

**ELABORACION DE PLAN DE FORMACION Y
DESARROLLO DE COMPETENCIAS
GERENCIALES PARA LA EMPRESA
CEPROALARM, CA UBICADA EN
VALENCIA - EDO CARABOBO**



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

ELABORACION DE PLAN DE FORMACION Y DESARROLLO DE
COMPETENCIAS GERENCIALES PARA LA EMPRESA CEPROALARM,
CA UBICADA EN VALENCIA – EDO CARABOBO

Mónica Pereira C.
C.I. 15.419.428

San Diego, Noviembre 2017



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

ELABORACION DE PLAN DE FORMACION Y DESARROLLO DE
COMPETENCIAS GERENCIALES PARA LA EMPRESA CEPROALARM,
CA UBICADA EN VALENCIA – EDO CARABOBO

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Mary Machado C.I.11.965.166 _____

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor académico

Néstor L. Ochoa A C.I. 15.721.142. _____

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor empresarial

Mónica Pereira.

C.I. 15.419.428

San Diego, Noviembre 2017

ÍNDICE GENERAL

PÁG.

ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I	
LA EMPRESA	
1.1. Ubicación.....	
1.2. Reseña Histórica.....	
1.3 Organigrama.....	
1.4 Proceso general de la empresa.....	
1.5. Misión.....	
1.6. Visión.....	
1.7 Política de calidad y objetivos.....	
1.8 Retos.....	
1.9 Factores claves para el éxito.....	
1.10 Valores.....	
1.11 Competencia.....	
CAPÍTULO II	
EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del Problema.....	
2.2. Objetivo General.....	
2.2.1. Objetivo Específico.....	
2.3. Justificación.....	
2.4. Alcance.....	
2.5 Limitaciones.....	

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1. Antecedentes.....	
3.2. Bases Teóricas.....	
3.3 Definición de términos básicos.....	

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

4.1. Fase I.....	
4.2. Fase II.....	
4.3. Fase III.....	

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Encuesta.....	
5.2. Matriz DOFA.....	
5.3. Diagrama Causa Efecto.....	

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Presentación.....	
6.2 Justificación.....	
6.3 Objetivos.....	
6.3.1 Objetivos general.....	
6.3.2 Objetivos específica.....	
6.4 Ventajas.....	
6.5 Beneficios.....	
6.6 Factibilidad.....	
6.6.1 Factibilidad técnica.....	
6.6.2 Factibilidad operativa.....	
6.6.3 Factibilidad económica.....	
6.7 Desarrollo de la propuesta.....	
6.7.1 Fase I.....	

6.7.2 Fase II.....

6.7.3 Fase III.....

CONCLUSION.....

RECOMENDACIÓN.....

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la seguridad electrónica es un tema de vanguardia a nivel mundial debido a que involucra distintas áreas de la empresa en general, el mercado laboral se encuentra en constante desarrollo y evolución siendo cada día más exigente a nivel humano, tecnológico, suministros. Por tal razón Ceproalarm, CA, hace una evaluación de las condiciones generales de las habilidades, destrezas y condiciones del recurso humano donde busca implantar un programa de capacitación, donde quede a la par con las exigencias del mercado laboral, tan cambiante como lo es el mundo de la seguridad.

En este sentido, la investigación que se presenta a continuación, se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: La Empresa. Se describe a la empresa y se muestra la misión, visión, valores, objetivos, estructura organizativa y otras actividades generales, que se realizan en ella, de tal forma que se pueda tener un concepto identificado acerca de la empresa de la cual se está realizando el informe.

Capítulo II: El Problema. Comprende el desarrollo de la problemática radicado en la empresa Ceproalarm, C.A., en el desarrollo de un plan de capacitación y desarrollo de la gerencia. Igualmente, la fijación de un objetivo general y específico, la justificación del informe y el alcance del mismo.

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual. Conformado por los antecedentes de diversos autores y las bases teóricas en las que se sustenta la investigación, así como también los términos básicos que ayudan a comprender el lenguaje utilizado a lo largo del informe.

Capítulo IV: Fases Metodológicas. En el mismo se indica el tipo de investigación, de igual forma se describen las fases metodológicas, su nivel, modalidad y estructura, las cuales son fundamentales para cumplir con los objetivos planteados.

Capítulo V: Resultados. Se indica los resultados de los instrumentos empleados para la recolección de información, determinar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades.

Capítulo VI: Propuesta. Se establecen el objetivo general, los específicos en este capítulo se desarrolla completamente el propósito de esta investigación tomando en consideración la justificación, la factibilidad y los instrumentos desarrollados para la aplicación de la misma.

CAPITULO I

PRESENTACION DE LA EMPRESA

1.1 Ubicación

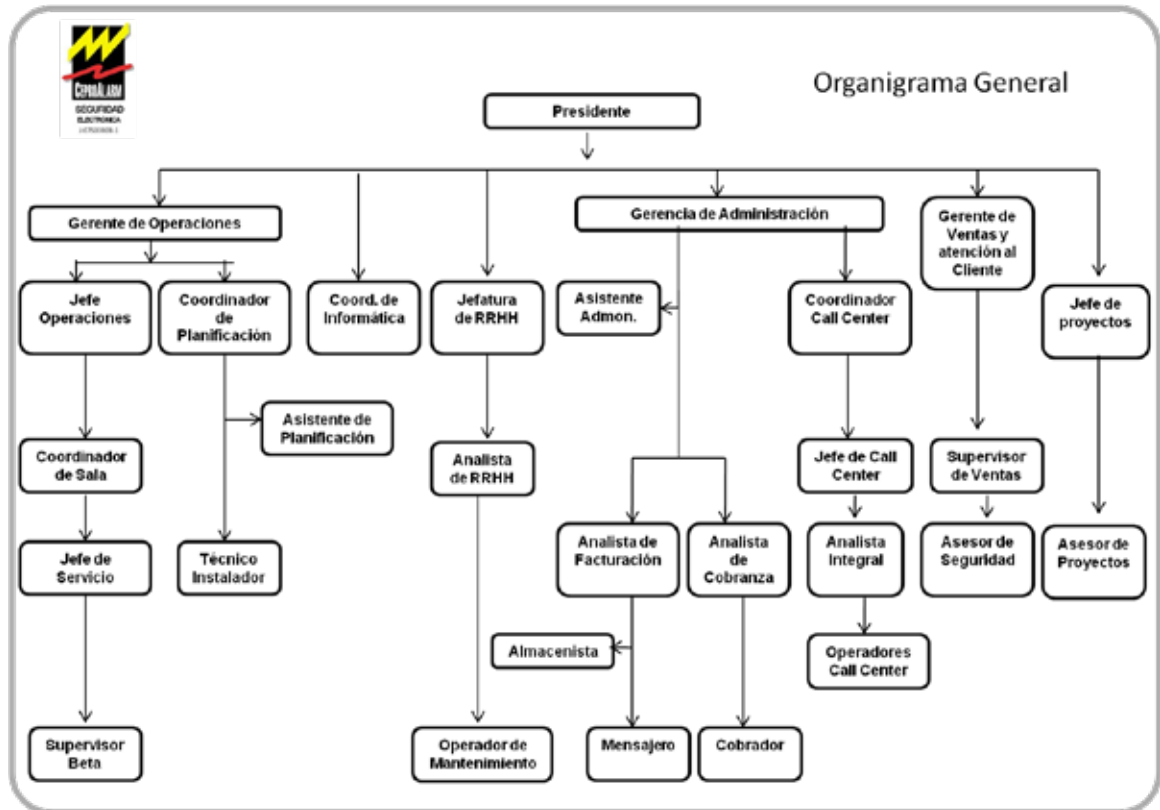
La empresa tiene tres sedes, la principal está ubicada en Maracay, en la Calle Araguaney, N° A-2, edificio Rotary Club, piso 2, Urb. La Arboleda; la segunda en Valencia, en la Zona Industrial Castillito, Centro Comercial Gravina, Local 12, Parroquia Urb. San Diego, Estado Carabobo y una tercera sede en Barquisimeto, en la Av. Los Leones, Centro Empresarial Barquisimeto, piso 5, oficina 56 y 57, Barquisimeto, Edo. Lara.

1.2 Reseña histórica

CEPROALARM es una empresa de vanguardia tecnológica del Grupo Integral de Seguridad, con más de 40 años de experiencia en el monitoreo de señales de alarma en las ciudades de Maracay, Guacara, Valencia, Cagua, Turmero y Barquisimeto.

La actividad principal que desarrolla la empresa es la Venta e Instalación de Sistemas de Alarma está codificada como 9309 de acuerdo al código CIU, y cuenta con 162 trabajadores en promedio. También presta otros servicios como Circuito Cerrado de TV y Control de Acceso.

1.3 Organigrama



Fuente: Ceproalarm, (2017)

1.5 MISIÓN.

Somos una organización que contribuye a la protección y tranquilidad de personas, familias y empresas por medio de la venta, instalación y monitoreo de sistemas de seguridad electrónica; apoyándonos para ello en la calidad de nuestros productos, en la formación y capacidad de nuestro personal y en la plataforma logística y tecnológica con que contamos

1.6 VISIÓN

Ser la empresa referencia nacional en seguridad electrónica y monitoreo de señales de alarma

1.7 POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS

Conocer a fondo las necesidades del cliente para así ofrecer un servicio que supere sus expectativas, todo ello soportado en un recurso humano de primera, tecnología de punta y un sistema de la calidad confiable; logrando así confianza y seguridad en nuestros clientes y la mejora continua de nuestros procesos.

Para ello la Gerencia General de CEPROALARM, C.A., se compromete a destinar los recursos necesarios para el gerenciamiento eficiente y eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y a trabajar en los siguientes objetivos:

- § Generar una acción de ventas proactiva y acorde con la dinámica del mercado que a su vez garantice el crecimiento sostenido de la empresa.
- § Establecer una programación de adiestramiento continuo a los distintos niveles de la organización.
- § Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes internos como una de las partes interesadas en la organización.
- § Garantizar la eficiencia en la gestión de Operaciones.
- § Mantener una comunicación constante entre el cliente y nuestra organización a fin de evaluar la prestación del servicio.
- § Garantizar los controles e información de las operaciones administrativas y contables que permitan atender oportunamente las obligaciones contraídas con nuestro personal, clientes y accionistas.

- § Mantener una plataforma tecnológica adecuada.
- § Revisar y mantener actualizado el Sistema de la Calidad.

1.8 RETOS

- § Aumentar la penetración de mercado, actual y desarrollo del mismo
- § Alinear y consolidar el sistema de organización y gestión empresarial
- § Mejorar la visibilidad en la gestión financiera
- § Detectar, retener y fortalecer el talento

1.9 FACTORES CLAVES PARA EL EXITO

- § Alto conocimiento en monitoreo y seguridad electrónica
- § Entendimiento a detalle del cliente para satisfacer sus necesidades
- § Gestión financiera solida
- § Innovación tecnológica constante
- § Rapidez, efectividad y calidad en la ejecución
- § Experiencia y trayectoria comprobada en el sector

1.10 VALORES

- § Sólidos principios éticos
- § Flexibilidad en nuestras soluciones para cada cliente (un cliente, una solución)
- § Alta calidad en servicios y equipos

- § Respeto y discreción en el trato
- § Productividad en nuestras acciones

1.11 COMPETENCIAS

- § Esmero en el trato y atención al cliente
- § Rápida capacidad de respuesta
- § Conocimiento técnico adecuado
- § Asertividad para el manejo de reclamos
- § Disposición para el trabajo en equipo
- § Apertura a la innovación
- § Discreción

CAPITULO II

DIAGNOSTICO Y ANALISIS DE LA SITUACIÓN

2.1 Planteamiento del problema

En la actualidad las empresas a nivel nacional, que se desarrollan en un entorno de la Seguridad Electrónica, son consideradas según su estructura, líderes en el mercado de protección electrónica, el cual los llevaría a satisfacer las necesidades de los clientes, por lo que las empresas de este ramo están comprometidas a proporcionar un ambiente seguro a cada uno de los clientes.

Hoy día la seguridad es prioridad para todas las organización, locales comerciales, hogares o cualquier tipo de construcción, las medidas que se puedan asumir para disminuir la probabilidad de hurtos significa una reducción de costos asociados a ellos, jugando un papel importante el crecimiento financiero que no solo se basa en el capital físico, maquinarias, equipos e infraestructura sino en el recurso humano considerado vanguardista del desarrollo organizacional.

En el Centro de Procesamiento de Alarmas, C.A (Ceproalarm, CA), se tiene claramente establecido este principio, por tal razón, es necesario promover un programa de formación y adiestramiento el cual es la principal fuente de inversión para el desarrollo del personal transformando el rendimiento operacional de los mismos. Por tal razón, la gerencia de recursos humanos debe organizar foros,

seminarios, cursos, conferencias dando como resultado cambios tecnológicos, metodológicos y sobre todo culturales y mentales en los trabajadores, marcando así el crecimiento organizacional, personal y profesional, de esta manera se mantiene activo y competitivo en el mercado laboral interno y externo en el sector de la seguridad electrónico.

Es por esto que existe la necesidad de diseñar un programa de capacitación, formación y desarrollo evaluando estrategias que permitan involucrar a todos los trabajadores de la organización, incluyendo al personal directivo por tener la responsabilidad de direccionar, coordinar, dirigir y satisfacer al cliente interno y externo, hay que tener claro que según sea su gestión así será el desenvolvimiento del resto de la organización. De igual manera, la organización no realiza actualmente evaluaciones y seguimiento una vez realizado el adiestramiento siendo esta una gran debilidad por no garantizar el crecimiento, profesional y sobre todo el éxito de proceso realizado.

De acuerdo a lo antes expuesto se derivan las siguientes interrogantes: ¿Cómo se está planificando el adiestramiento? ¿Qué variables se están considerando? ¿En qué nivel de la organización está más arraigada la falta de capacitación? Estas son algunas de las incertidumbres presentes dentro de la organización.

Objetivos de la Investigación

2.2 Objetivo General

Elaborar un plan de formación y desarrollo de competencias gerenciales para la empresa Ceproalarm, CA ubicada en Valencia – Estado Carabobo

2.2.1 Objetivos Específicos

- Ü Evaluar las funciones específicas de cada uno de los cargos del nivel gerencial de la organización
- Ü Diseñar encuesta diagnóstico para determinar las debilidades de los trabajadores de la empresa Ceproalarm, CA
- Ü Proponer un plan de formación y desarrollo de competencias gerenciales para la empresa Ceproalarm, CA

2.3 Justificación

El desempeño laboral es un aspecto de constante evaluación dentro de la organización, el cual permite obtener información del desarrollo de las capacidades, habilidades, destrezas y experiencias que debe tener un profesional que ocupa un cargo dentro de una organización. Por tal razón, se busca establecer un estudio que permita evaluar los cargos que componen la organización, creando de esta manera un proceso de formación programada para fortalecer las debilidades convirtiéndola de esta manera en fortaleza.

De esta manera se obtendrá un personal capacitado, con muchas más herramientas y destrezas al momento de realizar el trabajo, en pro de los objetivos de la organización. Por estas razones se busca diseñar un programa de formación cuyo objetivo es proporcionar estrategias desarrollando las habilidades y destrezas de los trabajadores en pro de la productividad. De igual forma se puede entender que es una herramienta dinámica y actualizada en el mercado laboral impulsando la integración en el sector de la seguridad.

2.4 Alcance

Proponer un programa de formación para optimizar la eficiencia y eficacia del personal gerencial de la empresa Ceproalarm, C.A, buscando de esta forma

aumentar la productividad, dinamismo, alcance de los objetivos y metas de la organización. Es por ello, que la presente investigación será dirigida principalmente al personal que labora en la empresa en estudio, para mejorar los procesos, sin que ello limite a ser usado en otras empresas del mismo ramo.

2.5 Limitaciones

Para una organización el diagnóstico de una problemática es fundamental para la corrección de debilidades y amenazas tanto internas como externas y de los efectos que provoca dentro del proceso productivo y el desarrollo de las funciones del personal aunado a la dependencia que existe en la cadena de mando dentro del desarrollo departamental de la empresa, por tal razón se pueden diagnosticar las siguientes limitaciones:

1. Limitada disposición de tiempo del personal a capacitar maneja poca disposición por poseer planificaciones diarias de las funciones a realizar dentro y fuera de la organización. No se posee tiempo para realizar la planificación estratégica
2. Limitaciones de costo: la capacitación en la mayoría de las empresas se ve como un costo y no como una inversión.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes

Mediante el desarrollo del proceso del diseño de un programa de formación dentro de la organización es necesario la revisión de la documentación existente y las descripciones de cada uno de los cargos de la organización, para determinar así cuál es la necesidad que presenta cada cargo de acuerdo a sus actividades, arrojando carencias en el desarrollo de adiestramiento orientadas al desarrollo de competencias.

Venegas (2015), titulado como **“Análisis de los procesos de capacitación y entrenamiento en el área administrativa de la empresa Eurobuilding Internacional, C.A”**. de la universidad nor oriental Gran Mariscal de Ayacuchoeste informe está enfocado a mejorar los procesos de capacitación y entrenamiento del personal mediante propuestas de mejoras obtenidas a través de la aplicación de la herramienta de Ishikawa, evaluando así las actividades desempeñadas por cada uno de los departamento administrativo, recaudando todo tipo de información que ha sido necesario para el avance mediante la aplicación de esta herramienta se detectó la falta de capacitación del personal, la ausencia de un plan formal de actividades del departamento, como causas más relevantes.

Sánchez (2013), titulada como **“Plan estratégico para medir la eficiencia del adiestramiento del personal en Alcave Venezuela CA”**presentado ante la UJAP

para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales apoyado en el instrumento de la aplicación del estudio a través de la matriz DOFA permitiendo visualizar las debilidades, oportunidades, fortaleza y amenazas tanto en el cliente interno como externo, de igual manera permitió establecer un proceso de evaluación estratégico de acuerdo al mercado laboral. El aporte de este antecedente permite visualizar al trabajador en las funciones dentro de la organización este tipo de instrumento permite validar la gestión frente al cargo.

Berríos (2011), presentó un trabajo de grado denominado: **“Propuesta de un modelo de la calidad para la gestión por competencias del capital humano en una empresa de ingeniería, procura y construcción del sector eléctrico”**, en la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Distrito Capital, para obtener el título de Magíster en Sistemas de la Calidad. En él, la autora se estableció como objetivo proponer un modelo para la gestión por competencias del personal de una empresa perteneciente al sector eléctrico, por lo que el diseño adoptado fue no experimental, bajo un estudio de campo de tipo descriptivo y base documental.

La información fue recopilada mediante la observación directa y el cuestionario aplicado al personal de la empresa objeto de estudio. Por consiguiente, la autora concluyó que la empresa ha venido presentando fallas en el servicio, al principio mínimas, pero hoy en día percibidas de manera significativa por los usuarios finales, por lo que es importante que el capital humano se gestione eficientemente para que potencialice las competencias, basándose en los elementos de la calidad, lo que condujo al diseño de un modelo basado en las buenas prácticas y normas internacionales, de modo que su implementación constituirá una ventaja competitiva, gracias al aprovechamiento de los conocimientos, aptitudes, actitudes y habilidades del personal.

De igual manera, Gil (2011), efectuó un estudio denominado: **“Modelo de gestión de competencias como mecanismo para el mejoramiento de la efectividad**

organizacional en las universidades públicas del estado Carabobo”, presentado en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, para optar al título de Magíster en Administración de Empresas mención Gerencia. El objetivo principal de esta investigación fue proponer un modelo de gestión por competencias para mejorar la efectividad organizacional en las universidades públicas carabobeñas. Desde el punto de vista metodológico, la investigación fue de campo, con un nivel descriptivo, apoyo documental y enmarcado en la modalidad de proyecto factible.

Zurbarán (2011), realizó un trabajo de grado titulado: **“Diseño de un modelo de administración de capital humano basado en gestión por competencias orientado a la atención al cliente para concesionarios del sector automotriz del estado Carabobo”**, expuesto en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, para optar al título de Magíster en Administración de Empresas mención Gerencia. El autor se planteó como objetivo principal la elaboración de un estudio referencial para determinar la necesidad de un modelo administrativo del capital humano, basado en los principios de la gestión por competencias, con el fin de sustituir los esquemas de administración, formación y desarrollo del personal existentes, principalmente en aquellos que ocupan cargos administrativos.

3.2 Bases teóricas

Adiestramiento

Según Chiavenato (2007), considera el adiestramiento como: “el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución, además de completar el proceso de selección, ya que orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias del trabajador. Objetivos:

- § Incrementar la productividad.
- § Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
- § Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puesto de mayor responsabilidad.
- § Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- § Promover el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- § Contribuir a reducir los movimientos de personal, tales como renunciaciones, destituciones y otros.
- § Reducir el costo del aprendizaje.
- § Promover el mejoramiento de las relaciones públicas de la institución, y de los sistemas de comunicación internos.
- § Contribuir a reducir las quejas del empleado y a proporcionar una moral de trabajo más elevada.
- § Facilitar la supervisión de personal.
- § Promover los ascensos sobre la base del mérito personal.
- § Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo.
- § Reducir el costo de operación.

Tipos de adiestramiento

- **Inducción:** es la orientación general, que se le da al empleado para adecuarlo al puesto, al grupo y a la institución. Este tipo de formación tiene por meta crear una actitud favorable del empleado y facilitar su proceso de integración.
- **Adiestramiento:** consiste en reunir un grupo de personas en base a tareas o áreas similares para intercambiar experiencias, métodos, recursos y otros. En tales espacios se debe establecer un flujo informativo precisando objetivos, expectativas, dinámicas, metodología, aspectos organizativos y el código para el análisis. Este tipo de formación podría ser muy útil, ya que de la experiencia de los individuos o grupos se enriquece el trabajo y se comparten vivencias muy significativas.

Capacitación

Según Chiavenato (2007), 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.

Capacitación del personal: es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar. Objetivos:

Planificación

Murdick (1994) "Consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, quién tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse" Se erige como puente entre el punto en que nos encontramos y aquel donde queremos ir. Cortés (1998), "Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado"

Planificación estratégica

Según Muchnick (1999), el concepto de planificación estratégica está referido principalmente a la capacidad de observación y anticipación frente a desafíos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas a una organización, como de su realidad interna. Como ambas fuentes de cambio son dinámicas, este proceso es también dinámico. Así mismo, el proceso de planificación estratégica se puede describir como el desarrollo de una visión

para el futuro de la organización. En principio esta visión de futuro debe contemplar dos aspectos: describir lo que la organización debería ser en el futuro, usualmente dentro de los próximos 2 a 3 años. Esto implica identificar cuál es la misión, el tipo de administración ideal, los recursos necesarios, etc., y determinar cómo se logrará que la organización alcance ese futuro deseado

Detección De Necesidades De Adiestramiento DNA

Se considera un proceso mediante el cual se establecen los requerimientos de adiestramiento para el personal que labora en la organización para programar las diferentes acciones de adiestramiento. Elaborar la planificación, programación y ejecución de los programas de adiestramiento, que permiten adecuar al trabajador para el ejercicio de determinada función o para la ejecución de tareas específicas establecidos por la organización en cada puesto de trabajo.

Chiavenato I. (2002) sostiene que: 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.

Tipos De Necesidades de Adiestramiento:

1. Manifiestas.
2. Encubiertas.
3. Organizacionales.
4. Ocupacionales.
5. Individuales.

Está representado por un formato en el cual el supervisor vaciará toda la información requerida, éste permitirá visualizar el tipo de entrenamiento requerido por su personal.

Partes Del Instrumento:

- I. Datos personales del trabajador.
- II. Adiestramiento recibido durante los 3 últimos años del trabajador.
- III. Adiestramiento en función del cargo.
- IV. Conformado (firma del funcionario).
- V. Adiestramiento en función del desarrollo.
- VI. Observaciones del supervisor.
- VII. Programa individual para el desarrollo.

Técnicas Para Determinar Necesidades De Adiestramiento

Desde el punto de vista administrativo, se entiende por técnica el conjunto de procedimientos y recursos para llevar a cabo una labor, así como el arte y la pericia para usar esos procedimientos. Las técnicas para la Detección de Necesidades de Adiestramiento (DNA) implican los dos elementos de la definición.

Las técnicas para DNA pueden ir desde una simple pregunta formulada por escrito u oralmente (por ejemplo; ¿en qué tareas presentan deficiencias sus subordinados originados por la falta de conocimientos, habilidades y actitudes, y qué problemas operativos manifiestan?), hasta un complejo diseño de investigación. A continuación se describen algunas técnicas:

- **Análisis del Cargo o Puesto de Trabajo:** El primer paso, en este caso, es el de analizar cuidadosamente la misión del cargo, ello permitirá visualizar con claridad los aspectos básicos del cargo en cuestión. El segundo paso, es la de analizar las funciones y tareas del cargo, para determinar necesidades más específicas. El tercer paso, es la de analizar el tipo de relación de trabajo y comunicacional del cargo, tanto interna como externamente, este análisis determinará la necesidad, grado e importancia de sus relaciones. El cuarto paso, es el del análisis de los perfiles del cargo. A través de este análisis se detectan cada uno de los requisitos exigidos por el perfil.

- **Escala de Actitud:** Es un instrumento que permite medir la predisposición favorable, desfavorable o indiferente que existe en los individuos hacia personas, objetos o situaciones. Se parte del supuesto de que toda persona posee una predisposición, cualquiera esta sea. La predisposición es aprendida a través del proceso de socialización y por ende susceptible a ser medida.
- **Entrevista:** Es un interrogatorio dirigido por un investigador (entrevistador), con el propósito de obtener información de un sujeto (entrevistado), en relación con un aspecto específico. Para su desarrollo se requiere el siguiente material: Guión de entrevista y grabadora, cuando el entrevistado no tiene inconveniente en que se utilice. Según la naturaleza de las preguntas y el control que ejerza el entrevistador, las entrevistas pueden ser:
 1. **Dirigida** el entrevistador plantea una serie de preguntas que requieren de repuestas breves. Estas preguntas se elaboran previamente y es común que el entrevistador registre las repuestas por escrito, junto a cada una de las cuestiones.
 2. **Semi dirigida** Incluye preguntas de carácter más general que las usadas en las de tipo dirigido, con lo cual se espera recabar más información y obtener mayor participación del entrevistado.
 3. **Abierta** se plantean sólo algunos aspectos acerca de los cuales el sujeto puede dar amplia información, de modo que éste habla la mayor parte de la sección, en tanto que el entrevistador se limita a hacer alguna observación o a plantear otro aspecto.
- **Observación:** El entrenador tiene absoluta libertad de movimiento en la compañía. En sus "PASEOS" puede observar muchas cosas, indicadores de necesidades de adiestramiento, especialmente que están ocultas o apenas surgen al observar, el entrenador necesita una mente alerta y creativa, ojos y oídos atentos y boca cerrada.

- **Investigación:** Las compañías, asociaciones industriales, universidades y otras organizaciones investigan constantemente. A veces los resultados producen nuevos productos, materiales o nuevos usos de los que ya existen. Esto hace que la compañía planee nuevamente algunas fases de la producción, lo cual implica, desde luego, nuevas necesidades de adiestramiento que el especialista debe captar para ponerse en acción.
- **Autoanálisis:** Todas las personas "normales" se auto-evalúan constantemente. Quieren hacer siempre lo mejor que puedan y criticar su desempeño confrontándolo con la noción de un trabajo ideal. Así, saben lo que necesitan en conocimiento, destreza, presentación, etc. Cuando se les da una oportunidad de expresar sus ideas, por ejemplo mediante un programa de auto-evaluación periódica con miras al desarrollo establecido formalmente por la compañía, éste indican llanamente cuáles son sus necesidades. También se pueden conocer las necesidades de adiestramiento en grupo cuando se confrontan las repuestas de varias personas.
- **Evaluación Del Trabajo:** La evaluación del trabajo es constante. El jefe evalúa a su subordinado, el subordinado se auto-evalúa y otros en silencio; evalúan el trabajo de ambos. A menudo esta evaluación es causal, subjetiva y no registrada. Puede ser que ni siquiera sea discutida, y sin embargo, una buena evaluación podría desembocar en la identificación de cierta necesidad de entrenamiento.

Proceso de planificación

El proceso de planificación consta de seis etapas que incluyen las siguientes acciones:

Etapas 1. Evaluar las condiciones actuales Esta evaluación incluye los recursos de la empresa, las tendencias del mercado, los indicadores económicos y los factores competitivos. En la planificación estratégica se adopta una visión panorámica del entorno de la organización. Los planes estratégicos expresan la finalidad de organización y fijan un conjunto de objetivos a largo plazo, que la organización debe

tratar de alcanzar para sacar provecho de las oportunidades y evitar las hipotéticas amenazas.

Etapa 2. Determinar objetivos y metas los objetivos son fines específicos, medibles, planteados a corto plazo y su consecución previa es precisa para poder alcanzar las metas de la organización. Los objetivos deben ser desafiantes, relevantes y bien enfocados. Las metas hacen referencia a los que es importante para una organización y dan al personal de plantilla un sentido de propósito.

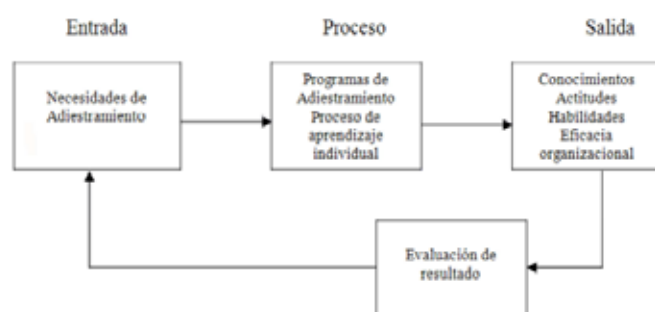
Etapa 3. Establecer un plan de acción para el logro de los objetivos se necesita un plan de acción, en el cual se especifiquen las acciones que han de llevarse a cabo. Las acciones son medios específicos prescritos para el logro de los objetivos. los cursos de acción bien planificados reciben el nombre de estrategias y tácticas, y suelen diferenciarse en razón de su ámbito y de su marco temporal.

Etapa 4. Asignar recursos asignar recursos está relacionada con la presupuestario y posterior entrega de recursos. Los recursos se definen como los activos financieros, físicos, humanos, de tiempo o de otra índole con lo que cuenta una organización. Un presupuesto es una cantidad predeterminada de recurso relacionada con una actividad. Existe una relación entre el presupuestario como técnica de planificación y la presupuestario como técnica de control.

Etapa 5. Ejecución la ejecución tiene que ver con la delegación de tareas, con la acción impulsada por los objetivos y con la obtención de datos para la retroalimentación.

Etapa 6. Control se debe controlar la decisión de planificación. La organización ha de dirigir las actividades del trabajo en progreso para asegurar que se cumplan los objetivos, o en algunos casos, se reajusten para poder cumplirlos.

Cuadro N° 2. El Adiestramiento como Sistema.



Fuente: Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos.

Programa de capacitación es la responsable de proveer soluciones a las necesidades de adiestramiento del Recinto y de los empleados. Evalúa propuestas de adiestramiento, diseña adiestramientos según las necesidades de las unidades. Ofrece orientación sobre las políticas y normas de la administración de recursos humanos. Coordina adiestramientos para los empleados con diferentes organizaciones, agencias públicas y recursos profesionales. Fomenta la participación de los empleados como recursos profesionales y técnicos en adiestramientos.

Matriz DOFA

Se puede definir como el enfrentamiento de factores internos y externos, con el propósito de generar estrategias alternativas. La matriz D.O.F.A. es una importante herramienta de formulación de estrategias que conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias: FO, DO, FA y DA. Las letras F, O, D y A representan fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Las estrategias FO se basan en el uso de las fortalezas internas de una firma con el objeto de aprovechar las oportunidades externas. Sería ideal para una empresa poder usar sus fortalezas y así mismo explotar sus oportunidades externas. Ella podría partir de sus fortalezas y mediante el uso de sus recursos aprovecharse del mercado para sus productos y servicios.

Pasos para construir una matriz DOFA

Los pasos para construir una matriz DOFA son los siguientes:

1. Hacer una lista de las fortalezas internas claves.
2. Hacer una lista de las debilidades internas decisivas.
3. Hacer una lista de las oportunidades externas importantes
4. Hacer una lista de las amenazas externas claves.
5. Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes en la casilla apropiada.
6. Cortear las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes.
7. Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultantes.

3.3 Definición de términos básicos

Aprendizaje: es el proceso a través del cual se modifican y adquieren habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación. Este proceso puede ser analizado desde distintas perspectivas, por lo que existen distintas teorías del aprendizaje

Charlas es la acción de charlar (conversar, platicar, hablar). Una charla, en este sentido, es una conversación entre dos o más personas.

Conferencia: es una conversación o entrevista entre varias personas para tratar importantes asuntos, políticos, científicos, literarios, etc., o de interés para una comunidad. A veces lección de un profesor o cátedra.

Coordinar: según Henri Fayol “es relacionar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos. La coordinación es siempre un proceso limitado, selectivo y costoso”.

Controlar: es un término que usamos con frecuencia en nuestro idioma para referir varias situaciones, pero además es un término que se encuentra en estrecha relación con otro: control. El control es la inspección que se lleva a cabo en torno a una cosa o el dominio que se ostenta sobre una cosa o persona

Curso: depende del objetivo y duración del programa, por ejemplo, en x escuela particular de inglés, el programa de niveles básico, intermedio y avanzado, cada nivel es de 8 cursos.

Desarrollo: es el proceso a largo plazo, que comprende el mejoramiento técnico, profesional, actitudinal, ético, y su preparación para el desarrollo de funciones más complejas y es todo intento de mejorar el desempeño presente o futuro de los colaboradores, ejecutivos y administradores de una organización, enseñándoles conocimientos, cambiando sus actitudes o aumentando sus habilidades, esta es la última meta de estos programas de mejorar el desempeño futuro de la misma organización.

Diplomado: es un programa curricular que estructura unidades de enseñanza-aprendizaje, sobre determinado tema y que tiene suficiente extensión y formalidad para garantizar la adquisición y desarrollo de un conocimiento teórico y/o práctico válido. Existen diferentes tipos de diplomados que son: profesionales, actualización docente, extensión, a la medida.

Evaluar: Falta autor es un término de uso frecuente que empleamos con la misión de referir la determinación o la estimación de un precio, riesgo, valor o la envergadura que ostenta algo o alguien. Permite conocer la capacidad de trabajo que ostenta un individuo en un determinado puesto para el cual aplica. Las evaluaciones que se efectúan sobre los candidatos tienden cada vez más a incorporar aspectos prácticos, es decir, además de constatar el currículum del aspirante a partir de sus títulos y de las experiencias laborales que invoca, se evalúan sus concretas disposiciones tomándole una prueba que contiene actividades similares a las que tendría que desempeñar en el cargo o puesto en cuestión.

Eficiencia: capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente.

Eficacia: capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados. Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos.

Efectividad: cuantificación del logro de la meta. Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como capacidad de lograr el efecto que se desea.

Seminario: es una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objeto es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas. Se considera seminario a las reuniones que presentan estas características siempre que tengan una duración mínima de seis horas y un número mínimo de cincuenta participantes.

Taller: es una situación natural de aprendizaje del cual, las operaciones mentales y la afectividad forman una parte constitutiva. Es un lugar de co-aprendizaje, donde todos sus participantes construyen socialmente conocimientos y valores, desarrollan habilidades y actitudes, a partir de sus propias experiencias.

CAPITULO IV

FASE METODOLÓGICA

Mediante la realización de este trabajo de pasantía fue necesario la verificación de aspectos y datos reales en el mercado laboral, actualizado en cuanto tecnología, competencias y exigencia de los clientes, adaptando así los cronogramas y plan de capacitación de los trabajadores. Este estudio permite alinearse con los objetivos de la organización obteniendo realmente resultados confiables y exactos del mercado laboral.

Para definir de manera clara la propuesta es necesario desarrollar objetivos que van de la mano con las exigencias de la organización, aunado al crecimiento constante de la tecnología, la electrónica y sobre todo a la gran variedad de la gama de clientes de la organización que no solo va a las gran empresas, sino a locales comerciales, hogares entre otros.

Por tal razón este trabajo propone un plan de formación y desarrollo de competencias gerenciales para la empresa Ceproalarm, CA, para llevarlo a cabo es necesario establecer pasos o etapas estructuradas de la siguiente manera:

FASE I: Evaluar las funciones específicas de cada uno de los cargos del nivel gerencial de la organización según Chiavenato, (1999): “La descripción del cargo es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las

responsabilidades que comprende”. Para llevar a cabo el diagnóstico inicial de la situación de la organización fue necesario durante las semanas 8 y 12 revisar las descripciones de cargo e igualmente se realizó una evaluación directa de los funciones de los cargos para poder determinar las necesidades de capacitación del personal fue necesario hacer una revisión de las descripciones de cargo el cual permitió observando de forma clara las funciones de cada uno de ellos

Fase II Diseñar encuesta diagnóstico para determinar las debilidades de los trabajadores según Méndez (1995) “tiene aplicación en aquellos problemas que se pueden investigar por método de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación” (p.106).

La aplicación de este instrumento se llevó a cabo entre las semanas 9 y 10 En el presente informe de pasantía la matriz DOFA permitirá la identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades actuales de la empresa, como resultado de esta fase se tiene la evaluación del análisis DOFA consiste en realizar una evaluación donde se diagnostica la situación interna fortalezas y debilidades de la empresa Ceproalarm, C.A, así como la evaluación externa, que contiene las oportunidades y amenazas.

También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de la organización pues el análisis DOFA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo.

Fase III Establecer una programación para el proceso de capacitación estratégica para el personal el recurso humano dentro de la organización juega un papel fundamental tanto para el éxito como para el fracaso de una empresa, siendo punto de partida la capacidad, habilidades y destrezas con que cuenta tan valioso recurso. Por tal razón, se lleva a cabo la propuesta de un programa de desarrollo y capacitación para el personal, tomando en consideración las descripciones de cargo, las funciones y el resultado obtenido de la aplicación de la matriz (DOFA) debilidades, oportunidades, fortaleza y amenazas. Igualmente se consideraron el siguiente esquema:

- Presentación de la propuesta.
- Justificación de la propuesta.
- Objetivos de la propuesta.
- Factibilidad Técnica.
- Factibilidad Operativa.
- Factibilidad Económica.
- Desarrollo de la propuesta.

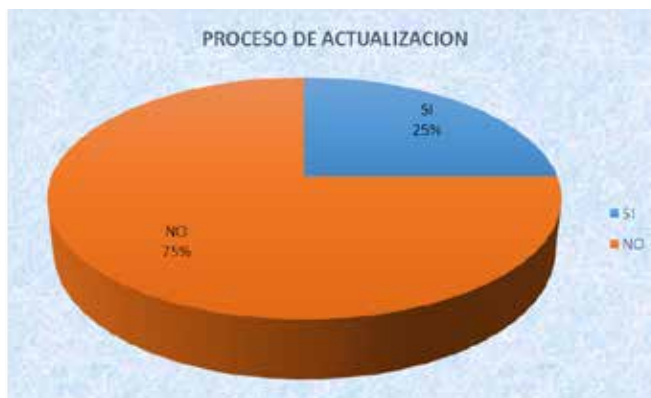
Para llevar a cabo la evaluación de la situación actual dentro de la organización se implementó como instrumento evaluativo una encuesta donde se podrá determinar de manera dicotómica la opinión de los trabajadores, impulsando el diagnóstico real de la organización, se aplicó a una población de 20 trabajadores de diferentes cargos dentro de la organización

CAPITULO V

RESULTADOS

A continuación se informaran los resultados que se obtuvieron en el desarrollo de los tres objetivos específicos expuestos al inicio del estudio, con el propósito de llegar a conclusiones que se puedan implementar en la búsqueda de soluciones a la problemática analizada en la empresa CEPROALARM, C.A, para sí implementar un plan de formación y desarrollo de competencias gerenciales.

1. ¿Considera usted que el proceso de actualización tecnológico del personal está acorde con la naturaleza de la organización?



Fuente: Pereira (2017)

Análisis: según los resultados obtenidos se puede determinar que la tecnología aplicada en la organización cumple solo el 25 % de lo requerido para el proceso productivo originado a la constante actualización que se presente en el mercado tecnológico.

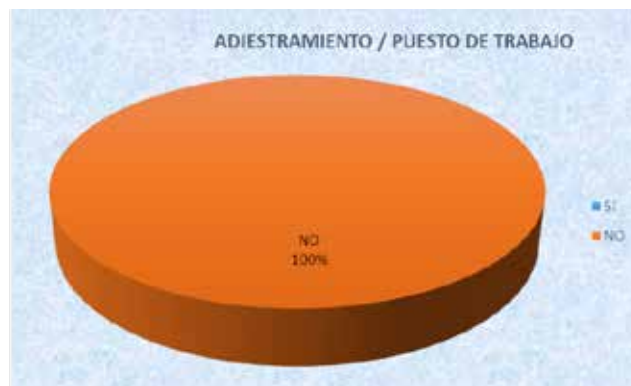
2. ¿Considera usted que las evaluaciones de desempeño se deben realizar periódicamente?



Pereira (2017)

Análisis: los trabajadores de Ceproalarm, CA consideran en un 90% que las evaluaciones de desempeño deben ser aplicadas periódicamente para llevar a cabo un proceso de mejora continua.

3. ¿Considera usted que el contenido de las actividades de adiestramiento no son aplicables a su puesto de trabajo?



Fuente: Pereira (2017)

Análisis: el grafico indica que las actividades de adiestramiento no son aplicables 100% al puesto de trabajo de los trabajadores permitiendo desarrollar de manera eficiente el trabajo.

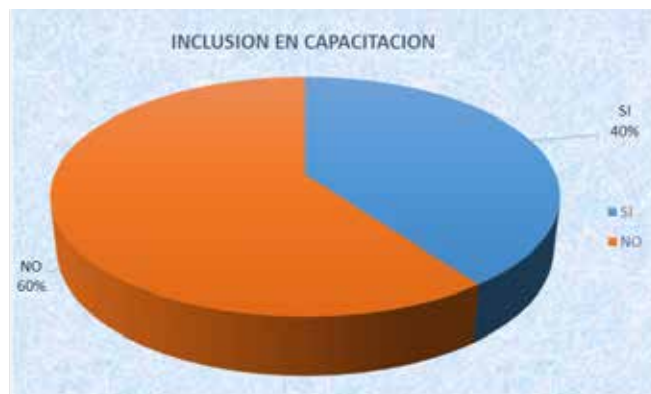
4. ¿Cree usted que un programa de capacitación tendrá resultado positivos para la organización?



Fuente: Pereira (2017)

Análisis: el grafico arroja como resultado que el 85% de los trabajadores consideran que la implementación de un programa de capacitación es totalmente favorable dentro de la organización

5. ¿Usted es constantemente incluido en proceso de capacitación?



Fuente: Pereira (2017)

Análisis: el grafico refleja que el 40% de los trabajadores consideran es tomado en cuenta en la programación de capacitación anual de la organización

6. ¿Considera que la empresa está realizando un proceso de capacitación adecuado?



Fuente: Pereira (2017)

Análisis: según la respuesta de los trabajadores el 100% de ellos opinan que la empresa no realiza un proceso de capacitación adaptado a la realizada del mercado y de las necesidades de la organización

Una vez obtenido los resultados del análisis de la recolección de datos según el instrumento de información se pudo determinar la matriz DOFA las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que posee la organización representando a continuación:

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> · La capacitación esta desactualizada · Poca efectividad en la programación de la capacitación · Poco seguimiento en el proceso evaluativa · La jefatura de la organización no cumple con el conocimiento necesario para dirigir al personal · El personal operativo no es tomando en cuenta para la capacitación · La programación del adiestramiento es subjetivo de acuerdo a los puestos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> · Líderes en el mercado de la seguridad · Productos de buena calidad · Respuesta inmediata a los clientes · Buen clima laboral · Nueva estructura organizacional · Incremento de la inseguridad en el país
AMENAZAS	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> · El crecimiento de nuevas empresas de seguridad · Actualización equipos tecnológicos · Altos precios de los productos en comparación con la competencia · Proceso inflacionario en el país · Adquisición de los equipos control de divisas 	<ul style="list-style-type: none"> · Credibilidad en el mercado · Calidad de los productos · Pronta respuesta a los clientes · Diseño de instalaciones · Descuentos por pronto pago.

Fuente: Pereira (2017)

De igual manera se analizaran los factores que afectan o benefician la organización se puede aplicar el diagrama de causa-efecto que permitirá determinar los aspectos que resultaran de la aplicación de un programa de capacitación al personal

Se puede concluir que el no cumplir con una capacitación adecuada, la falta de herramientas, sistemas adecuados y actualizados, la falta de integración de los equipos de trabajos, la rotación constante del personal conlleva a que la organización impulse la creación e implementación de un programa de capacitación para el personal con el fin de fortalecer la estructura organizativa, logrando proyectarlo en el mercado de la seguridad.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Presentación

La presente propuesta tiene como objetivo la elaboración de un plan de formación y desempeño de competencias gerenciales para la empresa Ceproalarm, CA ubicada en Valencia – Estado Carabobo. Basada en el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas de los trabajadores de la organización aumentando la productividad y el desarrollo profesional y organizacional

6.2. Justificación

La elaboración de un plan de formación y desempeño de competencias gerenciales para la empresa Ceproalarm, CA ubicada en Valencia – Estado Carabobo. Surge como respuesta a un diagnóstico previo como lo fue la matriz de detección de habilidades, fortaleza, amenazas y debilidades (DOFA), donde se observa que con la implementación de dicho plan se mejorará la competitividad, los perfiles organizacionales en pro de lograr ser referencia en el mercado tecnológico a nivel nacional.

Ceproalarm, CA busca con esta implementación poseer el mejor recurso humanos en el mercado de la seguridad electrónica. Actualmente la competitividad a nivel nacional está en constante crecimiento, por tal razón, la capacitación y la actualización en los avances tecnológicos debe ser continua, manteniendo a la organización vigente en el mercado actual.

6.3. Objetivos

6.3.1. Objetivo General

Proponer un plan de formación y desempeño de competencias gerenciales para la empresa Ceproalarm, CA ubicada en Valencia – Estado Carabobo.

6.3.2. Objetivos Específicos

- § Realizar un DNA (detección de necesidades de adiestramiento) a los trabajadores y el supervisor inmediato
- § Determinar las necesidades de adiestramiento según los perfiles de cargos de la organización

§ Diseñar un cronograma anual para el adiestramiento.

6.4. Ventajas

El surgimiento de dicha propuesta le ofrece a la empresa oportunidades de satisfacer las necesidades de los clientes interno y externo, dando respuesta de manera eficiente y oportuna, ofrece además la oportunidad de analizar la factibilidad del proyecto, ofreciendo las herramientas necesarias para captar los clientes potenciales sirviendo de sustento para analizar o desarrollar nuevas propuestas a futuro.

6.5. Beneficios

Favorece en gran medida el crecimiento de la organización porque mientras mayor sea la capacidad de respuesta de los trabajadores, así será la evolución y permanencia de la organización en el mercado. Ceproalarm, juega un papel importante dentro del sector de la seguridad electrónica por ser pionera en el mercado de la seguridad electrónica. Una gran fortaleza es la respuesta oportuna, el contacto directo con los clientes, para lograr cumplir los objetivos de la organización por tal razón, la capacitación del personal es fundamental de igual manera, las constantes actualizaciones a nivel tecnológicos, electrónicos y digitales es lo que permite captar la atención de los clientes, para luego forjar un servicio de calidad, manteniéndose como líder del mercado.

6.6. Factibilidad

En dicha propuesta la factibilidad o viabilidad de la misma está representada por los recursos técnicos, operativos y económicos, los cuales son necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, contemplan el desglose de los recursos que se

emplearán en la ejecución de la propuesta, las cuales se revertirán en beneficios para la empresa.

6.6.1. Factibilidad Técnica

Es necesario que la empresa cuente con las herramientas tecnológicas necesarias para diseñar el proceso de capacitación, tales como, computadoras, internet, impresora, materiales de impresión, entre otros; es decir, los elementos tangibles que permitan realizar la campaña.

6.6.2. Factibilidad Operativa

De manera que la empresa pueda llevar a cabo el desarrollo de la formación de competencia, deberá contar con instructores o facilitadores de acuerdo al área, departamento y cargo con experiencias teóricas y prácticas.

6.6.3. Factibilidad Económica

Es fundamental tener en cuenta el costo y el beneficio directo que ofrece la realización de un proceso de formación, por lo que es necesario adaptarse a un presupuesto que logre en su medida cumplir con el objetivo, y que a su vez genere un beneficio económico.

Factibilidad Económica de la Propuesta

Ítem	Costo
Facilitadores	350.000,00
Impresiones	100.000,00

Alquiler de salones	260.000,00
Alquiler de Equipos	300.000,00
Refrigerios	900.000,00
Papelería	150.000,00
Total	2.060.000,00

Fuente: Pereira. (2017).

6.7. Desarrollo de la Propuesta

En esta propuesta se encuentran incluidas las necesidades concretas de las cuales se desarrollaron para disipar las dificultades presentes en esta investigación, y así cumplir con los objetivos de la misma. Proponer un plan de formación y desempeño de competencias gerenciales para la empresa Ceproalarm, CA ubicada en Valencia – Estado Carabobo

Fase I: Realizar un DNA (detección de necesidades de adiestramiento) los trabajadores y el supervisor inmediato

De esta manera se podrá detectar las debilidades de forma personalizada tomando en consideración la apreciación de los trabajadores, para determinar de forma objetiva el mayor grado de dificultad que tiene el recurso humano de llevar a cabo su trabajo, siendo al final un obstáculo e impedimento en la eficiencia y logro de los objetivos organizacionales.

Fase 2: Determinar las necesidades de adiestramiento según los perfiles de los cargos de la organización

De esta manera se obtendrá un análisis exacto de las necesidades y exigencias que debe estar presente en el candidato o trabajador a ejecutar las actividades de un cargo, a nivel organización es un factor importante determinar las competencia, habilidades y destrezas que debe tener cada uno de los cargos que conforman la estructura organizacional. Con el fin de evaluar las funciones de los cargos y de acuerdo a ello se establecieron una serie de habilidades que debe poseer el ocupante del cargo, el grado de responsabilidad, contacto con el cliente interno y externo. Esta determinación debe ser aplicada a los diversos niveles de la organización puntualizando en aspectos como:

- Datos Personales
- Antigüedad en el cargo
- Necesidades Individuales
- Habilidades Requeridas, Generales y Específicas
- Adiestramiento Requerido

Con el análisis de la determinación de las necesidades de adiestramiento según los perfiles de los cargos organizacionales estableciendo las competencias generales y las específicas.

Fase 3: Diseñar un cronograma anual de formación para llevar a cabo un control periódico, programado y actualizado del programa de adiestramiento, fortaleciendo al recurso humano, modificando la cultura organizacional, la integración e identificación del personal convirtiendo la formación del personal en una inversión que ayuda a la empresa a mantener el liderazgo en el mercado nacional.

CONCLUSION

A través de la implementación del programa de formación se busca impulsar el desarrollo organizacional, habilidades y destrezas propias de cada perfil con respecto al cargo ocupante. De esta manera se realizan las siguientes recomendaciones

- a) Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de CEPROALARM, C.A.
- b) Elevar el interés en adoptar la calidad en el servicio.
- c) Generar conductas positivas y mejoras en el clima laboral, la productividad y la calidad del trabajo.
- d) Mantener al colaborador vigente con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad del trabajo.
- e) Facilitar herramientas necesarias para la optimización de funciones y cumplimiento de objetivos.
- f) Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades propias del cargo.
- g) Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.
- h) Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.
- i) Proporcionar orientación e información relacionada a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- j) Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de sus puestos de trabajo.
- k) Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de la organización.
- l) Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.

RECOMENDACIÓN

Con la implementación de este programa de capacitación y desarrollo de la competencia del personal y siendo Ceproalarm CA, una empresa cuya rama de servicio es la tecnología se recomienda:

- a) Mantener actualizado el proceso de capacitación del personal
- b) Ser investigador de las tendencias tecnológicas del mercado
- c) Actualizar los materiales tecnológicos de la empresa
- d) Explorar constantemente las inquietudes del personal en cuanto al desempeño
- e) Evaluar el mercado laboral de la empresa de la seguridad, en cuanto a la tecnología, precios, calidad de producto.
- f) Implementar programas a corto plazo, a fin de aprovechar las oportunidades ofrecidas por el mercado para incrementar su participación.
- g) Realizar alianzas estratégicas en el ramo de la seguridad electrónica que produzcan beneficios a la empresa.
- h) Motivar al talento humano para la mejora continua de los servicios que ofrece la empresa.
- i) Elaborar un programa de incentivo al personal de la empresa, con el objetivo de mejorar su rendimiento y desempeño.
- j) Evaluar a corto plazo el impacto de la aplicación de la propuesta.

REFERENCIAS

Impresas:

- Idalberto Chiavenato 1999 Administración de recursos humanos.

Electrónicas:

- Diagrama de Gantt https://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Gantt

Tesis o Trabajos de Grado:

- Berríos (2011) presentó un trabajo de grado denominado: “Propuesta de un modelo de la calidad para la gestión por competencias del capital humano en una empresa de ingeniería, procura y construcción del sector eléctrico”, en la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Distrito Capital
- Sánchez Rosbelly (2013) titulada como Plan estratégico para medir la eficiencia del adiestramiento del personal en Alcave Venezuela CA presentado ante la UJAP para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales
- Venegas Urdaneta Katheleen Alejandra (2015) titulado como Análisis de los procesos de capacitación y entrenamiento en el área administrativa de la empresa Eurobuilding Internacional, C.A. de la universidad nor oriental Gran Mariscal de Ayacucho