

## INTRODUCCION

En todo el mundo, los Recursos Humanos constituyen un factor clave para el logro de los objetivos. Por tal razón, la importancia de la Administración de Recursos Humanos, ha ido aumentando, al pasar el tiempo, debido a que las empresas requieren cada vez mas de personal altamente calificado y motivado para poder adaptarse a los constantes cambios del entorno.

Si bien es cierto, el adiestramiento y la capacitación han evolucionado desde las primeras sociedades del mundo antiguo, pasando por sistemas primitivos de aprendizaje de oficios artesanales.

Por consiguiente, el adiestramiento es considerado un medio de desarrollar competencias en las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras y puedan contribuir mejor a los objetivos de las organizaciones. La capacitación consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente y/o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Así mismo, en este trabajo especial de grado se hace un estudio para la implementación de un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de la Empresa Corporación Mediar, C.A., siendo este el objetivo general y presentando como objetivo específicos la identificación del proceso de capacitación y adiestramiento que actualmente imparte la Empresa, la determinación de las necesidades de implementar un plan de capacitación y adiestramiento para el departamento de ventas de dicha empresa, y de esta manera mejorar la calidad del desempeño de los vendedores.

El presente trabajo Especial de Grado fue estructurado en cinco (05) capítulos de la manera siguiente:

El Capitulo I; describe el planteamiento del problema, el objetivo general como los objetivos específicos, la justificación y el alcance de la investigación.

En el Capitulo II; se desarrollo el marco teórico, el cual lo compone los antecedentes de la investigación misión, visión y objetivos de la misma y las bases teóricas las cuales ayudaran a la comprensión de la presente investigación.

El Capitulo III; contiene el desarrollo del marco metodológico, el cual engloba, el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra con la cual se trabajo, las técnicas e instrumento y el procedimiento para realizar la misma.

El Capitulo IV; aquí se hace la presentación y análisis de cada gráfico.

En el Capitulo V; se muestra las recomendaciones y conclusiones de la presente investigación.

## **CAPITULO I EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

Las organizaciones utilizan recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para la producción de bienes y servicios, generándose diferentes grados de rentabilidad. A nivel mundial, los recursos humanos constituyen un factor clave para el logro de los objetivos estratégicos. Por este motivo, la importancia de la Administración de Recursos Humanos, ha ido aumentando, debido a que las empresas requieren cada vez más de personal altamente calificado y motivado para poder adaptarse a los constantes cambios del entorno.

El entrenamiento es otra función de personal que ha sido asunto de énfasis considerable durante las dos Guerras, tanto por parte de la industria como del gobierno. La experiencia y los conocimientos obtenidos en el campo del entrenamiento durante estos dos periodos, hicieron mucho para que las compañías se dieran cuenta de sus contribuciones potenciales, con el resultado de que el entrenamiento se convirtió en una división importante del departamento de personal.

En tal sentido, el adiestramiento ha evolucionado desde las primeras sociedades del mundo antiguo, pasando por sistemas primitivos de aprendizaje de oficios artesanales.

Si bien es cierto, la palabra entrenamiento tiene muchos significados, para Chiavenato (2003) “el entrenamiento es como un medio para apalancar el desempeño en el cargo” (p.305). Casi siempre el entrenamiento ha sido entendido, como el proceso mediante el cual la persona se prepara para desempeñar de manera excelente las tareas específicas del cargo que debe ocupar.

En la actualidad, el entrenamiento se considera un medio de desarrollar competencias en las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras, puedan contribuir mejor a los objetivos organizacionales y sean cada

vez más valiosas. Así, el entrenamiento es una fuente de utilidad que permite a las personas contribuir efectivamente a los resultados del negocio.

Para Chiavenato (2004), “El entrenamiento es un proceso cíclico y continuo compuesto de cuatro etapas”: (p.308).

1. Diagnóstico: inventario de las necesidades de entrenamiento que se deben satisfacer. Estas necesidades pueden ser pasadas, presente o futuro.
2. Diseño: elaboración del programa de entrenamiento para satisfacer las necesidades diagnosticadas.
3. Implementación: aplicación y conducción del programa de entrenamiento.
4. Evaluación: verificación de los resultados del entrenamiento. Las necesidades de entrenamiento se refieren a carencias en el desempeño actual y pasado, así como a la posibilidad de alcanzar el nuevo nivel de desempeño a que se pretende llegar.

En tal sentido Chiavenato (Ob. Cit.), plantea:

El entrenamiento de las personas en la organización debe ser una actividad continua y constante. Incluso si el desempeño de las personas es excelente, se debe introducir o incentivar alguna observación y mejoramiento de las habilidades (p.158).

En la perspectiva que aquí se adopta, el entrenamiento a todos los trabajadores pertenecientes a las diferentes áreas de una organización debe ser incesante, persistente para el perfeccionamiento de sus habilidades, destrezas y aumentar la motivación en los mismo.

El aprendizaje según Craig (1981), en su manual de entrenamiento, señala “que son los principios, hechos y técnicas comprendidas y absorbidos por los sujetos” (p. 116).

Por esta razón, al proponer a los trabajadores un adiestramiento percibirá un aprendizaje proporcionándoles una mejor capacitación, en sus habilidades y desempeño de sus funciones.

Al mismo tiempo, Wether (2000) conceptúa “la capacitación como sinónimo de entrenamiento”; (p.150) sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de las personas para cumplir futuras

responsabilidades. Existen programas que se inician solamente para capacitar a un empleado, y concluyen ayudándolo en su desarrollo y aumentando el potencial de su capacidad como empleado directo.

Por otra parte, Dolan (1993), señala que la capacitación del empleado “consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes” (p.269).

En tal sentido, el programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Esto repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

En primer lugar, eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.

En segundo lugar, eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.

Por tales razones, la capacitación en la empresa debe brindarse al individuo en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos y necesarios para que pueda desempeñarse eficazmente en su puesto. Una exagerada especialización puede dar como resultado un bloqueo en las posibilidades del personal y un decrecimiento en la productividad del individuo.

Sin embargo Dessler (1991), señala que la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. (Pág.269). La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

Señala Dessler (1998) que la capacitación, “es un proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo”. (p.238).

Por tal razón se podría afirmar que la capacitación es el proceso que ayuda a los trabajadores a adecuarse al cargo, para así desarrollar la fuerza laboral de la

organización, y así adquirir los conocimientos necesarios para ser mas competentes en el área requerida en el puesto de trabajo.

Así mismo, la capacitación beneficia a las organizaciones de las siguientes maneras Según Werther (1987).

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes mas positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen.
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza
- Mejora la relación jefes-subordinados
- Ayuda en la preparación de guías para el trabajo
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos
- Se promueve la comunicación a toda la organización
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto. (Pág. 152)

Por otra parte, Corporación Mediar, C.A., es una empresa destinada al servicio técnico de electromedicina, asesoramiento profesional y ventas de equipos e insumos médicos, la misma tiene como objetivo satisfacer de manera rápida y eficaz las necesidades y requisiciones de sus clientes, así como también ser una empresa reconocida en el campo de la medicina.

La misma presenta una problemática a nivel del departamento de ventas, esto fue detectado a través de evaluaciones y entrevistas realizadas a clientes de la empresa, donde estos expresaron que los vendedores desconocían las características funcionales y estructurales de los equipos y servicios que ofrece la empresa.

Los acontecimientos reseñados anteriormente se pueden estar dando debido a que no cuentan con ningún programa de capacitación para el personal de ventas al momento de su ingreso en la empresa, trayendo como consecuencia que los vendedores no conozcan a cabalidad el producto y/o servicio que ofrece la empresa. Se presume que esta situación podría estar afectando la imagen de la

empresa, originando insatisfacción en sus clientes y pérdidas importantes para la misma.

El personal de venta al ser contactado por la empresa, no recibe ningún tipo de inducción o capacitación, sencillamente se le es asignada una zona con sus respectivos clientes a los cuales debe atender y hacer demostraciones de determinados equipos, de los cuales muchas veces ni siquiera conoce.

Por tal motivo, se presenta la necesidad de realizar un estudio para la implementación de un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de la empresa Corporación Mediar, C.A.

Para que se haga expedita esta investigación se plantearon las siguientes interrogantes:

¿Qué tipo de proceso de capacitación y adiestramiento ofrece en la actualidad Corporación Mediar, C.A. A los Vendedores?

¿Cuáles son las necesidades de elaborar un plan de capacitación y adiestramiento para el departamento de ventas de Corporación Mediar, C.A.?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Diagnosticar la implementación de un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de la Empresa Corporación Mediar, C.A.

### **Objetivos Específicos**

Identificar el proceso de capacitación y adiestramiento que actualmente imparte la empresa Corporación Media, C.A.

Determinar las necesidades para un plan de capacitación y adiestramiento para el departamento de ventas de la empresa Corporación Mediar, C.A.

## **Justificación de la Investigación**

Las personas en las organizaciones deben estar preparadas y poseer los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para ser competitivos y alcanzar el éxito deseado. Ya que a medida que el tiempo pasa, van apareciendo nuevas herramientas de trabajo, técnicas, conocimientos avanzados, actualizados y modernos que hacen cada vez mas sencillo el modo de trabajar en las organizaciones.

Es por ello, que se hace necesario un estudio para la implementación de un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de la empresa Corporación Mediar, C.A.

Esta investigación aportara beneficios a los vendedores de la empresa, ya que estos podrán ser adiestrados en el área de ventas, y a su vez la empresa tendrá mejoras en la productividad, un acenso en la cartera de clientes y un buen puesto en el mercado de la electromedicina.

De igual forma, esta investigación se considera conveniente por cuanto existe la necesidad de adiestrar a los vendedores, ya que presentan carencia de preparación profesional para atender ó visitar un cliente, trayendo como consecuencia que su desempeño no sea eficiente.

Al mismo tiempo accederá a los investigadores realizar un estudio por el cual se adiestrará y capacitará a los vendedores de Corporación Media, C.A., dependiendo el grado que estos requieran de los nombrados subsistemas.

Además beneficiará a muchas más empresas que se encuentran investigando sobre el tema, ya que el diagnosticar la necesidad de adiestramiento se verán en la obligación de capacitar a su personal para así lograr con éxito los planes establecidos con calidad, seguridad y eficiencia. Recordando que la capacitación dentro de una empresa debe ser continua, ya que día a día se van creando nuevos retos y oportunidades que no deben pasarse por alto y que harán que una empresa sea mejor y explote todas sus habilidades, encarnadas en cada miembro de la organización.

Del mismo modo, esta investigación le proporciona al Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”; conocimiento para los futuros investigadores

sobre la importancia de estos subsistemas como lo son el Adiestramiento y la Capacitación, para el personal de cualquier empresa y para el logro de la eficiencia en cualquier rama.

Y a las investigadoras les brinda la oportunidad de poner en práctica uno de los valiosos subsistemas de Recursos Humanos, así como también nos permitirá optar por el Título Técnico Superior Universitario en Administración de Recursos Humanos.

### **Alcance**

Estando al tanto de la importancia que tiene la capacitación para los trabajadores dentro de la organización para así de esta manera hacerlos cada vez más efectivos, se hace necesario realizar un estudio para la implementación de un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de la empresa Corporación Mediar, C.A., para contribuir con la empresa y así incentivar a sus directivos para que implementen el programa de capacitación y adiestramiento a los vendedores de la empresa, logrando así ser mucho más competitivos en el mercado de la electromedicina.

## **CAPITULO II MARCO TEÓRICO**

### **Antecedentes de la Investigación**

Se revisaron algunos estudios realizados en el área objeto de estudio, los cuales se relacionan directamente con la presente investigación. Entre las cuales se destacan: La realizada Por:

Reyes M, Serrano M, (2003) en su Trabajo Especial de Grado Titulado **Diseño de un programa de adiestramiento en seguridad industrial dirigido al personal del área de galvanizado por inmersión en caliente de la Empresa C.A. Armco Venezolana**. Para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Recursos humanos en el Colegio Universitario de Los Teques “Cecilio Acosta”

Su Objetivo General fue Diseñar un programa de adiestramiento en Seguridad Industrial dirigido al personal de área de galvanizado por inmersión en caliente de la empresa C.A. Armco Venezolana.

El trabajo se ubico dentro de la modalidad de una investigación de campo con carácter descriptivo. Usaron como técnicas de recolección de datos un Cuestionario de 17 Ítems con preguntas de orden cerrado, y una entrevista directa estructurada de ocho (8) Ítems. La población estuvo conformada por (2) dos supervisores del área de galvanizado y (17) diecisiete obreros de la empresa que son en total (19) diecinueve trabajadores.

Las autoras propusieron crear en los trabajadores una conciencia de prevención hacia aquellas áreas consideradas de alto riesgo mediante la elaboración de un programa de adiestramiento en seguridad industrial para el personal del departamento de galvanizado a fin de concretizar la importancia del uso adecuado de los implementos de seguridad

Las autoras recomendaron al comité de Seguridad Industrial que les participe a los empleados que existe dentro de la organización para que fue creado, además de impartir cursos de capacitación a cada uno de los trabajadores

que ingresan en la empresa y infórmale cuales son los riesgos a los que esta expuesto.

Este trabajo aportó un beneficio para todos los soldadores de la empresa así como un aporte a la presente investigación demostrando la importancia de un programa de adiestramiento previo al personal en cualquiera organización donde se valla a desempeñar, sobre todo en el área de Seguridad Industrial. De esta manera se confirma que es importante un adiestramiento previo a cada trabajador antes de ejercer sus funciones. Así como también les servirá de guía a todos los futuros investigadores.

Pérez J. (2000) En su Trabajo especial De Grado Titulado: **Informe de Acreditación por Experiencia Manual del Supervisor de Ventas de Promesa, C.A.** Para optar al Título de Técnico Superior Universitario en Mercadeo en el **Instituto Universitario de Tecnología Industrial “Rodolfo Loero Arismendi”**.

Su objetivo de Investigación fue develar cuales son las funciones y deberes de los vendedores y supervisores de ventas en la organización y cual seria el proceso de capacitación a ser aplicado para así poseer un buen desempeño en sus funciones y un buen cumplimiento de las normativas de la empresa.

El trabajo se ubico dentro de la modalidad de una investigación de campo con carácter descriptivo. El cual fue 80%, trabajo de calle y un 20%, trabajo administrativo.

Al mismo tiempo muestra la importancia de un adiestramiento y capacitación previa a los vendedores, que no solo les ayuda a hacer un excelente trabajo sino que también les ayuda a surgir dentro del organigrama de la empresa.

Por esta razón, el trabajo da una orientación como debe estar preparado un vendedor en cualquiera que sea el ramo de sus ventas, para lograr una efectividad en su área de trabajo.

El autor concluyó que la empresa Promesa, C.A, no posee un manual de capacitación para su personal de venta, por lo tanto recomendaron la elaboración de un manual de adiestramiento para todos los vendedores de la empresa.

De igual manera, Arguinzones N. (2003), Presenta en su Trabajo Especial de Grado Titulado: **Diagnostico de necesidades de adiestramientos para el personal de soldadura de la empresa Metalmecánica Metalpecas.** Para optar

al Título de Técnico Superior Universitario en Administración de Recursos Humanos en el Colegio Universitario de Los Teques.

Su objetivo general fue detectar la necesidad de adiestramiento del personal de soldadura en la empresa metalmecánica Metalpeças para mejor desempeño de la investigación se concentró en detectar el desconocimiento en el manejo adecuado de equipos y herramientas, carencias de métodos y técnicas de trabajo, que posean los trabajadores antes de obtener un adiestramiento.

Su tipo de investigación fue una Documental y una de Campo, que consiste en indagar información procedente de material bibliográfico. La investigación detectó la necesidad de adiestramiento del personal de soldadura en la empresa Metalmecánica Metalpeças, Obteniendo beneficios para los Directivos, Supervisores y Soldadores de la empresa.

La población estuvo conformada por (2) Directivos y (10) soldadores de la empresa Metalmecánica Metalpeças, C.A. La técnica utilizada para la recolección de datos fue el cuestionario constituido por un grupo de preguntas cerradas (sí y no) para ser aplicada a los directivos y soldadores.

Por estas razones y otras más, se dieron cita de varias medidas a seguir para diseñar un programa de adiestramiento para el personal operativo de la empresa Metalpeças.

La autora concluye en que la empresa no posee por escrito un manual de normas y procedimientos a ser aplicado y recomienda la elaboración y aplicación de programas de adiestramiento para los soldadores que contemplen cursos de soldadura básica, técnicas fundamentales y procedimientos de soldadura así también seleccionar los procedimientos más adecuados.

La investigación aportada radica en la importancia que tiene un proceso de capacitación en empresas donde es fundamental el cuidado y prevención del Recurso Humano.

La investigación se relaciona con el presente trabajo especial de grado porque ambos desean lo mejor para el Recurso Humano en las Organizaciones así como el desenvolvimiento que estos puedan tener.

Por su Parte Rivero J. (2004), En su Trabajo Especial de grado Titulado: **Diagnostico de la efectividad del proceso de capacitación en el desempeño del personal de área de ventas de la empresa General Import de Venezuela C.A.** Para optar al Título de Técnico Superior Universitario en Administración de Recursos Humanos en el Colegio Universitario de los Teques Cecilio Acosta” Cultca.

Su objetivo de investigación fue precisar las características del proceso de capacitación del personal de área de ventas de la empresa General Import de Venezuela C.A.

La investigación aplicada por el autor fue de campo apoyada en la revisión documental, investigación que se caracteriza por los problemas que estudia del cual surge la realidad y la formación requerida, el nivel de la investigación fue descriptiva. Por ello la presente se ubica dentro de un nivel de investigación descriptiva pues comprende tanto el registro, análisis e interpretación de los datos.

La autora utilizó como herramientas de recolección de datos el cuestionario con preguntas dicotómicas en un lenguaje claro y sencillo para su mejor comprensión.

Y como recomendación le sugirió a la empresa contemplar la capacitación como elemento clave en los indicadores determinantes de la Organización (Misión, Visión, Objetivos) para de esta forma darle valor e importancia que dicho proceso requiere.

A si mismo, este trabajo de investigación da a conocer que la capacitación o el entrenamiento previo a los trabajadores de cualquiera organización es clave para el logro de su misión, visión y objetivos.

La autora concluyó que esta empresa no contempla la capacitación del personal de área de ventas ya que no se le da la debida importancia a este subsistema, así mismo recomendó contemplar la capacitación como elemento clave en los indicadores determinantes de la organización, aprovechar a los empleados de ventas tienen disponibilidad para recibir capacitación.

La presente investigación aportó valiosos conocimientos para la elaboración de la presente investigación, así como a los demás investigadores que

tengan un tema similar de estudio en el Colegio Universitario de los Teques Cecilio Acosta.

### **Bases Teóricas**

Cabe destacar si existe diferencia entre entrenamiento y adiestramiento el cual se define escuetamente como en dotar al entrenando de todos aquellos conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para desarrollar el puesto del trabajo para el que fué contratado, (Independientemente de que tenga o no una experiencia previa en él).

Por lo tanto, adiestramiento es igual a entrenamiento en el puesto de trabajo que ocupa una persona al ser contratada.

Por consiguiente la Capacitación, que se define como el entrenamiento que se le da a una persona toda vez que ya domina el puesto en el que trabaja y a quien se le empieza a considerar como posible candidato a ocupar en breve un puesto de mayor jerarquía y responsabilidad. Es en esta fase en donde al empleado, según el puesto que ocupe, se le entrena más profundamente en aspectos tales como por ejemplo políticas y procedimientos internos, cómo trabajar en equipo, relaciones humanas, administración general, liderazgo, oratoria, etc.

Por lo tanto, capacitación es igual que entrenamiento para el puesto siguiente en jerarquía lineal ascendente.

### **El Entrenamiento.**

Existen conceptos de entrenamiento entre los cuales se mencionan los siguientes:

Según Chiavenato, I. (ob.cit), entrenamiento es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean mas productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos. (p.306).

En otras palabras el entrenamiento es aquel proceso por medio del cual se va a enseñar al empleado que ingrese en una empresa acerca de todo lo

relacionado con el puesto o cargo que va a desempeñar para que de esta manera sea más productivo en su trabajo.

Así mismo, el entrenamiento hace que los individuos se preparen y sean capaces de desempeñar cargos más elevados de los que actualmente ejercen. Por lo tanto, conforma un medio para preparar a los empleados de bajo nivel con el objetivo de ascenderlos a puestos superiores, mejorando su nivel de competencia y capacidad para el desempeño de sus funciones.

Por consiguiente Amaro (1990), describe al entrenamiento como el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, habilidades y destrezas para aumentar la eficiencia en la ejecución de las tareas y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución” (p. 266).

A su vez, Chiavenato (1995) define el entrenamiento como: “un proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos “(p. 416).

Asimismo, este autor considera que el entrenamiento constituye el acto intencional de proporcionar los medios para hacer posible las experiencias de aprendizaje en sentido positivo y beneficioso, completarlas y reforzarlas con una actividad planeada para que los individuos en todos los niveles, de la empresa, puedan desarrollar más rápidamente sus conocimientos y aquellas aptitudes y habilidades que los beneficiarán tanto a ellos como a la misma empresa. Es así como el entrenamiento cubre una secuencia programada de eventos, pudiendo ser visualizados, en conjunto, como un proceso.

### **Objetivos del Entrenamiento**

Los principales objetivos que persigue el subsistema de entrenamiento y desarrollo son los siguientes:

- a. Preparar personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas peculiares de la organización.
- b. Proporcionar al personal oportunidades para el continuo desarrollo en sus cargos actuales, como en otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.

- c. Cambiar la actitud de las personas, para crear un clima más satisfactorio entre empleados, aumentar la motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

### **Importancia del Entrenamiento**

El entrenamiento puede ser esencial para asegurar una ejecución satisfactoria del trabajo, e igualmente constituye una herramienta fundamental para efectuar los planes de carrera, transferencias, promociones y cambios originados por nuevas tecnologías.

Así mismo, el entrenamiento se orienta a lograr el desarrollo organizacional, por lo que es necesario preparar a los individuos para que éstos sean capaces de desempeñar cargos más elevados de los que actualmente ejercen. Por lo tanto, conforma un medio para preparar a los empleados de bajo nivel con el objeto de ascenderlos a puestos de supervisión, así como mejorar su nivel de competencia y capacidad para el desempeño de sus actuales funciones.

Por lo anterior, se puede afirmar que la importancia de un sistema de entrenamiento eficiente radica en que éste permite al personal de la empresa desempeñar sus actividades con el nivel de eficiencia requerido por sus puestos de trabajo, lo cual consecuentemente, contribuye a su autorrealización y al logro de los objetivos organizacionales.

### **Proceso de Entrenamiento**

Basado en Chiavenato, I (ob.cit): El entrenamiento es un proceso cíclico y continuo compuesto de cuatro etapas:

- 1.- **Diagnostico:** Inventario de las necesidades de entrenamiento que se deben satisfacer. Estas necesidades pueden ser basadas, en presentes o futuras.
- 2.- **Diseño:** Elaboración del programa de entrenamiento para satisfacer las necesidades diagnosticadas.
- 3.- **Implementación:** Aplicación y conclusión del programa de entrenamiento.

#### 4.- **Evaluación:** Verificación de los resultados del entrenamiento (p.308).

Es importante señalar que para la realización de un programa de entrenamiento la empresa se debe basar en las necesidades reales que presenta y para ello hay que realizar un análisis que permita conocer cual es la situación dentro de la misma. El resultado que arroje este análisis es lo que va permitir conocer en donde se necesita la información y cuales son las personas que la necesitan, además de cuales son las habilidades y conocimientos que deben desarrollar.

#### **Diagnostico de las Necesidades de Entrenamiento**

Expresa Chiavenato, I. (ob.cit): que la primera etapa de entrenamiento es la evaluación de necesidades de entrenamiento de la organización, que no siempre son muy claras y deben diagnosticar a cuales de ciertos censos e investigaciones internas capaces de localizarlas y descubrirlas.

Las necesidades de entrenamiento son las carencias de preparación profesional de las personas, es decir, la diferencia entre lo que una persona debería saber y hacer y aquello que realmente es. Una necesidad de entrenamiento es un área de información o de habilidades que un individuo o un grupo debe desarrollar para mejorar o aumentar su eficiencia, y productividad en el trabajo. Cuando el entrenamiento localiza estas necesidades o carencias y las elimina, es benéfico para empleados y para la organización y, sobre todo para el cliente. En caso contrario, representaría un desperdicio o una simple pérdida de tiempo. (p.310)

El diagnóstico de las necesidades de entrenamiento, va a permitir recabar la información necesaria para programar el entrenamiento de manera útil y eficaz para el trabajador, lo que le va a permitir alcanzar una mayor productividad y crecimiento dentro de la empresa.

#### **Necesidades de entrenamiento**

Señala Chiavenato I. (ob.cit.) que: las necesidades de entrenamiento son aquellas que ayudan a distinguir cuando una persona realmente necesita adquirir información de algo en específico. Esto se puede realizar por medio de un

inventario de necesidades de entrenamiento al cual va a permitir, saber cuales son las habilidades que se deben tomar en cuenta para establecer la estrategia de entrenamiento. Para realizar este inventario es necesario varios métodos, los cuales van a ser de gran ayuda para lograr el éxito del mismo, estos son:

1.- El evaluar el proceso productivo de la organización por medio del cual se va a saber cuales son las barreras que se presentan para lograr una mayor productividad dentro de la organización , cuales son las debilidades relacionadas con el desempeño de las personas, los productos rechazados, entre otros de igual importancia.

2.- Realizar una retroalimentación directa de las personas, para saber cuales son las necesidades de entrenamiento de la organización.

3.- Dotar la organización con todos los equipos y tecnologías que le sean necesarios, innovar, crear nuevos productos y servicios actualizados para que de esta manera las personas que allí laboran adquieran nuevas habilidades y destrezas.

Basando en Dolan, S., Randall S., Valle R. (1999), se establece tres niveles de análisis de necesidades de entrenamiento, los cuales especifican seguidamente:

En primer lugar, el análisis a nivel de la organización, que no es mas que un estudio que se debe realizar la empresa para saber en realidad que es lo que puede llegar afectar o a impedir que se logren los objetivos planteados. Para poder realizar dicho estudio se deben tomar en cuenta tres aspectos importantes los cuales van a servir para llevar a cabo lo que se quiere lograr, estos son: Los Recursos Humanos por medio del cual se van a conocer la oferta y la demanda que poseen la organización y la formación y desarrollo que tiene cada individuo dentro de la empresa. El segundo aspecto es el índice de eficiencia el cual ayudara a especificar cual es el trabajador que rinde mas dentro de la organización y cual es de mejor calidad entre todos.

En segundo lugar se encuentra el análisis a nivel de la tarea, el cual va a permitir determinar cuales son las funciones que se le deben imputar a cada cargo dentro de la organización para que así exista un mejor rendimiento por parte de los empleados y cuales son las habilidades que debe poseer el trabajador, y por ultimo se encuentra el análisis a nivel de personas, que sin lugar a dudas se dice

que un aspecto relevante de la formación individual porque permite determinar si las habilidades o capacidades que necesita la persona son: reiteradas a corto plazo y a largo plazo. Los programas para necesidades reiteradas se ofrecen con regularidad, como puede ser un programa de introducción para cada nuevo empleado.

A menudo los empleados nuevos no conocen la cultura normas y formas propias de hacer las cosas en la organización, otros programas son a cortos plazo como por ejemplo, formar a los empleados en el uso de una nueva maquinaria que ha adquirido la organización.

Otros beneficios que ofrece el entrenamiento son los siguientes:

- a. Mejorar los sistemas y métodos de trabajo
- b. Mejorar el proceso de comunicación en la empresa
- c. Reducir los rechazos y desperdicios en la producción y/o servicios
- d. Disminuir ausencias y rotación de personal
- e. Reducir costos por mantenimiento de las maquinarias, equipos, etc.
- f. Reducir el tiempo de aprendizaje
- g. Aminorar la carga de trabajo de los jefes
- h. Reducir los costos para trabajos extraordinarios

### **Programa de entrenamiento**

Señala Chiavenato, I. (ob. Cit): que el programa de entrenamiento es aquel que debe ser diseñado luego de detectar cuales son las necesidades de capacitación que poseen los empleados, para así asignar a la persona indicada para llevar a cabo dichos programas, tomando en cuenta a quien debe entrenarse como y con quien deben entrenarlo, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados en dicho entrenamiento.

**Beneficios de la Capacitación.** Según Werther (1987).

### **Como beneficia la capacitación a las organizaciones.**

- 1.- Conduce a la rentabilidad más alta y actitudes mas positivas.
- 2.- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- 3.- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- 4.- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.

- 5.- Crea una mejor imagen.
- 6.- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.
- 7.- Mejora la relación entre jefes y subordinados.
- 8.- Ayuda en la preparación de guías para el trabajo
- 9.- Es un poderoso auxiliar para la comprensión u adopción de nuevas políticas.
- 10.- Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel.
- 11.- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- 12.- Promueve la comunicación en toda la organización.
- 13.- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- 14.- Incrementa la productividad y la calidad de trabajo.
- 15.- Ayuda a mantener bajos los costos de recurrir a consultores externos.
- 16.- Promueve la comunicación en toda la organización. (p.152)

**Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización.** Según Werther. (1987)

- 1.- Ayuda al individuo.
- 2.- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- 3.- Contribuye positivamente al manejo de conflictos y tensiones.
- 4.- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- 5.- Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto.
- 6.- Permite el logro de metas individuales
- 7.- desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- 8.- Elimina los temores a la incompetencia de la ignorancia individual. (p.152).

**Análisis de desempeño.**

Según Dessler (1996). “El análisis de desempeño significa la verificación de que existe una deficiencia importante en el rendimiento y posteriormente determinar si debe rectificarse esa falla mediante la capacitación”. (p.242)

Lo primero es evaluar el desempeño en cada empleado, para así saber como es este, y como se desearía que fuera. Esto permitirá determinar si el problema es realmente por falta de capacitación, o es el empleado.

## **Contenido de un Programa de Entrenamiento:**

Según Werther W. (2000): el contenido del programa se determina de acuerdo con la evaluación de necesidades y los objetivos de aprendizaje. Puede proponer la enseñanza de habilidades específicas, suministrar conocimientos necesarios o influir en las aptitudes, sin considerar el contenido, el programa debe llenar las necesidades de la organización y de los participantes (p.248).

Se puede decir que estos programas deben cubrir cuales son las necesidades tanto de la organización como de los participantes proporcionando enseñanza de habilidades y conocimientos necesarios que van a repercutir directa y beneficiosamente en las labores a ejecutar en el puesto de trabajo

## **Competencias**

Señala Benavides. O. (ob.cit.), que el término competencias se introduce en la jerga empresarial a partir de Boyatzis, con la publicación de su libro el gerente competente, el cual alcanza gran popularidad a finales de la década de los 80.

El uso se generalizó rápidamente en los países europeos y se difundió a partir de su enfoque original en Inglaterra (1980), país que consolida el modelo en el sector privado en el intento inicial de revisar u adecuar los sistemas de formación y capacitación para prepararse a la competencia próxima de la globalización.

## **Competencias Laborales**

Indica Benavides, O. (ob.cit.), que las competencias laborales son la aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector público.

Explica el citado autor, que las competencias laborales son también el conjunto de atributos personales visibles que se aportan al trabajo, o comportamientos para lograr un desempeño idóneo y eficiente. Las competencias

laborales integran elementos característicos del ser humano, los cuales se encuentran seguidamente:

- 1.- Conocimientos.
- 2.- Habilidades y destrezas.
- 3.- Auto concepto.
- 4.- Rasgos y temperamentos.
- 5.- Motivos y Necesidades.

Competencias Básicas: La literatura internacional hace referencias a estas y las divide en tres grupos fundamentales:

**Grupo N° 1.**

- 1.- Habilidades Básicas.
- 2.- Capacidad Lectora.
- 3.- Escritura.
- 4.- Aritmética y Matemáticas.
- 5.- Hablar y Escuchar.

**Grupo N° 2.**

- 1.- Desarrollo del pensamiento.
- 2.- Pensamiento creativo.
- 3.- Solución de problemas.
- 4.- Toma de decisiones.
- 5.- Asimilación y comprensión
- 6.- Capacidad de aprender a aprender y razonar (organizar conceptos)

**Grupo N° 3.**

- 1.- Cualidades personales.
- 2.- Autor responsabilidad.
- 3.- Autoestima.
- 4.- Sociabilidad
- 5.- Auto dirección
- 6.- Integridad.

## **Habilidad Humana**

La habilidad humana según Keith. D. (2000). “Es la capacidad para trabajar efizcamente con las personas y generara trabajo en equipo”. (p.219).

En tal sentido se puede aprobar, que la habilidad humana es la cualidad que posee toda persona para interrelacionarse con otras personas en diferentes medios de trabajos.

## **Habilidad Técnica**

Según Keith. D. (2000). “Se refiere al conocimiento y capacidad de una persona en cualquier tipo de proceso o técnicas”. (p.218).

La habilidad técnica es aquella que posee una persona para llevar a cabo trabajos manuales, y técnicos.

## **Antecedentes de la Organización**

Corporación Mediar, C.A, es una Empresa dedicada al Servicio Técnico de Electromedicina, Asesoramiento Profesional y Ventas de Equipos e Insumos Médicos. Formada en el año 1.997, por un grupo de personas muy bien capacitadas que tuvieron la idea de formar una empresa de Servicio Técnico en Electromedicina, en el Área de los Altos Mirandinos. Con un Capital Social de Bs. 50.000.000,00. Sus fundadores el Sr. Arabio Antonio Romero, la Sra. Yelitza Josefina Alfonzo. En la actualidad Corporación Mediar C.A. ha tenido excelente aceptación en muchas Clínicas en el área Metropolitana de Caracas, Guatire, Puerto Ordaz, San Antonio de los Altos y Los Teques, gracias a sus ventajas competitivas a nivel de excelentes Técnicos Profesionales en el área de Servicio y Mantenimiento de Equipos Médicos.

## **Misión**

Atender de manera rápida y precisa los requerimientos mínimos de funcionamiento diarios que se les pueda presentar a sus Equipos Médicos, bajo un riguroso sistema de revisión mensual, bimensual, y trimestral así como también suministrarle todo el material medico quirúrgico que necesite para su empresa.

## **Visión**

Posicionarse como empresa Líder en el mercado, con el mejor personal Técnico altamente capacitado, y Líder en ventas de Equipos de todos los modelos y marcas, con un servicio único en Los Altos Mirandinos que es el Arrendamiento y Concesión de Equipos Médicos

## **CAPITULO III MARCO METODOLOGICO**

### **Tipo y nivel de la investigación**

El estudio estuvo apoyado en una investigación de tipo descriptiva, la cual Hernández R., Fernández C., y Batista P. (2003) describen que “es aquella que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que analice”. (p.119). Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y rasgos de cualquier fenómeno que se analice.

### **Diseño de la Investigación**

Para Pérez, A. (2002), “el diseño de la investigación, es la fase en la cual el estudiante muestra la manera, el procedimiento operativo que aplicara para recoger la información” (p.21).

La presente investigación se encuentra ubicada dentro de la modalidad investigación de campo. Señala Sabino, C. (1999), que consiste “en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (p.148).

De esta manera, este diseño le permitirá al investigador alcanzar sus objetivos de estudio, y adaptarlos a la particularidad de los mismos. Con el fin de analizar interrogantes que se han planteado.

Se puede afirmar que este tipo de investigación se considera la más palmaria a la hora de aportar la información deseada, ya que a través de esta el investigador puede verificar realmente lo que sucede a su alrededor.

En esta investigación los datos fueron tomados directamente de la empresa Corporación Mediar, C.A. aportando mucha más confiabilidad en la información recabada.

## **Población**

Según Pérez, A. (Ob. Cit.), que la población o el objeto de estudio es “el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudio; pertenecen a la investigación y son base fundamental para obtener la información (p.65).

La población objeto de estudio está conformada por cinco (05) directivos, tres (3) Técnicos y cinco (05) vendedores de la empresa Corporación Mediar, C.A. Para un total de catorce (14) personas

## **Cuadro 1**

### **Distribución de la Población del Personal que Labora en la Empresa Corporación Mediar, C.A.**

<b>PERSONAL</b>	<b>Nº</b>
Presidente	01
Vicepresidente	01
Gerente Administrativo	01
Supervisor	01
Vendedores	05
Técnicos en Electromedicina	03
Transportista	01
Jefe de Seguridad	01
<b>Total Población</b>	<b>14</b>

**Fuente, Corporación Mediar, C.A.**

## **Muestra**

Cita Hernández, Fernández (1994), “La muestra es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (p.305).

La muestra de esta investigación estuvo representada por ocho (8) personas, la cual está conformada por (1) Supervisor, cinco (05) Vendedores, un

(1) Presidente y un (01) Vicepresidente, ya que la información que se requiere para esta investigación se puede obtener a través de ellos.

## **Cuadro 2**

### **Representación de la muestra objeto de estudio.**

<b>CARGOS</b>	<b>NUMERO DE PERSONAS</b>
<b>SUPERVISORES</b>	<b>1</b>
<b>VENDEDORES</b>	<b>5</b>
<b>PRESIDENTE</b>	<b>1</b>
<b>VICEPRESIDENTE</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

**Fuente Cuadro 1.**

## **Técnica**

La técnica que se utilizó es la encuesta, la cual según Brito (1992), “es la que permite obtener información de fuentes primarias y secundarias. Entre las técnicas más utilizadas por los investigadores se puede nombrar: encuestas, entrevistas, observación, análisis de contenido y análisis de documentos” (p.50).

## **Instrumento de Medición**

Explica Hernández, Fernández “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.346).

Por consiguiente, el cuestionario según Hernández, Fernández (1994) plantean que es un “Test que consiste en presentar una lista de preguntas que generalmente, se responde por escrito y que se refieren a datos personales, opiniones, gustos, intereses, comportamientos diversos y sentimientos” (P.124)

Y para la obtención de la información se elaboró y aplicó un instrumento: una encuesta, la misma es realizada en función de las variables de estudio con preguntas cerradas (sí y no) para ser aplicadas a los supervisores y los vendedores.

### **Prueba Piloto**

Determina Hernández R., y Otros (ob. Cit.), “ la prueba piloto se realiza con una pequeña muestra (inferior a la muestra definitiva)” (p.366).

Una vez validado el instrumento, se aplicó a una muestra piloto conformada por cinco (5) personas, pertenecientes a una empresa de Equipos Médicos de otra localidad que no forma parte de la muestra seleccionada.

### **Información Suministrada por la Prueba Piloto.**

#### **Validez**

Según Hernández, Fernández (1994), “en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p.346).

Para los efectos de esta investigación la validación del instrumento se realizó con el Juicio de Expertos, dos (02) de contenido en Administración de Recursos Humanos, y uno (01) en metodología, quienes emitieron sus juicios en cuanto a los siguientes criterios:

- Redacción
- Ortografía
- Correspondencia con Objetivos
- Correspondencia con Indicadores

El medio para validar dicho instrumento cumplió con las siguientes fases:

### **Cuadro 03**

#### **Expertos Validadores.**

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Especialidad</b>
Lilian Buada	Lic. Administración de Recursos Humanos
Nancy González	Lic. Administración de Recursos Humanos
Orestes Salermo	Lic. Administración de Recursos Humanos

A los Expertos se le fue entregada la siguiente información:

- Carta de Presentación.
- Hoja para registrar validación del instrumento
- Tabla de operalización de variables
- Carta de validación del instrumento

### **Confiabilidad**

Con respecto a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Sampieri lo definen como “el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares. (p.348).

Se realizó una prueba piloto a un pequeño grupo seleccionado, en este caso a cinco (05) personas, pertenecientes a una empresa de equipos médicos de otra localidad con características similares, que no forman parte de la muestra seleccionada.

La confiabilidad fue determinada a través del coeficiente KR-20. Kuder y Richardson (1973). “Coeficiente que se aplica para estimar la confiabilidad de una medición. (p. 354).

Para la aplicación de este método es necesario calcular el número de preguntas de la prueba, la proporción de individuos que responden correctamente cada pregunta, la proporción de personas que responden incorrectamente cada ítem y la consecuencia típica de los resultados del cuestionario.

La formula empleada fue la siguiente:

$$KR-20 = \frac{n}{n-1} \times \frac{[1 - \sum p.q]}{St^2}$$

Donde:

**n** = Número de preguntas de la prueba

**p** = Proporción de sujetos que responden correctamente cada ítem.

**q** = Proporción de sujetos que responden incorrectamente cada ítem (q = 1-p).

**pq** = Producto de la proporción de las respuestas correctas por la proporción de las preguntas incorrectas.

$\sum$  = Signo de la sumatoria para indicar que se deben sumarse los productos

Anteriores.

$St^2$  = Varianza de los resultados de la encuesta o cuestionario.

En consideración que entre más cerca de uno (1) este “r”, más alto es el coeficiente de confiabilidad, en este caso el resultado obtenido fue de: 0,75, y se ubicó dentro del rango alto, lo cual es considerado aceptable para que un instrumento sea confiable, ya que todos los ítem miden lo que se desea medir.

## **Procedimiento de la Investigación**

### 1.- Revisión Bibliográfica

Primero se efectuó la búsqueda de información relacionada con el tema de estudio, para así sustentar desde el punto de vista teórico la investigación, se realizó el planteamiento del problema se indicaron los objetivos y se realizó la justificación del problema, seguidamente se clasifico y analizo la bibliografía la cual sirvió para la elaboración del marco referencial.

### 2.- Diseño de la Investigación.

De acuerdo con la bibliografía se realizó el diseño de la investigación que se adaptó a la solución del problema, se elaboró la operacionalización de las variables, donde se diseñó el instrumento de recolección de datos.

### 3.- Validez del Instrumento.

A fin de evaluar la redacción y pertinencias de los ítem del instrumento, se validó a través del Juicio de Experto, el cual estuvo representado por tres jueces.

### 4.- Muestra Piloto.

La prueba piloto fue aplicada a cinco (05) trabajadores de una empresa de otra localidad para determinar la confiabilidad del instrumento y aplicarlo a la muestra seleccionada.

### 5.- Recolección y Procesamiento de Datos.

Se recolectó la información obtenida a través del instrumento y se tabularon los datos.

### 6.- Análisis de los Datos.

Se interpretaron los resultados obtenidos a través de los ítems de la encuesta.

## 7.- Presentación de Conclusiones y Recomendaciones.

Se procedió a elaborar y a presentar las conclusiones y recomendaciones con base a los objetivos planteados.

### **Cuadro 04**

#### **Conceptualización de Variables**

Diagnosticar la implementación de un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de la empresa Corporación Mediar, C.A.

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>
<b>CAPACITACIÓN</b>	<p>Es un medio de desarrollar competencias en las personas para que sean más productivas creativas e innovadoras y puedan contribuir mejor a los objetivos organizacionales y sen cada vez mas valiosas.</p> <p><b>Chiavenato, I. (ob.cit.)</b></p>	<p>Es dotar a una persona de Habilidades y conocimientos para que pueda optar por un puesto diferente al suyo.</p>
<b>NECESIDADES DE CAPACITACION</b>	<p>Son las carencias de preparación profesional de las personas, es decir, la diferencia entre lo que una persona debería hacer y aquello que realmente sabe y hace.</p> <p><b>Chiavenato, I. (ob.cit.)</b></p>	<p>Son la falta de preparación que tiene un trabajador dentro de su puesto, es la carencia de conocimientos en su desempeño laboral.</p>

**Cuadro 5. Operalización de Variables.**

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM</b>
<b>IDENTIFICAR EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO QUE ACTUALMENTE IMPARTE LA EMPRESA CORPORACIÓN MEDIAR, C.A.</b>	<b>PROCESO DE CAPACITACIÓN</b>	- DIAGNOSTICO	-INVENTARIO DE LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO	1
		- DISEÑO	-ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO	2
		- IMPLEMENTACIÓN	-APLICACIÓN Y CONCLUSIÓN DEL PROGRAMA	3
		- EVALUACIÓN	-VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS	4
				5
<b>DETERMINAR LAS NECESIDADES DE ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO PARA LA EMPRESA.</b>	<b>NECESIDADES DE ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN</b>	- CARENCIA DE PREPARACIÓN PROFESIONAL.	- FALTA DE CONOCIMIENTOS	6
		- HABILIDADES	- COMPETENCIAS TÉCNICAS	7
			- COMPETENCIAS HUMANAS	8
		- CONOCIMIENTO		9
				10

## **CAPITULO IV PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento, que en este caso fue la encuesta, aplicada a ocho (08) empleados de la empresa Corporación Mediar, C.A.

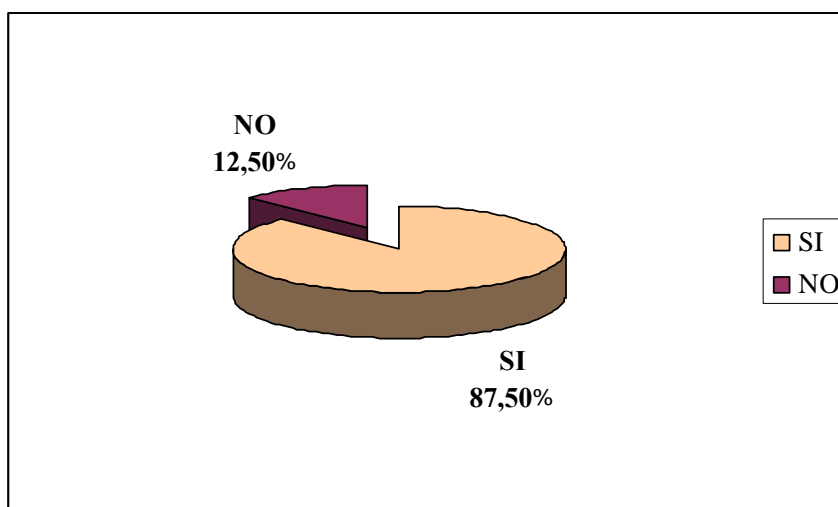
Los resultados obtenidos permitieron hacer un análisis de las variables de estudio según los objetivos y las bases teóricas de la investigación.

Toda la información recopilada por medio de la encuesta, se presenta en una tabla por ítems, seguida de gráficos con sus respectivos análisis, especificados de acuerdo con las respuestas obtenidas, midiendo cada ítem por porcentajes de cada respuesta positiva y negativa.

**Ítem N° 1. ¿La Empresa realiza un diagnóstico de sus necesidades de? Entrenamiento?**

**Cuadro 06**  
**Diagnostico Necesidades de Entrenamiento.**

ALTERNATIVA	Fi	%
SI	7	12,5%
NO	1	87,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



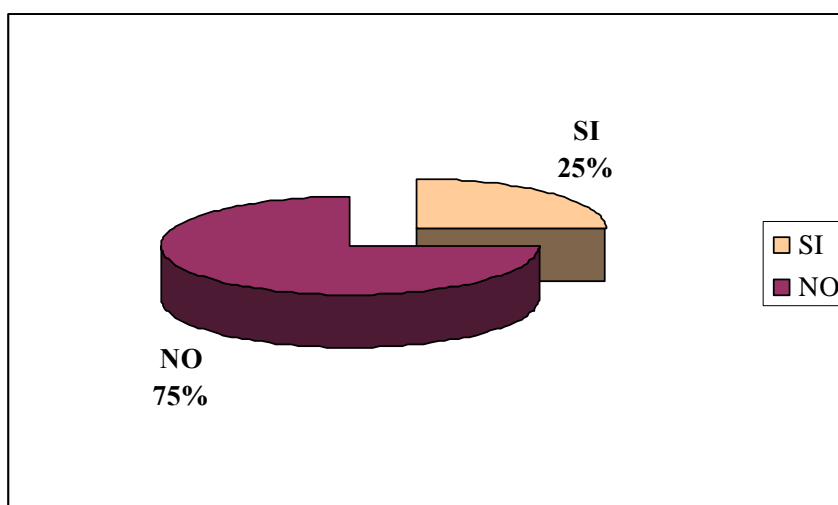
**Grafico 1.**  
**Representación grafica de la respuesta dada en el Ítem N° 1.**

En este gráfico se puede constatar que la Empresa Corporación Mediar, C.A., no realiza un diagnóstico de las necesidades de entrenamiento, ya que al ser aplicada la encuesta al personal de la misma, respondió el 87,5% que NO y solo el 12,5% que SI. La empresa debe recabar la información necesaria para programar el entrenamiento de manera útil y eficaz para el trabajador. Por consiguiente la empresa debe realizar un diagnóstico de las necesidades que los vendedores en este caso puedan presentar, ya que por este medio se podrá conocer las carencias de preparación profesional de cada una de las personas.

**Ítem N° 2. ¿La Empresa realiza algún programa de entrenamiento para satisfacer las necesidades diagnosticadas?**

**Cuadro 07**  
**Programa de Entrenamiento.**

ALTERNATIVA	Fi	%
SI	2	25%
NO	6	75%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



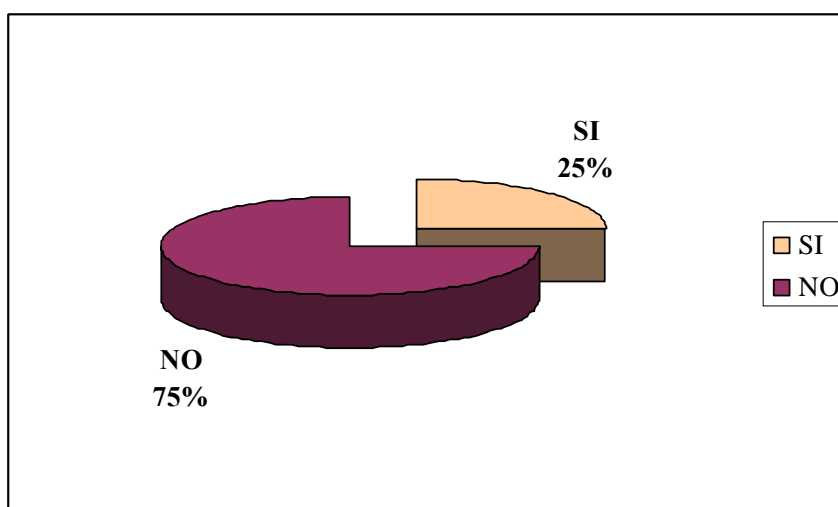
**Gráfico 2**  
**Representación gráfica de la respuesta dada en el Ítem N° 2.**

Queda claramente demostrado que la empresa Corporación Mediar, C.A., no posee un programa de entrenamiento para satisfacer las necesidades que este presentando el personal que allí labora, ya que en la encuesta aplicada el 75% del personal respondió que NO y el 25% que la empresa SI realiza programas de entrenamiento. Por consiguiente la empresa tendrá que aplicar un programa de entrenamiento ya que el mismo será elaborado después de detectar cuales son las necesidades de capacitación que poseen los trabajadores, a fin de alcanzar los objetivos, tomando en cuenta las necesidades de capacitación que poseen los vendedores.

**Ítem N° 3. ¿La Empresa aplica o pone en práctica lo expuesto en programas de entrenamiento dictados con anterioridad?**

**Cuadro 08**  
**Programas de Entrenamiento, Anteriores.**

ALTERNATIVA	Fi	%
SI	2	25%
NO	6	75%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



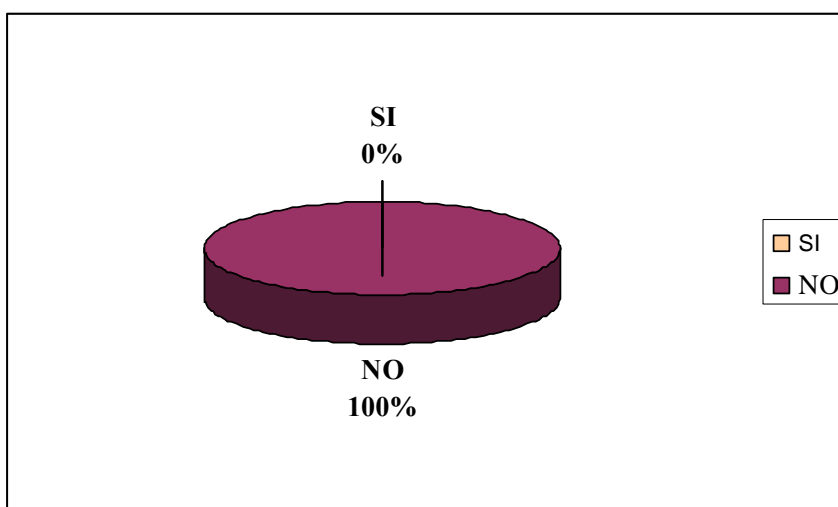
**Gráfico 3**  
**Representación gráfica de la respuesta dada en la Ítem N° 3.**

Por medio del personal que labora en la empresa Corporación Mediar, C.A., se confirmó que la empresa no aplica o pone en práctica todo lo expuesto en programas de entrenamiento dictado con anterioridad, ya que en este Ítem el personal nos respondió que NO en un 75% y solo el 25% que SI. De esta manera encontró lo que pudiera ser una falla que puede estar afectando la productividad de los vendedores.

**Ítem N° 4. ¿La Empresa conduce a realizar lo observado en cualquier programa de entrenamiento que se dicte?**

**Cuadro 09**  
**Programas de Entrenamiento.**

ALTERNATIVA	Di	%
SI	0	0
NO	8	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



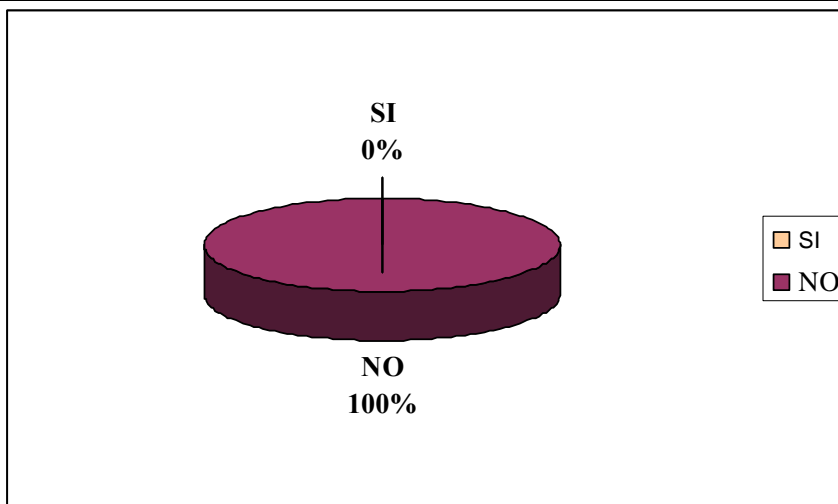
**Gráfico 4**  
**Representación gráfica de la respuesta dada en el Ítem N° 4.**

En este Ítem se percibe que la empresa Corporación Media, C.A., no aplica todo lo que puedan observar o aprender en los programas de entrenamiento que se dicten, según las respuestas de los empleados la cual fueron de un 100% Negativa. Los programas deben cubrir cuales son las necesidades tanto de la organización como de los participantes proporcionando, desarrollo de habilidades y conocimientos necesarios.

**Ítem N° 5. ¿Su supervisor inmediato verifica si usted realiza sus funciones aplicando lo aprendido en el programa de entrenamiento?**

**Cuadro 10**  
**Supervisión.**

ALTERNATIVA	Fi	%
SI	0	0
NO	8	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



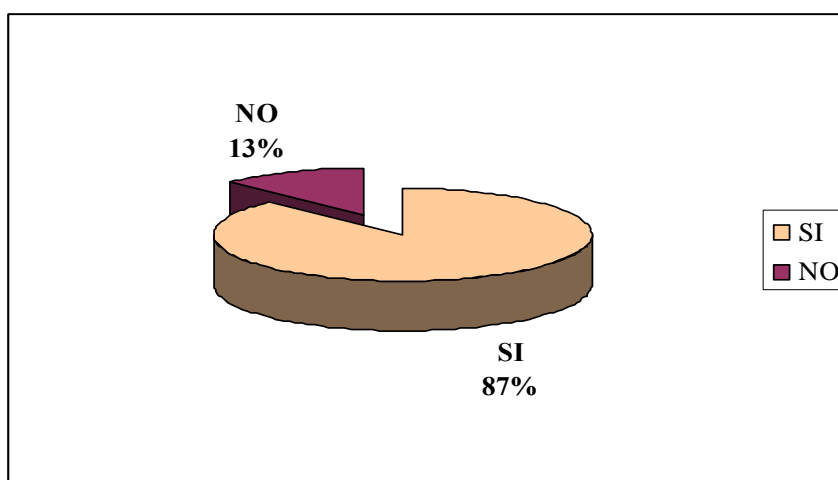
**Gráfico 5**  
**Representación gráfica de la respuesta dada en el Ítem N° 5.**

El supervisar el proceso productivo de los trabajadores y de la organización en si, es una manera de conocer los obstáculos que se presentan para lograr una mayor productividad dentro de la organización, estar al tanto de las debilidades del personal o productos rechazados entre otros de igual importancia. Se puede observar que en Corporación Mediar, C.A., el supervisor inmediato no verifica con frecuencia si las funciones son aplicadas con lo aprendido en los programas de entrenamiento, ya que el 100% de los vendedores alegaron que NO son supervisados con tal fin, siendo este otra de las razones por la cual la productividad es deficiente en las organizaciones.

**Ítem N° 6. ¿Considera usted que le falte algún tipo de conocimiento en determinadas áreas de la organización para la realización de sus labores?**

**Cuadro 11  
Conocimiento.**

ALTERNATIVA	Fi	%
SI	7	87,5 %
NO	1	12,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



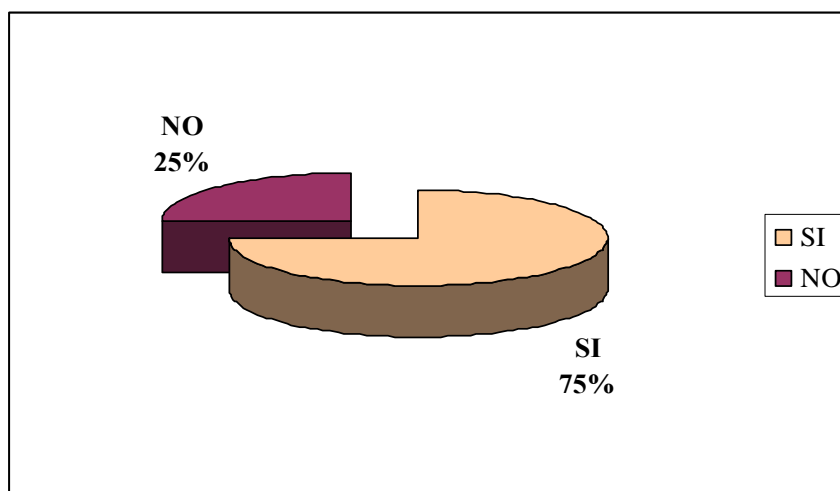
**Gráfico 6  
Representación gráfica de la respuesta dada en el Ítem N° 6.**

El 87,5% del personal de Corporación Mediar, C.A., afirma que le es necesario conocimientos en determinadas áreas de la organización para la realización de sus labores y obtener una mayor productividad. Mientras que el 12,5% se siente lo suficientemente capacitado para sus funciones. Los seres humanos poseen habilidades y destrezas que quizás desconozcan, por tal razón se deben dar un entrenamiento e interrelacionar al personal uno con otros en diferentes medios de trabajos, facilitándole conocimientos variados y así conocer en cual áreas se desempeña mejor y obtener mayor productividad.

**Ítem N° 7. ¿Considera usted necesario poseer competencias técnicas para lograr un buen desempeño en su puesto de trabajo?**

**Cuadro 12**  
**Competencias Técnicas.**

ALTERNATIVA	Fi	%
SI	6	75 %
NO	2	25 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



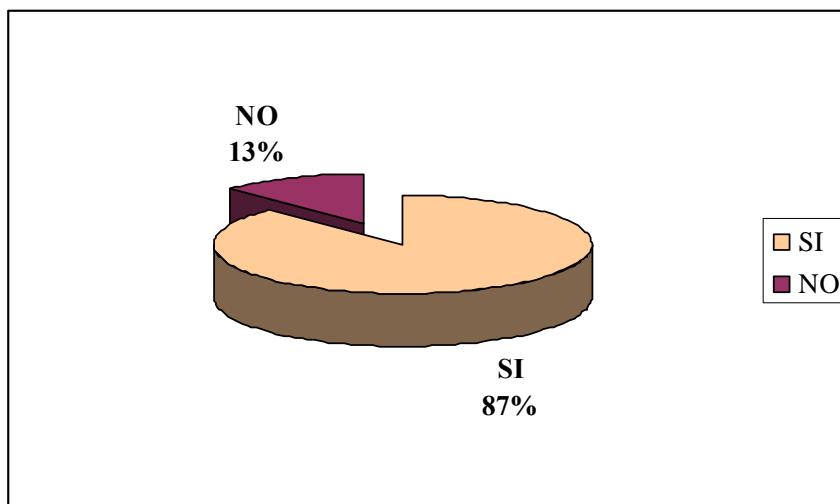
**Gráfico 7**  
**Representación gráfica de la respuesta dada en el Ítem N° 7.**

Las competencias son también atributos personales visibles que se aportan al trabajo, o a los comportamientos para lograr un desempeño idóneo y eficiente. Por consiguiente en Corporación Mediar, C.A. los vendedores creen necesario poseer competencias técnicas para lograr un buen desempeño en su puestos de trabajo en un 75%, mientras que solo el 25% no lo cree necesario, recordando que las competencias laborales son aptitudes de las personas para desempeñar una misma tarea con diferentes contextos.

**Ítem N° 8. ¿Considera usted necesario las competencias emocionales en su puesto de trabajo?**

**Cuadro N° 13 Competencias Emocionales.**

ALTERNATIVA	Fi	%
SI	7	87,5 %
NO	1	12,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**Gráfico 8**

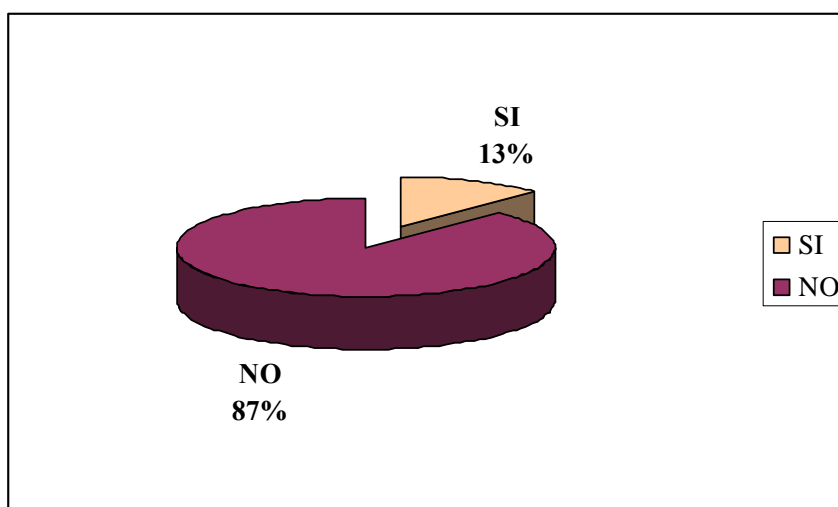
**Representación gráfica de la respuesta dada en el Ítem N° 8.**

Al igual que el Ítem anterior, las competencias emocionales integran elementos característicos del ser humano, siendo consideradas como necesarias por los trabajadores de Corporación Mediar, C.A., en un 87,5% mientras que el 12,5% no cree dichas competencias, necesarias para sus puestos de trabajo.

**Ítem N° 9. ¿La Empresa le da alguna importancia a sus competencias técnicas y emocionales?**

**Cuadro N° 14 Competencias Técnicas y Emocionales.**

ALTERNATIVA	Fi	%
SI	1	12,5 %
NO	7	87,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**Gráfico 9**

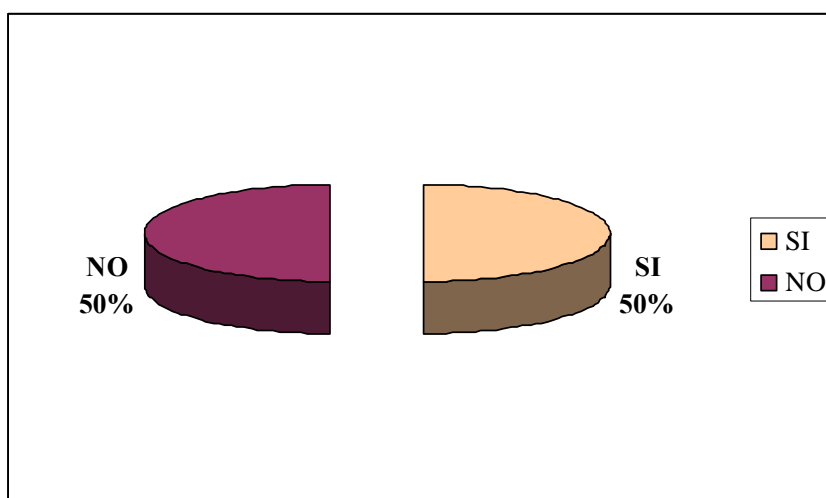
**Representación gráfica de la respuesta dada en el Ítem N° 9.**

La empresa Corporación Mediar, C.A., no le da importancia a las competencias técnicas y emocionales de los trabajadores, confirmado con un 87,5% por sus trabajadores, de los cuales el 12,5% le parece que si le dan importancia.

**Ítem N° 10. ¿Considera poseer el entrenamiento necesario para realizar con éxito su trabajo?**

**Cuadro 15**  
**Entrenamiento Necesario.**

ALTERNATIVA	Fi	%
SI	4	50 %
NO	4	50 %
TOTAL	8	100%



**Grafico 10**  
**Representación grafica de la respuesta dada en el Ítem N° 10.**

En la Empresa Corporación Mediar, C.A. el 50% de sus trabajadores dice que posee un entrenamiento necesario para la realización de sus funciones exitosamente, mientras el otro 50% dice no poseer dicho entrenamiento para el buen cumplimiento de sus funciones. El entrenamiento es el proceso por medio el cual se va a enseñar al empleado todo lo relacionado con el puesto o el cargo que va a desempeñar para que de esta manera sea más productivo su trabajo. Si no se posee, no se obtendrá una buena productividad y solo se llevaran por la experiencia que halla obtenido el trabajador en sus empleos pasados.

## CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

La capacitación y el adiestramiento del Recursos Humanos en cualquier organización, es un factor categórico para el logro de los objetivos personales y organizacionales.

Por consiguiente, es indispensable que se realicen estos procesos de adiestramiento y capacitación dentro de las organizaciones, ya que a través de éste se obtienen resultados favorables para los trabajadores y la organización en si.

Por tal razón, se realizo el estudio para la implementación de un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de la empresa Corporación Mediar, C.A.

Partiendo del primer objetivo específico que fue: **Diagnosticar la implementación de un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de la Empresa Corporación Mediar, C.A.**, se pudo comprobar que es muy deficiente la capacitación y el adiestramiento que perciben los trabajadores, en este caso los vendedores, al ingresar a la organización y aun estando en su nómina, ya que la gran parte de los trabajadores afirman no poseer un programa de entrenamiento para satisfacer sus necesidades y alcanzar metas a largo plazo y mucho menos adquirir conocimientos en poco tiempo que les ayude.

A pesar que la gran parte de los trabajadores están seguros de poseer eficacia, ser exactos en sus funciones y realizar con propiedad sus tareas, no esta demás adquirir conocimientos, habilidades, destrezas, que no se ponen en práctica tal vez por ignorar que se poseen.

Por consiguiente, los vendedores de la Empresa Corporación Mediar, C.A., coinciden en su totalidad, en que su supervisor inmediato no supervisa la manera en que cada uno de estos realiza o aplica sus conocimientos adquiridos e incluso

la carencia de adiestramiento y capacitación que pueda presentar cada uno de ellos.

En relación con segundo objetivo específico, el cual pretendió determinar las necesidades de un plan de capacitación y adiestramiento para el departamento de ventas de la empresa Corporación Mediar, C.A., por lo cual los trabajadores encuestados en su gran mayoría afirman que es necesario el conocimiento en determinadas áreas de la organización, al igual que las competencias, los diferentes tipos de habilidades que presentan los trabajadores en las diferentes organizaciones.

Sin embargo, existe coincidencia, entre los trabajadores que opinan que poseen el entrenamiento necesario para cumplir eficazmente sus funciones y los que no creen poseerlo.

En cuanto a los resultados obtenidos por medio del instrumento de recolección de datos, los cuales son de absoluta confiabilidad y verídicos, ya que fueron suministrados por los trabajadores de Corporación Mediar, C.A., es necesario implementar un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de dicha empresa, ya que se pudo notar que la gran parte de los vendedores no han percibido resultados favorables con el adiestramiento que la empresa les ha facilitado, por lo que este proceso debería ser constantemente y sobre todo estar muy pendiente de las necesidades de capacitación que presenten cada uno de los vendedores, para obtener mayor productividad con el mejor personal altamente capacitado, porque a medida que pasan los años se van innovando mas métodos y técnicas a nivel organizacional y profesional. Las organizaciones deben tener presente el preparar a su personal de acuerdo a las exigencias que se estén presentando en el mercado laboral, estando siempre al mismo nivel o quizás mas alto que las demás organizaciones.

## Recomendaciones

Después de analizar los resultados que se obtuvieron por las encuestas realizadas, con relación al tema propuesto, se dan las siguientes recomendaciones a la Empresa Corporación Mediar, C.A., esperando que sean tomadas en cuenta para alcanzar los objetivos y las metas de la organización y sobre todo las de los trabajadores.

1. Detectar las necesidades de capacitación y adiestramiento de los vendedores. Después de detectar las necesidades, se hace necesario elaborar el programa de adiestramiento, para luego ser dictados y realizar el seguimiento.
2. Ejecutar a menudo programas de capacitación y adiestramiento a los vendedores, que le permita el logro de metas y la adquisición de conocimientos en poco tiempo.
3. Que los programas de capacitación y adiestramiento permanezcan actualizados, evitando que sean obsoletos en cuanto a los métodos aplicados.
4. Dotar a los vendedores de los nuevos métodos y técnicas que existen en el mercado de la electromedicina.
5. Evaluar y supervisar continuamente las funciones realizadas por cada uno de los vendedores de la empresa.
6. Incentivar y/o motivar a los vendedores, para lograr la cooperación y participación en la empresa.
7. Orientar a los vendedores, en su toma de decisiones.
8. El programa de capacitación y adiestramiento, no debería ser aplicado solo al personal de ventas, sino a todo los trabajadores que lo requieran, estén desempeñándose en el área que sea.
9. Ejecutar estos programas a todos los trabajadores, sin discriminación, y sin importar la posición o el rango que posean dentro de la organización.

## BIBLIOGRAFIA

Arguinzones N. (2003), Trabajo Especial de Grado Titulado: *Diagnostico de necesidades de adiestramientos para el personal de soldadura de la empresa Metalmecánica Metalpecas*. Para optar al Título de Técnico Superior Universitario en Administración de Recursos Humanos en el Colegio Universitario de Los Teques.

Benavides O. (2002). *Competencias y Competitividad Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Colombia. Mc Graw Hill.

Chiavenato. I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogota Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

Dolan S. Randel S., Valle R. (1.999). *La Gestión de los Recursos Humanos*. España. Editorial Mc Graw Hill.

Enciclopedia Universal Multimedia (1999).

García Pelayo y Gross (1988). *Pequeño Larousse Ilustrado*. Ediciones Larousse.

Gary Dessler. (1998). *Administración de personal*. Editorial Prentice Hall.

Hernández R., Fernando C., Batista P. (2003). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill.

Manual (1998). *Universidad Pedagógica Experimental Libertador*. Caracas Vicerrectorado De Investigación y Postgrado.


Méndez C. (2002) . *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Colombia. Mc Graw Hill – interamericana.

Pérez J. (2000) En su Trabajo especial De Grado Titulado: **Informe de Acreditación por Experiencia Manual del Supervisor de Ventas de Promesa, C.A.** Para optar al Título de Técnico Superior Universitario en Mercadeo en el **Instituto Universitario de Tecnología Industrial “Rodolfo Loero Arismendi”**.

Reyes M, Serrano M, (2003) en su Trabajo Especial de Grado Titulado. **Diseño de un programa de adiestramiento en seguridad industrial dirigido al personal del área de galvanizado por inmersión en caliente de la Empresa C.A. Armco Venezolana.**

UPEL Manual De Tesis (2003). *Especialización y Tesis Doctorales*. Caracas Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Werner, W. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Colombia. Mcgraw-Hill.



# ANEXOS



República Bolivariana de Venezuela  
Ministerio de Educación Superior  
Colegio Universitario de los Teques  
“Cecilio Acosta”

Carrera: Administración Mención: Recursos Humanos

**ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE UN PROGRAMA DE  
CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DIRIGIDO A LOS  
VENDEDORES DE LA EMPRESA CORPORACION MEDIAR, C.A.**

Trabajo Especial de Grado para optar al título de Técnico Superior Universitario  
en Administración Mención Recursos Humanos

Facilitadora: Carmen Salazar  
Tutor: Olivo Félix  
Sección: 22

Autores:  
Portales Yelitza C.I.12.416.936  
Pacheco Eliana C.I.16.369.968

Los Teques, Marzo de 2006

República Bolivariana de Venezuela  
Ministerio de Educación Superior  
Colegio Universitario de Los Teques  
“Cecilio Acosta”

Estimado Profesor:

Nos dirigimos a usted en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración, en cuanto a validar como experto, el instrumento de recolección de información, el cual forma parte de un trabajo de investigación titulado: diagnóstico para la implementación de un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de la empresa Corporación Mediar, C.A., para optar al título de Técnico Superior Universitario, mención Administración de Recursos Humanos.

Seguidamente se le anexa:

- Instrucciones
- Tabla de operacionalización de variables y el instrumentos
- Matriz de validación

Agradeciendo de antemano la colaboración y disposición de su valioso tiempo.

Atentamente,

Eliana Pacheco y Yelitza Portales

## INSTRUCCIONES

A fin de realizar la validez del contenido y la validez aparente del cuestionario de opinión, que a continuación se le presenta, es recomendable que usted realice las siguientes actividades:

1. Leer detenidamente la tabla de operacionalización de variables, la tabla de especificaciones y el cuestionario en cuestión.
2. Emitir una conclusión acerca de la pertenencia entre objetivos, variables, dimensiones e indicadores con los ítems propuestos en el instrumento.
3. Determinar la calidad técnica de cada uno de los ítems, así como la adecuación de estos al nivel cultural, social y educativo de la población.
4. Registrar sus observaciones en la hoja dispuesta para ello.
5. Realizar las mismas actividades para los 15 ítems que conforman el cuestionario de opinión.
6. Se agradece firmar como constancia de su revisión como experto.

## VALIDACION DE EXPERTO

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad: \_\_\_\_\_

Lugar de Trabajo: \_\_\_\_\_

### 1. Título de la Investigación

Estudio para la implementación de un Programa de Capacitación y Adiestramiento dirigido a los Vendedores de la Empresas Corporación Mediar, C.A

### 2. Objetivos de la Investigación

#### a) General

- Diagnosticar la implementación de un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de la Empresa Corporación Mediar, C.A.

#### b) Específicos:

- Identificar el proceso de capacitación y adiestramiento que actualmente imparte la empresa Corporación Media, C.A.
- Determinar las necesidades de elaborar un plan de capacitación y adiestramiento para el departamento de ventas de la empresa Corporación Mediar, C.A.

### 3. Juicio de Experto:

- a) Considerar que los items del cuestionario están relacionados con los objetivos de la investigación (responder en matriz anexa).
- b) Existe pertinencia entre las variables, los indicadores y los items presentados para realizar la investigación (responder en matriz anexa).
- c) Considera que hay secuencia, coherencia y redacción en los items presentados para realizar la investigación (responder en matriz anexa).

### Matriz de Validación del Cuestionario

Items	Pertinencia de los Items con los objetivos			Pertinencia con las variables, indicadores e Items			Pertinencia con la secuencia, claridad, coherencia y redacción de los Items			Calidad Técnica y Representación			Observaciones
	S	MS	I	S	MS	I	S	MS	I	S	MS	I	
<b>1</b>													
<b>2</b>													
<b>3</b>													
<b>4</b>													
<b>5</b>													
<b>6</b>													
<b>7</b>													
<b>8</b>													
<b>9</b>													
<b>10</b>													
<b>11</b>													
<b>12</b>													
<b>13</b>													
<b>14</b>													
<b>15</b>													

Simbología de la Matriz Anexa

**S:** Suficiente

**MS:** Medianamente suficiente

**I:** Insuficiente

\_\_\_\_\_  
Firma

República Bolivariana de Venezuela  
Ministerio de Educación Superior  
Colegio Universitario de Los Teques  
“Cecilio Acosta”  
Carrera: Administración Mención: Recursos Humanos

## **INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

Elaborado por:  
Portales Yelitza  
Pacheco Eliana

Los Teques, Marzo de 2006  
República Bolivariana de Venezuela  
Ministerio de Educación Superior  
Colegio Universitario de Los Teques  
“Cecilio Acosta”

## ENCUESTA

Estimado Vendedores:

Solicitamos su atención para responder este cuestionario que forma parte de una investigación para optar al título de Técnico Superior Universitario, mención Administración de Recursos Humanos, con la finalidad de recabar información Ohacia un diagnostico para la implementación de un programa de capacitación y adiestramiento dirigido a los vendedores de la empresa Corporación Mediar, C.A.

La presente encuesta es de carácter anónimo y los datos obtenidos serán tratados confidencialmente.

El instrumento consta de dos partes, la primera trata lo referente a las habilidades y destrezas, la segunda a productividad, creatividad y la necesidad de capacitación que pueda poseer como vendedor.

Agradecemos de antemano la atención prestada

Bachilleres: Portales Yelitza  
Pacheco Eliana

## ENCUESTA

Se le agradece al personal de Corporación Mediar, C.A. responder todas las preguntas de la encuestas, colocando una X en SI o NO, según sea su manifestación.

<i>PREGUNTAS</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>
1. ¿La empresa realiza un diagnostico de sus Necesidades de entrenamiento?		
2. ¿La empresa realiza algún programa de entrenamiento para satisfacer las Necesidades diagnosticadas?		
3. ¿La empresa aplica o pone en práctica lo expuesto en los programas de entrenamiento dictados con anterioridad?		
4. ¿La empresa conduce a realizar lo observado en cualquier programa de entrenamiento que se dicte?		
5. ¿Su supervisor inmediato verifica si Usted realiza sus funciones aplicando lo aprendido en el programa de entrenamiento?		
6. ¿Considera que le falte algún tipo de conocimiento en determinadas áreas de la organización?		
7. ¿Considera que es necesario poseer competencias técnicas para lograr un buen desempeño en su puesto de trabajo?		
8. ¿Considera usted necesario las competencias emocionales en su puesto de trabajo?		
9. ¿La empresa le da alguna importancia a sus competencias técnicas y emocionales?		
10. ¿Considera poseer el entrenamiento necesario para realizar con éxito su trabajo?		



**SONY**



**KaWe**

**MEDICAL ILLUMINATION**  
INTERPRETATION

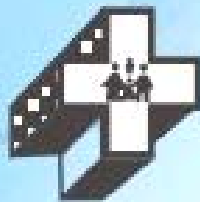
**LÍSTEM**



ROYAL MEDICAL LTD., CO.



PHARMACEUTICAL INNOVATIONS, INC.



**Corporación Mediar, C.A.**

LA MEJOR ALTERNATIVA EN SISTEMAS Y EQUIPOS MÉDICOS



**OsteoSys** *View*



**HADECO**



medical**ECONET**



HONDA ELECTRONICS, CO., LTD.

