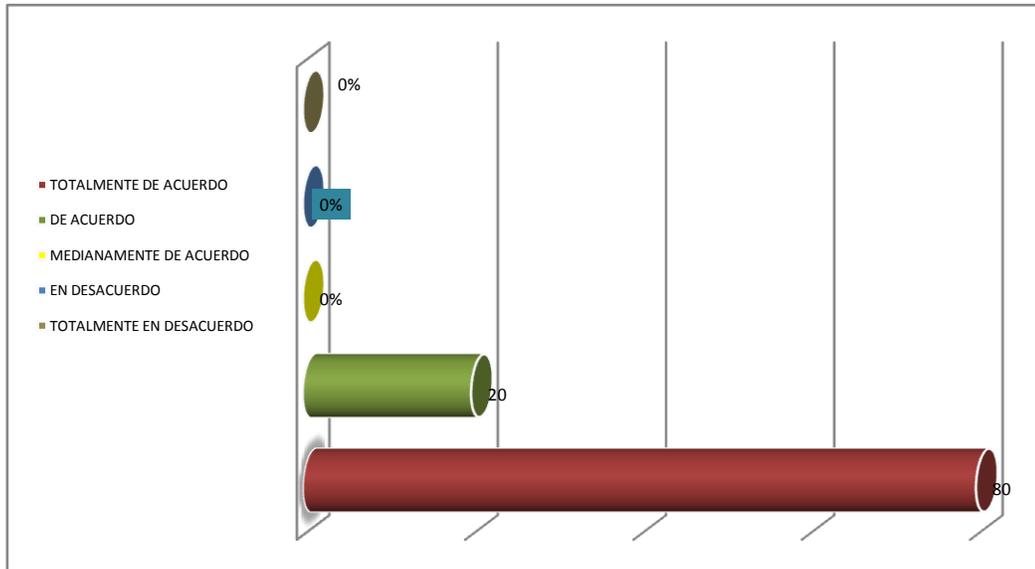
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	80%
DE ACUERDO	2	20%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Gráfico Nº 22.

La capacitación laboral es responsabilidad del Estado,

de la empresa y de los trabajadores.



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta numero veintidós (22): El 80% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 20% se encuentra de acuerdo, en este sentido, se confirma que la capacitación laboral es responsabilidad del Estado, de la empresa y de los trabajadores. Debe existir en ellos cooperación y responder a los problemas que en materia de capacitación se tenga en los sectores de la sociedad, en el caso de MINPPTRASS es competencia directa de la dirección de la procuraduría.

Pregunta numero veintitrés (23): La capacitación es un derecho para fortalecer y complementar el sistema de educación formal del venezolano.

Cuadro N° 23.

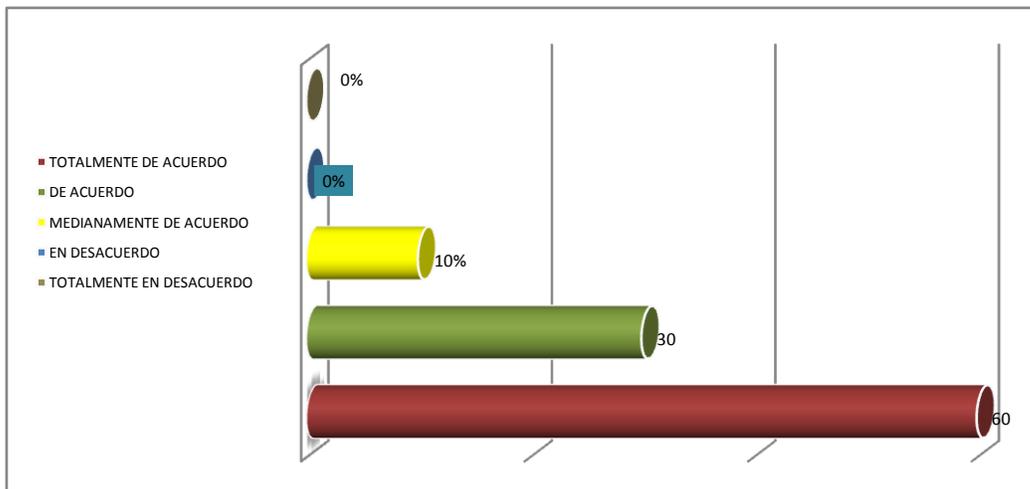
La capacitación es un derecho para fortalecer y complementar el sistema de educación formal del venezolano.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
DE ACUERDO	3	30%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 23.

La capacitación es un derecho para fortalecer y complementar el sistema de educación formal del venezolano.



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta numero veintitrés (23): El 60% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 30% se encuentra de acuerdo y un 10% medianamente de acuerdo, tal como ha sido señalado con antelación la propia carta magna (CRBV) establece que la capacitación es un derecho para fortalecer y complementar el sistema de educación formal del venezolano.

Pregunta numero veinticuatro (24): De acuerdo al estamento jurídico en Venezuela es un deber tanto de los patronos como del estado a través de su centro de capacitación educativa socialista (INCES) garantizar una educación profesional al alcance de todos los ciudadanos venezolanos.

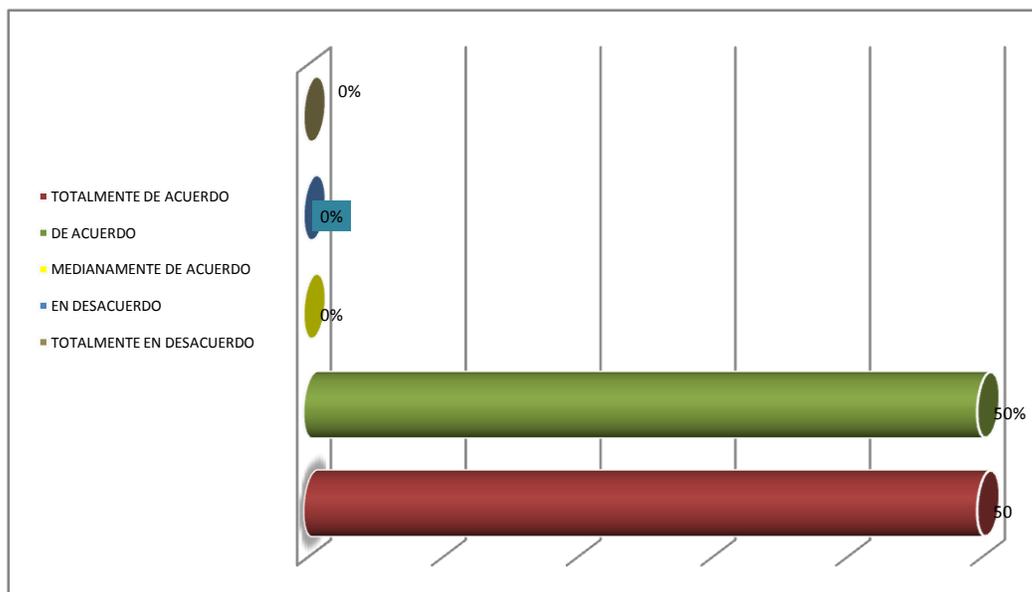
Cuadro N° 24.

Es un deber tanto de los patronos como del estado a través de su centro de capacitación educativa socialista (INCES).

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	50%
DE ACUERDO	5	50%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 24. Es un deber tanto de los patronos como del estado a través de su centro de capacitación educativa socialista (INCES).



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta numero veinticinco (25): El 50% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 50% se encuentra de acuerdo al estamento jurídico en Venezuela que indica que es un deber tanto de los patronos como del estado a través de su centro de capacitación educativa socialista (INCES) garantizar una educación profesional al alcance de todos los ciudadanos venezolanos. El INCES como institución del estado debe garantizar el derecho a la capacitación de aquellos ciudadanos que requiere formarse y desarrollar sus competencias para prepararse en el campo laboral. A estos fines el INCES promociona programas de formación y capacitación, a los interesados anualmente.

Pregunta numero veinticinco (25):La LOPCYMAT prevé como órganos, los servicios de seguridad y salud en el trabajo los cuales permite a los trabajadores participar en la elaboración de los planes y actividades de formación.

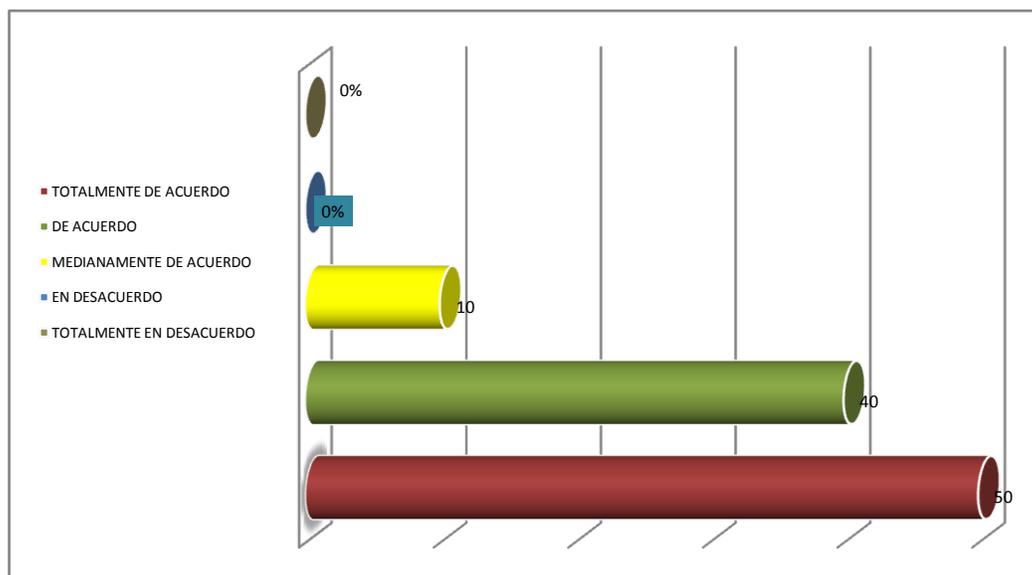
Cuadro N° 25.

La LOPCYMAT prevé como órganos, los servicios de seguridad y salud en el trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	50%
DE ACUERDO	4	40%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Serpone (2013)

Grafico N° 25. : La LOPCYMAT



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número veinticinco (25): El 50% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo mientras que un 40% se encuentra de acuerdo y un 10% medianamente de acuerdo. En este sentido, en cumplimiento con la normativa legal todo empleador que cuenten con un (1) trabajador o más debe cumplir con la LOPCYMAT, sea de carácter público o privado, con o sin fines de lucro, cooperativas u otras asociaciones comunitarias. Se exceptúan de esta Ley, los miembros de la Fuerza Armada Nacional.

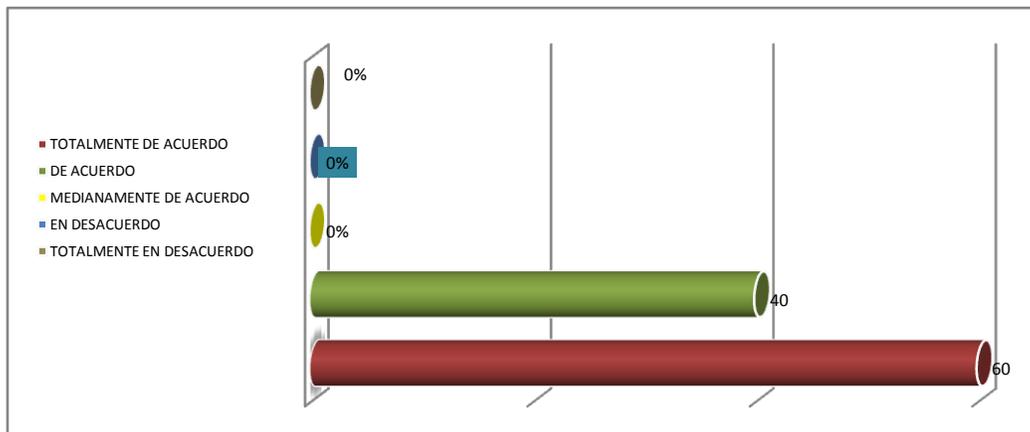
Pregunta número veintiséis (26): A los trabajadores y trabajadoras se les debe garantizar las condiciones la formación y capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo, de esta forma garantizar y velar por su bienestar.

Cuadro Nº 26. A los trabajadores y trabajadoras se les debe garantizar las condiciones la formación y capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	60%
DE ACUERDO	4	40%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Grafico N° 26.

A los trabajadores y trabajadoras se les debe garantizar las condiciones la formación y capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número veintiséis (26): El 60% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 40% se encuentra de acuerdo, efectivamente la LOPCYMAT establece que tanto los trabajadores y trabajadoras se les debe garantizar las condiciones la formación y capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo, de esta forma garantizar y velar por su bienestar

Pregunta número veintisiete (27): En el marco legal internacional Venezuela ratificó el convenio 142 de la OIT, el cual dispone que todos los miembros deberán adoptar y llevar a la práctica políticas y programas completos, coordinados en el campo de la orientación y formación profesional, así como el estableciendo de una estrecha relación entre este campo y el empleo, en particular mediante los servicios públicos del empleo.

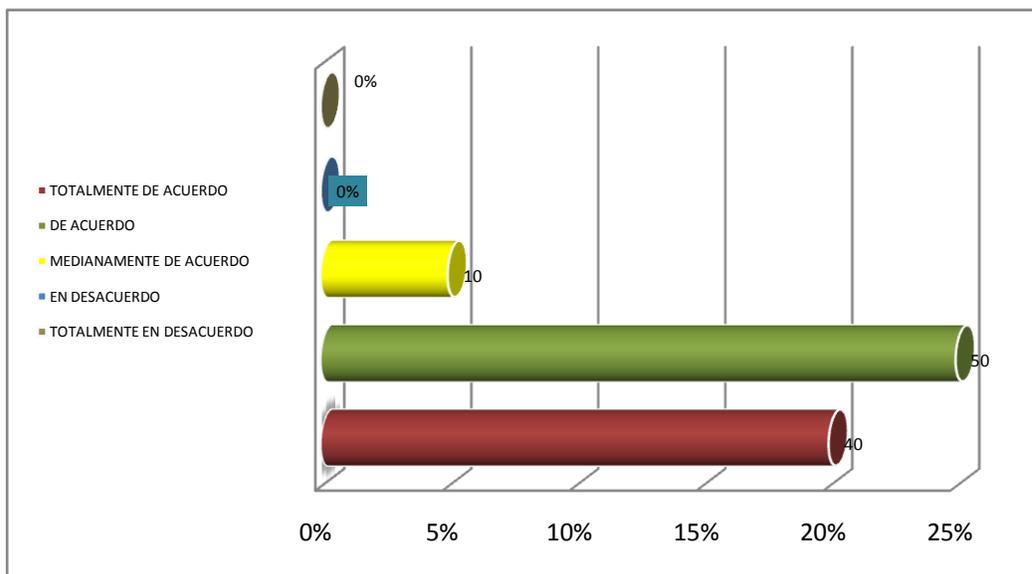
Cuadro N° 27.

En el marco legal internacional Venezuela ratifico el convenio 142 , el cual dispone el establecimiento de una estrecha relación entre este campo y el empleo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	40%
DE ACUERDO	5	50%
MEDIANAMENTE DE ACUERDO	1	10%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	10	100%

Gráfico N° 27.

En el marco legal internacional Venezuela ratificó el convenio 142, el cual dispone el establecimiento de una estrecha relación entre este campo y el empleo



Fuente: Serpone (2013)

Análisis de la pregunta número veintisiete (27): el 40% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo mientras que un 50% se encuentra de acuerdo y un 10% medianamente de acuerdo, en que debemos respetar y considerar los tratados internacionales para el buen funcionamiento del sistema laboral

# CONCLUSIONES

Cada vez se hace más necesario consolidar a las personas como ventaja competitiva. En consecuencia las instituciones dan paso a diversas transformaciones que han ocurrido en la tecnología de información y comunicación así como también en el marco de los cambios de carácter económico, político, social, cultural y social. Los especialistas de la gestión de personas que han sido señalados en esta tesis de grado, demuestran que los cambios que se han suscitado han permitido condicionar con mayor intensidad la transformación producida en el mundo actual en especial en el aspecto de las instituciones y organizaciones. En este sentido ante tales transformaciones y evoluciones se hace necesario apuntar a:

- El tema que gira en torno a las personas, que es de gran relevancia en el mundo plural y actual.
- La configuración de nuevos aprendizajes en beneficio y desarrollo de personas, para garantizar la mejor prestación del servicio
- El interés por la gerencia y por ende por la gestión de gente.

Hoy más que nunca los actores que intervienen en los cambios están comprometidos precisamente por el desarrollo de las capacidades de las personas. Quizás esto se deba indudablemente a que el sistema compromete a los actores laborales a asumir esta gran tarea y en forma muy especial a la generación de determinadas acciones vinculadas a estas consideraciones. También se deba a:

- ↯ Cambios internos y externos asociados a la institución.
- ↯ El aumento de la competencia que obliga a las instituciones a apostar por las innovaciones tecnológicas.
- ↯ Al dinamismo existente en las regulaciones de carácter laboral.

↻ El énfasis en la consolidación de los planes de negocios de cara a los sociales.

En este sentido, la valoración de las personas está en la capacitación y por ende en los procesos que impliquen su efectividad para mejorar el sistema. Esta compleja tarea debe ser asumida como parte neurálgica de la gestión de la dirección y de sus directivos, por tanto, es la mejor demostración de la obtención de un valor agregado en cada uno de los objetivos y propósitos establecidos en su misión y en su visión. En este orden de ideas esta investigación tuvo como objetivo principal. Analizar la capacitación de los Funcionarios Adscritos a 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 por lo tanto las conclusiones a las que se llegan para responder a las interrogantes que originaron este estudio se presentarán de acuerdo a cada uno de sus objetivos.

El primer objetivo: Diagnosticar el proceso de implementación de la capacitación del Personal en la Procuraduría de Trabajadores del MINPPTRASS. De esta revisión se pueden tomar algunas reflexiones tales como:

La Gestión de Recursos Humanos entendida como el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos es un factor determinante en este sentido, ya que puede servir para la positiva implementación del personal de la procuraduría. El autor realizó un diagnóstico a través de la relevancia que tiene para los funcionarios del MINPPTRASS el proceso de capacitación en el área más neurálgica, como lo es el conocimiento de las leyes, los procedimientos a nivel

administrativo y judicial y la buena administración de los recursos académicos en la resolución de los conflictos.

- Se considera importante la realización de reuniones diarias con los directivos, a los fines de aclarar criterios relacionados con los niveles académicos de la institución.

- Se hace necesario buscar el desarrollo y utilización de aquellas competencias que constituyan elementos útiles para aprovechar las oportunidades del entorno y afrontar las amenazas.

Con respecto al segundo objetivo: Describir la Calidad del Servicio Prestado en la Procuraduría de Trabajadores del MINPPTRASS en aras de su optimización y como consecuencia de los métodos implementados para capacitar al personal. De la aplicación de la encuesta se obtienen las siguientes reflexiones:

- Se hace necesario el aumento del personal dentro de la institución, lo que permita la mejor prestación del servicio, sobre todo a nivel de los usuarios que acuden diariamente cuyo número asciende con constancia.

- La calidad del servicio se ve afectada por la falta de recursos en algunas de las sedes de procuraduría, factor que podría erradicarse a través de los suministros por parte de la sede principal

- La capacitación se presenta en el cuestionario y es descrito por los encuestados como un factor determinante para ejercer las labores de procuraduría. En este sentido se requiere que exista una capacitación no solo a nivel de los procuradores sino de todo el personal.

Por su parte, el apoyo de la más alta dirección entre otras cosas, y la constante interrogante acerca de cómo ejercer y suministrar realmente un

compromiso directivo que realmente incentive el cambio y la participación de los funcionarios permitiría orientar un nuevo estilo de trabajo estableciendo condiciones institucionales que favorezcan el clima, el personal adscrito al MINPPTRASS y además a todo aquel venezolano y venezolana que requiera los servicios de asesoría de esta dependencia.

Con respecto al tercer objetivo: Estudiar la adecuación de la capacitación del personal adscrito a la Procuraduría de Trabajadores del MINPPTRASS como elemento de modernización institucional, para el logro de este propósito, el autor logro considerar la vasta experiencia y competencia que tiene en materia laboral, además de la percepción de los funcionarios y funcionarias que permitieron el análisis del objeto de estudio, en consecuencia la adecuación de la capacitación de los profesionales de la abogacía, en el ámbito laboral está en correspondencia al conocimiento cabal de las leyes inherentes en materia laboral, lo que permitirá, sin lugar a dudas, la generación de nuevas alternativas para la solución de los problemas y de los casos que allí se presentan.

# **BIBLIOGRAFIA**

## **Referencias Bibliográficas**

Balestrini, Miriam (2002). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Bayón, Marine (2002). **Administración de Recursos Humanos**. Madrid.

Bohlander, Sherman, Snell (2001). **Administración de Recursos Humanos**. 12ª Edición. Madrid.

Chiavenato, Idalberto (2002). **Administración en los nuevos tiempos**. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia.

Chiavenato, Idalberto (2007). **Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones**. Editorial Mc Graw-Hill. Interamericana. Segunda Edición. Editorial Limusa.

Chiavenatto (1996). **Administración de los Recursos Humanos**. Editorial Mc Graw-Hill. Interamericana. Segunda Edición. Editorial Limusa.

Dessler (2001), **Administración de Personal**. Editorial Prendice. Hall Hispanoamericano. S.A México.

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

Domínguez (2006) citado por Cejas y Grau (2008) **en el texto: La Formación como factor estratégico en las organizaciones**. Editorial Trópico. Caracas.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (1998). **Metodología de la Investigación**. Segunda Edición. McGraw- Hill Interamericana Editores S.A de C.V.

Hernández, S., Roberto, Fernández, C., Carlos y Baptista L. Pilar (1998). **Metodología de la Investigación**. Segunda Edición. Mc Graw Hill. México.

Horovitz (1997) en HODGE, B.J. et al. (1996). **Organization Theory a Strategic Approach Fifth Edition**. Prentice Hall INC. Upper. SaddleRiver, New Jersey. p.481

Horovitz (1997, p. 3) **La Administración del Servicio**. Documento en línea: <http://www.slideshare.net/denisemazmanian/administracin-de-la-demanda-de-servicios>. Consultado en fecha 30/03/2013

Hurtado, Ivan y TORO Josefina (1997). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempo de Cambios**. Epísteme Consultores Asociados C.A. Primera Edición. Valencia

Lovelock, Reynoso, D' Andrea y Huete (2004) **Measurement Of The Customer Satisfaction As Part Of The Quality Of Service From The Distributors Of Equipment And Materials To The Outdoor Advertising Sector In The Maracaibo Municipality**. EEUU

Méndez, Carlos (1989). **Metodología Guía para elaborar Diseños de Investigación en ciencias**. Editorial Mc Graw – Hill.

OIT (1999). **El Enfoque de Competencia Laboral. Manual de Formación.** Agencia Española de Cooperación Internacional Cinterfor. Montevideo

OIT (1999). **El Trabajo Decente.** Conferencia Internacional del Trabajo. 87ª Reunión. Publicación de la Organización Internacional del Trabajo. OIT.

OIT (1999). **Informe Sobre el Empleo en el Mundo.** Foro Global del Empleo. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra.

OIT (1999). **Trabajo Decente.** Organización Internacional del Trabajo. Ginebra

OIT (2000). **Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional.** Nro. 149.OIT. Cinterfor.

OIT (2000). **Seminario Sobre Normalización y Certificación en Competencias Laborales.** Experiencia Venezuela. OIT. Caracas.

OIT (2001). **El Trabajo en el Mundo.** Publicación de la Organización Internacional del Trabajo. OIT. Ginebra.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2003) **.La medición de la Calidad de Servicio.** Documento en línea.

Porter, Michael (1987), **Ventaja Competitiva,** CECSA.

Solé y Mirabet (2011) **Como confeccionar un plan de formación en una empresa. Editorial La Ilar del Libre.** Barcelona. España

Tamayo,Mario (1987). **El Proceso de la Investigación Científica.** Fundamentos de Investigación.

Universidad de Carabobo (2011) **Normativa para los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.** Bárbula, Venezuela.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO  
Y RELACIONES LABORALES



## CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario es un instrumento diseñado como parte del trabajo especial de grado que ha sido titulado como: **LA CAPACITACION EN UN ORGANO PÚBLICO: ESTUDIO REALIZADO EN LA PROCURADURIA DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO CARABOBO ADSCRITA AL MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y LA SEGURIDAD SOCIAL**

Esta investigación se ha realizado para dar cumplimiento al trabajo de grado, exigido por el programa de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones laborales y cuyo objetivo es: 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.

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 capacitación en esta institución pública. 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 en el mío propio le expreso mi profundo agradecimiento por su colaboración.

<b>PARTE I : LA INSTITUCIÓN OBJETO DE ESTUDIO MINPPTRASS</b>	<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>MA</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
MINPPTRASS en la actualidad es una institución que permite ser un factor de apoyo en el impulsode la organización y la formación de la clase trabajadora en Venezuela.					
La institución establece que la educación y el trabajo son los procesos fundamentales para alcanzar los fines del Estado.					
Valoriza el derecho de toda persona al trabajo y a la Seguridad social integral, haciendo énfasis en la garantía que debe ofrecer el Estado de derecho al trabajo de los jóvenes, ancianos y ancianas y a las personas con discapacidad, en condiciones de equidad e igualdad de hombres y mujeres.					
MINPPTRASS garantiza el derecho de todo trabajador y trabajadora a una ocupación productiva en condiciones, higiene y ambiente de trabajo adecuado y con un salario suficiente; el derecho a las prestaciones sociales, a un descanso semanal y vacaciones remuneradas.					
La institución trabaja por ser un órgano articulador de las políticas sociales y económicas, capaz de generar decisiones de impacto favorables en la consecución de las líneas generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación					
La institución impulsa los Consejos de Trabajadores concebidos como la articulación de las organizaciones de la clase que existen en la empresa; sindicato, delegado de prevención,					

Círculos de Estudio y Trabajo y otros					
Las dimensiones y/o propósito de la institución son en primer lugar la formación, en segundo lugar, la defensa y consolidación del proceso revolucionario, en tercer lugar, el control político de la gestión en las empresas o instituciones, en cuarto lugar, la participación conjunta con la administración de la empresa o institución, en las tareas de planificación, seguimiento, evaluación y ajustes de los procesos productivos y en quinto lugar, el impulso del trabajo voluntario.					
Proveer a los decisores de la información y propuestas oportunas que le permitan el diseño y ejecución de las políticas para la superación constante de la desocupación, para la protección de los derechos socio laborales y de Seguridad Social de la clase trabajadora y para la transformación socialista					
Prestar un servicio de calidad y eficiencia que permita la aplicación de la normativa que regula las relaciones laborales y sea accesible a todos los trabajadores y las trabajadora					
Garantizar a los trabajadores y a las trabajadoras la justicia y la equidad de sus derechos laborales, en forma gratuita					
Procura garantizar los indicadores de calidad, confiables, pertinentes y oportunos para orientar la toma de decisiones y la definición y seguimiento de políticas sociales relacionadas con empleo, seguridad social e industrial para el MINTRASS y otras instituciones del Estado					
Garantiza la defensa del derecho a un trabajo digno y decente mediante la promoción, intermediación, fiscalización, formación y defensa de los derechos y de las obligaciones de los trabajadores y trabajadoras.					
<b>PARTE II: EN TORNO A LA CAPACITACION</b>	<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>MA</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>

La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a los funcionarios a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades.				
La capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por la institución para impulsar el aprendizaje de sus miembros				
La capacitación permite habilitar de forma progresiva a las personas para realizar tareas de mayor preparación y responsabilidad				
Los funcionarios de la institución a través de la capacitación pueden actualizar los conocimientos y habilidades que permitan afrontar los avances producidos en el entorno laboral (tecnología, cambios de procedimientos, etc.).				
A través de la capacitación laboral la comprensión del legado jurídico los funcionarios pueden valorar sus capacidades, competencias y habilidades.				
Los procuradores de la institución están a al servicio del público en general donde pueden demostrar sus competencias a través de la capacitación recibida por el ente rector.				
A Tráves de la capacitación laboral los funcionarios del Ministerio logran perfeccionan y mantienen el nivel profesional y técnico.				
Los funcionarios del MINPPTRASS a través de capacitación logran estar a la vanguardia de los avances que emergen de los marcos regulatorios propios del campo del trabajo				
La capacitación laboral es responsabilidad del Estado, de la empresa y de los trabajadores. Debe existir en ellos cooperación y responder a los problemas que en materia de capacitación se tenga en los sectores de la sociedad.				
La capacitación es un derecho para fortalecer y complementar el sistema de educación formal del				

venezolano.					
De acuerdo al estamento jurídico en Venezuela Es un deber tanto de los patronos como del estado a través de su centro de capacitación educativa socialista (INCES) garantizar una educación profesional al alcance de todos los ciudadanos venezolanos.					
La LOPCYMAT prevé como órganos, los servicios de seguridad y salud en el trabajo los cuales permite a los trabajadores participar en la elaboración de los planes y actividades de formación.					
A los trabajadores y trabajadoras se les debe garantizar las condiciones la formación y capacitación en materia de seguridad y salud en el trabajo, de esta forma garantizar y velar por su bienestar.					
En el marco legal internacional Venezuela ratifico el convenio 142 , el cual dispone que todos los miembros deberá adoptar y llevar a la práctica políticas y programas completos, coordinados en el campo de la orientación y formación profesional, así como el estableciendo de una estrecha relación entre este campo y el empleo, en particular mediante los servicios públicos del empleo.					