



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN QUE  
CONTRIBUYAN AL DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL DE NÓMINA SEMANAL DE  
CLOVER INTERNACIONAL C.A.**

**Autora: García, Hectlis**

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



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

**ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN QUE CONTRIBUYAN AL  
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE NÓMINA SEMANAL DE CLOVER  
INTERNACIONAL C.A.**

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

Autora: García, Hectlis  
C.I:19.230.994  
Tutor(a): Leticia Barrios

San Diego, Junio 2017



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

San Diego, Junio 2017

### **ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO**

Quien suscribe esta Acta, deja constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado: **Estrategias de Capacitación que contribuyan al Desempeño del Personal de Nómina Semanal de Clover Internacional C.A.**, elaborado por García, Hectlis, cédula de identidad N° 19.230.994, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre Tutor Académico  
**Leticia Barrios**

Firma

Fecha  
**08/06/2017**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a la Virgen por concederme el milagro que se llama vida y de esta manera darme la oportunidad de seguir mis metas y sueños y hacerlo realidad.

Retribuyo el apoyo incondicional a la mujer que medio la vida, lleno mi infancia de hermosos recuerdos y me formo con valores y principios, que cada día ha estado a mi lado llenando de fortaleza, fe, paciencia, y esperanza.

Agradezco a la empresa Clover Internacional, C.A, por la oportunidad de crecer profesional y personal, por su confianza, ya que sirvieron de guía en mi camino y siendo un pilar importante en mi formación y dándome las herramientas para superar etapas y asumir nuevos retos profesionales.

## ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
RESUMEN INFORMATIVO.....		ix
INTRODUCCIÓN.....		1
<b>CAPÍTULO</b>		
<b>I EL PROBLEMA</b>		12
1.1. Planteamiento del Problema .....		12
1.2. Objetivos.....		15
1.3. Justificación .....		16
<b>II MARCO TEÓRICO.....</b>		18
2.1. Antecedentes.....		20
2.2. Bases Teóricas .....		22
2.3. Definición de Términos .....		28
<b>III MARCO METODOLÓGICO.....</b>		30
<b>IV RECURSOS .....</b>		34
<b>V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		46
5.1 Conclusiones.....		52
5.2 Recomendaciones.....		57
<b>REFERENCIAS .....</b>		56
Impresas.....		56
Electrónicas .....		57
<b>ANEXOS</b>		60
A.		60
B.		61

## LISTA DE GRAFICO

CONTENIDO	pp.
Gráfico n°1 ¿Está usted de acuerdo en que el programa de motivación que se desarrolla en departamento de transporte es el adecuado para el personal de nómina semanal? .....	34
Gráfico n°2 ¿Cómo trabajador está satisfecho con los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación? .....	35
Gráfico n°3 ¿Ha recibido usted cursos del plan de adiestramiento durante el año? ...	36
Gráfico n°4 ¿Los programas de adiestramiento que ha recibido son aplicables a su trabajo dentro de la empresa?.....	36
Gráfico n°5 ¿Los contenidos que recibe en los cursos de capacitación le ayudan en el desempeño de sus responsabilidades dentro de la empresa? .....	37
Gráfico n°6 ¿Considera usted que la capacitación continua del personal permitiría alcanzar adecuadamente los objetivos planteados en el Departamento de Transporte?.....	38
Gráfico n°7 ¿Cree usted que los facilitadores contratados para dictar los talleres tienen perfecto dominio del tema? .....	39
Gráfico n°8 ¿Usted considera que durante los cursos se brinda la atención adecuada a los participantes, además estos reciben material de apoyo y el contenido es impartido con los equipos audiovisuales requeridos? .....	40
Gráfico n°9 ¿Considera usted que en los programas de capacitación de la empresa fueron incluidas las necesidades de adiestramiento del personal, según sus habilidades y destrezas? .....	40
Gráfico n°10 ¿Ha observado usted si una vez finalizados los programas de capacitación se identifican las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso?.....	41
Gráfico n°11 ¿Realiza la empresa con antelación al programa de capacitación, una encuesta dirigida a los empleados con la finalidad de detectar sus necesidades? .....	42
Gráfico n°12 ¿Cree usted que se ha mejorado la calidad de los servicios en el área de transporte con los cursos de capacitación recibidos?.....	43

## LISTA DE TABLA

CONTENIDO	pp.
Identificar los factores de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal del Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.....	43
Desarrollo de la propuesta .....	48
Evaluar periódicamente los talleres impartidos al personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A. ....	49
Detectar de forma anual las necesidades de capacitación del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional. C.A.....	50



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

**Autora:** Hectlis García  
**Tutor(a):** Leticia Barrios  
**Fecha:** Junio, 2017

## **RESUMEN INFORMATIVO**

Es importante tomar conciencia que el adiestramiento del personal permite obtener y fortalecer conocimientos. En diversas oportunidades el personal lo toma como inoportuno y pueden pensar que no es de ayuda, ya que les toma tiempo y esfuerzo en desmedro del número de servicios que pueden ofrecer y eso implica en ellos pérdida de beneficio o dividendo. Pero, la capacitación es parte de un capital que posee el trabajador y que no se transfiere completamente a la empresa, por lo que beneficia de forma directa al trabajador, partiendo de aquí se desarrolla la presente investigación, cuyo objetivo general es Proponer Estrategias de Capacitación que contribuyan al desempeño del personal de nómina semanal de Clover Internacional C.A. Para ello se plantea un diseño de campo, de modalidad proyecto factible, con apoyo en investigación documental, de tipo descriptivo. Se utilizarán como instrumento el cuestionario y la lista de cotejo y en cuanto a la técnica, la encuesta y la observación directa. Una vez recabados los datos se procederá a analizarlos para diseñar una propuesta que se vertirá en el quinto capítulo. Dicha propuesta estará conformada por varios aspectos como introducción, objetivos, factibilidad, desarrollo y beneficios, entre otros aspectos necesarios para abordar en forma efectiva este proceso dentro de cualquier organización. Posteriormente se darán conclusiones y recomendaciones según los datos arrojados por la investigación.

**Descriptor:** Capacitación, Clover Internacional, C.A., Desempeño, Estrategias, Nómina.

## INTRODUCCIÓN

Un sistema para mejorar la calidad y eficiencia de las operaciones en una determinada área, siempre es útil para cualquier empresa que se dedique a prestar servicios. Aunado a esto, mejorar la calidad en el desempeño de cada trabajador. La modernidad y los cambios de cultura abarcan todo tipo de empresas, las cuales son sujetas a nuevas tecnologías y aplicación de técnicas actualizadas para su mejoramiento continuo; ello constituye retos importantes para las organizaciones que deben manejarse bajo un plan o estrategia integral, dirigido por gente capaz, con experiencia, que orienten sus esfuerzos a un objetivo razonable y con fines comunes.

En este orden de ideas, los administradores deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Desarrollar las capacidades del trabajador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización; ayuda a los trabajadores aumentando sus habilidades y cualidades y beneficia a la organización incrementando las habilidades del personal. La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil.

La empresa Clover Internacional, C.A no se escapa de estos retos, así pues, con la presente investigación se pretende realizar un aporte a la organización a través de estrategias que ayuden al aprendizaje, ya que cuenta con 45 conductores que por el tiempo de servicio y la cotidianidad de las actividades tienen desconocimiento de cuáles son los procedimientos que se deben utilizar al momento de cargar las unidades a las cigüeñas. Lo que se proyecta, entonces, es el mejoramiento del desempeño del personal de nómina semanal.

Bajo estos parámetros el siguiente trabajo se encuentra estructurado en cuatro capítulos desarrollados de la siguiente manera: en el capítulo I se realiza el planteamiento del problema el cual desemboca en un objetivo general y tres objetivos específicos seguidos de la justificación del tema en estudio; posteriormente en el capítulo II denominado Marco Referencial se relacionan todas aquellas investigaciones señaladas como antecedentes para el presente proyecto, seguido de las bases teóricas que lo sustentan; luego se desarrolla la definición de términos

básico. Sigue el capítulo III señalado como Marco Metodológico, donde se destaca toda la información concerniente al tipo y diseño de la investigación, población y muestra, así como las fases de la investigación; el Capítulo IV donde se realiza la presentación de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos siendo representadas en ítems con su respectiva interpretación de acuerdo a las variables estudiadas, Capítulo V son los resultados, presentan las conclusiones y recomendaciones los cuales sirven de soporte para ejecutar la propuesta elaborada, es aquí donde se realiza la propuesta de ejecución tanto para el objetivo general como para los objetivos específicos trazados en el proyecto de investigación; finalmente, se presenta la lista de referencias que fundamentan la investigación y los anexos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1.Planteamiento del Problema

El desarrollo del personal es el resultado acumulado de las interacciones diarias entre el administrador y el trabajador; así pues, es un proceso continuo que se realiza durante un largo período de tiempo. Se requiere paciencia y una perspectiva amplia de parte del administrador. El factor más importante en desarrollar la capacidad del personal es crear un entorno en el que se logre la cooperación, comunicación y un intercambio abierto de ideas.

Es evidente que la organización es responsable de aplicar técnicas de desarrollo de personal. Sin embargo, a las empresas que están estructuradas rígidamente, se les podría hacer más difícil incorporar programas creativos de perfeccionamiento; de igual manera, aquellas que están estructuradas débilmente, quizá no tengan el enfoque y propósitos necesarios para la coordinación interna y motivación del trabajador; pero aun así es de vital importancia para cualquier asociación desarrollar habilidades que proporcionen ideas para un progreso efectivo; de estas, se pueden derivar una selección de actividades que encajarían en cada programa específico.

Es así como el mundo actual se mueve a pasos agigantados aumentando su complejidad, de allí que cada vez sea mayor el nivel de exigencia para las organizaciones que pretendan mantenerse dentro del mercado. Desde los años 80 se han observado adelantos tecnológicos que ocurren sin anunciarse, de allí que la globalización sea un fenómeno mundial que está afectando la economía de los países y, en especial, los latinoamericanos, pues deja la supervivencia de sus instituciones a su capacidad de competir en un mercado abierto.

Es importante señalar que en materia de adiestramiento para el año de 1970, en México, la Ley Federal del Trabajo estableció como obligación de las empresas el capacitar a sus empleados. Asimismo, esta ley decretó para el año 1977 la capacitación para el trabajo como un derecho para el trabajador, por lo que este país

ha sido ejemplo a seguir en materia de sistemas de capacitación y desarrollo para los empleados.

En Venezuela, los primeros pasos para el entrenamiento laboral tienen su origen con la aparición de las compañías petroleras; posteriormente, con la creación del Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE), por lo que para el año 1970 se consolidó con este organismo la profesionalización de los trabajadores en el país; posteriormente se fortalecieron los universitarios especializados en el área; los relacionistas industriales y se da mayor importancia a la tecnificación y aplicación de los procesos de reclutamiento, selección, inducción y adiestramiento.

En la actualidad, la mayoría de las empresas forma a su personal para desempeñar tareas de acuerdo a su nivel o jerarquía con la finalidad de garantizar la eficiencia y eficacia en la realización de sus labores. Así pues, el adiestramiento es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos dentro de la organización. Al respecto, Villegas, (2007; 175) señala: “La eficiencia de cualquier organización dependerá directamente del adecuado adiestramiento de su personal”.

En este sentido, la empresa Clover Internacional es una organización de logística y servicios en la que el departamento de transporte realiza los procesos necesarios para el traslado de cada uno de los vehículos con los respectivos amarres, lo que implica que la organización debe contar con el adiestramiento adecuado en lo que se refiere al manejo de los amarres y aseguramiento de los vehículos, sin embargo, hay indicios de que no siempre estos procesos de seguridad se cumplen a cabalidad, lo que puede traer consecuencias devastadoras tanto para el personal como para los clientes de la empresa.

Cabe destacar que estas debilidades se han evidenciado al momento de realizar la entrega al cliente, ya que al momento de verificar la entrega se observa que traían algún tipo de defecto; así se pudo observar que uno de los vehículos no contaba con el amarre adecuado por lo que la investigadora se percató de la debilidad, que fue notificada al personal encargado y la respuesta fue el desconocimiento en cuanto al amarre y aseguramiento de los vehículos.

Como se señaló anteriormente, los defectos que puedan existir en este proceso pueden no ser considerados o pueden pasar inadvertidos ante los ojos del individuo, ya que cada uno de los vehículos viene con una lona blanca que dificulta la visibilidad de percibir cualquier daño. Lo antes expuesto, permite señalar que se debe estar alerta ante la necesidad de ofrecer un adecuado adiestramiento, incluso los mismos empleados pueden manifestar la necesidad de adiestramiento en el trabajo y en este sentido tienen la motivación de aprender a través de un programa de capacitación continuo.

Otro aspecto de igual relevancia, es el control de calidad que deben tener los vehículos al momento de realizar los amarres y el aseguramiento de estos, antes de salir de Clover International, ya que se está ofreciendo un servicio a otras empresas y es una responsabilidad de trasladar vehículos cero kilómetro. Bajo esta perspectiva es importante señalar que en la actualidad, las empresas se manejan bajo un sistema globalizado y competitivo, tanto a escala local como internacional. Es así que dar al personal de Clover Internacional el adiestramiento adecuado en cuanto a amarres y aseguramiento de vehículos es parte de un proceso de significativa importancia que la empresa debe ofrecer, porque ayuda al desenvolvimiento efectivo y eficiente de cada trabajador y por ende es un factor de éxito a favor de la empresa.

De allí pues, que la organización requiera un análisis previo para evaluar qué proceso necesita mejorar o dónde se debe resolver un problema, asimismo es imperativo actualizar la información de sus operaciones diarias. Sobre la base de las ideas expuestas, es importante destacar que en la empresa Clover Internacional, las debilidades encontradas están referidas a la falta de capacitación del personal de nómina diaria del área de transporte en cuanto al manejo, control y determinación de la calidad del servicio. Si bien muchos de los vehículos antes de llegar a esta sección, son sometidos a una revisión se pudo evidenciar que algunos no cumplen en su totalidad con las normativas exigidas, como sería el proceso de desajuste de cadenas en los niveles superiores e inferiores del tráiler, baja las rampas plegables con la palanca o la barra de ajuste, entre otros.

Es así como una de las fallas radica en que el personal no se cerciora de esta situación antes de la entrega del vehículo, sino posteriormente, una vez que los

vehículos llegan al cliente solicitante del servicio. En muchas ocasiones ha habido notificación que los vehículos llegaron defectuosos, por lo que los trabajadores deben estar atentos a reconocer dónde surgió el daño y si efectivamente la situación irregular ocurrió por parte del servicio de transporte. Mas el trabajador en reiteradas ocasiones alega no poseer los conocimientos respectivos que les permitan hacer una última revisión que certifique que los amarres de aseguramiento de los vehículos sean los apropiados.

## **1.2. Formulación del problema**

Los planteamientos expuestos desembocan en una serie de interrogantes que permitieron formular el problema del presente estudio:

¿Qué estrategias de capacitación pueden contribuir al desempeño del personal de nómina semanal de Clover Internacional, C.A.?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Proponer estrategias de capacitación que contribuyan al desempeño del personal de nómina semanal de Clover Internacional C.A.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual del desempeño del personal de nómina semanal del Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.

Identificar los factores de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal del Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.

Diseñar estrategias de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.

#### **1.4. Justificación de la Investigación**

El recurso más importante en cualquier organización lo conforma el personal implicado en las actividades diarias y semanales de la organización. Esto es de especial importancia en una empresa de servicio de logística, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Así pues, un personal motivado y capacitado para trabajar en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una empresa alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

De allí que, la esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe de parte de los líderes de la organización. Sin duda ser valorado es parte de la motivación de todo ser humano y en especial del personal, ya que en la medida en que éstos sean considerados para obtener un mejor adiestramiento esto implica su participación en futuros proyectos de crecimiento para la organización. De esta forma se contribuye con la creación de un ambiente laboral idóneo y armónico, en la medida que este facilita el cumplimiento del trabajo de cada uno.

Tales premisas conducen a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, direccionado a la optimización del desempeño eficiente del personal. En tal sentido se plantea el presente estudio, con miras a contribuir al diseño de estrategias de capacitación que serán un aporte valioso para la empresa de transporte Clover Internacional, C.A.

Cabe resaltar, que con la puesta en marcha de dichas estrategias, la fuerza laboral se verá beneficiada al obtener mayores conocimientos en cuanto a sus

funciones, lo que repercutirá en su experiencia laboral y su estabilidad. Como complemento es importante destacar que el entrenamiento continuo proveerá empleados con conocimientos y habilidades que redundarán en beneficio de su práctica laboral, lo que a su vez incrementará la producción de la organización y, por ende, esto se verá reflejado en mejores resultados y beneficios.

De igual manera, los beneficios aportados por este trabajo se justifican también desde el punto de vista académico, ya que será una referencia para estudios posteriores en el área de estrategias de adiestramiento; asimismo será una herramienta de consulta y a la vez un antecedente para futuras investigaciones de este tipo en el ámbito de los Recursos Humanos, ya que la capacitación es uno de los subsistemas que debe ser atendido con prioridad dentro de cualquier contexto organizacional.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO REFERENCIAL

El marco teórico o marco referencial comprende una revisión de las consultas previas realizadas sobre el problema en estudio y (o) de la realidad contextual en la que se ubica; este puede comprender aspectos teóricos, conceptuales, legales y situacionales de la realidad en relación al objeto de la investigación; de esta forma se presentarán en este capítulo, los antecedentes y las bases teóricas que servirán de apoyo a la presente investigación.

Para Sabino (1996):

El Marco Referencial tiene por intención dar a la investigación un sistema coordinado, vinculándolo con conceptos y proposiciones relacionadas al problema, integrándolo dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, permitiendo abordarlo e incorporar conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos; de este modo resulta útil la intención que no es más que la investigación. (p.25)

#### **2.1. Reseña Histórica**

Clover Internacional opera en Venezuela desde el año 1947, ofrece servicios profesionales de logística y transporte internacional ajustados a la medida del cliente y con una visión “siempre a tiempo”. Pero no fue sino hasta 1964 que fue fundada Clover Internacional C.A, convirtiéndose al poco tiempo en la empresa de Mudanzas Internacionales por excelencia en Venezuela. En 1970, expandió su campo de acción incorporándose como operadora de Transporte Multimodal y Consolidador de Carga.

Además de Venezuela, cuenta con oficinas en Miami, donde abrieron sus puertas en 1985 para ofrecer servicios aduanales, logística marina y aérea con capacidad extensiva de almacenaje y servicios de embalaje internacional además de proyectos especiales. Un año más tarde, en 1986, el grupo incursiona en el mundo de

la digitalización y almacenaje de archivos creando, la hoy líder en la industria, Clover File C.A.

Posteriormente, la organización amplió sus servicios de Logística, y en 1989 inició operaciones Cloveral Almacenadora General de Depósitos C.A, para ofrecer una red de almacenes en los principales puertos y aeropuertos del país. Ese mismo año, Clover International, Inc abrió sus puertas en Houston, Texas dedicándose a carga general y proyectos especiales de logística especializándose en el sector petrolero de la industria.

En su afán de ofrecer más servicios al sector industrial de Venezuela, Clover Internacional, creó en 1991 la empresa Autotrans C.A, especializada en el transporte de vehículos nuevos desde las plantas ensambladoras hasta los concesionarios. La política de calidad de Clover Internacional C.A, es obtener plena satisfacción de clientes internos y externos, superando sus expectativas en la prestación de soluciones de logística integral en carga internacional, mudanzas, aduana, almacenaje y digitalización de documentos, transporte terrestre, almacenamiento de mercancía y manejo de inventarios.

De esta forma, todo esto es posible lograrlo con un conocimiento detallado y sistemático de las necesidades de clientes internos y externos. Con una atención de las solicitudes de servicio de los clientes en el tiempo requerido, asegurando el cuidado y resguardo de la propiedad del cliente. Asimismo, la empresa se propone contratar y retener un capital humano altamente competente. Se preocupa por definir, documentar, medir y mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad, así como también la disponibilidad de infraestructura, equipos adecuados y tecnología de vanguardia. Para ello es muy esencial contar con proveedores que compartan su concepto de calidad.

Así, para la organización es menester medir de forma constante los objetivos y metas de calidad, para esta forma asegurar el cumplimiento de esta política y, consecuentemente, el mejoramiento continuo de sus servicios integrales como empresa líder internacional.

En este sentido, Clover Internacional está comprometida a ofrecer excelencia en servicios de logística integral, implementando el balance óptimo de recursos, capital

humano, procesos, infraestructura y tecnología, que resulten en el perfeccionamiento del servicio ofrecido y la satisfacción de sus clientes. A la vez, la empresa promueve el mejoramiento continuo del capital humano, el desarrollo tecnológico, la aplicación de políticas de protección ambiental, la Responsabilidad Social y la rentabilidad justa de la corporación. Todo ello con miras de mantenerse como líderes indiscutible de calidad, servicio y transporte tanto a escala nacional como internacional.

## **2.2. Antecedentes de la Investigación**

En el presente estudio los antecedentes que se señalan están constituidos por indagaciones realizadas previamente, que guardan alguna vinculación con el objetivo de investigación. Por ello, se revisaron y seleccionaron algunos trabajos que sirven de base o soporte, los cuales se detallan a continuación.

Ariza (2017), en su tesis de grado titulada, **Programa de Capacitación para el Personal de los Centros de Servicios Participantes Certificación Cinco Estrellas Bridgestone Firestone Venezolana**, la cual fue presentada ante la Universidad José Antonio Páez, a fin de optar por el título Lic. Mercadeo. Es de destacar que esta investigación fue destinada a conocer los planes de capacitación, enfocados en conocimientos básicos de mercadeo y merchandising para incrementar los niveles de satisfacción de los clientes de la empresa.

Este antecedente es un aporte importante para la presente investigación, debido a su relación con el tema, ya que la finalidad de ambas investigaciones es el de poner de relieve los planes de capacitación dentro de las empresas. En cuanto al presente estudio destaca la importancia de que las organizaciones tengan un personal capacitado para cumplir de forma eficiente con las tareas que deben acometer permanentemente, y de esta manera obtener el reconocimiento de los clientes y hacer de las empresas un equipo orientado al éxito.

Valenzuela (2016), realizó su trabajo de grado titulado, **Propuesta de lineamientos que promuevan el diseño de un manual para el proceso de capacitación en aspectos tributarios y contables para el personal encargado del manejo de los aportes LOCTI en una empresa productora de neumáticos en**

**valencia**, estado Carabobo presentado ante la Universidad Carabobo, a fin de optar por el título de Lic. Contador Público, Valencia, Estado Carabobo.

Este trabajo de grado se vincula con la presente investigación por el aporte que hace al desarrollar estrategias y lineamientos que promuevan el diseño de un manual para el proceso de capacitación en aspectos tributarios y contables para el personal encargado del manejo de los aportes LOCTI, basada en la herramientas de capacitación, es importante señalar que ambos estudios hacen énfasis en los objetivos organizacionales como una guía frente a la detección de los aspectos financieros que en materia de conocimiento tienen los empleados, funciones y responsabilidades de las empresas en tanto los empleados pueden contribuir de forma más eficiente si están cubiertas sus necesidades de capacitación.

Rizo (2015), realizó una investigación titulada **Evaluación de un programa de adiestramiento aplicado en una empresa según el modelo de Kirkpatrick**, la cual fue presentada ante la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, a fin de optar por el título de Lic. Relaciones laborales. Presenta un modelo de cuatro niveles de medición programas de educación, mejoramiento de actuación, programas de RRHH, iniciativas tecnológicas y organizacionales, con una modalidad de proyecto factible, se centró detectar necesidades de capacitación por cada unidad; de tal manera que contribuyó al mejoramiento de la eficiencia de las funciones del personal, que ejecuta diversas actividades.

Esta investigación se vincula con el presente estudio debido a que ambas están destinadas a plantear una propuesta con el fin de lograr el mejoramiento del personal a través de una capacitación; asimismo ambos estudios se proponen la detección de las necesidades de los trabajadores en el aspecto de capacitación para de esta forma alcanzar los objetivos propuestos que beneficien a la gestión de la organización.

Medina (2015), realizó una investigación titulada **Diseño del Plan de Capacitación en Base al Modelo de Retorno de Inversión (ROI) para la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional**, la cual fue presentada ante la Universidad Católica del Ecuador, a fin de optar por el título de Lic. Relaciones laborales. El objetivo de esta investigación de campo, con una modalidad de proyecto factible, se centró detectar necesidades de capacitación por cada unidad

administrativa de la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional; de tal manera que contribuyó al mejoramiento de la eficiencia de las funciones del personal, que ejecuta diversas actividades.

Esta investigación se vincula con el presente estudio debido a que ambas están destinadas a plantear una propuesta con el fin de lograr el mejoramiento del personal a través de una capacitación; asimismo ambos estudios se proponen la detección de las necesidades de los trabajadores en el aspecto de capacitación para de esta forma alcanzar los objetivos propuestos que benefician a la gestión de la organización.

Serrano (2014), efectuó una investigación titulada, **Capacitación al personal administrativo de la clínica N 23 del IMMS propuesta pedagógica respecto al ciudadano de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales**, presentada ante la Universidad Nacional Autónoma de México, para optar por el título de Lic. Pedagogía. En esta investigación se abordó las posibilidades de aprendizaje que posibilitan las mejoras en el desempeño laboral. Asimismo, se propuso valorar la interiorización del conocimiento para el desarrollo personal. Cabe mencionar que la investigación antes mencionada tiene una vinculación con el presente estudio en que permitió el análisis de aquellos aspectos en los cuales las organizaciones deben combinar estrategias vinculadas a capacitación de los empleados para hacerlos más participativos y corresponsables en los logros de la organización.

### **2.3. Bases Teóricas**

Las bases teóricas hacen referencia a aquellas teorías, que sirven de soporte para fortalecer los planteamientos que se tratan en el tema de estudio, estableciéndose los conceptos, definiciones y formulaciones pertinentes a la temática planteada. Por esa razón a continuación se establecen las teorías de apoyo para el desarrollo de esta investigación, que principalmente se apoyará en la Teoría de los Recursos Humanos: Teoría del Comportamiento Humano y Capacitación del Personal.

### **2.3.1. La Teoría del Comportamiento Humano**

La Teoría del Comportamiento Humano fue desarrollada por el psicólogo estadounidense Maslow (1991), que afirmaba que cuando se habla de capacitación, el primer punto a tratar es el recurso humano; en este sentido es importante señalar que el hombre posee una escala de necesidades primarias. Asimismo, promulgaba que para conocer la conducta humana era necesario conocer la motivación de los seres humanos. Según Maslow (1991), existen diversas necesidades, las primarias que son fisiológicas, pero hay otras que van más allá, y tienen que ver con la seguridad del ser humano, la estima y autorrealización.

Al respecto, el autor manifiesta que las necesidades fisiológicas son aquellas indispensables para la conservación de la vida, ejemplo: alimentarse, vestirse respirar y dormir, entre otras. En referencia a la necesidad de seguridad, el autor relaciona la misma con la tendencia a la conservación, frente a situaciones de peligro, incluye el deseo de seguridad, estabilidad y ausencia de dolor.

En este orden de ideas se puede mencionar la seguridad social, la cual es entendida y aceptada como un derecho que le asiste a toda persona de acceder, por lo menos a una protección básica para satisfacer estados de necesidad. De igual forma, si se habla de seguridad en el ámbito laboral, si una empresa es estable y garantiza largo tiempo el puesto a sus empleados éstos suelen sentirse más motivados y pueden llegar a identificarse con los objetivos y estrategia de la empresa.

En cuanto a las necesidades sociales el autor refiere que el ser humano para sobrevivir necesita aliarse; requiere vivir dentro de una comunidad, sentir que pertenece al grupo y que se le acepta dentro de este. Por otra parte, señala la necesidad de estima: constituye un elemento fundamental de las relaciones interpersonales que se instauran dentro de la comunidad. Y por último destaca la necesidad de autorrealización, donde el ser humano requiere vivir en sociedad, comunicarse con sus semejantes, expresar sus conocimientos y sus ideas.

Al respecto. Maslow (1991; 262) “destaca que el aprendizaje forma parte de las necesidades de autorrealización del ser humano”, en la medida que realizar una actividad laboral o vocacional implique una autorrealización para el individuo que querrá ejercerla de la mejor manera posible. De esta forma esta teoría es central en el

tema que se pretende investigar ya que es importante precisar todas las aptitudes de disposición que el ser humano puede presentar para determinar la efectividad que pueda tener el entrenamiento continuo para un desempeño eficaz en sus labores.

### **2.3.2. Teoría del Capital Humano**

Las bases teóricas hacen referencia a aquellas teorías, que sirven de soporte para fortalecer los planteamientos que se tratan en el tema de estudio, estableciéndose los conceptos, definiciones y formulaciones pertinentes a la temática planteada. Por esa razón a continuación se establecen las teorías de apoyo para el desarrollo de esta investigación, que principalmente se apoyará en la Teoría de los Recursos Humanos: Teoría del Comportamiento Humano y Capacitación del Personal.

#### **2.2.1. Capacitación**

La capacitación es una parte sustancial de la Administración de Recursos Humanos, según la cual se encarga de que la fuerza laboral cuente con una fuente importante de ventaja competitiva, lo que solo es posible lograrlo al darle al recurso humano las herramientas para alcanzar el éxito competitivo y que esta habilidad sea imposible de copiar por la competencia. Así lo expresa García, (2016; p39), “además agrega que la capacitación es un proceso que se desarrolla en diferentes etapas”.

Asimismo es importante señalar según lo acotado por García, (2016; 39), “señala que un proceso de capacitación se da en la medida que la organización facilita el aprendizaje de su recurso humano”; esto implica que el facilitador deben buscar las estrategias adecuadas para facilitar el aprendizaje de los trabajadores. Sin duda esto proporcionará beneficios tanto a la fuerza laboral como a la organización ya que será más fácil alcanzar las metas establecidas.

#### **2.2.2. Desempeño**

El desempeño o la gestión del desempeño es una de las áreas más importantes de la administración de Recursos Humanos. Su principal función es la de desarrollar la fuerza laboral mediante la retroalimentación y el trabajo en equipo. De acuerdo con expertos en este tema, el desempeño es la capacidad de actuar dentro de la

organización valiéndose del uso de la comunicación como principal estrategia. Además agrega valor a la empresa al promover la mejora en el rendimiento del trabajo mediante el desarrollo de las habilidades.

Una de las principales funciones de la gestión del desempeño tiene que ver con clarificar las responsabilidades del puesto, es decir, cada trabajador debe tener claro aquello que debe realizar cada día además de definir los estándares de desempeño, y a la vez documentar, evaluar y discutir la gestión del desempeño con cada trabajador de la empresa, para de esta forma optimizar este paso dentro de la administración de los recursos humanos globales.

### **2.2.3. Teoría del Comportamiento Humano**

La Teoría del Comportamiento Humano fue desarrollada por el psicólogo estadounidense Maslow (1991), que afirmaba que cuando se habla de capacitación, el primer punto a tratar es el recurso humano; en este sentido es importante señalar que el hombre posee una escala de necesidades primarias. Asimismo, promulgaba que para conocer la conducta humana era necesario conocer la motivación de los seres humanos. Según Maslow (1991), existen diversas necesidades, las primarias que son fisiológicas, pero hay otras que van más allá, y tienen que ver con la seguridad del ser humano, la estima y autorrealización.

Al respecto, el autor manifiesta que las necesidades fisiológicas son aquellas indispensables para la conservación de la vida, ejemplo: alimentarse, vestirse respirar y dormir, entre otras. En referencia a la necesidad de seguridad, el autor relaciona la misma con la tendencia a la conservación, frente a situaciones de peligro, incluye el deseo de seguridad, estabilidad y ausencia de dolor.

En este orden de ideas, se puede mencionar la seguridad social, la cual es entendida y aceptada como un derecho que le asiste a toda persona de acceder, por lo menos a una protección básica para satisfacer estados de necesidad. De igual forma, si se habla de seguridad en el ámbito laboral, si una empresa es estable y garantiza largo tiempo el puesto a sus empleados éstos suelen sentirse más motivados y pueden llegar a identificarse con los objetivos y estrategia de la empresa.

En cuanto a las necesidades sociales el autor refiere que el ser humano para sobrevivir necesita aliarse; requiere vivir dentro de una comunidad, sentir que pertenece al grupo y que se le acepta dentro de este. Por otra parte, señala la necesidad de estima: constituye un elemento fundamental de las relaciones interpersonales que se instauran dentro de la comunidad. Y por último destaca la necesidad de autorrealización, donde el ser humano requiere vivir en sociedad, comunicarse con sus semejantes, expresar sus conocimientos y sus ideas.

Al respecto. Maslow, (1991; 262), destaca que el aprendizaje forma parte de las necesidades de autorrealización del ser humano, en la medida que realizar una actividad laboral o vocacional implique una autorrealización para el individuo que querrá ejercerla de la mejor manera posible. De esta forma esta teoría es central en el tema que se pretende investigar ya que es importante precisar todas las aptitudes de disposición que el ser humano puede presentar para determinar la efectividad que pueda tener el entrenamiento continuo para un desempeño eficaz en sus labores.

#### **2.2.4. Teoría del Capital Humano**

La Teoría del Capital Humano fue desarrollada por diversos economistas, que contribuyó a la llamada Corriente Neoclásica Principal, sobre la remuneración y el efecto de la capacitación en el trabajo de acuerdo con Ramírez, Marshall (2007) consideraba la capacitación y la formación para el trabajo como una forma de beneficios, que pasaban a ser propiedad del trabajador.

Marshall, Ramírez (2007) consideraba que el adiestramiento de los trabajadores iniciado por los empleadores genera beneficios que el empleador no puede apropiarse en su totalidad; “el adiestramiento de los trabajadores constituye un ejemplo importante de las economías externas reales irreversibles”. De manera que el adiestramiento era una forma de crecimiento del trabajador, que recibía importantes beneficios derivado de ello.

Para el tema en estudio esta teoría es muy útil ya que este autor reconoce la importancia del adiestramiento como fuente de una mayor riqueza para el trabajador, lo que incide en una mayor productividad en el trabajo, de esta forma la capacitación

generará unos excedentes y crecimiento del capital humano, sin importar quien se apropie de ellos y asumiéndolos como un componente de beneficio social.

### **2.3. Bases legales**

#### **Ley Orgánica de Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Gaceta Año 2012. Capítulo V, Condiciones Dignas de Trabajo.**

**Artículo 156.** El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: El desarrollo físico, intelectual y moral. La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo. El tiempo para el descanso y la recreación. El ambiente saludable de trabajo. La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral (p.133).

Este artículo señala las condiciones que todo trabajador debe tener en su medio de trabajo. El trabajador en un Estado de Derecho debe gozar de protección ya que el trabajo es un hecho social, por eso no solo debe tener la protección del Estado sino también debe ejercer su labor en condiciones que permitan el desarrollo de sus capacidades y potencialidades. Por lo tanto todas las empresas en el territorio nacional están llamadas a satisfacer estas necesidades.

#### **Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). Año 2005.**

**Artículo 11.** La Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos: 1. El establecimiento y aplicación de la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. 2. La inspección y supervisión de las condiciones y medio ambiente de trabajo, así como los mecanismos y políticas de coordinación y cooperación entre los órganos y entes competentes en el área de prevención, salud y seguridad en el trabajo y de utilización del tiempo libre, descanso y turismo social a nivel nacional, estatal y municipal. 3. La formación, educación y comunicación en relación con la promoción de la seguridad y salud en el

trabajo, y la prevención de los accidentes y las enfermedades ocupacionales, así como la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y sus familiares como valor agregado al trabajo (p.4).

Este artículo estipula entre otros que todo patrono, empresa, establecimiento o centro de trabajo tiene la obligación, en concordancia con lo establecido en el Programa de Seguridad y Salud Laboral, de elaborar y desarrollar una planificación o cronograma de ejecución para Formación, Inducción, Capacitación y Refrescamiento permanente a los trabajadores que les garantice la permanencia de los conocimientos y la ejecución segura de las actividades.

#### **2.4. Definición de Términos Básicos**

**Calidad:** la totalidad de los rasgos, las características de un producto servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas.

**Capacitación:** es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

**Capital Humano:** es definido como la mano de obra dentro de una empresa y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan la producción de bienes o servicios, con la finalidad de satisfacer necesidades y venderlos en el mercado para obtener una utilidad.

**Cliente:** es aquel que contrata servicios o adquiere bienes a un proveedor.

**Desempeño:** realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.

**Eficacia:** consecución de objetivos, logro de los efectos deseados.

**Eficiencia:** logro de los fines con la menor cantidad de recursos, el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.

**Estrategia:** programa general para definir y lograr objetivos de una organización, respuesta de esta a su ambiente a través del tiempo.

**Gestión:** conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

**Liderazgo:** proceso de ejercer influencia sobre las personas.

**Mejora Continua:** un componente de la toma de decisiones basadas en la calidad que da lugar a mejoras constantes y crecientes en los procesos de la organización.

**Metas:** estados o condiciones futuras que contribuyen al cumplimiento de la finalidad de la organización.

**Nómina:** es el instrumento que permite de una manera ordenada realizar el pago de sueldos o salarios a los trabajadores, así como también proporcionar información contable y estadística, tanto para la empresa como para el ente encargado de regular las relaciones laborales. La nómina se encuentra fundamentada en el contenido del contrato de trabajo, la relación del servicio que deba prestarse y la remuneración.

**Objetivos:** especificación de las condiciones deseadas para el futuro

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Diseño y Tipo de investigación

La presente investigación está enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible y está apoyada en una estrategia de campo y documental, ya que los datos que sirvieron como referencia fueron tomados del personal de nómina semanal del área de transporte de la Clover Internacional, C.A. Balestrini, (2006;7), define al proyecto factible como “un modelo operativo, de una unidad de acción, orientado a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad”.

Al respecto, se considera la investigación como un proyecto factible ya que se realizará mediante un diagnóstico de la situación; basado en una investigación de campo, en donde el objetivo principal y/o resultado final es viable por lo que permite su aplicabilidad. En consideración a lo expuesto, Sabino, (2006;29), plantea que “la investigación de campo se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad garantizando un mayor nivel de confianza para el conjunto de información obtenida”.

La presente investigación posee una estrategia documental ya que posee datos basados en investigaciones pertinentes al estudio; al respecto, El Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, Upel, (2006;15), define la investigación documental como: “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”.

En cuanto al tipo de investigación, se hace referencia a que puede catalogarse de tipo descriptivo. El mismo es considerado de esta manera ya que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Así pues, en un estudio descriptivo se

selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así caracterizar lo que se investiga. Los análisis descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren. Pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir como es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés.

### **3.2. Fases de la Investigación**

Para llevar a cabo el presente trabajo se debe partir del objetivo general que consiste en proponer estrategias de capacitación que contribuyan al desempeño del personal de nómina semanal de Clover Internacional C.A., para ello se desarrollarán tres fases que darán alcance a cada uno de los objetivos específicos.

#### **Fase 1: Diagnosticar la situación actual del desempeño del personal de nómina semanal del Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.**

En la primera fase orientada a diagnosticar la situación actual del desempeño del personal de nómina semanal del Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A. se identificarán los factores que inciden en este desempeño. Tamayo y Tamayo (2001; 114), afirma: “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. De esta forma, una población está determinada por sus características definitorias, por tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población censal o universo de estudio.

Para el desarrollo de esta investigación, la población estará representada por la totalidad de los trabajadores de nómina semanal del área de transporte de la empresa Clover Internacional, C.A, integrada por 45 trabajadores. De allí resultará la muestra, que según lo establecido por Hernández (2006;53), “es un subconjunto representativo de un universo y población”.

En cuanto a la muestra, Tamayo y Tamayo (2001;115), expresa: “Cuando seleccionamos algunos de los electos con la intención de averiguar algo sobre la

población de la cual están tomados, nos referimos a la muestra”. De esta forma, la muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal refleja las características que definen la población.

Vale la pena acotar que según Arias (2010;82), se refiere como poblaciones finitas aquellas agrupaciones “en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran”. En cuanto al valor de muestra, explica este autor (2012;83), que cuando por diversas razones no es posible abarcar la totalidad de los elementos que conforman la población accesible, “se debe seleccionar una muestra, que es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

Por lo tanto, la muestra que se utilizará es de tipo no probabilístico, que según Arias (2012;85), “es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra”. A su vez, la muestra no probabilística se clasifica en muestra casual o intencional. En este caso, se usará la muestra intencional; de acuerdo al autor antes mencionado (2012;85), “en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador”. Es así como en la presente investigación se tiene una población de 45 personas, que laboran como conductores en la nómina semana de Clover Internacional, C.A., pero se tomará una muestra de 20% según criterios preestablecidos, es decir, trabajadores con antigüedad, conductor y que carezcan de la formación requerida.

Vale la pena acotar que el tamaño de la muestra se estimará en 20% ya que refiere Arias (2012;95), que en investigaciones descriptivas se recomienda seleccionar entre 10% y 20% de la población accesible, esto indica que para la presente investigación se tomará una muestra conformada por 5 (cinco) trabajadores de Clover Internacional, C.A. En cuanto a los instrumentos adecuados según las técnicas de recolección de datos se empleará para el caso de la encuesta, el cuestionario, de preguntas cerradas dicotómicas y de selección simple.

**Fase II: Identificar los factores de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal del Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.**

En esta fase se identificarán los factores de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal del Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A. Para este fin se desarrollará la técnica de recolección de información denominada observación directa. Esta se aplicará mediante una lista de cotejo o de chequeo, que según Arias (2010;115), “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

Para la obtención de la información es muy importante definir con claridad las técnicas e instrumentos de recolección que se utilizarán, ya que están destinados a conocer las necesidades y así recolectar los datos de la realidad aplicados a la situación a estudiar, para su posterior análisis.

**Fase III: Diseñar estrategias de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.**

En esta fase se procederá a diseñar estrategias de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A. Es importante establecer, las técnicas que se utilizarán en la interpretación de los resultados, con la finalidad de presentar la información obtenida, de manera resumida y sencilla. Así, luego de cumplir con la Fase I y Fase II se hará el procesamiento y análisis de datos, que según Arias (2010:109), “se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”.

Al respecto, Sabino (2002) señala:

El análisis de los datos no es tarea que se improvisa, como si recién se comenzara a pensar en él luego de procesar todos los datos. Por el contrario, el análisis surge más del marco teórico trazado que de todos los datos concretos obtenidos y todo investigador que domine su tema y trabaje con rigurosidad

deberá tener una idea precisa de cuáles serán los lineamientos principales del análisis que habrá de efectuar antes de comenzar a recolectar datos. (p.74).

Para desarrollar la tarea analítica hay que tomar cada uno de los datos o conjuntos homogéneos de datos obtenidos e interrogados acerca de su significado, explorándolos y examinándolos mediante todos los métodos conocidos, en un trabajo que para obtener los mejores frutos debe ser paciente y minucioso. Así, para el análisis de la Fase I se aplicará la estadística descriptiva, una vez obtenidos los resultados serán representados en gráficos porcentuales mediante un cuadro de frecuencias.

Mientras que en la Fase II se hará el análisis de datos arrojados según observación directa, para analizar cualitativamente la información recabada y en la Fase III se procederá al diseño de estrategias de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A., cuyos resultados se evidenciarán en el Capítulo V o La Propuesta. Consecutivamente se establecerán las conclusiones y recomendaciones respectivas del presente estudio.

A continuación se esboza estructura de la propuesta:

- Ø Objetivos de la propuesta: genera y específicos
- Ø Justificación
- Ø Desarrollo
- Ø Análisis de factibilidad: Técnica, Operativa y Económica
- Ø Beneficios
- Ø Resumen
- Ø Conclusiones
- Ø Recomendaciones

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

El presente capítulo, denominado Resultados, muestra lo obtenido a través de la aplicación del cuestionario a la muestra especificada en el capítulo precedente, además de lo señalado mediante la observación directa y vertido en la lista de cotejo, instrumento que fue aplicado en la fase dos del presente trabajo de investigación. Esto permitió hacer un diagnóstico de la situación actual del desempeño del personal de nómina semanal del Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A., para posteriormente diseñar estrategias de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal en dicho departamento.

#### **Fase 1: Diagnosticar la situación actual del desempeño del personal de nómina semanal del Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.**

Encuesta aplicada a 45 trabajadores del Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.

**Item 1.** ¿Está usted de acuerdo en que el programa de motivación que se desarrolla en departamento de transporte es el adecuado para el personal de nómina semanal?

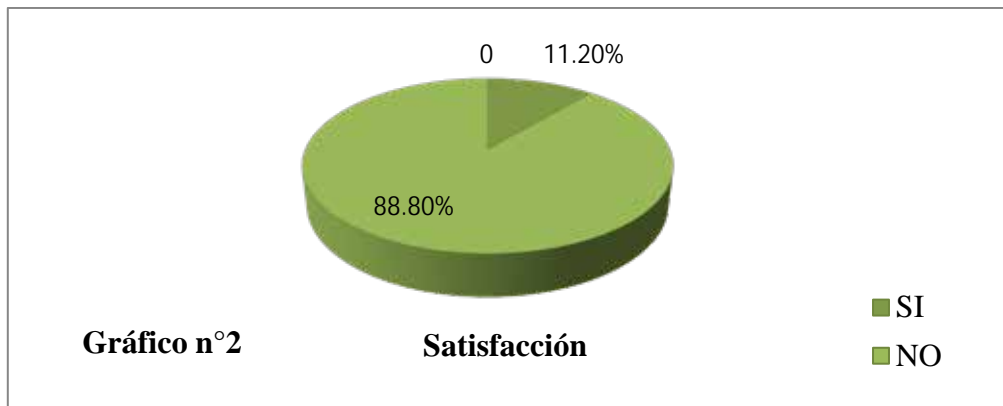


Fuente: García (2017)

Análisis:

En lo concerniente al ítem N.1, más del 60% de los trabajadores encuestados considera que el programa de motivación desarrollado por la empresa es el adecuado, mientras que más del 30% manifestó desconocer algún programa que incida en la motivación de los trabajadores. Cabe destacar que según los expertos, la motivación es “la causa del comportamiento de un organismo, o razón por la que un organismo lleva a cabo una actividad determinada”.

**Item 2.** ¿Cómo trabajador está satisfecho con los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación?

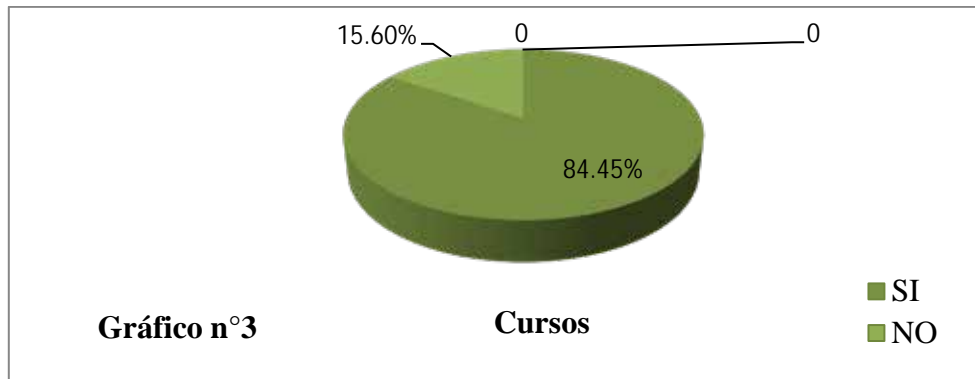


Fuente: García (2017)

Análisis:

En el ítem N.2, 11,20% manifestó encontrarse satisfecho con los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación; mientras que 88,8% dijo que sentía insatisfacción con este tipo de programas. Es importante señalar que la satisfacción dentro del ámbito laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, por lo cual se podría señalar que esta se encuentra estrechamente relacionada con la motivación que el trabajador desarrolle en su propio trabajo.

**Item 3.** ¿Ha recibido usted cursos del plan de adiestramiento durante el año?

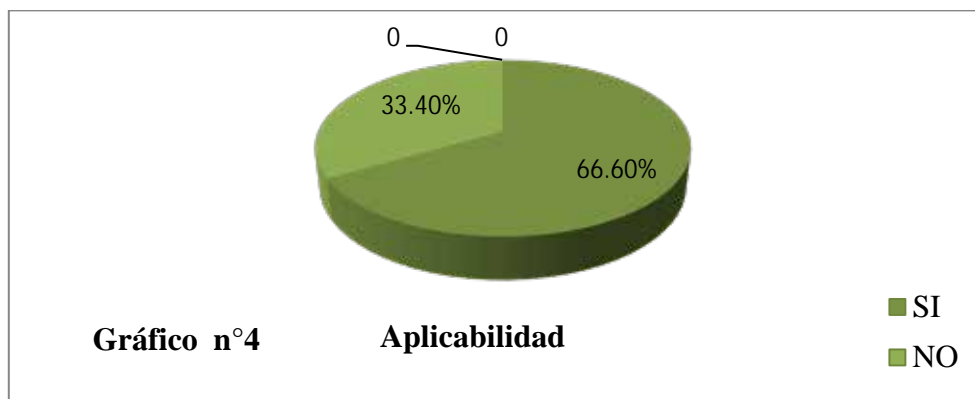


Fuente: García (2017)

**Análisis:**

En relación al ítem N° 3, 84,45% de los trabajadores manifestó haber participado en el último año de los cursos del plan de adiestramiento, en algunos casos señalaron a los encuestadores haberlos recibido también en años anteriores, mientras que 15,6% respondió que no han participado en dichos cursos. Es importante acotar que el adiestramiento es un plan o estrategia para facilitar que los integrantes de una empresa adquieran conocimientos nuevos o que refuercen ciertas destrezas que ya tienen, por lo que es de gran relevancia garantizar la participación de todos los empleados.

**Item 4.** ¿Los programas de adiestramiento que ha recibido son aplicables a su trabajo dentro de la empresa?

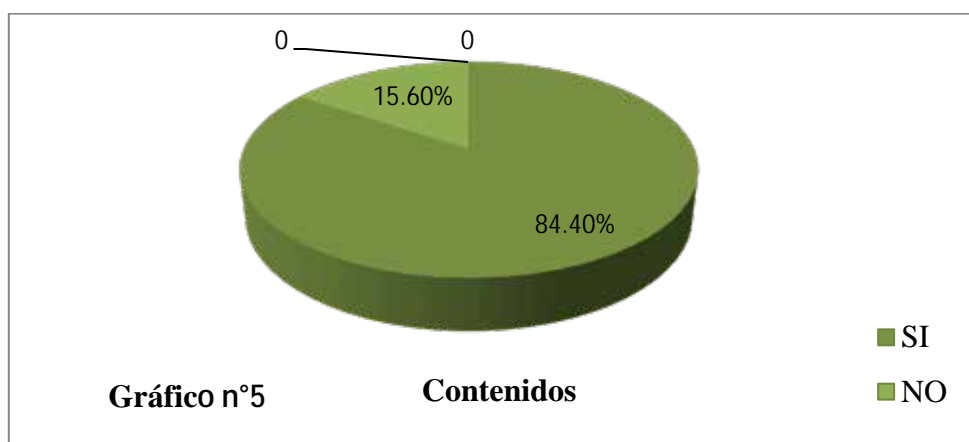


Fuente: García (2017)

Análisis:

En la pregunta N° 4, 66% expresó que los programas de adiestramiento recibidos son aplicables dentro de su desempeño laboral, mientras que 33% considera que no todos los programas de adiestramiento pueden ser aplicables en su totalidad en el manejo cotidiano de sus labores. Es importante resaltar que antes de planificar un adiestramiento deben considerarse todos aquellos aspectos que permitan al trabajador identificarse y relacionar los conocimientos adquiridos con la labor que desempeñan.

**Item 5.** ¿Los contenidos que recibe en los cursos de capacitación le ayudan en el desempeño de sus responsabilidades dentro de la empresa?

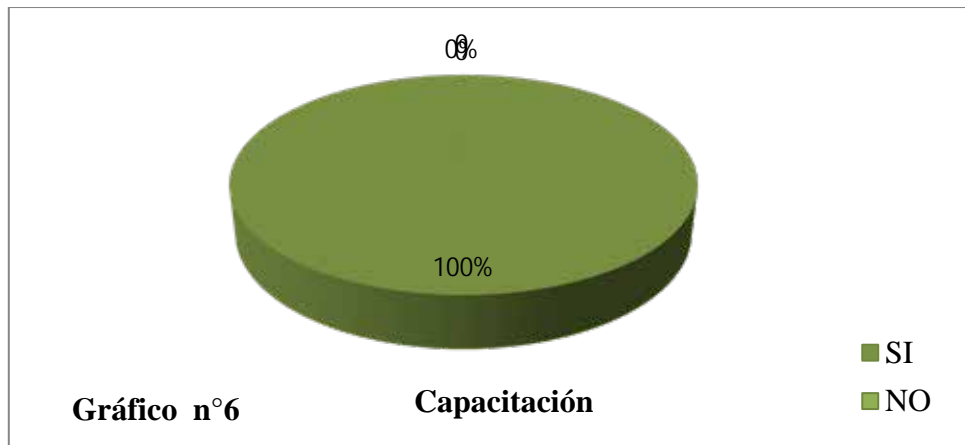


Fuente: García (2017)

Análisis:

Como se observa en la gráfica, 84,4% de los trabajadores considera que el contenido recibido en los cursos de capacitación le permite mejorar en el desempeño de sus funciones, mientras que 15,6% manifestó no aplicar en un 100% los temas abordados en los cursos de capacitación. La razón fundamental de por qué capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo, es así que las organizaciones en general, deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas.

**Item 6.** ¿Considera usted que la capacitación continua del personal permitiría alcanzar adecuadamente los objetivos planteados en el Departamento de Transporte?

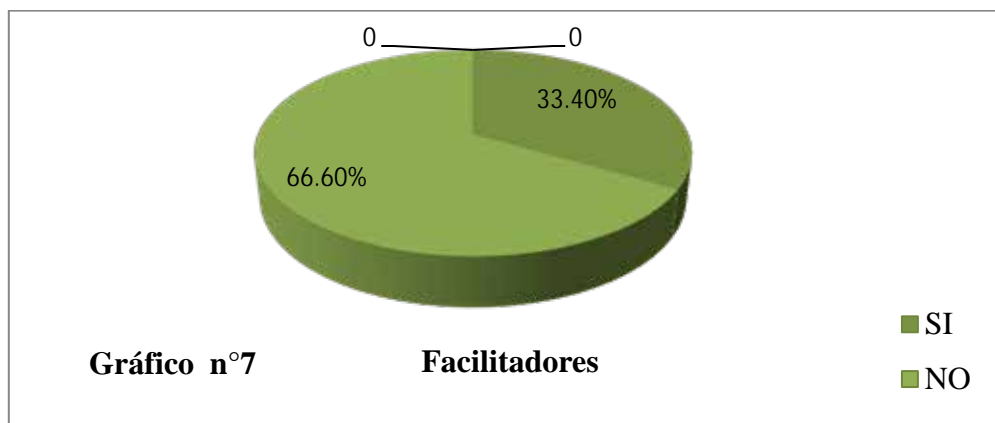


Fuente: García (2017)

Análisis:

En el ítem N° 6, 100% de los trabajadores expresó estar de acuerdo con que la capacitación continua permite lograr los objetivos planificados. Entonces, no existe mejor medio que la capacitación para ayudar a alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización.

**Item 7.** ¿Cree usted que los facilitadores contratados para dictar los talleres tienen perfecto dominio del tema?

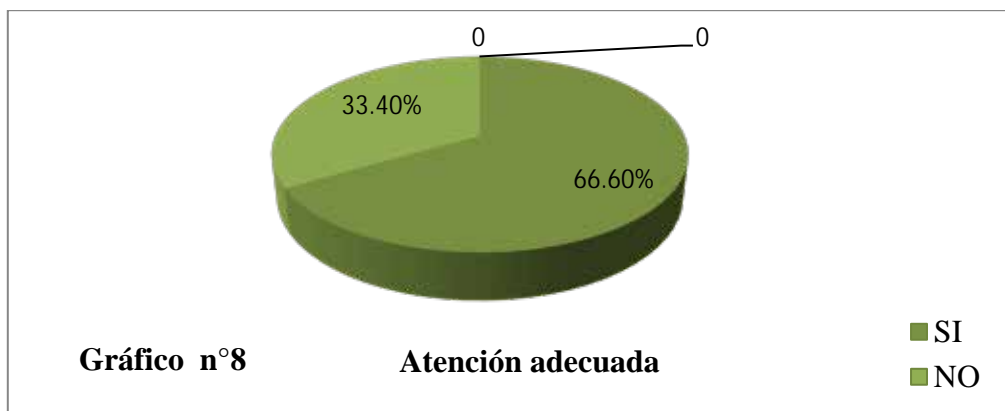


Fuente: García (2017)

Análisis:

En cuanto al ítem N° 7, un total de 33% de trabajadores encuestados considera que los facilitadores encargados de dictar los talleres de capacitación tienen dominio de los temas, mientras que 66% manifestó que en algunas ocasiones no poseen las respuestas adecuadas a las interrogantes de los participantes. Así, la enseñanza es el conjunto de acciones intencionales que desarrolla el profesor en interacción con sus alumnos y con los contenidos. De allí la importancia que el facilitador desempeña esta función en un clima de confianza y dominio, y a la vez permita brindar los medios necesarios para que los alumnos desplieguen sus potencialidades.

**Ítem 8.** ¿Usted considera que durante los cursos se brinda la atención adecuada a los participantes, además estos reciben material de apoyo y el contenido es impartido con los equipos audiovisuales requeridos?



Fuente: García (2017)

Análisis:

En la pregunta N° 8, 66,6% de los trabajadores opina que sí se les proporciona el material de apoyo y audiovisual necesario, sin embargo 33,4% considera que el material de apoyo suministrado no es suficiente y en algunos casos los talleres son dictados sin material audiovisual. Es importante destacar que los instrumentos que se utilicen en el proceso de capacitación al personal deben ser de calidad, ya que deben procurar facilitar el proceso de aprendizaje. Asimismo, los participantes tienen el derecho de utilizar el material dado en clase como material de consulta posterior.

**Item 9.** ¿Considera usted que en los programas de capacitación de la empresa fueron incluidas las necesidades de adiestramiento del personal, según sus habilidades y destrezas?

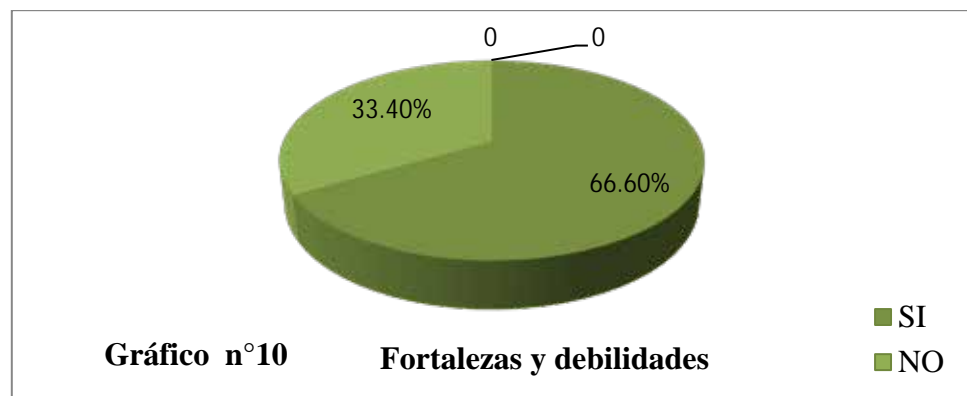


Fuente: García (2017)

Análisis:

En el ítem N° 9, 95% de los trabajadores encuestados considera que no son tomadas en cuenta las necesidades de adiestramiento del personal, mientras que 5% manifestó que sí. En este sentido, dentro de la planificación de cursos de adiestramiento es importante realizar un estudio anticipado del personal, que refleje las necesidades de capacitación. Los resultados obtenidos justamente permitirán realizar una planificación estratégica para la ejecución del adiestramiento en la empresa como tal.

**Item 10.** ¿Ha observado usted si una vez finalizados los programas de capacitación se identifican las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso?



Fuente: García (2017)

Análisis:

En el ítem N° 10, 66% considera que una vez finalizados los programas de adiestramiento son identificadas las debilidades y fortalezas encontradas en el proceso, mientras que 33% considera que una vez finalizados los programas no se realiza ninguna actividad que permita reconocer y registrar las fortalezas y debilidades encontradas.

**Item 11.** ¿Realiza la empresa con antelación al programa de capacitación, una encuesta dirigida a los empleados con la finalidad de detectar sus necesidades?

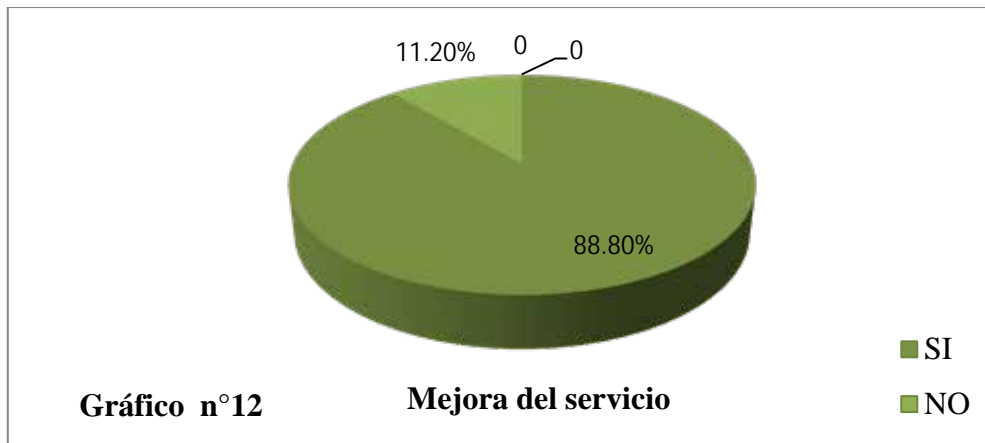


Fuente: García (2017)

Análisis:

Como se puede observar en la gráfica N° 11, un total de 100% de los trabajadores no ha participado en ninguna encuesta que facilite el suministro de datos que permita detectar las necesidades que estos poseen. Cabe destacar que la detección de necesidades de adiestramiento es un proceso mediante el cual se establecen los requerimientos de formación para el personal que labora en la organización y de esta forma programar las diferentes acciones de capacitación.

**Item 12.** ¿Cree usted que se ha mejorado la calidad de los servicios en el área de transporte con los cursos de capacitación recibidos?



Fuente: García (2017)

Análisis:

A través del ítem N° 12, un total de 88% de los encuestados considera que sí ha mejorado la calidad de los productos terminados una vez que los trabajadores han recibido cursos de capacitación especializados en esta materia, sin embargo 11% considera que no ha habido mejoramiento del producto. Es importante acotar que el proceso de capacitación debería ser suministrado a todo el personal una vez ingresado para así detectar las debilidades y fortalezas que éstos pueden tener, además la capacitación debe incidir en la calidad del servicio prestado por la empresa.

**Fase II: Identificar los factores de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal del Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.**

<b>Premisas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1. Los trabajadores están satisfechos con los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación.		<b>X</b>
2. Los trabajadores reciben cursos del plan de adiestramiento durante el año.		<b>X</b>
3. Los programas de adiestramiento que reciben los trabajadores son aplicables a sus labores diarias.		<b>X</b>
4. Los contenidos que reciben los trabajadores en los cursos de capacitación les ayudan en el desempeño del cargo.	<b>X</b>	
5. La capacitación continua del personal permite lograr adecuadamente los objetivos planteados en el departamento.	<b>X</b>	
6. Los facilitadores que dictan los cursos tienen amplio dominio del tema.		<b>X</b>

7. Durante el desarrollo del curso se brinda la atención adecuada a los participantes, en cuanto a material de apoyo y equipos audiovisuales.		X
8. Una vez finalizados los programas de capacitación se identifican las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso.		X
9. La empresa realiza con antelación al programa de capacitación una encuesta dirigida a los empleados con la finalidad de detectar sus necesidades.		X
10. Se ha mejorado la calidad de los servicios en el área de transporte con los cursos de capacitación recibidos por el personal.	X	

Fuente: García (2017)

### Análisis:

**Fase III: Diseñar estrategias de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.**

La fase número tres (3) se desarrollará en el Capítulo V donde se hará una propuesta de diseño de estrategias de capacitación que mejoren el desempeño del

personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1. Objetivos de la propuesta**

Las empresas crecen según el dinámico ritmo de la economía y de las sociedades, es por ello que cada día se hace perentorio revisar cada una de sus áreas para verificar si ellas responden a las demandas de la actualidad. En este sentido, el talento humano es uno de los capitales más importantes a los que se les debe prestar mayor atención. Tanto motivándolo como capacitándolo para su evolución, desarrollo y seguimiento dentro de la empresa. Asimismo, desde el advenimiento de la revolución industrial, el personal ubicado en todos los puntos de una empresa ha necesitado capacitarse para el manejo de los nuevos descubrimientos y las distintas formas de trabajo en serie.

Justamente estas distintas formas de trabajo en serie demandan una capacitación mayor por parte del personal. El desarrollo tecnológico en máquinas, herramientas e implementos de mayor complejidad, en todos los ámbitos, requiere de personal especializado. En nuestra era los signos distintivos son la especialización y el profesionalismo laboral. Es por ello que una empresa como Clover Internacional, C.A., especializada en mudanzas internacionales, transporte y almacenaje, se caracteriza por contar con un equipo humano especializado capaz de realizar las tareas de esta organización con precisión y dinamismo.

Aunque en tiempos recientes se han detectado algunas fallas, la empresa en su afán por ser cada vez más competitiva ha tomado las riendas de esa situación y se ha afanado en brindar una mayor capacitación a su personal, lo que resulta vital en los tiempos que corren. Su misión es contratar y retener al talento humano especializado, altamente competente, que tenga el conocimiento adecuado para manipular la tecnología de vanguardia. Es por ello que la presente propuesta se presenta como la posibilidad de aplicar dentro de la organización una serie de estrategias de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.

### **5.1.1. Objetivo general**

- Diseñar estrategias de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.

### **5.1.2. Objetivos específicos**

- Realizar talleres sobre amarre y aseguramiento de vehículos dirigidos a mejorar el desempeño del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.
- Evaluar periódicamente los talleres impartidos al personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.
- Detectar de forma anual las necesidades de capacitación del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.

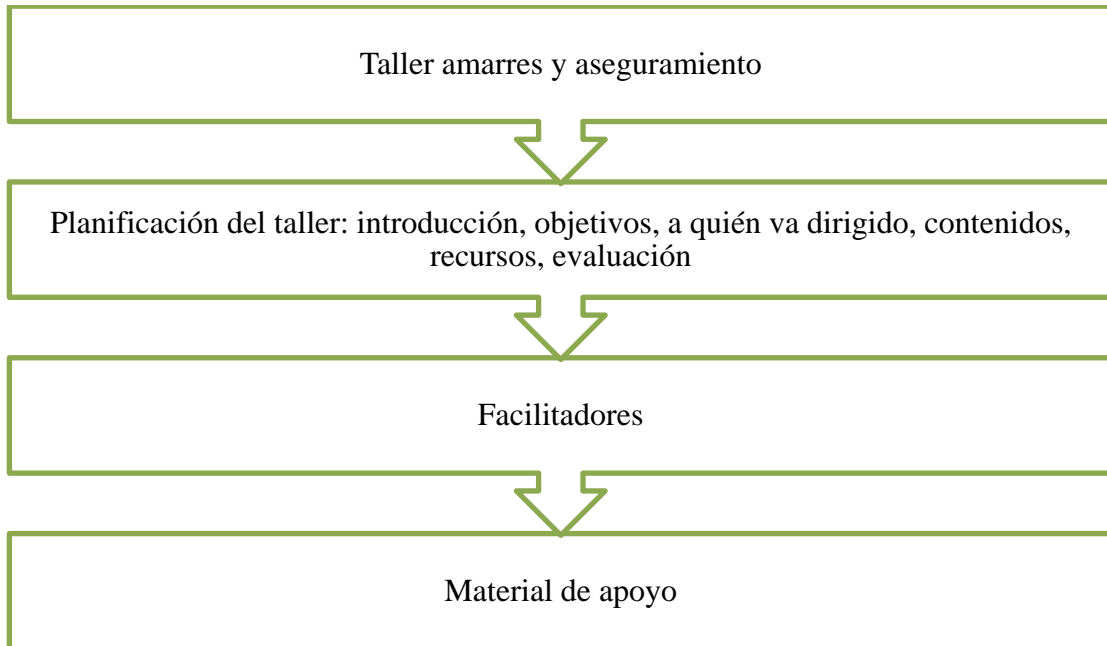
### **5.2. Justificación de la propuesta**

Capacitar a los empleados es invertir en ellos, para que de alguna forma la organización sea beneficiada. La razón fundamental de por qué capacitar a los empleados consiste en la necesidad de darles conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo, es por esta razón que las organizaciones deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias.

Es importante resaltar que antes de planificar un adiestramiento deben considerarse todos aquellos aspectos que permitan al trabajador identificarse y relacionar los conocimientos adquiridos con la labor que desempeñan. Por lo tanto en Clover Internacional, C.A. se ha buscado desarrollar un diseño de estrategias de capacitación que mejoren las labores de los trabajadores de la nómina semanal, ya que se trata de un personal sumamente especializado que requiere una atención global. De sus conocimientos dependen que el principal servicio de esta empresa internacional funcione de forma cabal, precisa y ordenada, y es así como se busca antes que nada la satisfacción de todos aquellos clientes que día a día, dentro y fuera del país, confían en esta organización.

### **5.3. Desarrollo de la propuesta**

Objetivo 1: Realizar talleres sobre amarre y aseguramiento de vehículos dirigidos a mejorar el desempeño del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.

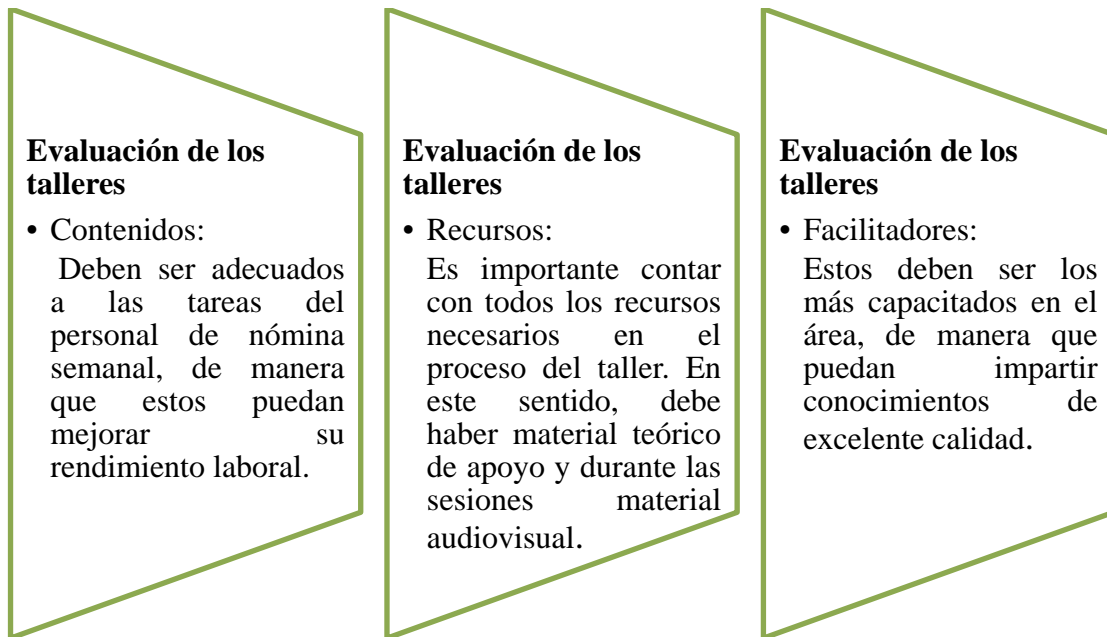


Fuente: García (2017)

Análisis:

En el primer objetivo se destaca como estrategia de capacitación la realización del Taller de Amarre y Aseguramiento, dirigido al personal de nómina semanal de la organización. En este sentido, se destaca la planificación que debe tener este taller, y por lo tanto se debe considerar diseñar los contenidos adecuados, definiendo a quién va dirigido, trazando los objetivos que se desean alcanzar, con qué recursos se va a dictar, prever los materiales de apoyo y además debe llevar una evaluación final por parte de los participantes. Es importante destacar que los facilitadores deben ser expertos en el área, que puedan dejar a los participantes conocimientos relevantes y aplicables a la realidad que se les presenta en sus labores, ya que una de las demandas de los trabajadores es recibir formación especializada que los ayude a mejorar en la realización de sus actividades.

Objetivo 2: Evaluar periódicamente los talleres impartidos al personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional, C.A.



Fuente: García (2017)

Análisis:

En cuanto al segundo objetivo, es necesario hacer una evaluación periódica de los talleres impartidos al personal de nómina semana, ya que esta es la única forma de controlar que la organización cuente con los talleres que puedan mejorar el desempeño de los trabajadores.

Objetivo 3: Detectar de forma anual las necesidades de capacitación del personal de nómina semanal en el Departamento de Transporte en Clover Internacional. C.A.



**Fuente: García (2017)**

Análisis:

En cuanto al tercer objetivo, se plantea impostergable detectar las necesidades de capacitación cada año de los trabajadores de nómina semanal de la empresa Clover Internacional, C.A. Para ello se debe realizar las evaluaciones de cada taller, e igualmente al inicio de cada año realizar una encuesta acerca de las necesidades, solo luego de esta detección se hace el diseño del adiestramiento adecuado que puede variar según las expectativas de los trabajadores y las demandas empresariales.

## **5.4. Análisis de factibilidad**

### **5.4.1. Operativa**

En cuanto a la factibilidad operativa es posible afirmar que la empresa cuenta con los recursos necesarios y la infraestructura para llevar a cabo la propuesta. Asimismo es importante destacar que la organización cuenta con el equipo humano que se necesita para su realización y, en este sentido, este equipo será instruido para llevar a cabo el plan estratégico y todas las condiciones para su puesta en marcha.

### **5.4.2. Económica**

La propuesta es factible desde el punto de vista económico ya que la empresa cuenta con los recursos económicos para implantarla. Es importante destacar que el coste no es en realidad muy alto ya que la empresa está brindando el apoyo necesario para el diseño de estrategias de capacitación que mejoren el desempeño del personal de nómina semanal que han presentado carencias en este aspecto.

### **5.4.3. Institucional.**

Desde el punto de vista institucional, la puesta en marcha de la propuesta es posible, debido que no existen obstáculos por parte de la Gerencia de Recursos Humanos para realizarla. Existe la receptividad por parte de la gerencia y del equipo de trabajadores para poner en práctica las estrategias planteadas.

## **5.5. Beneficios**

En cuanto a los beneficios que la presente propuesta aportaría a la empresa se pueden mencionar el mejorar el conocimiento que cada trabajador tiene acerca de las funciones de su puesto de trabajo todos los niveles. Esta es una de las principales ventajas que se ha querido alcanzar, ya que esta era una necesidad expresada por los trabajadores de la empresa.

Asimismo, se puede mencionar que eleva la autoestima de los trabajadores al ver que estos tienen una mejor capacitación y un mayor rendimiento en sus operaciones

semanales. A la vez, al ser un personal con mejor rendimiento, este se identificará mejor con los objetivos de la organización a la vez que cumplen metas personales.

Por otra parte, las estrategias de capacitación pueden mejorar la relación jefes-subordinados, ya que los jefes podrán tener mejores resultados a la vez que los subordinados expresarán con más libertad sus necesidades, que verán atendidas. A la vez estas estrategias les permiten ser más asertivos y a la vez ser merecedores de mejores recompensas salariales.

Otro beneficio de mucha importancia es que incrementa la productividad y calidad del trabajo, ya que los trabajadores recibirán una mejor instrucción y mayores herramientas para realizar su trabajo con excelencia. Así, los costos se mantienen en un nivel y se eliminan los gastos adicionales de recurrir a consultores externos cuando se debe dar apoyo al personal de la empresa.

## **Conclusiones**

Para la empresa Clover Internacional, C.A. es importante contar con un personal bien capacitado, que sea consciente de las responsabilidades que conlleva su cargo y pueda ejecutar esas responsabilidades de forma adecuada, según sus funciones específicas, de manera que pueda alcanzar los objetivos de la empresa. Asimismo es importante destacar que la aplicación de un plan destinado a desarrollar estrategias de capacitación permitirá alcanzar una mayor productividad dentro de la empresa.

Por lo tanto, como resultado de las consideraciones emanadas por los instrumentos de investigación utilizados en el presente proyecto se redactan las siguientes conclusiones a fin de destacar algunas estrategias de capacitación que contribuyan al desempeño eficiente del personal de nómina diaria de Clover Internacional C.A. Luego de una serie de reflexiones se concluye que la capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico que debe ser aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los empleados adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Adicionalmente, como componente del proceso de desarrollo de los recursos humanos, la capacitación implica una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del trabajador a su puesto de trabajo, además que coadyuva al incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como a su progreso personal y laboral dentro de la empresa. En tal sentido, la capacitación constituye un factor importante para que el trabajador brinde el mejor aporte en el puesto o cargo asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del empleado.

En esta era de cambios acelerados y de competitividad es vital para las organizaciones propiciar el desarrollo integral de las potencialidades de las personas y contar con colaboradores que posean un alto nivel de dominio personal, que brinde servicios de responsabilidad y calidad, sobre todo cuando se trata de empresas de servicios como es el caso de Clover Internacional C.A; donde la atención y la satisfacción de las necesidades del usuario, debe elevar a la capacidad creativa y de aprendizaje de la organización; considerando que la disposición de aprender con mayor rapidez que los competidores quizás sea la única ventaja competitiva sostenible.

Por estas razones y con la finalidad de mantener y asegurar el prestigio ganado a través de los años, es necesario que dentro de los procesos de capacitación se desarrollen las siguientes potencialidades humanas: flexibilidad, originalidad, creatividad, espíritu de innovación, calidez y actitud de mejora continua. Es necesario reiterar que la capacitación no es un gasto, por el contrario, es una inversión que redundará en beneficio de la institución y de los miembros que la conforman; dado que el acceso a la capacitación con información actualizada brinda la oportunidad de estar en mejores condiciones para ser competitivos en las perspectivas laborales y profesionales.

Así, la capacitación facilita el aprendizaje de comportamientos relacionados con el trabajo, por ello, el contenido del programa debe ajustarse al mismo. La ayuda de los

expertos permite identificar los conocimientos, destrezas y las características personales que los instructores puedan enseñar y que sean válidos para el objetivo final. La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil, generalmente, es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal existente. Sin embargo y a pesar de lo expuesto se ha observado que no está suficientemente extendida en el mundo empresarial la necesidad de evaluar los procesos de capacitación, específicamente en esta investigación se pudo evidenciar la necesidad por parte de los trabajadores de ser motivados mediante estrategias de adiestramiento que les permitan obtener beneficios tanto a nivel laboral como a nivel personal y profesional, cabe destacar que la mejor estrategia para un facilitador al tratar de hacer llegar sus conocimientos es tocar la esencia cognitiva del ser humano para que de esta manera el aprendizaje sea significativo.

Es necesario destacar que se deben impartir programas diseñados para transmitir información y contenidos relacionados específicamente al puesto de trabajo. La formación y el perfeccionamiento son áreas de especial interés; decidir, diseñar y poner en marcha programas de formación y perfeccionamiento de los empleados, con el objetivo de mejorar sus capacidades, aumentar su rendimiento y hacerlos crecer es una cuestión por la que cada vez hay una mayor preocupación importante por la capacitación. En conclusión, el diseño de estrategias que permitan a los trabajadores participar en un plan de capacitación es importante, porque permitiría la integración de los miembros de la organización, así como una mayor identificación con la cultura organizacional.

### **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos y las conclusiones presentadas, se formulan las siguientes recomendaciones:

Como principal recomendación se sugiere tomar en cuenta la propuesta planteada en el quinto capítulo de la presente investigación, el cual es denominado La Propuesta, ya que con la implantación de estas estrategias de capacitación se podría

elevar el nivel instruccional del equipo humano, específicamente de los trabajadores de la nómina semanal. Los beneficios de esta propuesta son múltiples y uno de ellos es que logrará que el personal capacitado y motivado, tal como requiere la organización. Sin duda, establecer una política de capacitación al personal dará muchos beneficios tanto a la empresa como a los trabajadores, ya que estos podrán desarrollar todas sus potencialidades y lograr las metas establecidas.

La segunda recomendación es alcanzar el apoyo de la gerencia de Recursos Humanos de Clover Internacional, C.A. para que esta propuesta sea aplicada y ello redunde en beneficios para los trabajadores y la organización. Un plan estratégico dirigido a capacitar al personal de nómina semanal permitirá al cuadro directivo tomar las decisiones más acertadas en cuanto a la evolución del grupo humano. Esto hará que la empresa Clover Internacional, C.A. mejore los procesos de amarre y aseguramiento, que son aquellos claves en la gestión del servicio al cliente. En definitiva, será la amplia cartera de clientes nacionales e internacionales de esta empresa la más beneficiada ya que los tiempos de respuesta serán menores y los niveles de satisfacción serán mayores, lo que repercutirá en la productividad de la empresa, la cual podrá con un personal mejor capacitado y comprometido, responder con efectividad y eficiencia a los retos planteados por las exigencias del mercado.

## REFERENCIAS

- Arias, Fideas. (2012). **El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración**, (3era edición) Caracas: Episteme.
- Ariza Verónica (2017). **Programa de Capacitación para el Personal de los Centros de Servicios Participantes Certificación Cinco Estrellas Bridgestone Firestone Venezolana**. Universidad José Antonio Páez, Valencia, Venezuela.
- Balestrini, Miriam. (2007). **Cómo se elabora el proyecto investigación**. 7ma edición. Consultores Asociados, Caracas, Venezuela.
- Griffiths, Melanie Richards (1995). **Implementando la Calidad. Con un enfoque hacia el personal**. Panorama Editorial. México.
- Hernández Sampieri, Roberto (1991). “Metodología de la investigación” (2ª ed) McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Maslow, Abraham. (1991). **Motivación y personalidad**. Ediciones Díaz de Santos, Madrid.
- Medina Proaño, Faira (2015). **Diseño del Plan de Capacitación en Base al Modelo de Retorno de Inversión (ROI) para la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional**, Universidad Católica, Ecuador.
- Pineda, María y Rodríguez, Yenny (2003). **La Experiencia de Investigar**. Ediciones Papiro Predios. Valencia.
- Quero Naudy (2013). Estrategias de Marketing Interno para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes de la Empresa GREIF de Venezuela, C.A, Universidad José Antonio Páez, Valencia Estado Carabobo.
- Rizo, Cesar. (2015). **Evaluación de un programa de adiestramiento aplicado en una empresa según el modelo de Kirkpatrick**. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Ruiz, Carlos (1998). **Instrumentos de Investigación Educativa**. Ediciones Ciderg, C.A. Barquisimeto, Edo. Lara Venezuela.

Sabino, Carlos (2006). **Metodología de la Investigación**. El Cid Editor. Buenos Aires, Argentina.

Serrano, Francisca (2014). **Capacitación al personal administrativo de la clínica N 23 del IMMS propuesta pedagógica respecto al ciudadano de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales**, Universidad Nacional Autónoma, México.

Valenzuela, Ivanna. (2016). **Propuesta de lineamientos que promuevan el diseño de un manual para el proceso de capacitación en aspectos tributarios y contables para el personal encargado del manejo de los aportes LOCTI en una empresa productora de neumáticos**. Universidad Carabobo. Valencia, estado Carabobo.

### **Electrónicas**

Sutton Clive (2001). **Capacitación de Personal**. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>. Consultado: 2011, agosto

Ramírez, Duván. (s/f) **Capital humano como factor de crecimiento económico**. [Página web]. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/271/4.htm>

**ANEXOS A**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

¿Está usted de acuerdo en que el programa de motivación que se desarrolla en el departamento de transporte es el adecuado para el personal de nómina semanal?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

- 1) ¿Usted como trabajador está satisfecho con los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

- 2) ¿Ha recibido usted cursos del plan de adiestramiento durante el año?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

- 3) ¿Los programas de adiestramiento que ha recibido son aplicables a su trabajo?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

- 4) ¿Los contenidos que recibe en los cursos de capacitación le ayudan en el desempeño dentro de la empresa?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

- 5) ¿Considera usted que la capacitación continua del personal permitiría lograr adecuadamente los objetivos planteados en el departamento de transporte?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

- 6) ¿Cree usted que los facilitadores contratados para dictar los talleres tienen perfecto dominio del tema?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

- 7) ¿Cree usted que se brinda la atención adecuada a los participantes en los talleres en cuanto a material de apoyo y equipos audiovisuales?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

- 8) ¿Considera usted que en los programas de capacitación de la empresa fueron consideradas las necesidades de adiestramiento del personal tomando en cuenta las habilidades y destrezas de cada uno?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

- 9) ¿Ha observado usted si una vez finalizados los programas de capacitación se identifican las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

- 10) ¿Realiza la empresa con antelación al programa de capacitación una encuesta dirigida a los empleados con la finalidad de detectar sus necesidades?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

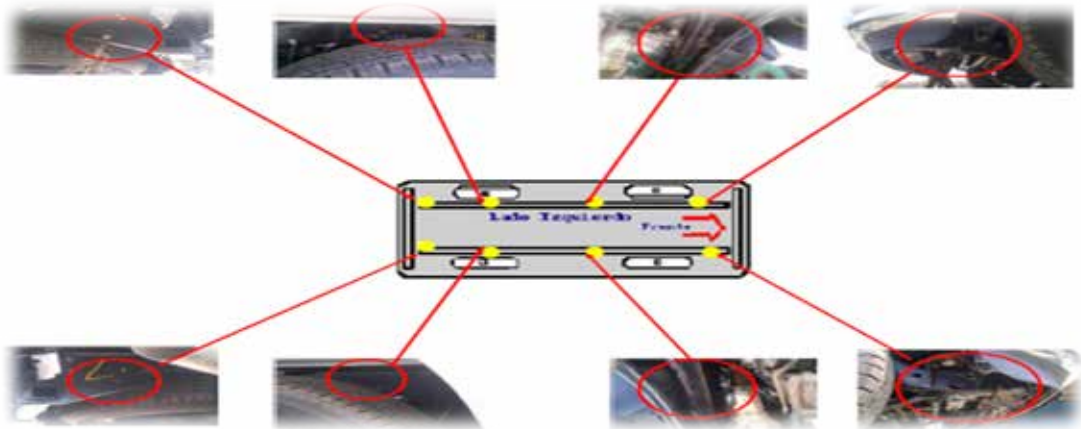
- 11) ¿Cree usted que se ha mejorado la calidad de los servicios en el área de transporte con los cursos de capacitación recibidos?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**ANEXOS B**  
**ESPECIFICACIONES DE AMARRE**

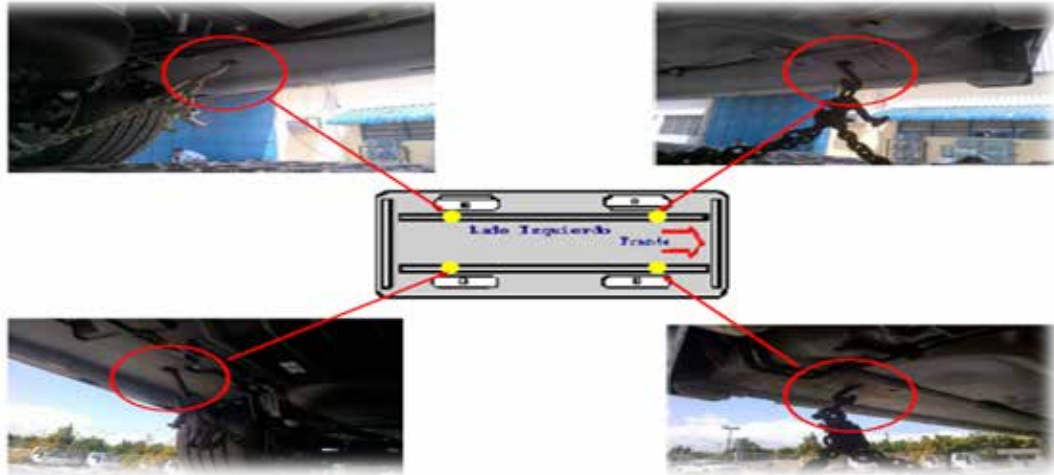
### Especificaciones de Amarre Modelo 250



### Especificaciones de Amarre Modelo 250



**Especificaciones de Amarre  
Modelo explore**



**Especificaciones de Amarre  
Modelo fiesta - ecosport**

