

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

Uso de capacitación y fortalecimiento por la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMB, C.A.

Realizado por el (la) Br. Andrea Rodas

C.I. N° 29736119 cursante de la carrera de Relaciones Industriales

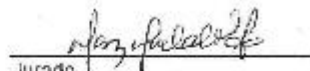
hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: 20  (Buena)

APROBADO

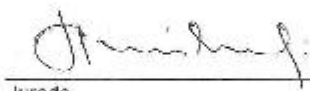
NO APROBADO

El Jurado

  
Tutor Académico (Coordinador)  
Nombre: Nancy Molina  
C.I.: 30230329

  
Jurado  
Nombre: Mary Harbado  
C.I.: 33963004



  
Jurado  
Nombre: Dania Moreno  
C.I.: 3027385

Fecha: 03/07/2023

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: Plan de Capacitación y Adiestramiento para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GRUPO WMRCA

Realizado por el (la) Br. Yornelis Cridal

C.I. N° 24917348 cursante de la carrera de Oficinas Industriales hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: 20  (veinte)

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

[Signature]  
Tutor Académico (Coordinador)  
Nombre: Mayra Nolasco  
C.I.: 30650374

[Signature]  
Jurado  
Nombre: Mery Heciberto  
C.I.: 3395864



[Signature]  
Jurado  
Nombre: Dania Herrera  
C.I.: 3027388

Fecha 02 de 2023



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE CAPACITACIÓN Y  
ADIESTRAMIENTO PARA LA  
MEJORA DEL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA GRUPO WMR, C.A.**

**Autor(es)**

Rodarie Andrea CI.29.736.119

Vidal Yormelis 24.917.348

Urb. Yuma II, calle N.º 3. Municipio San Diego



Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**“PLAN DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO PARA LA MEJORA DEL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO  
WMR, C.A.”**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de  
Licenciada en Relaciones Industriales

**Autores:**

Rodarie Andrea CI.29.736.119

Vidal Yormelis 24.917.348

**Tutora:**

Licda. Maruja Molina

San Diego, junio 2023



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIECIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Mediante la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado, elaborado por el(a), los ciudadano(a) Andrea Rodarie y Yormelis Vidal, titular de la cédula de identidad N.º V-29.736.119 y V- 24.917.348, para optar al grado académico de Licenciado en Relaciones Industriales, cuyo título es **“PLAN DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO WMR, C.A.”**, adscrito a la línea de investigación: Provisión, mantenimiento y desarrollo del capital humano, y declaro que acepto la tutoría del mencionado Proyecto de Trabajo de Grado durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de la Universidad José Antonio Páez.

En San Diego, a los 07 días del mes de febrero del año dos mil veintitrés (2023).

Tutor Académico  
Licda. Maruja Molina  
CI. 10.610.324

## DEDICATORIA

A mis queridos padres Katerina De Amicis y Willyams Rodarie, por su amor y por ser mi fuente de inspiración, motivación y confianza. Gracias por brindarme todo su apoyo para alcanzar mis metas. Este trabajo es una forma de agradecerles por su constante apoyo y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles.

A mis hermanos Gabriela, Silvio y Mac Artur por acompañarme en este camino, por apoyarme desde principio hasta fin por ser tan buenos y admirables y sobre todo por brindarme un consejo en el momento oportuno.

A mis cuñados Néstor y Gabriela, por apoyarme en todo momento y saber aconsejarme en los momentos oportunos.

A mis sobrinos, por su cariño, amor, y sus grandes manifestaciones de afecto, son una gran bendición.

A mis primos, quienes han sido una fuente inagotable de apoyo, por siempre estar para mí en todo momento.

A mis demás familiares como Tios, Tias, Abuelos por estar siempre presentes, por apoyarme y confiar en mí.

A mis amigos, por las risas y el estudio. Por las conversaciones estimulantes, y los momentos que compartimos juntos.

Y a todas las personas que desinteresadamente me ayudaron.

**Rodarie Andrea**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios, por su infinita sabiduría y misericordia que me han permitido lograr todas y cada una de las metas que me he propuesto en la vida.

A mis Padres, por su amor, aprecio, afecto y sobre todo el apoyo que me han brindado a lo largo de todos estos años de vida, sin duda alguna no lo hubiera logrado sin ustedes.

A mi esposo, una persona muy especial, a quien dedico y agradezco todo el apoyo que me ha brindado a lo largo de todos estos años de relación, por su comprensión, y paciencia ante esta experiencia universitaria. Gracias por estar siempre allí, en los difíciles y mejores momentos de mi carrera.

A mi hijo, por enseñarme que nunca es tarde para empezar es por ello que hoy puedo decir con orgulloso que estoy a un paso de lograr una gran meta y quiero agradecerte por ser parte de ello. Tu amor, comprensión, y paciencia ante esta experiencia ha sido fuente de mi esfuerzo y todas las energías requeridas, te dedico este trabajo de grado con la esperanza de que siempre sigas adelante y luches por tus sueños.

A mis hermanas, por estar siempre presentes y por sus consejos clave en determinados momentos de mi vida y por su ayuda durante toda mi carrera.

A demás familiares por estar siempre presentes y por sus consejos. Por creer en mí y apoyarme.

A mis amigos por su apoyo y cariño incondicional, quienes siempre estuvieron a mi lado demostrando lo importante que es el amor en el camino de nuestras vidas.

Agradezco profundamente a todos ustedes ya que sin su valiosa ayuda alcanzar mis sueños no hubiera sido posible, gracias por la ayuda que me han otorgado para cumplir con todos mis propósitos.

**Vidal Yormelis**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser nuestro soporte espiritual y quien guía nuestros caminos durante la aventura de vivir.

A la Universidad José Antonio Páez, por habernos permitido cursar la carrera en tan ilustre casa de estudios.

A todos los profesores, que con ética y dedicación ofrecieron sus conocimientos con mucho aprecio.

A nuestra tutora académica Licda. Maruja Molina, por el apoyo, la guía e instrucción brindada para llegar a la culminación de esta investigación que nos ha dejado un valioso conocimiento, contribuyendo a nuestro crecimiento como profesionales.

A mis compañeras, por ser de esta experiencia universitaria haya sido la mejor de mi vida y de aquí en adelante les deseo el mejor de los éxitos.

A nuestras Familias por ser nuestro apoyo fundamental a lo largo de nuestra vida.

A todo el personal de la empresa Grupo WMR, C.A., por toda la colaboración brindada y especialmente a sus dueños quienes permitieron el desarrollo de la investigación en sus instalaciones.

A todas y cada una de las personas que han sido partícipes en esta etapa de nuestras vidas.

**Rodarie Andrea, Vidal Yormelis**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN INFORMATIVO .....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I .....	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento Del Problema.....	2
1.1.2 Formulación del Problema .....	5
1.2 Objetivo de la Investigación .....	5
1.2.1 Objetivo General .....	5
1.2.2 Objetivos Específicos .....	5
1.3 Justificación de la Investigación .....	6
1.4 Alcances y Limitaciones .....	7
CAPITULO II .....	2
MARCO TEÓRICO.....	2
2.1 Antecedentes .....	2
2.2 Bases teóricas .....	11
2.3 Bases Legales .....	17
2.4 Definición de términos básicos .....	18
2.5 Cuadro Técnico Metodológico.....	20
CAPITULO III.....	6
MARCO METODOLÓGICO.....	6
3.1 Tipo de Investigación .....	6
3.2 Diseño de Investigación.....	6
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	6
CAPITULO IV.....	6
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	6

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados .....	6
Fase I Diagnosticar la situación actual en el área de capacitación y adiestramiento de la empresa Grupo WMR, C.A. ....	6
Fase II Establecimiento de indicadores para el desarrollo del plan de capacitación y adiestramiento a través de una matriz DOFA, para la empresa Grupo WMR, C.A. .	37
CAPÍTULO V .....	40
LA PROPUESTA .....	40
5.1 Presentación de la Propuesta.....	40
5.2. Justificación de la Propuesta.....	40
5.3. Objetivos de la Propuesta .....	41
5.4 Factibilidad de la Propuesta.....	41
CUADRO N° 3 Costo total de Inversión y Capacitación-Adiestramiento.....	42
5.5 Desarrollo de la propuesta .....	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS .....	49
ANEXO.....	51

## LISTA DE CUADROS Y TABLAS

### Cuadros

CUADRO N° 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	20
CUADRO N° 3 Costo total de Inversión y Capacitación-Adiestramiento.....	42
CUADRO N° 2 Matriz DOFA - Estrategias .....	38

### Tablas

Tabla 1.- Capacitación.....	25
Tabla 2.- Actividades Laborales .....	26
Tabla 3.- Actividades Motivacionales.....	27
Tabla 4.- Actividades de Adiestramiento y Capacitación .....	28
Tabla 5.- Programa de Capacitación .....	29
Tabla 6.- Estrategias Organizacionales .....	30
Tabla 7.- Clima Organizacional.....	31
Tabla 8.- Apoyo.....	32
Tabla 9.- Capacitación en área de trabajo .....	33
Tabla 10.- Comunicación .....	34
Tabla 11.- Desempeño Laboral.....	35

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Capacitación .....	25
Gráfico 2.- Actividades Laborales .....	26
Gráfico 3.- Actividades Motivacionales .....	27
Gráfico 4.- Actividades de Adiestramiento y Capacitación.....	28
Gráfico 5.- Programa de Capacitación .....	29
Gráfico 6.- Estrategias Organizacionales .....	30
Gráfico 7.- Clima Organizacional.....	31
Gráfico 8.- Apoyo .....	32
Gráfico 9.- Capacitación en área de trabajo .....	33
Gráfico 10.- Comunicación .....	34
Gráfico 11.- Desempeño Laboral.....	35



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**“PLAN DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO PARA LA MEJORA DEL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO  
WMR, C.A.”**

**Autores:** Andrea Rodarie, Yormelis Vidal

**Tutor:** Lic. Maruja Molina

**Fecha:** febrero 2023

**RESUMEN INFORMATIVO**

Esta investigación tiene como propósito crear un plan de capacitación y adiestramiento para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A. ubicada en el C.C. Aerocentro, Municipio Valencia, Edo Carabobo; El objetivo general de este estudio consiste proponer un plan de capacitación y adiestramiento para la empresa Grupo WMR, C.A. Se tomaron en cuenta ciertos aspectos relevantes y resaltantes para el desarrollo de proyecto factible, El enfoque de la investigación fue cuantitativo debido a que se efectuó bajo el paradigma de la modernidad, considerando que se buscará analizar de forma descriptiva. En este sentido, la población estudiada estará constituida por un grupo de veintiséis (26) trabajadores que laboran y brindan sus servicios en las empresas Grupo WMR, C.A. La población a estudiar en este caso es finita y de fácil acceso, por lo cual no fue necesario determinar una muestra característica de la misma. Se puso en práctica para la recolección de datos, la técnica de la encuesta, y la observación directa, este plan de capacitación y adiestramiento representa para la empresa Grupo WMR C.A. mejoramiento del personal generando así un mejor ambiente laboral y un mejor desempeño de los trabajadores hacia la organización.

**Líneas de Investigación:** Provisión, mantenimiento y desarrollo del capital humano.

**Palabras Claves:** Adiestramiento, Capacitación, Desempeño Laboral, Trabajadores, Empresa.

## INTRODUCCIÓN

Uno de los principales objetivos de la gestión de RRHH es dotar a los empleados de competencias profesionales y ampliar las habilidades y capacidades del individuo para que su desempeño sea lo más satisfactorio posible, tanto para él como para la empresa en la que trabaja, y esto sucede durante el proceso. Adiestramiento, capacitación, formación y desarrollo, el recurso humano organizacional aprende cosas nuevas, crece como persona, construye relaciones con otros individuos, coordina lo hecho y se compromete a implementar mejoras, es decir, el proceso es bueno tanto para el empleado como para la empresa, porque integra las necesidades de los empleados, por otro lado, también integra las necesidades de la organización en base al logro de las metas establecidas. El adiestramiento y la capacitación siempre comienzan con aportes organizacionales que conducirán a la eficiencia y a la calidad.

En el presente trabajo se plantea diseñar un plan de capacitación y adiestramiento para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A., la cual fue fundada en el 2009, con el objetivo de satisfacer las necesidades de empaques para panaderías, pastelerías, restaurantes e industria en general, ubicada en el C.C. AeroCentro Valencia, presentando debilidades en las relaciones de su personal, específicamente en cuanto a motivación, comunicación e integración del equipo de trabajo, afectando directamente en la productividad y la consecución de objetivos, por lo que se requiere proponer estrategias organizacionales para la mejora el rendimiento laboral de sus trabajadores.

El estudio se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, y estará estructurado en cinco (5) capítulos donde se explica de manera detallada el propósito y los elementos que lo integran de manera congruente.

**Capítulo I, El planteamiento del problema,** breve reseña de la empresa, adicionalmente se despliega el objetivo general y específicos de la investigación los cuales

forman parte de la columna vertebral de la investigación, así mismo, se añade la formulación del problema realizadas por los investigadores y su justificación, lo que demuestra la importancia y relevancia del estudio, para concluir con el capítulo encontraremos los alcances y limitaciones del trabajo

**Capítulo II, Marco Teórico**, se describe por los antecedentes, los cuales han servido de base para el desarrollo del estudio y han permitido destacar las investigaciones que se han desarrollado en el área, además se encuentran presentes las bases teóricas, que permite tener una ubicación más exacta del tema y sirve como punto de partida para focalizar la investigación, por último, en este capítulo II encontraremos las bases legales y definición de términos básicos.

**Capítulo III, Marco Metodológico**, el cual engloba el tipo de investigación, diseño de investigación, de igual manera se detalla la población y muestra objeto de estudio, se especifica las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, y por último cuadro de Operacionalización de variables.

**Capítulo IV, Análisis De Los Resultados**, en el mismo se presentan los resultados de cada una de las fases de la investigación con sus gráficos y análisis respectivos.

**Capítulo V La Propuesta**, la cual engloba la presentación, justificación, objetivos, desarrollo y factibilidad de la propuesta que le brindará solución al problema planteado en la investigación. La cual ofrece estrategias para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A., por medio un plan de capacitación y adiestramiento, como una poderosa herramienta de las nuevas generaciones en la búsqueda de crear motivación, compromiso y el sentido de pertenencia en sus trabajadores.

**Conclusiones y Recomendaciones**, a las cuales llegó el autor en la presente investigación. Finalmente, completamos el estudio realizado con las **Referencias:** bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo la información que sustenta el presente estudio.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento Del Problema

La capacitación del personal en las organizaciones, es considerada de vital importancia para el desarrollo exitoso de las mismas, la sociedad actual exige niveles cada vez más estrictos de eficiencia, eficacia y productividad, por lo que las organizaciones necesitan capacitar continuamente a sus empleados a través de actividades planificadas, ya que si los trabajadores se capacitan con frecuencia y una mejor organización, serán más productivos, realizarán sus actividades con una actitud más positiva y una disposición más activa hacia el trabajo. Es por ello que se hace pertinente revisar a Chiavenato (2007), “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Es así que la capacitación en diversas áreas laborales se convierte en una herramienta educativa de suma importancia para las organizaciones que buscan obtener el éxito deseado, de igual forma el adiestramiento del personal es bastante común en las empresas, éstas buscan capacitar a sus empleados en áreas variadas para fortalecer su conocimiento y mejorar su potencialidad en sus actividades y que garanticen beneficios para ambas partes. Esto de manera indirecta, es un beneficio para el negocio, ya que con la capacitación a su personal, mejora la calidad de producción y se comienza a notar los beneficios y resultados de cada trabajo. “El adiestramiento es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos” Chiavenato (2002), Pág. 386

La Capacitación, adiestramiento del personal debe ser de prioridad en toda empresa, siendo la manera más eficiente de alimentar y reforzar las habilidades y destrezas del trabajador con la finalidad de originar resultados de calidad, logrado que el perfil del

trabajador se ajuste a conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para un puesto de trabajo

El desempeño laboral es la forma en que los miembros de la organización trabajan de manera efectiva para lograr los objetivos preestablecidos de la organización. Por ello, que la capacitación y adiestramiento de los empleados debe ser continua y permanente; al respecto, Chiavenato (2011) afirma que el desempeño laboral de una persona puede evaluarse a través de factores previamente definidos y valorados los cuales son: factores actitudinales: actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, presentación personal, creatividad y capacidad de realización. Así mismo los factores operativos: conocimiento del trabajo, cantidad, calidad, comprensión de la situación. (p.209).

Así mismo, la empresa donde se realiza la investigación Grupo WMR C.A., fue fundado en el 2009, con el objetivo de satisfacer las necesidades de empaques para panaderías, pastelerías, restaurantes e industria en general, cuenta con una nómina de 26 trabajadores; distribuidos en los departamentos de diseño, administrativo, producción (impresión, troquelado y pegado).

Se encuentra ubicada en el C.C. AeroCentro Valencia, teniendo como visión y misión:

- Visión: Ser la primera opción de los clientes actuales y futuros, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos. Además de ser reconocida en el ámbito laboral, por la calidad de sus servicios, atenciones, mantenerse líder de competitividad en el mercado en artículos de panadería, pastelerías, restaurantes e industria en general con costos competitivos y la implantación de estrategias innovadoras que permitan identificarnos como una empresa confiable y en la búsqueda permanente de la excelencia en la prestación de servicios.
- Misión: Ofrecer un gran servicio de artículos para panaderías, pastelerías, restaurantes e industria en general de alta calidad y conformidad a través de un excelente equipo de trabajo con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Mediante la observación directa se comprobó que existen debilidades en el desempeño laboral; para ser específico el uso incorrecto del uniforme, incumplimientos en el horario de trabajo, mal uso de las maquinarias, ausencia de señalización para la prevención de incendios y los riesgos laborales. De no tomar en cuenta las debilidades traerá como consecuencia para la empresa pérdidas financieras y materiales; Por otro lado, los

empleados no están motivados para realizar con eficacia las actividades que se les asignan, lo que se evidencia en su eficiencia y productividad.

Por lo tanto, se plantea como posible solución al problema de la empresa la propuesta de un plan de capacitación y adiestramiento de esa formar mejorar las debilidades antes mencionadas, desarrollando el talento y conocimientos de los colaboradores. El hecho de que la organización ofrezca oportunidades de capacitación a sus empleados genera más compromiso con la agrupación, aumentado su motivación, también promueve un mejor ambiente de trabajo, creando espacios para la recreación y oportunidades para el intercambio de conocimientos entre compañeros; esta es una excelente manera de retener el talento y evitar la rotación en su organización.

### **1.1.2 Formulación del Problema**

¿Cómo beneficia la capacitación y adiestramiento dentro de una organización?

## **1.2 Objetivo de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer un plan de capacitación y adiestramiento para la empresa Grupo WMR, C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual en el área de capacitación y adiestramiento de la empresa Grupo WMR, C.A.
- Establecer cuáles son los indicadores a utilizar para el desarrollo del plan de capacitación y adiestramiento a través de una matriz DOFA, para la empresa Grupo WMR, C.A.
- Diseñar un plan de capacitación y adiestramiento para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A.

### **1.3 Justificación de la Investigación**

Es muy importante para una organización darse cuenta de la calidad de sus productos o servicios a través de sus empleados. Para ello, necesitan capacitación y adiestramiento continuo para mejorar y actualizar sus conocimientos, habilidades y destrezas; esto es posible cuando se inculca a los individuos un deseo constante de crecer como personas y como profesionales. Es fundamental que todo individuo estime las actividades que se realizan en la organización, conociendo el alcance de estas actividades, podrá implementar mejores prácticas en su trabajo, para convertirse en un sujeto capaz de trabajar desde un mejor punto de vista, creando un equilibrio con las obligaciones establecidas para el cargo y que pueda desempeñarlo si problemas.

Las actividades laborales de una empresa están relacionadas con el éxito de la organización porque están alineadas de alguna manera a ser proactivo y les permite avanzar hacia sus objetivos. De esta forma, este estudio proporciona a la empresa Grupo WMR C.A., La capacidad de aumentar la eficiencia de los empleados a través de la capacitación y adiestramiento, logrando así la mejor calidad de vida y productividad para sus colaboradores. Este proceso, que se llevará a cabo de forma continua y constante, mejorará la actitud y competencia de los trabajadores, sin olvidar la implicación efectiva de la dirección de la agencia como principal factor motivador de este proceso.

Está investigación lleva al lector a ser consciente de la importancia de la capacitación, el adiestramiento, la educación y el desarrollo son las mejores formas de convertir a una persona en un experto en habilidades laborales y disfrutar de los beneficios que conlleva

En cuanto a las relaciones industriales, este estudio busca mostrar que, en el contexto de la globalización empresarial cambiante, el desarrollo tecnológico y la inestabilidad productiva, la competitividad entre las empresas está determinada por las personas que trabajan en ellas. Es decir, aquellos recursos humanos que permanecen en el mercado de trabajo para producir o prestar el mejor servicio posible a la sociedad

y alcanzar las metas fijadas con la máxima satisfacción, eficiencia, todo ello es posible si se posee un personal capacitado, adiestrado y, es allí donde, las relaciones industriales son muy importantes para el éxito de la organización.

#### **1.4 Alcances y Limitaciones**

La presente investigación se realizó dentro de la empresa Grupo WMR C.A. ubicado en Valencia, estado Carabobo, para diseñar un plan de capacitación y adiestramiento, para la mejora del desempeño laboral se requiere establecer cuáles son los indicadores para elaborar dicho plan, de manera que las técnicas de recolección a utilizar se aplicarán a una población de 26 trabajadores de la empresa antes mencionada.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### **Internacional**

Rojas Santos (2018), en su trabajo de investigación titulado "**Capacitación Y Desempeño Laboral**", presentado en la Universidad Rafael Landívar ubicada en Guatemala. El estudio tuvo como objetivo determinar si el desempeño laboral mejora con la capacitación. Presentándose una investigación de tipo descriptivo, la población encuestada fue de 36 personas.

El presente trabajo de investigación se realizó en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel, en donde participaron los integrantes del departamento operativo, las variables de estudio son la capacitación y el desempeño laboral, el objetivo de dicha investigación es determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se ha comprobado la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener, se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que el desempeño aumente. Su relación al presente estudio se encuentra en que ambos estudios se enfocan en la capacitación y el desempeño laboral ya que un ambiente de trabajo poco agradable puede influir negativamente en el personal, la motivación, cuyas debilidades han traído como consecuencia un desempeño desfavorable para alcanzar los objetivos organizacionales.

##### **Nacionales**

Iannetta y Pérez (2018) en su trabajo de investigación titulado "**Efectividad Del Programa De Capacitación Sobre Accidentes Laborales Según El Modelo De Kirkpatrick. Caso: BSN Medical**". Presentado en la Universidad Católica Andrés Bello, la investigación tuvo como objetivo evaluar la efectividad del programa de capacitación referente a la prevención de accidentes de labores en BSN MEDICAL según el modelo de

Kirkpatrick. Esta investigación es de campo descriptiva con una población de 34 trabajadores que contemplan un gerente de producción, supervisores y operarios de producción.

Su relación con el presente trabajo es que en ambos se crea un plan de capacitación y aporte de recursos para ponerlo en práctica, para ofrecerles a sus trabajadores condiciones de trabajo seguras. Es necesario apuntar que, aparte de diseñar un plan de capacitación y aportar recursos para ponerlo en práctica, las organizaciones necesitan tener evidencia de los resultados de ese esfuerzo, esto es, verificar la efectividad del mismo en las prácticas cotidianas del personal y en los índices de seguridad, en consonancia con su interés ético, legal y económico de controlar riesgos y evitar accidentes.

Hernández (2019), en su trabajo de investigación titulado “**Plan de Acción Basado En Gestión Del Talento Humano Para Mejoramiento Del Desempeño Laboral De Docentes Del Colegio Santa Rosa**”. optando por la maestría en gerencia avanzada en educación en la Universidad de Carabobo. Su objetivo es proponer estrategias gerenciales basadas en la gestión del talento humano dirigido al personal docente de educación inicial del turno de la mañana de la U.E. Colegio Santa Rosa a fin de mejorar su desempeño laboral.

Adoptó un diseño de investigación de campo, de tipo no experimental, con una modalidad de proyecto factible. La población de estudio estuvo constituida por 93 docentes pertenecientes a ambos turnos, para la muestra se tomó solo el 30% de la población del turno de la mañana para un total de 21 docentes. La información se recolectó a través de un cuestionario dirigido a las docentes, el cual estuvo constituido por 17 preguntas dicotómicas y validado por tres expertos, la confiabilidad fue realizada a través del método estadístico de Kuder & Richardson. Mediante el análisis de resultados se obtuvo las conclusiones del diagnóstico vinculada a los objetivos planteados; la realización de esta investigación demostró la carencia de estrategias gerenciales de la institución para administrar y motivar a su personal, por ello la creación de una propuesta con talleres motivacionales, informativos y diseños de modelos de evaluación para el personal.

Con los resultados dio pie a diseñar un plan de acción basado en estrategias de gestión del talento humano y apoyada en la teoría de motivación de Herzberg y el modelo

de Iceberg, que plantea , en primer lugar Realizar un taller de inducción sobre las estrategias gerenciales basadas en la gestión del talento humano, dirigido a directivos y personal de la institución para que conozcan los beneficios de este tipo de gestión, al igual que se busca desarrollar un taller de motivación laboral para todo el personal de institución resaltando acciones positivas encaminadas al adecuado desempeño docente , para que se motiven a seguir haciendo su trabajo de la mejor manera posible. Su relación con el presente estudio es que en ambos estudios se busca mejorar el desempeño laboral.

## **Locales**

Celis y Fernández (2019) en su trabajo de investigación titulado **“Impacto De Los Incentivos Económicos En El Rendimiento Del Personal De la Alcaldía Del Municipio San Diego, Estado Carabobo.”**, optando por el título Licenciada en Relaciones Industriales. Teniendo como objetivo principal analizar el impacto de los Incentivos económicos en el rendimiento del personal de la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo; Debido a la situación en la que se encontraba el país a nivel económico, se evidencia, que los ingresos mensuales que percibe el venezolano por concepto de sueldos y salarios se encuentran muy por debajo de la inflación que existe.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo debido a que se efectuó bajo el paradigma de la modernidad, considerando que se buscará analizar de forma descriptiva cuales son los incentivos económicos que son otorgados al personal que labora en la Alcaldía de San Diego en el Municipio San Diego, Estado Carabobo. La naturaleza de la investigación, fue descriptivo de campo bajo el análisis descriptivo Correlacionar. Como técnicas e instrumentos se emplearon la entrevista y una encuesta bajo la modalidad de un cuestionario. La población estuvo conformado por trescientos cincuenta y siete (357) personas que laboran en la institución, sin embargo, se consideró una muestra no probabilística definida de veinte y dos (22) empleados que laboran en la dirección de Recursos Humanos; por lo tanto, para que exista satisfacción laboral en la institución, es primordial que el empleado se sienta valorado, pero sobre todo compensado y retribuido, es necesario que perciba la responsabilidad social que tiene la Alcaldía con cada uno de los miembros que integra el equipo de trabajo. La relación que tiene esta investigación con la actual es que en ambas se habla del rendimiento

Maitin (2022) en su trabajo de investigación titulado “**Plan De Incentivos Para El Mejoramiento Operativo Del Personal En El Departamento De Ventas De La Empresa Wholesale And Marketing Services C.A**” optando por el título Licenciada en Mercadeo. Teniendo como objetivo principal Recomendar de un plan de incentivos para el mejoramiento operativo del personal en el departamento de ventas de la empresa Wholesale and Marketing Services C.A.

En cuanto al análisis y recolección de datos, se consideró que lo más directo para medir la situación y condición de la empresa era el cuestionario aplicado a una muestra dirigida a empresas del rubro. Este plan de incentivos representa una posibilidad para que la empresa Wholesale and Marketing Services C.A. contribuya al mejoramiento del personal generando así un mejor ambiente laboral y un mejor desempeño de los trabajadores hacia la empresa.

## **2.2 Bases teóricas**

### **La capacitación**

Para Chiavenato La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (p.229)

La capacitación comienza con la inversión de la empresa en una mayor eficiencia y rentabilidad, el trabajador debe ser capacitado en la medida necesaria, enfatizando puntos claros y precisos para que pueda desempeñar su trabajo de manera competente. Actualmente, la capacitación del personal de las organizaciones es una respuesta a las deficiencias que puedan tener en diferentes áreas de una misma organización. El envejecimiento es también una de las razones por las que las empresas prestan atención al fortalecimiento de sus recursos humanos, tratando de complementar sus conocimientos con nuevos métodos de trabajo y tecnologías que garanticen la eficiencia.

El contenido de la capacitación incluye no sólo habilidades específicas del sistema para realizar el trabajo y aspectos relacionados con la resolución de problemas, habilidades de comunicación, igualdad y liderazgo, así como temas de calidad en el trabajo y desarrollo de atributos positivos para la organización y los compañeros. La capacitación debe ser una prioridad para las organizaciones, ya que contribuye al crecimiento personal y profesional de los empleados para alcanzar los objetivos de la empresa, independientemente de que su finalidad principal sea mejorar el rendimiento actual y futuro. Por ello, se puede decir que la capacitación es un proceso que ayuda a las personas de una organización a adaptarse a los puestos que ocupan para ampliar la plantilla de la empresa y a su vez adquirir los conocimientos necesarios para mejorar en su puesto de trabajo.

Debe ser continua y una actividad prioritaria. Todo esto tiene dos objetivos, en primer lugar, ayudar a los empleados a aprender habilidades innovadoras y, en segundo lugar, promover el optimismo sobre el aprendizaje permanente, que es un desafío muy valioso para las organizaciones.

Beneficios de la capacitación para las organizaciones:

- Crear mejor imagen de la empresa
- Mejora la relación jefe – subordinado
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo

Beneficios de la capacitación para los trabajadores:

- Elimina los temores de incompetencia
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto
- Desarrolla un sentido de progreso

La función de capacitación se desarrolla como parte integrante de la operativa diaria de la empresa, y para cumplir sus objetivos, obtiene información del entorno y del lugar de trabajo. Por lo tanto, antes de tomar cualquier decisión al respecto, es necesario realizar una investigación para conocer las verdaderas condiciones que prevalecen en el lugar de trabajo.

En función a su formalidad:

Capacitación formal: Algo que está programado, tiene planes y sigue un cierto orden. Cursos, másteres o formación en empresas.

Capacitación informal: El que aún no está programado. No sigue una estructura, por lo que ni siquiera tiene un plan. Estos son consejos, instrucciones antes de hacer el trabajo.

## **El Adiestramiento**

Es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite a las personas desarrollar el conocimiento, las habilidades y las capacidades necesarias para realizar el trabajo de manera eficiente. El adiestramiento del personal, además de completar el proceso de selección, ya que ayuda a los nuevos empleados a comprender las características y condiciones especiales del puesto y les permite refrescar y actualizar sus conocimientos para adaptarse a la evolución de los tiempos.

Para Villegas (1997, p. 212), el adiestramiento es el proceso que consiste en lograr cambios en el comportamiento humano de un individuo a menudo, aplicada a la adquisición de pericias limitadas, con un alcance hacia tareas específicas. Se puede recurrir al adiestramiento cuando se crean nuevos empleos, cuando se van a realizar antiguos trabajos de manera distinta o cuando trabajos actuales se están ejecutando de forma deficiente por los miembros de la fuerza de trabajo actual. Para que el adiestramiento responda a la función enunciada anteriormente debe cumplir las siguientes especificaciones:

- Estar dirigido a conductas específicas en situaciones o tareas específicas
- El resultado debe producir cambios en la conducta o actuación de los individuos
- Debe mejorar la eficiencia de la empresa
- Debe ser sistemático, es decir, cuidadosamente planificado, implementado de manera innovadora y rigurosamente evaluado

## **Objetivos del Adiestramiento**

- Promover la eficiencia del trabajo.
- Aumentar la productividad
- Tener más conocimiento y de esta manera el desempeño es de mayor responsabilidad.
- Más seguridad e higiene en el trabajo.

- Condiciones de trabajo más satisfactorios.
- Reducir los movimientos del personal como las renunciaciones, destituciones entre otros.
- Promover el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Reducir el costo del aprendizaje.
- Mejoramiento en las relaciones públicas.
- Facilitar la supervisión del personal.
- Promover los ascensos.
- Reducir el costo de operaciones.

## **Métodos**

Existen diferentes tipos de metodologías que se han implementado para llevar a cabo la capacitación del personal dentro de las organizaciones.

**Seminarios:** Este tipo de enseñanza se enfoca más en el análisis, la investigación y la presentación de trabajos. Los participantes deben investigar un área específica de su trabajo.

**Talleres:** Un grupo de trabajadores se reúne para sacar conclusiones.

**Asignaciones:** lleva al trabajador a otro espacio de trabajo para que pueda aprender de él.

**Cursos:** un personal capacitado enseña a un grupo de trabajadores a obtener nuevos conocimientos e ideas para adquirir más habilidades y mejorar las habilidades anteriores.

## **Desempeño laboral**

Para Chiavenato (2000), el desempeño laboral “constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Atendiendo a lo anteriormente expresado por este autor, se define desempeño laboral, como la habilidad que posee el trabajador, en la búsqueda de las metas organizacionales.

El desempeño laboral, son aquellas acciones observadas en los trabajadores, que son relevantes para los objetivos de una organización, y que pueden ser evaluados sobre las competencias de cada persona y su grado de contribución a la empresa. Seguidamente, es posible indicar, que el rendimiento laboral de un trabajador, cambia de persona a persona, debido a que en este influyen las destrezas, motivación, trabajo en equipo, y sobre todo el

adiestramiento que este pueda recibir de parte de la organización. Sin embargo, las organizaciones consideran otros elementos de gran valor como la apreciación del trabajador sobre la igualdad, cualidades y punto de vista sobre su trabajo, debido a que, si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy dificultoso establecer de qué modo perfeccionarlo.

El desempeño laboral es la forma como los miembros de una organización trabajan efectivamente, por conseguir metas comunes, dependiendo a su vez de diversos factores como: habilidades, competencias, conocimientos, talentos y capacidades que se espera que un individuo aplique al desarrollar su trabajo para entonces de esta manera maximizar su rendimiento. Otro elemento que es importante es la fijación de metas difíciles, impulsando de esta forma la conducta y perfeccionamiento del desempeño laboral. Mientras más comprendan los empleados de una organización, que es lo que se espera de ellos, mejor se desempeñarán en sus actividades.

Para que exista un óptimo desempeño laboral, también es importante que los trabajadores conozcan cuáles son sus funciones dentro de la organización, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, y los objetivos que se deben cumplir, además de brindarle los conocimientos en cuanto a las leyes existentes que protegen sus derechos de ser formados, capacitados y adiestrados en las actividades que ejercen en el cargo que ejecutan.

## **Incentivos**

Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción; de este modo, se pueden ofrecer incentivos al incremento de la producción, siempre que no descienda la calidad, a la asiduidad y puntualidad (premiándola), al ahorro en materias primas.

Adam Smith profundizó el estudio de los incentivos. “Los salarios del trabajo dependen del contrato que se celebra entre estas dos partes, cuyos intereses de ningún modo son idénticos. El trabajador desea recibir cuanto más sea posible y los patronos dar cuanto menos sea posible” (Smith, 1776).

Para Taylor, el incentivo no se limitaba al dinero y adoptaba diferentes formas: la esperanza de un ascenso, un sistema generoso de pago por pieza, primas de diverso tipo por la rapidez y calidad del trabajo, menos horas de trabajo, mejores condiciones de trabajo que las normales, incluidas la consideración y la amistad entre los trabajadores y la gerencia (Taylor, 1984, 41).

Tipos de incentivos

Existen al menos cuatro tipos de incentivos:

- Incentivos monetarios o financieros:** son los utilizados más ampliamente y seguramente uno de los más efectivos. Los incentivos monetarios pueden incluir un mayor salario, pago de comisiones de ventas, premios en dinero o acciones, etc.

- Incentivos morales:** tratan de empujar a las personas a hacer lo que se supone es correcto o bueno en una determinada sociedad. Los incentivos morales son más complejos de aplicar que los monetarios ya que los valores morales varían entre distintas culturas y además es la persona el que finalmente decide si está de acuerdo o no con una determinada convención moral.

- Incentivos naturales:** se basan en la propia naturaleza humana. Así, por ejemplo, las personas en general son naturalmente curiosas por lo que se les puede motivar a hacer ciertas cosas con el fin de saciar estas necesidades naturales.

- Incentivos coercitivos:** se basan en enfatizar las consecuencias negativas o castigos que tendrá no llevar a cabo una determinada conducta o comportamiento. Se trata de incentivos que se basan en lo negativo y por ende no suelen motivar internamente a los sujetos, sólo actúan por temor.

Objetivo de los incentivos.

El objetivo de los incentivos, es motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas, que quizá, esto no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con los sistemas de compensación, tales como el pago por hora, por antigüedad o ambos. Las empresas pretenden obtener con la aplicación de los planes de incentivos, es mejorar el nivel de desempeño de los empleados, para que éste se lleve a cabo es necesario que los planes reúnan las siguientes características.

- El incentivo debe beneficiar tanto al trabajador como a la empresa.

- Los planes deben ser explícitos y de fácil entendimiento para los trabajadores.
- Los planes deben tener la capacidad para llevar el control de la producción dentro de la empresa.

Además de los objetivos anteriormente mencionados existen otros objetivos dentro los cuales están:

- Motivar al empleado a ser lo más productivo posible.
- Promover el aumento de la productividad del recurso humano a través de más y mejor educación, disponibilidad de equipo, etc.
- Retener el personal valioso.
- Desalentar a los trabajadores indeseables de que permanezcan en la empresa.
- Atraer el mejor recurso humano disponible en el mercado.

### **2.3 Bases Legales**

## **LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS (LOTTT)**

### **Formación tecnológica**

#### **Artículo 312.**

El trabajador y la trabajadora tienen el derecho a la formación técnica y tecnológica vinculada a los procesos, equipos y maquinarias donde deben laborar y a conocer con integralidad el proceso productivo del que es parte. A tal efecto, los patronos o patronas dispondrán para el trabajador y la trabajadora cursos de formación técnica y tecnológica sobre las distintas operaciones que involucran al proceso productivo

### **Mejoramiento continuo**

#### **Artículo 314.**

En todas las entidades de trabajo se deben facilitar las condiciones para la formación integral, continua y permanente de los trabajadores y trabajadoras sobre los procesos productivos. La formación del trabajador y trabajadora no debe limitarse al conocimiento de las técnicas y

destrezas necesarias para la operación de equipos y maquinarias, o la preparación de materias primas e insumos para la producción.

## **LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO**

### **Capacitación de los Trabajadores y Trabajadoras**

#### **Artículo 58.**

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

## **LEY QUE REGULA EL SISTEMA DE PARO FORZOSO Y CAPACITACIÓN LABORAL**

### **Capacitación Laboral**

#### **Artículo 18.**

Capacitación Laboral. La capacitación laboral es un componente de la formación profesional, dirigida a mejorar y ampliar las posibilidades de reinserción del trabajador cesante en el mercado de trabajo a través de metodologías de aprendizaje que se correspondan con los conocimientos, experiencias y habilidades de los afiliados que demanden la prestación y al perfil ocupacional requerido por el mercado de trabajo. El reglamento de este Decreto establecerá los medios, límites y condiciones para la cobertura de dicha prestación.

#### **2.4 Definición de términos básicos**

**Ambiente laboral:** hace referencia al ambiente que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas.

**Descripción de cargos:** La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía.

**Desempeño:** el desempeño podría resumirse en el rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones.

**Formación:** Es un proceso continuo en el que los empleados adquieren nuevos conocimientos y aprenden nuevas habilidades y formas de trabajar.

**Motivación laboral:** La motivación laboral es la fuerza vital que impulsa a los trabajadores a hacer bien las cosas. Esto puede deberse a factores externos o internos que influyen en las acciones de una persona. Cuando un empleado está motivado significa que tiene ímpetu o inspiración para actuar. La motivación laboral puede cambiar dependiendo de la tarea que el empleado desempeñe; también varía según su edad, valores, creencias e intereses.

**Organización:** una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

**Trabajador:** se refiere a toda persona física que presta sus servicios subordinados a otra institución, o persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio de su fuerza de trabajo.

## 2.5 Cuadro Técnico Metodológico

### CUADRO N° 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>Objetivo General:</b> Proponer un plan de capacitación y adiestramiento para la empresa Grupo WMR, C.A.				
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>ITEMS</b>
Diagnosticar la situación actual en el área de capacitación y adiestramiento de la empresa Grupo WMR, C.A.	Capacitación y adiestramiento	Tipos de Capacitación	Encuesta	1,2,4,5, 9,11
Establecer cuáles son los indicadores a utilizar para el desarrollo del plan de capacitación y adiestramiento a través de una matriz DOFA, para la empresa Grupo WMR, C.A.	Indicadores tipos de adiestramiento y tiempo para el adiestramiento (aplicación) Desempeño laboral	Incentivos Motivación Adecuación del personal	Encuesta DOFA	3,6,7,8, 10
Diseñar un plan de capacitación y adiestramiento para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A.	Mejoras en el desempeño Laboral Capacitación y adiestramiento como incentivo.	Diseño de Plan de Capacitación y Adiestramiento		

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Tipo de Investigación

La investigación se realizará dentro de los lineamientos de un proyecto factible, Según el manual para la elaboración y presentación de los anteproyectos, proyectos de trabajos de grado, trabajos de grado, tesis doctoral e informe de pasantía y extramuros de la Universidad José Antonio Páez (2020), esta modalidad investigativa se define: “Son trabajos que conllevan a propuestas viables para atender necesidades demostradas a través de una investigación de campo o documental ya sea de una organización, grupo social o institución, a ser usados como solución al problema delimitado.” (p.14).

Se considera un proyecto factible ya que se propondrá el desarrollo de un plan de capacitación y adiestramiento para los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A.,

#### 3.2 Diseño de Investigación

**Arias (2016)** “el diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado.”. El diseño de esta investigación es cuantitativo ya que permite visualizar los datos recogidos y analizarlos para así dar a conocer el plan de capacitación y adiestramiento para la empresa Grupo WMR, C.A.

#### 3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La aplicación de una técnica de recolección de datos, conduce al acceso a información a través de herramientas aplicadas. En este sentido, se utiliza la observación directa y la encuesta como técnica de recolección de datos. Palella, S., y Martins, P., (2012), “se refiere a las distintas formas y maneras de obtener la información. Para el acopio de los datos se utilizan técnicas como observación, entrevista, encuesta, pruebas, entre otras”. (p.115).

Continuando con Palella, S., y Martins, P., (2012):

“La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito. Es una técnica aplicable a sectores amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas individuales”. (p.123).

### **3.3 Fases Mitológicas de la investigación**

#### **Fase I Diagnosticar la situación actual en el área de capacitación y adiestramiento de la empresa Grupo WMR, C.A.**

La empresa Grupo WMR, C.A., fue fundada en el 2009, con el objetivo de satisfacer las necesidades de empaques para panaderías, pastelerías, restaurantes e industria en general, cuenta con una nómina de 26 trabajadores, de allí a que se recopiles los principales planteamientos de la situación existente en la empresa.

Mediante la observación directa se comprobó que existen debilidades en el desempeño laboral; se plantea como posible solución al problema de la empresa la propuesta de un plan de capacitación y adiestramiento de esa forma mejorar las debilidades, desarrollando el talento y conocimientos de los colaboradores.

#### **Fase II Establecer cuáles son los indicadores para utilizar para el desarrollo del plan de capacitación y adiestramiento a través de una matriz DOFA, para la empresa Grupo WMR, C.A.**

Esta investigación implica la recolección de información de manera directa y en contacto con los trabajadores involucrados, de allí que se requiera de la delimitación de una población objeto de estudio. En lo referente a la población respecto a lo metodológico, Arias F. (2012) refiere que es: “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. se comprende que la población responde a ese conjunto de elementos que forman parte de la realidad estudiada por compartir una serie de características o cualidades que son comunes, De igual manera, en el manejo de grupos poblacionales, a nivel metodológico y en atención al número o cantidad de la misma, se elabora un procedimiento para seleccionar una

muestra de la misma, la cual será de mejor manipulación por el investigador, en esa misma línea, la muestra Álvarez W. (2008), señala lo siguiente: “La muestra es una parte representativa de la población, por lo tanto, es un subconjunto de esa población, que realmente se estudiará”.

En el caso de la empresa Grupo WMR C.A, se tomará una población de 26 persona que laboran dentro de la misma, posteriormente con una serie de preguntas concretas se realizará una encuesta tipo cerrada que permitirá la recolección de datos y un estudio más profundo de la situación actual, a una pequeña muestra de 10 persona quienes laboran dentro de la organización, sin embargo, esto permitirá la creación de un plan de capacitación y adiestramiento para mejorar el desempeño laboral.

### **Fase III Diseñar un plan de capacitación y adiestramiento para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A.**

En esta parte de la investigación se lleva a cabo el proceso de análisis, presentación y organización de los resultados provenientes del instrumento aplicado. Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de la información, se generará una serie de aportes, informaciones de relevancia para la comprensión de la realidad estudiada, es por ello que metodológicamente se requiere de un proceso de análisis y presentación de los mismos.

Se puede decir, que una vez presentada y recolectada la información por medio del instrumento con un análisis más concreto de la situación actual se puede proporcionar las diferente estrategias y elaboración de herramientas que ayuden al diseño de un Plan de Capacitación y Adiestramiento para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados**

El análisis e interpretación de los resultados según Hurtado (2010) "son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos" (p. 181). En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las técnicas aplicada, con el fin de lograr proponer un plan de capacitación y adiestramiento para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A.

#### **Fase I Diagnosticar la situación actual en el área de capacitación y adiestramiento de la empresa Grupo WMR, C.A.**

En esta fase, los resultados se logran a través de la encuesta comprendida de 11 preguntas dicotómicas sí - no, aplicadas a la muestra que representó la población comprendida por 10 trabajadores, analizados e interpretados con la finalidad de realizar un diagnóstico de la situación de la empresa Grupo WMR, C.A., a continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada al personal que labora en la empresa.

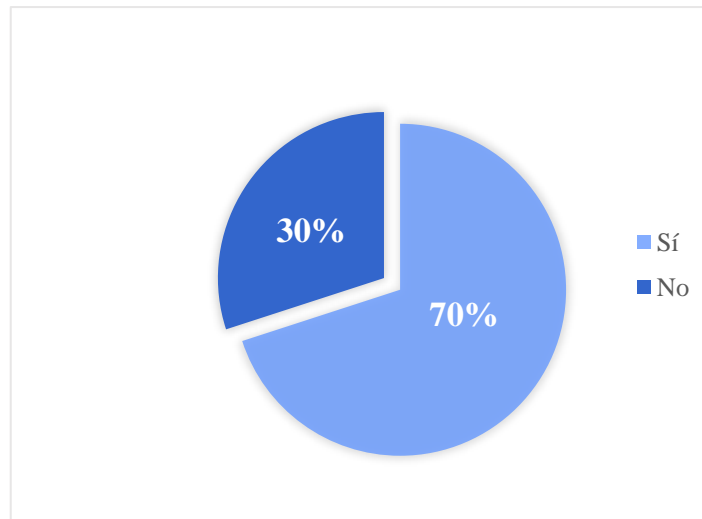
### 1.- ¿Usted recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?

**Tabla 1.- Capacitación**

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Gráfico 1.- Capacitación**



**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

#### **Análisis:**

En el presente gráfico se puede observar que el 70% de los encuestados afirmaron que recibieron por parte de la empresa una capacitación al momento del ingreso, por otra parte, el 30% de los encuestados negaron recibir capacitación.

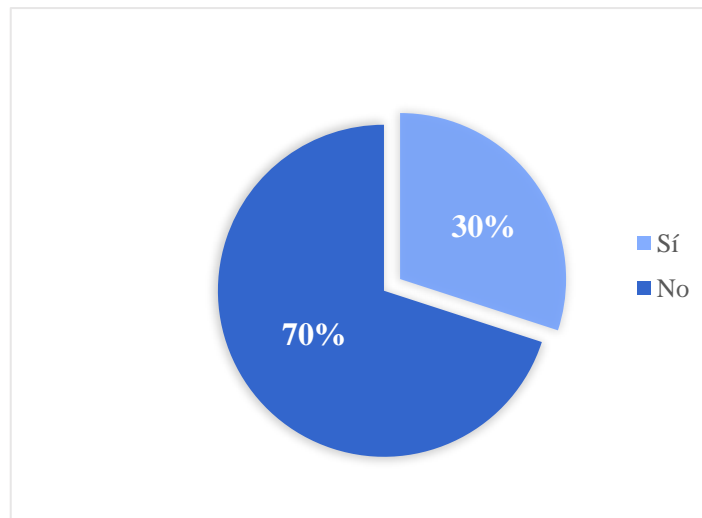
**2.- ¿Usted ha recibido como personal adscrito a la empresa, entrenamiento profesional para el cumplimiento de actividades laborales?**

**Tabla 2.- Actividades Laborales**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Sí	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Gráfico 2.- Actividades Laborales**



**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Análisis:**

Ante esta interrogante se puede observar que el 70% de los trabajadores encuestados expresaron que no reciben un entrenamiento profesional para el cumplimiento de sus labores, mientras que el 30% restante de los trabajadores expresaron que si recibieron un entrenamiento profesional para el cumplimiento de sus labores.

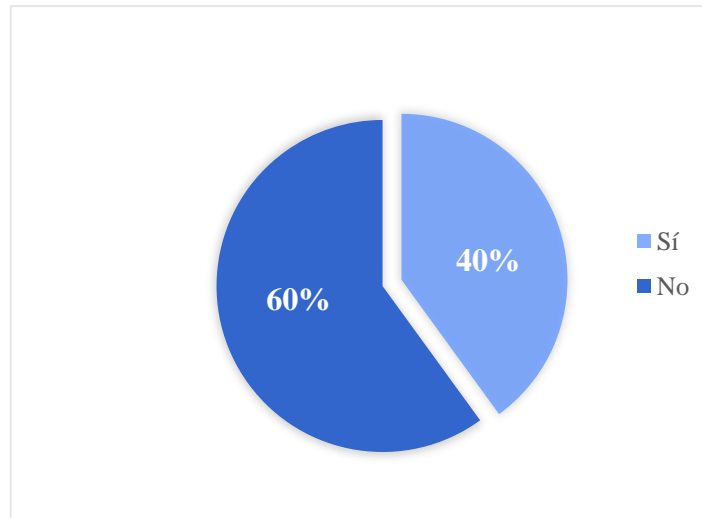
### 3.- ¿Existen actividades motivacionales en la empresa Grupo WMR C.A.?

**Tabla 3.- Actividades Motivacionales**

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Gráfico 3.- Actividades Motivacionales**



**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

#### **Análisis:**

Se observó que el 60% de los trabajadores encuestados niegan recibir ningún tipo de motivación por parte de la empresa Grupo WMR, C.A., mientras que el 40% restante afirma recibir motivación por parte de la empresa.

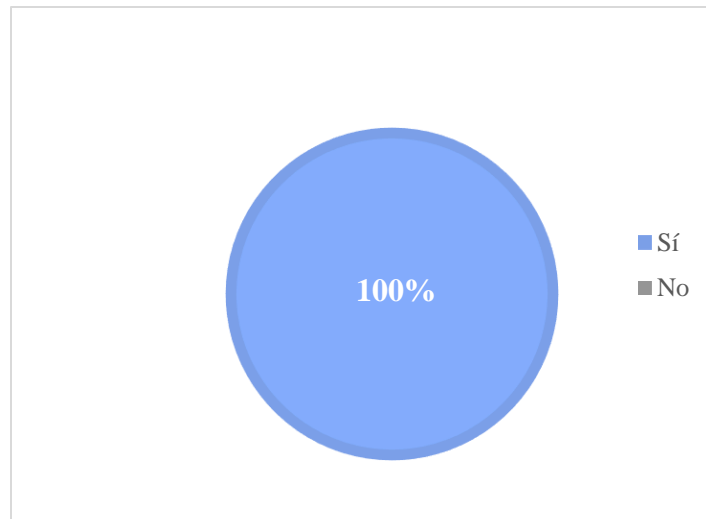
**4.- ¿Considera usted que es necesario mantener actividades de adiestramiento y capacitación dentro de la empresa?**

**Tabla 4.- Actividades de Adiestramiento y Capacitación**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Sí	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Gráfico 4.- Actividades de Adiestramiento y Capacitación**



**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Análisis:**

Según la gráfica se evidencia que el 100% de los trabajadores encuestados afirman que son necesarias las actividades de adiestramiento y capacitación para mejorar la motivación y el desempeño laboral.

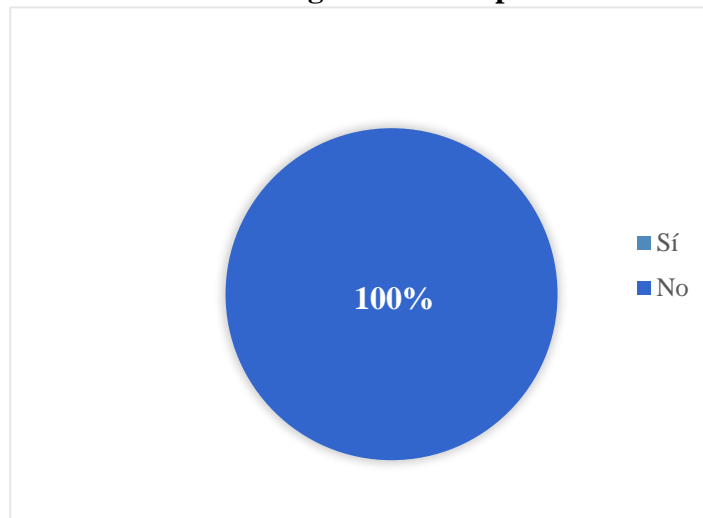
5.- ¿La empresa cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?

Tabla 5.- Programa de Capacitación

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Rodarie y Vidal (2023)

Gráfico 5.- Programa de Capacitación



Fuente: Rodarie y Vidal (2023)

**Análisis:**

Según la gráfica el 100% de los trabajadores encuestados niegan la presencia de un programa de capacitación, lo que hace hincapié en la propuesta de un plan de adiestramiento para la empresa...

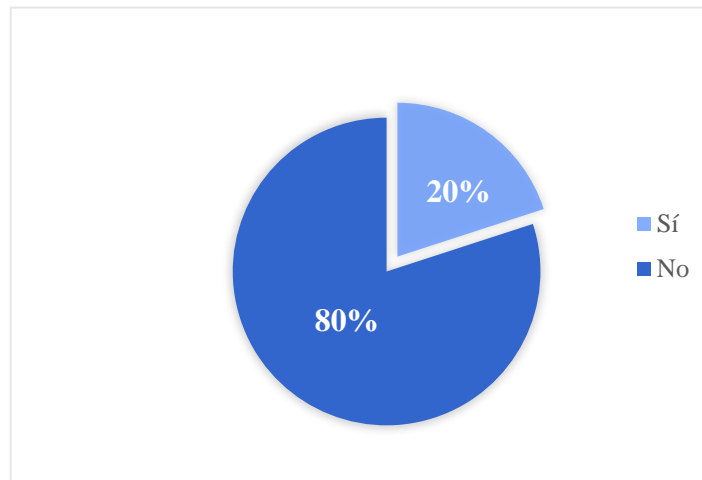
**6.- ¿Existe algún tipo de estrategia en la organización como estímulo para la consecución de las metas?**

**Tabla 6.- Estrategias Organizacionales**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Sí	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Gráfico 6.- Estrategias Organizacionales**



**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Análisis:**

El 80% de los encuestados niegan que exista algún tipo de estrategia en la organización para alcanzar las metas y los objetivos establecidos por la empresa, mientras que el 20% restante afirma que existe un plan de estrategias.

**7.- ¿Las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta para el mejoramiento del clima organizacional?**

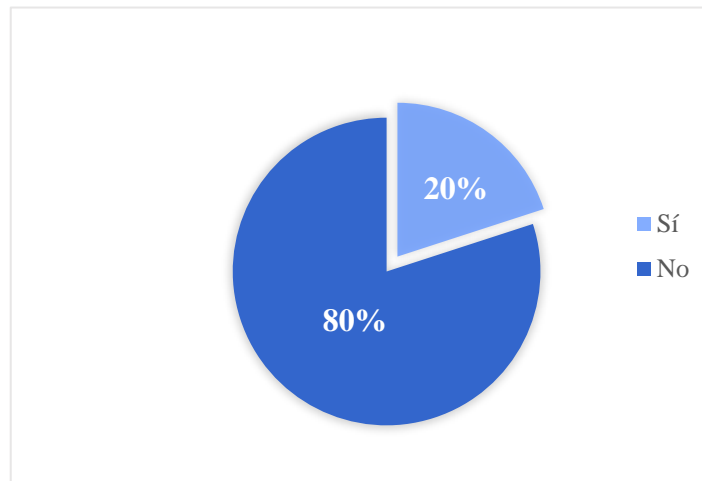
**Tabla 7.- Clima Organizacional**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Sí	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Gráfico 7.-  
Organizacional**

**Clima**



**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Análisis:**

En el presente gráfico se puede observar que el 20% de los trabajadores encuestados consideran que sus opiniones no son tomadas en cuenta para el mejoramiento del clima organizacional, lo que trae como consecuencia parte de la problemática dando como resultado desmotivación y retraso en la preparación y actualización del personal, por otro lado, el 80% restante si consideran que sus opiniones son tomadas en cuenta.

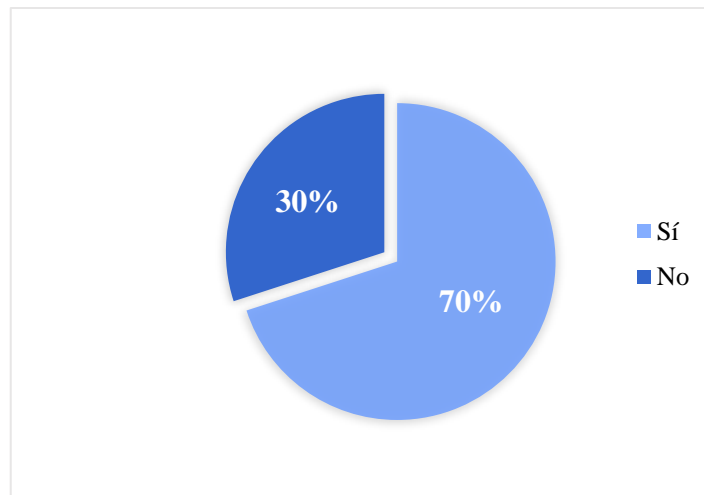
8.- ¿Considera que los trabajadores de la empresa, cuenta con el apoyo para realizar las tareas asignadas?

**Tabla 8.- Apoyo**

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sí	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Gráfico 8.- Apoyo**



**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Análisis:**

El 70% de los trabajadores encuestados afirman que cuentan con el apoyo necesario para realizar sus actividades asignadas, por otra parte, el 30% niegan recibir el apoyo necesario.

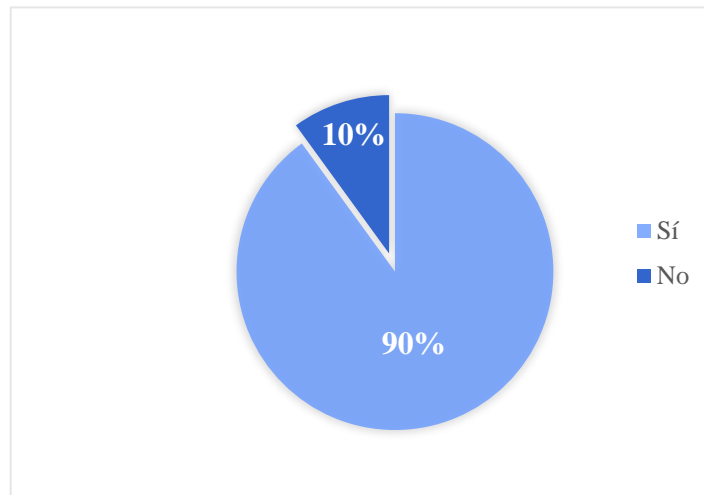
**9.- ¿Cree usted necesaria la capacitación en tu área de trabajo?**

**Tabla 9.- Capacitación en área de trabajo**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Sí	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Gráfico 9.- Capacitación en área de trabajo**



**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Análisis:**

Ante esta interrogante se puede observar que 90% de los trabajadores encuestados consideran necesaria la capacitación respectiva en su área de trabajo, el 10% restante niega necesitar una capacitación para su área de trabajo.

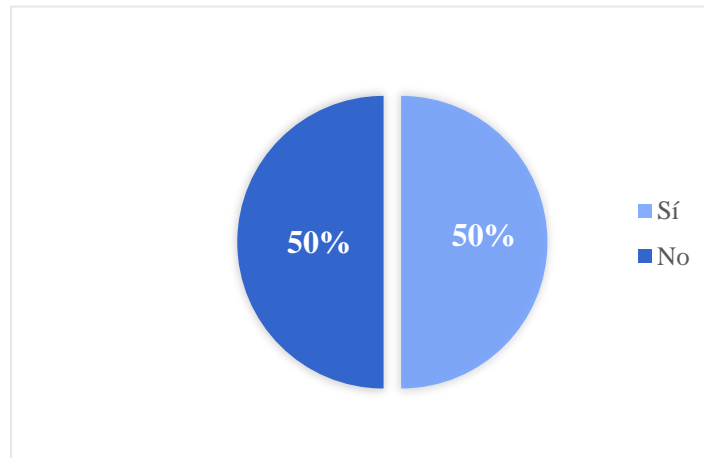
**10.- ¿La comunicación que existe dentro de la empresa favorece el desempeño de los trabajadores?**

**Tabla 10.- Comunicación**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Sí	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Gráfico 10.- Comunicación**



**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Análisis:**

Se observó que el 50% de los trabajadores encuestados afirman que la comunicación que existe dentro de la empresa Grupo WMR, C.A., favorece el desempeño de los trabajadores, mientras que el 50% restante niegan que la comunicación que existe dentro de la empresa favorezca el desempeño laboral.

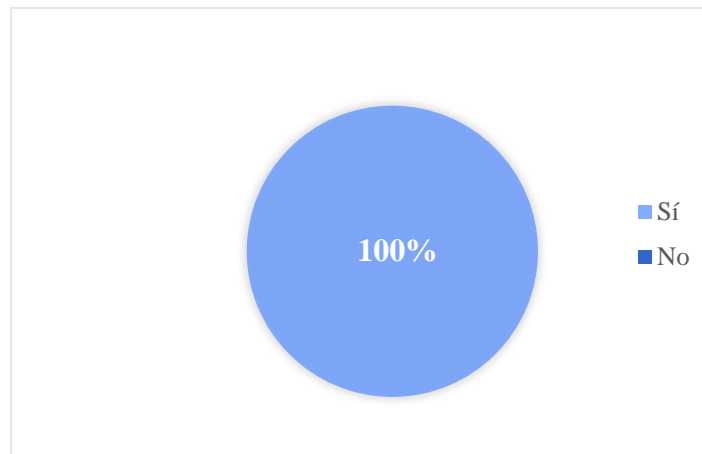
**11.- ¿Considera que la empresa debería desarrollar un plan de adiestramiento y selección para el mejoramiento del desempeño laboral?**

**Tabla 11.- Desempeño Laboral**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Sí	10	1000%
No	0	0%
Total	10	100%

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Gráfico 11.- Desempeño Laboral**



**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**Análisis:**

Según la gráfica se puede observar que el 100% de los trabajadores encuestados afirman que la empresa debería desarrollar un plan de adiestramiento y selección para el mejoramiento del desempeño laboral.

## **Análisis General:**

Después de haber analizado los resultados obtenidos a través del instrumento administrado a una muestra de 10 trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A., se llega a la conclusión que la empresa no cuenta con un plan de capacitación y adiestramiento afectado el rendimiento laboral efectivo de los trabajadores. En este sentido, se pudo obtener ciertas observaciones, que son detalladas seguidamente:

En el ítem 1 un 70% de los trabajadores manifestaron que al momento de ingresar a la empresa recibieron una capacitación, mientras que el 30% manifestaron que no recibieron, por otra parte, los trabajadores de la empresa mostraron a través del ítem 2 que no recibieron capacitación profesional como personal adscrito en la empresa.

Asimismo, los trabajadores en el ítem 3 declararon un 60% no tener actividades motivacionales, afectando a la empresa ya que genera absentismo laboral, baja productividad, pérdida de los trabajadores y el peligro de que se cree una mala reputación de la empresa, por otro lado, en el ítem 7 un 80% de los trabajadores comunicaron que sus opiniones no son tomadas en cuenta para el mejoramiento del clima organizacional, siendo esto un problema para la empresa dado que aumenta las probabilidades de una alta rotación de personal, impuntualidad, baja productividad, incumplimiento de objetivos o actitudes negativas. Un 80% de los trabajadores en el ítem 6 manifiestan que no existen estrategias en la organización como estímulo para lograr las metas, las estrategias organizacionales sirven de guía para que la empresa pueda alcanzar sus metas.

Por otra parte, el 100% los trabajadores manifestaron en el ítem 4 que es necesario mantener actividades de adiestramiento y capacitación dentro de la empresa, por lo tanto, esto mejora la empresa ya que genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo, Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad, entre otros. Por lo tanto, el 100% de los trabajadores en el ítem 5 expresaron no tener un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación.

En el ítem 8 un 70% de los trabajadores afirmaron que cuentan con el apoyo para realizar sus actividades asignadas, por otro lado, en el ítem 9 un 90% de los trabajadores expresaron que es necesaria la capacitación en su área de trabajo para mejorar la calidad y para crear equipos de trabajo de alto desempeño. En el ítem 10 el 50% afirmaron que la comunicación que existe dentro de la empresa Grupo WMR, C.A., favorece el desempeño de los trabajadores,

mientras que el 50% restante niegan que la comunicación que existe dentro de la empresa favorezca el desempeño laboral, afectando a la empresa de forma genera un ambiente difícil de trabajar y desmotiva a los colaboradores. El 100% de los trabajadores en el ítem 11 afirman que la empresa debería desarrollar un plan de adiestramiento y selección para mejorar el desempeño laboral, mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles y se promueve la comunicación a toda la organización.

## **Fase II Establecimiento de indicadores para el desarrollo del plan de capacitación y adiestramiento a través de una matriz DOFA, para la empresa Grupo WMR, C.A.**

### **Análisis Matriz DOFA**

A través de la matriz se implementan estrategias donde los factores internos están claramente vinculados a los factores externos con el fin de aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno, con el objetivo de crear estrategias para fortalecer a la empresa. Cabe mencionar que este análisis de matriz FODA consiste en vincular las fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades de la empresa de manera que las fortalezas se utilicen para explotar oportunidades, las fortalezas se utilicen para evitar amenazas, las fortalezas se utilicen para superar debilidades, las debilidades se utilizarían para lograr la meta. reducir debilidades, evitar amenazas. A partir de este análisis se examinan las características internas y las externas de Grupo WMR, C.A., con el fin de perfilar un posible diagnóstico mejorado con propuestas.

**CUADRO N° 2 Matriz DOFA - Estrategias**

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiene estructura organizacional misión, visión y valores definidos.</li> <li>2. Deseos de mejora organizacional.</li> <li>3. Personal capacitado y dispuesto a seguir preparándose.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausencia de una comunicación efectiva.</li> <li>2. No se brinda capacitación profesional o de actualización a todos los trabajadores.</li> <li>3. No hay un plan de estratégico para alcanzar las metas.</li> <li>4. No existe inversión presupuestaria que permita la realización de capacitación.</li> <li>5. Falta de motivación en algunas áreas</li> </ol>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empresas de capacitación dentro de las áreas de producción relacionadas con la empresa.</li> <li>2. A nivel de legal, las empresas deben tener capacidad presupuestaria como parte de la capacitación de personal.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Situación económica actual del país.</li> <li>2. Mercado actual competitivo.</li> <li>3. Pocas posibilidades de crecimiento dentro de la organización.</li> <li>4. Nuevos procesos y maquinarias incorporados.</li> </ol>
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. F2O1 Incentivar mejoras organizacionales, para la mejora del clima organizacional.</li> <li>2. F3O1 Estimular la disposición del personal a seguir preparándose, para fomentar el desarrollo intelectual en adquirir capacidades y conocimientos, lo cual permitirá aumentar la productividad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D1,5O1 Fomentar la comunicación efectiva que optimice las relaciones interpersonales para que de esta manera ayude a los trabajadores a cumplir los objetivos e incentivar actividades recreativas en un ambiente ajeno al lugar de trabajo</li> <li>2. D2-4O1-2 Lograr que todo el personal que trabaja en la empresa Grupo WMR, C.A., asista a las charlas, talleres especializados, para la mejora laboral.</li> </ol>
	<b>FA</b>	<b>DA</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. F1-3A4 Fomentar en los trabajadores la disposición a seguir preparándose para impartir charlas sobre los posibles nuevos procesos y las posibles nuevas máquinas.</li> <li>2. F3A2 Propiciar la oportunidad que tiene el empleado de aprender y crecer para evitar la deserción laboral a través del mercado laboral competitivo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D1,2A2 Incentivar relaciones interpersonales entre los empleados y jefes para lograr una comunicación efectiva y evitar la fuga del personal en un mercado competitivo.</li> <li>2. D4A1 Lograr la inversión presupuestaria para poder capacitar y mejorar el desempeño del trabajador, de acuerdo a la realidad económica del país.</li> </ol>

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación de la Propuesta**

La presente propuesta tiene como objetivo impulsar un plan de capacitación y adiestramiento que ayude a mejorar el desempeño laboral es una herramienta que establece las prioridades de formación de los trabajadores que laboran dentro de la empresa Grupo WMR, C.A. mediante actividades encaminadas a fortalecer y promover todos los aspectos de la materia. Esta propuesta consta de herramientas que tienen como objeto convertir las debilidades del área en positivas y promover un ambiente de trabajo saludable donde se beneficien los empleados y la organización, para que el desarrollo de las actividades se dirija hacia el logro de las metas y el crecimiento a nivel general.

#### **La Fase III Diseño de un plan de capacitación y adiestramiento para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A.**

Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de la información, se generará una serie de aportes, informaciones de relevancia para la comprensión de la realidad estudiada, es por ello que metodológicamente se requiere de un proceso de análisis y presentación de los mismos. La capacitación y adiestramiento son de carácter formativo y estratégico, planificados e implementados de manera organizada, que permite a los trabajadores obtener información actual y realista mejorando sus habilidades y experiencia. Así mismo implica una serie de condiciones y etapas encaminadas a lograr la integración funcional y su progreso personal y profesional.

También permite mejorar las técnicas y planes específicos de la empresa Grupo WMR, C.A. para que el trabajador dé lo mejor de sí en su área de trabajo, se dice que el adiestramiento está enfocado en aumentar la eficiencia y productividad en el desarrollo de las actividades que realiza cada empleado y al mismo tiempo ayuda a promover la motivación laboral.

El plan de capacitación y adiestramiento a desarrollar incluirá a todos los empleados de la empresa Grupo WMR, C.A. quienes no están clasificados según la modalidad de

trabajo, sino que estarán agrupados por departamento con temas específicos a su cargo, de manera que se logre optimizar el desempeño de los trabajadores, aumentar la motivación y el deseo de ser parte integral de la empresa, y que los objetivos personales se alineen con los organizacionales para lograr su misión y visión. .

## **5.2. Justificación de la Propuesta**

La importancia de esta propuesta tiene como interés ofrecer a la empresa un plan de capacitación y adiestramiento que sirva como guía para mejorar el desempeño laboral, se puede considerar como mecanismo de valor que dota a la organización de un instrumento clave basado en el reforzamiento de los valores que la definen, orientados a producir eficiencia, trabajo en equipo, comunicación y sentido de pertenencia que fomentan el cuidado corporativo y las relaciones interpersonales.

En las actividades laborales dentro de la organización, consta de un recurso muy importante, como es el personal, ya que presta servicios que influyen en la calidad del servicio que se brinda a la población. Al igual que con cualquier organización, su éxito radica en mantener a sus empleados motivados y trabajando en equipo para mantener y fortalecer los logros de su organización.

La motivación consiste en la calidad de trato que se les brinda a los trabajadores, la confianza, el respeto y la consideración que sus superiores inmediatos les derrochan día a día, también es importante el clima laboral y en qué medida favorece o dificulta el desempeño de todos.

En este sentido, la propuesta propone a la empresa Grupo WMR, C.A. se impulsa través de un plan de capacitación y adiestramiento, que pueden ser utilizados para mejorar el desempeño laboral, optimizar su productividad, promover la motivación, la seguridad y la confianza en la empresa. Esto garantiza bienestar y estabilidad laboral y a su vez, que cumplan con sus funciones con dedicación y afán de ser más eficiente. Para ello es necesario desarrollar la seguridad de los grupos de trabajo, participar en la actividad y decisiones de la empresa, ampliar el interés por los objetivos, aumentar la satisfacción laboral a través del clima y reconocimiento del grupo, evitando el ausentismo laboral.

### **5.3. Objetivos de la Propuesta**

#### **5.3.1. Objetivo General de la Propuesta**

Desarrollar un plan de capacitación y adiestramiento que impulse y mejore el desempeño laboral de la empresa Grupo WMR, C.A.

#### **5.3.2. Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Implementar estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo WMR, C.A.
- Crear programas de aprendizaje y desarrollo en Procesos de trabajo a través de la formación a los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A.
- Mantener la motivación y preparación del personal por áreas de trabajo, ofreciéndoles a los trabajadores un lugar armónico que permita el incremento del rendimiento laboral

### **5.4 Factibilidad de la Propuesta**

**Factibilidad Institucional:** La empresa Grupo WMR, C.A. está dispuesta a implementar la propuesta planteada, así como el compromiso de los empleados de llevar a cabo las estrategias necesarias para mejorar el desempeño laboral, por lo cual, desde el punto de vista institucional la propuesta es viable.

**Factibilidad Técnica - Operativa:** La factibilidad operativa permite conocer los recursos humanos requeridos para llevar a cabo la propuesta. Desde este punto de vista, la organización posee el personal necesario, así como el espacio físico y la infraestructura adecuada para llevar a cabo la misma.

**Factibilidad Económica-Financiera:** Se considera totalmente factible ya que la empresa está dispuesta a invertir en el plan un plan de capacitación y adiestramiento, el cual generará beneficios que repercutirán positivamente mejoramiento del desempeño laboral. Los costos son aproximados.

**CUADRO N° 3 Costo total de Inversión y Capacitación-Adiestramiento**

<b>OBJETIVO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres De 6 Horas</li> <li>2 Veces Al Año</li> <li>- 5años Máximo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal contratado</li> <li>- Gerencia</li> <li>- Universidades correspondientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 120\$ por taller</li> <li>- 2000\$</li> <li>Universidades anual</li> </ul>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres De 4 Horas</li> <li>2 Veces Al Año</li> <li>- Talleres De 4 Horas</li> <li>2 Veces Al Año</li> <li>- Talleres De 8 Horas</li> <li>4 Veces Al Año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal contratado</li> <li>- Gerencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 260\$ por taller</li> <li>- 300\$ por taller</li> <li>- 1.000\$ por taller</li> </ul>
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres De 4 Horas</li> <li>2 Veces Al Año</li> <li>- Todo El Año</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal contratado</li> <li>- Gerencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>320\$ por taller</li> <li>2.000\$ por taller</li> </ul>
<b>TOTAL</b>			<b>6.000\$</b>

**Fuente:** Rodarie y Vidal (2023)

**5.5 Desarrollo de la propuesta**

La propuesta está estructurada por un plan de capacitación y adiestramiento dirigidos a mejorar de manera significativa el desempeño laboral de la empresa GRUPO WMR, C.A. de manera que se logre minimizar las debilidades, identificadas a continuación:

- **Identificación de la Organización**
- **Motivación – Reconocimiento - Incentivos**
- **Desempeño laboral**

Por consiguiente, los puntos mencionados son los que son afectados negativamente, el desempeño de los empleados, reflejando desmotivación y una percepción negativa de la empresa, lo que hace que los empleados actúen de acuerdo a sus propios intereses, en lugar de seguir la misión y visión de la empresa.

Por otro lado, es necesario considerar que los empleados sienten que la empresa no les brinda seguridad y estabilidad laboral, debida a que no se reconocen sus actividades y logros, no existen incentivos y beneficios de mejora de capacitación profesional. Es por ello, que se propone las siguientes estrategias para reducir estas debilidades y potenciar las fortalezas internas, ya que un mejor desempeño laboral aumenta la productividad, motivación y satisfacción de los empleados. Se creó para ello dos objetivos a desarrollar:

**Objetivo 1. Implementar estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo WMR, C.A.**

Este plan permitirá a los directivos implementar estrategias motivacionales en la empresa, para estimular el trabajo de equipos, la satisfacción y así lograr un incremento en su rendimiento laboral, mayor compromiso con la organización y un ambiente laboral más armónico.

**Objetivo 2. Crear programas de aprendizaje y desarrollo en Procesos de trabajo a través de la formación a los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A.**

El objetivo actual es crear programas de aprendizaje y desarrollo a través de la capacitación, es importante que la alta dirección esté convencida de los resultados que la capacitación y el desarrollo de habilidades pueden producir en los colaboradores y por ende también en los resultados de la organización.

**Objetivo 1. Implementar estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo WMR, C.A.**

<b>IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MOTIVACIÓN</b>	Este plan permitirá a los directivos a implementar estrategias motivacionales en la empresa, para estimular el trabajo de equipos, la satisfacción y así lograr un incremento en su rendimiento laboral, mayor compromiso con la organización y un ambiente laboral más armónico.				
<b>CURSO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>DIRIGIDO</b>	<b>COSTO</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: MISIÓN VISIÓN VALORES PROCESOS DE TRABAJO MOTIVACIÓN AL DESEMPEÑO- TRABAJO EN EQUIPO ACCIONES SEGURAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Realizar charlas y exposiciones sobre los objetivos claves, valores y desempeño</li> <li>✚ Desarrollar y motivar actitudes para el trabajo en equipo</li> </ul>	<b>PERSONAL CONTRATADO  GERENCIA</b>	<b>TALLERES DE 6 HORAS  2 VECES AL AÑO</b>	<b>TODO EL PERSONAL</b>	60\$ por taller
<b>RECONOCIMIENTOS</b>	Explicar antes de Iniciar qué aspiraciones se desean cumplir al impartir estas charlas, aspectos a mejorar y cómo va a ser el proceso de formación, y refrescamiento de los objetivos de la empresa				
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>ESTUDIOS DE CARRERAS</b></li> <li>✚ <b>BECAS</b></li> </ul>	Formar trabajadores integrales, profesionales y competitivos.	<b>Universidades correspondientes.</b>	<b>5años máximo</b>	<b>Personal seleccionado</b>	Sistema de pago por cuotas  Cursos especializados

Fuente: Rodarie y Vidal, 2023

**Objetivo 2. Crear programas de aprendizaje y desarrollo en Procesos de trabajo a través de la formación a los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A.**

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Capacitación en habilidades específicas del área de trabajo, recursos adecuados y dar retroalimentación sobre la motivación al logro y reconocimiento de su desempeño</b>			
<b>CURSO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ TRABAJO EN EQUIPO</li> <li>+ BUENAS PRÁCTICAS EN EL TRABAJO</li> <li>+ ORDEN Y LIMPIEZA</li> <li>+ DESARROLLO GERENCIAL.</li> </ul>	Las charlas serán dirigidas a todo el personal de la organización, las mismas serán impartidas por especialistas en motivación.	<p><b>PERSONAL CONTRATADO</b></p> <p><b>GERENCIA</b></p>	<p><b>TALLERES DE 4 HORAS</b></p> <p><b>3 VECES AL AÑO</b></p>	130\$ por taller
<b>INCENTIVOS</b>	Aspectos a mejorar y cómo va a ser el proceso de formación, y refrescamiento de los objetivos de la empresa			
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <b>MOTIVACIÓN</b></li> <li>+ <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b></li> <li>+ <b>ORATORIA</b></li> <li>+ <b>MARKETING</b></li> <li>+ <b>CRECIMIENTO PERSONAL</b></li> <li>+ <b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b></li> </ul>	Crear un fuerte sentido de autonomía para que los empleados se sientan más empoderados, motivados y comprometidos	<p><b>PERSONAL CONTRATADO</b></p>	<p><b>TALLERES DE 4 HORAS</b></p> <p><b>2 VECES AL AÑO</b></p>	150\$ por taller
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <b>TALLERES ESPECIALIZADOS</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ áreas de Troquelado-Corte-impresión.</li> <li>+ Los temas serán: especialización, limpieza y manejo, cambio de repuestos, etc. cómo realizar una buena impresión seguridad – guardas – mantenimiento y limpieza.</li> </ul>	<p><b>PERSONAL CONTRATADO</b></p> <p><b>GERENCIA</b></p>	<p><b>TALLERES DE 8 HORAS</b></p> <p><b>4 VECES AL AÑO</b></p>	1.000\$ por taller

Fuente: Rodarie y Vidal, 2023

**Objetivo 3. Mantener la motivación y preparación del personal por áreas de trabajo ofreciéndoles a los trabajadores un lugar armónico que permita el incremento del rendimiento laboral**

Ambiente laboral					
CURSO	OBJETIVO	RESPONSABLE	TIEMPO	DIRIGIDO	COSTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- CLIMA LABORAL</li> <li>- MOTIVACIÓN</li> <li>- PREPARACIÓN DEL PERSONAL</li> <li>- CRECIMIENTO PROPIO</li> </ul>	Presentar los principales aspectos que influyen en la conformación de un clima laboral armónico y fortalecer el sentido de pertenencia por parte de los empleados y el afianzamiento del trabajo en equipo.	PERSONAL CONTRATADO	TALLERES DE 4 HORAS 2 VECES AL AÑO	TODO EL PERSONAL	160\$ por taller
Actividades recreativas fuera del área de trabajo	Explicar antes de iniciar qué aspiraciones se desean cumplir al impartir estas charlas, aspectos a mejorar y cómo va a ser el proceso de las Actividades recreativas fuera del área de trabajo				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- PASEOS</li> <li>- FESTIVIDADES</li> <li>- RECONOCIMIENTOS</li> </ul>	Incentivar actividades recreativas en un ambiente ajeno al lugar de trabajo fomentará la comunicación y las interacciones entre empleados y los directivos	GERENCIA	TODO EL AÑO	TODO EL PERSONAL	2000\$

Fuente: Rodarie y Vidal, 2023

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

A partir del análisis e interpretación de los resultados, lo siguiente, es proporcionar conclusiones y recomendaciones pertinentes, que estarán enlazados al marco teórico y la problemática planteada, donde se evidencian los factores que se consideran los más propicios en la investigación.

La capacitación, el adiestramiento, formación y el desarrollo en cualquier organización es una parte esencial para lograr los objetivos organizacionales. Este es un proceso obligatorio en el que los empleadores deben comprometerse a capacitar, orientar, adiestrar y desarrollar de manera continua y frecuente las habilidades, conocimientos y capacidades de sus empleados, siguiendo acciones para lograr resultados beneficiosos para todos.

Por esta razón, el establecimiento de un plan de capacitación y adiestramiento para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A. promoverá condiciones de trabajos satisfactorios para las partes y hará posible el desarrollo de las actividades de manera eficiente. Dentro de este mismo orden, se pudo evidenciar que:

- Se aprecia la necesidad de capacitación y adiestramiento a los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A. para mejorar el desempeño laboral.
- En la empresa objeto estudio se evidenció la necesidad de implementar de herramientas de preparación al personal que inculque sentido de pertenencia, conciencia social y comunicación efectiva entre jefes directos y empleados con la ayuda de estrategias motivacionales.
- La falta de estrategias que reconozca el desempeño eficiente de los trabajadores, ocasiona que la mayoría manifieste desmotivación, esto influye en que no se alcancen las metas de propuestas ya que no poseen motivadores que los impulse a realizar sus labores con excelencia.

## Recomendaciones

Analizando los resultados de los cuestionarios aplicado al personal de la empresa Grupo WMR, C.A., se hacen las siguientes recomendaciones sobre el tema propuesto, se espera sean tomados en cuenta para lograr las metas de la organización y las metas de todos los empleados.

- Implementar la presente propuesta basada en crear un plan de capacitación y adiestramiento para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Grupo WMR, C.A. y se identifiquen más con la cultura organizacional de la empresa.
- Crear incentivos y reconocimiento al personal de la empresa, con la finalidad de motivarlos para aumentar su sentido de pertenencia y responsabilidad, involucrándose en el cumplimiento de las metas y la cultura organizacional.
- Crear un programa de adiestramiento y formación profesional, que cubra todas las necesidades de los trabajadores. Un plan que sea innovador y exitoso, que brinde las herramientas precisas para enfrentar cualquier reto dentro de la institución, y que proporcione un alto sentido de motivación, para que los empleados se sientan identificados con la organización y así puedan alcanzar los objetivos organizacionales.
- Impartirles a los trabajadores cursos de capacitación, formación y desarrollo, de manera individual, vinculados a las necesidades específicas de cada uno de los trabajadores, para que de esta manera desarrollen aptitudes, capacidades y conocimientos, según las debilidades encontradas en su puesto de trabajo.
- Enviar a los trabajadores de una manera continua y oportuna a cursos, talleres, simposios, o a alguna actividad formativa, que les permita desarrollar sus habilidades, aumentar sus conocimientos y actualizar las actividades que realizan a diario dentro de la organización, sea dentro o fuera de la institución.
- Evaluar a los trabajadores, luego de haber recibido formación profesional, y permitir que exista la transferencia del aprendizaje hacia sus compañeros de trabajo.

## REFERENCIAS

**Arias, Fidas (2012)** Libro De Proyectos De Investigación. 5ta Edición. Editorial Episteme, 2012.

**Celis y Fernández (2019)**, “Impacto De Los Incentivos Económicos En El Rendimiento Del Personal De la Alcaldía Del Municipio San Diego, Estado Carabobo.”

**Hernández (2019)**, “Plan de Acción Basado En Gestión Del Talento Humano Para Mejoramiento Del Desempeño Laboral De Docentes Del Colegio Santa Rosa.”

**Iannetta Y Pérez (2018)** “Efectividad Del Programa De Capacitación Sobre Accidentes Laborales Según El Modelo de KIRKPATRICK. Caso, BSN MEDICAL.”

**Maitin (2022)**, “Plan De Incentivos Para El Mejoramiento Operativo Del Personal En El Departamento De Ventas De La Empresa Wholesale And Marketing Services C.A.”

**Palella, s. & Martins (2006)** “Manual De Trabajos De Grados De Especializaciones Y maestrías De La Universidad Pedagógica Experimental Libertador.”

**Pozo (2018)**, "Factores De Riesgo Psicosocial Y Desempeño Laboral: El Caso Del Área Administrativa De La Empresa Revestisa Cía. Ltda.,"

### Referencias Digitales

**Coll Morales. Francisco. Capacitación laboral | Economipedia. Economipedia.**  
<https://economipedia.com/definiciones/capacitacion-laboral.html> 20/01/2017

**De, D. Definición de organización - Definiciones. Definición. De.**  
<https://definicion.de/organizacion/> 17/06/2020

**Desempeño | Definición | Diccionario de Recursos Humanos. Hrider.net.**  
<https://www.hrider.net/cms/diccionario/desempeno> 05/08/2019

**Gorbaneff, Y., Torres, S., & Cardona, J. F. El Concepto De Incentivo En Administración. Una Revisión De La Literatura. Revista de Economía Institucional.**  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-59962009000200006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962009000200006) 21/11/2020

**Redacción AMEDIRH. La importancia de la capacitación en los Recursos Humanos | Blog Recursos Humanos | AMEDIRH.** <https://www.amedirh.com.mx/blogrh/sector-energetico-en-rh/la-importancia-de-la-capacitacion-en-los-recursos-humanos/> 06/11/2018

**Tipos de adiestramiento. (2013). Prezi.com.** <https://prezi.com/wttwdxljegd/tipos-de-adiestramiento/> 04/04/2019

**Trabajador - Concepto, acepciones y derechos del trabajador. Concepto.**  
**<https://concepto.de/trabajador/>** 21/06/2019

**Universidad José Antonio Páez (2020)**

**[https://aulavirtual.ujap.edu.ve/pluginfile.php/106628/mod\\_resource/content/1/MANUAL%20DE%20NORMAS%20TRABAJO%20DE%20GRADO%20DEFINITIVO%20JUNIO%202020.pdf](https://aulavirtual.ujap.edu.ve/pluginfile.php/106628/mod_resource/content/1/MANUAL%20DE%20NORMAS%20TRABAJO%20DE%20GRADO%20DEFINITIVO%20JUNIO%202020.pdf)** 06/2020

**ANEXO**  
**INSTRUMENTO ENCUESTA**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
CARRERA DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**Cuestionario**

El presente instrumento, tiene como objetivo solicitar su apoyo para recabar información necesaria e importante para la investigación que estoy llevando a cabo, la cual tiene como título:

**PLAN DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO PARA LA MEJORA DEL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
GRUPO WMR, C.A.**

A continuación, se le presentan una serie de preguntas, lea cuidadosamente y marque con una “X” según la respuesta que usted considere, en base a la siguiente escala de estimación:  
Use las siguientes escalas:

1. **SI**            2. **NO**

Por favor responder todas las preguntas.

N°	Preguntas	SI	NO
1	¿Usted recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?		
2	¿Usted ha recibido como personal adscrito a la empresa, entrenamiento profesional para el cumplimiento de actividades laborales?		
3	¿Existen actividades motivacionales en la empresa Grupo WMR C.A.?		
4	¿Considera usted que es necesario mantener actividades de adiestramiento y capacitación dentro de la empresa?		
5	¿La empresa cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?		
6	¿Existe algún tipo de estrategia en la organización como estímulo para la consecución de las metas?		
7	¿Las opiniones de los trabajadores son tomadas en cuenta para el mejoramiento del clima organizacional?		
8	¿Considera que los trabajadores de la empresa, cuenta con el apoyo para realizar las tareas asignadas?		
9	¿Cree usted necesaria la capacitación en tu área de trabajo?		
10	¿La comunicación que existe dentro de la empresa favorece el desempeño de los trabajadores?		
11	¿Considera que la empresa debería desarrollar un plan de adiestramiento y selección para el mejoramiento del desempeño laboral?		