

LA CAPACITACIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA PYME

Leyda Torres⁵

Resumen

El mundo laboral se ha expandido progresivamente, debido a la influencia global, que ha propiciado mayores exigencias en las organizaciones de hoy, por lo que han tenido que adaptarse a los cambios para alcanzar una posición en el mercado actual. En este sentido, es importante contar con un recurso humano con capacidades que permita un desempeño laboral eficiente y efectivo para lograr los objetivos y metas propuestas. Es por ello, que surge el desarrollo de esta investigación, la cual se centró en analizar la capacitación del personal administrativo y su incidencia en la gestión del desempeño de la pyme. El estudio corresponde a una investigación descriptiva apoyada en una revisión documental y sustentada en un diseño de campo. Se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos la observación, revisión documental y se aplicó una encuesta y un cuestionario, el cual fue validado por 3 expertos, además se utilizó el Coeficiente Alpha de Conbrach, el cual arrojó como resultado 0,88. Entre las conclusiones obtenidas se pudo detectar debilidades en los planes de capacitación aplicados en la Instituto "Monseñor Arias" y se observó insatisfacción y desmotivación del personal. Recomendándose reforzar los planes de capacitación, impulsando el desarrollo de los empleados, a fin de lograr los objetivos propuestos por la institución.

Palabras Claves: Capacitación, Gestión, Desempeño.

Abstract

The world of work has expanded progressively, due to global influence, which has led to greater demands on today's organizations, so they have had to adapt to changes to achieve a position in the current market. . In this sense, it is important to have a human resource with capabilities that allow efficient and effective work performance to achieve the proposed objectives and goals. That is why the development of this research arises, which focused on analyzing the training of the administrative staff working at the "Monsignor Rafael Arias" Pedagogical University Institute Maracay Office. The study corresponds to descriptive research supported by a documentary review and supported by a field design. Observation, documentary review and an interview and a questionnaire were applied as a technique and instrument for data collection, which was validated by 3 experts, in addition to using the Conbrach Alpha Coefficient, which yielded a result of 0.88. Among the conclusions obtained, it was possible to detect weaknesses in the training plans applied in the "Monseñor Arias" Institute and dissatisfaction and demotivation of the staff were observed. It is recommended to strengthen training plans, promoting the development of employees, in order to achieve the objectives proposed by the institution.

Keywords: Training, Management, Performance.

⁵ Lcda. En Contaduría Pública. Universidad Bicentennial de Aragua. Correo:

leicar87@hotmail.com

<https://revistasuba.com/index.php/COMUNICACIONYGERENCIA>
comunicación-gerencia@uba.edu.ve

Depósito Legal: AR202300003
ISSN: 3005-4214

Introducción

El mundo actual sufre innumerables transformaciones que afectan el entorno laboral y conduce a exigirles a las personas que conforman las organizaciones e instituciones, más conocimientos, habilidades y destrezas, para desarrollar eficientemente sus funciones. De manera que el trabajador tenga las capacidades requeridas para enfrentar con calidad y efectividad los cambios producidos por la globalización y lograr los objetivos. En este sentido, la capacitación juega un papel fundamental para el desarrollo organizacional y de los recursos humanos, permitiendo optimizar los procesos que se lleven a cabo dentro de la organización.

Los constantes cambios en todos los niveles económicos, social, político, estructural, ha obligado a las organización e institución reducir costos, por lo que cualesquiera directivos tiene la obligación de innovar esfuerzos hacia la productividad y el mejoramiento continuo de los empleados. Para el cumplimiento de esta necesidad surge esa herramienta necesaria llamada capacitación gracias a ese proceso necesario se puede obtener el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimiento logrando moldear ese empleado en ese talento humano que dará respuestas rápidas, precisas y concisa en un momento determinado.

Además, los diferentes escenarios mundiales se han visto afectados por cambios generados por la globalización, caracterizados principalmente por el surgimiento de nuevas tecnologías, propiciando una nueva forma de organización del trabajo, para lo cual se requiere un recurso humano con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, que conduzcan al logro de los objetivos y posicionarse en el mercado actual. Los acelerados cambios, han causado un gran impacto en el mundo empresarial al pasar de un modelo fordista a un modelo

económico totalmente globalizado.

Razón por lo que las organizaciones de hoy, han estado presionadas por las nuevas exigencias y han tenido que dar respuestas inmediatas a dichos cambios, mediante la incorporación de nuevos conocimientos para alcanzar altos niveles de competitividad. En este sentido, el sector académico ha asumido grandes retos, los cuales se derivan constantemente ante las regulaciones que permanentemente aparecen en el sector, algunas de ellas son: la Ley Orgánica del Trabajo, Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INSASEL) y Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente (LOCYMAT), entre otras.

En consecuencia, las organizaciones enfrentan los nuevos desafíos mediante estrategias enfocadas a fortalecer las capacidades del recurso humano, a través de procesos de capacitación que ayuden a mejorar las habilidades y destrezas, para un efectivo desempeño de las labores que se realizan en determinado puesto de trabajo. Para efecto de este artículo se consideran los aportes de Bohlander, Sherman, Snell (2011) y de Desleer (2014), quienes coinciden en que la capacitación es un proceso que fomenta el aprendizaje en los empleados, y se utiliza en las organizaciones e instituciones para impulsar los conocimientos, mejorar las aptitudes y desarrollar las habilidades que requieren los recursos humanos para lograr un desempeño satisfactorio.

En este mismo orden de ideas, la capacitación del recurso humano se ha convertido en una inversión para las organizaciones. Tal como lo expresa Wether y Davis (2016), “constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización” (p. 67). El talento humano es uno de los activos intangibles más valioso que tiene la organización, por las capacidades que posee para

desempeñar eficientemente sus funciones y les permite alcanzar los objetivos. De esta manera las personas que la conforman son la clave para la generación de ventajas competitivas del mundo laboral.

Cabe destacar que, en Venezuela, particularmente, por ser un país semi-industrializado, no se ha escapado de los procesos de cambios. En consecuencia, las empresas venezolanas actualmente, han tenido también que enfrentar mediante políticas estratégicas nuevos retos, contando con un talento humano bien capacitado que permita incrementar los niveles de productividad, lograr los objetivos y metas propuestas. Por otro lado, las instituciones educativas, especialmente los Institutos Universitarios, tienen la responsabilidad de asumir procesos de aprendizajes, no solamente a estudiantes, sino al resto de la comunidad que hacen vida en la institución. En este sentido, capacitar la fuerza laboral que la conforma, facilita el desarrollo de los procesos y les permite dar respuestas inmediatas a los objetivos propuestos.

No pudiéndose escapar de este proceso el Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias” Oficina Maracay., donde a pesar de ser una Institución del saber todavía se le observan debilidades en el desarrollo de la capacitación, evidenciándose estas en la no participación de todos los empleados en los talleres ofrecidos por la Institución. Adicionalmente se detectó que el proceso de capacitación no es sistemático, ni está programado adecuadamente a las verdaderas necesidades del personal. Otra de las debilidades se presenta cuando son cursos, seminarios, talleres específicos que se requieren y que no son aprobados por las autoridades de Caracas, esto implica que aun cuando se fundamenta la necesidad de una determinada especialidad esto no prospera, solo se desarrolla lo que usualmente se tiene ya establecido, lo que indica, que muchos de estos cursos son los mismos y no tienen impacto en el aprendizaje integral del

personal administrativo, alejándose del objetivo y propósito de la capacitación.

También, aunado a esto está la disponibilidad presupuestaria que posee la institución, lo que implica que no existe inversión consecutiva en el desarrollo de capacitación de la Institución. Otro aspecto es el facilitador, figura que representa una debilidad en el sistema, dado que el mismo no es escogido ajustado a un perfil adecuado a la exigencia del curso, lo que equivale a decir, que estos son requeridos en función de lo que se les puede remunerar y muchos de ellos no posee un alto grado académico y profesional que garantice una efectividad en el aprendizaje. Igualmente, es necesario destacar que los cursantes, es decir, el personal administrativo desiste de su propio diseño de capacitación, por cuanto consideran una pérdida de tiempo porque los cursos son repetidos, sin cambio de facilitadores. Así mismo, no existe evidencia de un seguimiento al personal administrativo al momento de recibir los resultados de la capacitación, lo que implica que este proceso no tiene ningún sistema de medición.

En este sentido, la autora se plantea como objetivo general: Analizar la capacitación laboral del personal administrativo y su incidencia en la gestión del desempeño del personal en el Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco” Oficina Maracay; y como objetivos específicos: 1) Describir los programas de capacitación desarrollados en la el Instituto Universitario “Monseñor Rafael Arias Blanco” y ejecutados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo. 2) Interpretar bibliográficamente las bases que regulan los planes de capacitación y los beneficios que contempla los programas de capacitación de la Institución. 3) Precisar el grado de satisfacción que generan los programas de capacitación, dirigidos a los empleados administrativos del Instituto Universitario “Monseñor Rafael Arias Blanco”.

Cabe destacar, que Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias

Blanco” Oficina Maracay, como institución educativa contempla en el marco y en la expansión del desarrollo profesional de los talentos humanos que estos deben elevar su aprendizaje a través de la capacitación permanente. En este sentido, en la actualidad se tiene establecido a través de las respectivas cláusulas contractuales los beneficios laborales que amparan a los trabajadores y trabajadoras de la institución, cuando logran capacitarse permanentemente, como lo son primas profesionales, ascensos, planes de carreras, y rotación interna. Asimismo, los procesos de capacitación son de gran importancia, por cuanto resulta ser una estrategia de la organización para actualizar y adaptar los conocimientos que maneja y posee el personal que labora en el Instituto.

Metodología

El nivel de investigación según Arias (2010) se refiere “...al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”. Por lo tanto, el nivel de profundidad de este estudio, es descriptivo. “Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación.” (ob.cit:2010). A través de este tipo de investigación se logra caracterizar el objeto de estudio o situación concreta, señalar sus características y propiedades, combinando criterios de clasificación que sirvió para ordenar, agrupar o sistematizar los sujetos involucrados en el trabajo de investigación.

Referente al tipo de Investigación, esta investigación fue de campo, ya que se hizo una recopilación de los datos desde el lugar y con los sujetos involucrados en el presente estudio, y se apoyó en un análisis documental, en virtud a que se realizó una revisión de fuentes bibliográficas o documentales, con el fin de hacer un análisis referente al tópico estudiado, tal como: Capacitación del Talento

Humano, así como también conocer sus consideraciones importantes para dar respuesta a los objetivos de la investigación. Ahora bien, dado el perfil del objeto de estudio, además de recurrir a fuentes primarias, se accedió a fuentes secundarias expresadas en documentos y registros que proporcionaron información necesaria para el desarrollo y resultados de la investigación.

En cuanto a las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información, en esta investigación fue necesario aplicar una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitieron el desarrollo de la investigación y aportaron los resultados a los objetivos planteados en el estudio. En tal sentido; para lograr recabar la información necesaria hacia la realización del presente estudio se utilizaron las siguientes técnicas: En primer lugar; se empleó la observación, a lo cual Hurtado y Toro (2009), plantean que: “Que es la realidad que se pretende observar. De ella se obtienen los datos empíricos necesarios para contrastar las hipótesis con la realidad. Es decir, es una realidad o elemento del cual se obtiene información”. (p. 35).

Luego, se realizó una revisión bibliográfica o documental relacionada con la Capacitación del Talento Humano, con el fin de sustentar teóricamente la investigación, conocer sus antecedentes, marco regulatorio y otras consideraciones importantes para su desarrollo. Seguidamente, se empleó una encuesta, la cual fue aplicada a los empleados administrativos del Instituto Universitario “Monseñor Rafael Arias Blanco”. Al respecto Hurtado y Toro (2009), la encuesta define como “la formulación de preguntas directas a una muestra representativa de sujetos a partir de un cuestionario guion previamente elaborado” (p. 67). con el fin de describir y/o relacionar características personales en ciertos ámbitos de información necesarios para responder al problema de investigación.

Esta técnica, permitió recoger bajo un esquema estándar, objetivo y ordenado

las diferentes opiniones del personal encuestado. Cabe destacar que el cuestionario fue diseñado a partir del Cuadro Técnico Metodológico el cual estuvo conformado mediante afirmaciones, con cinco alternativas, es decir, con una escala tipo lickert. En dicho cuadro se indican cada uno de los ítems en base a los objetivos específicos. Luego se aplicó una entrevista, instrumento caracterizado por ser una conversación que tiene un propósito definido y se da en función del tema que se está investigando. Ellos respondieron una serie de preguntas preconcebidas relacionadas con el objeto de estudio y aportaron información necesaria para el desarrollo de la investigación. Igualmente, se procedió a presentar los resultados obtenidos, en el mismo orden que fueron presentados los objetivos específicos, con el fin de seguir la secuencia de cada uno de ellos.

Referente a la población según Tamayo (2012) se concibe la población como: “La totalidad de fenómenos a estudiar, en donde las unidades poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 78). La investigación realizada en la Institución “Monseñor Rafael Arias Blanco” abarcó una población de 08 trabajadores, considerados como entes fundamentales para recopilar, analizar y dar respuestas verdaderas a los objetivos de la investigación. La muestra de acuerdo Hurtado y Toro (2009), es: “El conjunto de elementos representativos de una población, con los cuales se trabajará realmente en el proceso de la investigación, a ellos se observará y se les aplicarán los cuestionarios y demás instrumentos, tomarán sus datos y luego los analizarán y generalizarán los resultados a toda la población. (p.79). A los efectos del presente estudio, la muestra fue integrada por los ocho (8) empleados, es decir, la totalidad de la población.

Por ser la población finita, la cual define Alvarado (2017) como “Es aquella que indica que es posible alcanzarse o sobrepasarse al contar” (p. 28), se dice que la

muestra es censal, es decir, posee un número limitado de medidas u observaciones, tal como la población del presente estudio, que permite abarcarla en su totalidad para conformar la muestra. Sobre este tipo de muestra, Valera (2013) expresa que “Cuando el universo es finito, es decir, está constituido por un número limitado de unidades, puede ser posibles estudiarlo por completo, a la cual se le denomina muestra censal.” (p. 186). Este tipo de muestra, permite hacer una generalización exacta y representativa de la población en estudio, a razón de que su tamaño, permite al investigador una mayor accesibilidad a las fuentes

Respecto a validez es definida por Hernández, Fernández y Baptista y otros (2014) como “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que se desea medir”. (p. 68) En este sentido para determinar la validez del instrumento de esta investigación, se realizó a través del juicio de tres (03) expertos en metodología, contenido y estadística, quienes correlacionaran su medición y criterio, realizando las correcciones pertinentes, para proceder a corregir el instrumento que se aplicó a la muestra, igualmente se tomó como aspecto a evaluar la coherencia del instrumento, redacción y pertinencia del contenido con los objetivos; en cuanto a la confiabilidad una vez realizado el cuestionario, se procedió a establecer la confiabilidad, la cual es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la confiabilidad de un cuestionario de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p. 78). En el caso de esta investigación se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach obteniéndose un índice de 0,88.

Por otra parte, el método utilizado en esta investigación para el procesamiento de los datos comprendió la presentación (tabulación y graficación) y el análisis (interpretación) de la información recopilada, para lo cual se utilizaron técnicas de análisis estadísticos como distribución de frecuencias y diagramas circulares. De

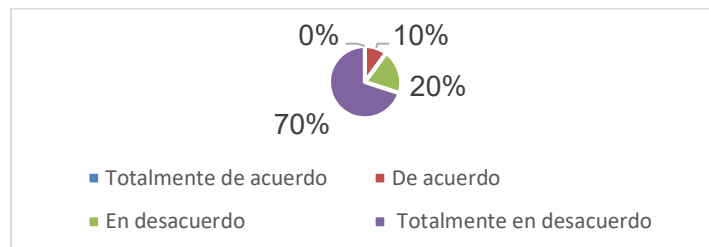
allí pues, Tamayo y Tamayo (2012) expresa que: “Una distribución de frecuencias o tabulación constituya un recuento para determinar el número de casos que encajan en las distintas categorías.” (p.127). O sea, ordenar cada una de las puntuaciones en sus respectivas categorías, cuantificarlas y calcularle su porcentaje con respecto al total de repuestas obtenidas.

Esta misma operación se realizó para cada uno de los ítems evaluados. Así mismo, un diagrama circular, interpretando a Sabino (2009), se representa mediante un círculo equivalente a trescientos sesenta grados hexagonal (360°) dividido en sectores, donde cada grupo tendrá un sector correspondiente a un porcentaje de toda la distribución. Este círculo representa la suma porcentual de la distribución de razones, o sea, el ciento por ciento (100%) y sirve para presentar gráficamente los resultados obtenidos en la distribución de frecuencias.

Resultados y Discusión.

A través de la aplicación del cuestionario, a fin de recopilar la información pertinente para el análisis de la capacitación laboral del personal administrativo y su incidencia en la gestión del desempeño del personal del Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias” Oficina Maracay. Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario se organizaron en cuadros con frecuencias y porcentajes y en gráficos circulares. Al respecto, Egg (2011), señala que: Los datos en sí mismo tienen limitada importancia, es necesario hacerlos hablar. En ello consiste la esencia del análisis, es asumir las observaciones llevadas a cabo en forma tal que proporcionan respuestas a las interrogantes planteadas en la investigación. (p. 14). En este sentido, a continuación, se presentan los datos obtenidos.

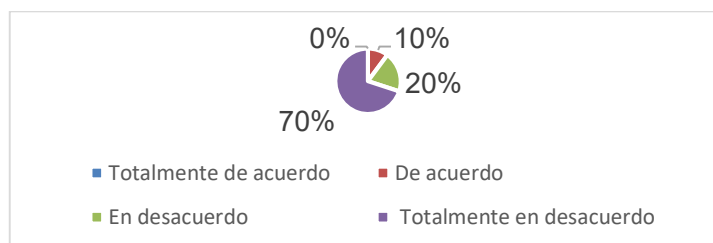
Gráfico 1: El Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco”, ejecuta eficientemente los programas de capacitación.



Fuente: Datos tomados del Instrumento Aplicado (2024)

El 70% de los encuestados están en desacuerdo de que el Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco”, ejecuta eficientemente los programas de capacitación, el 20% manifestó en desacuerdo, y un 10% de acuerdo. Estos resultados permitieron deducir que existe una debilidad en los programas de capacitación enmarcados por la Dirección de Recursos Humanos. Considerando que los programas de capacitación deben conducir a las necesidades del personal y al requerimiento de la institución, tal como lo expone Bolhander y otros (2011) “... es preciso desarrollar programas que vayan dirigidos al logro de metas y estrategias organizacionales”, ya que cuando se presentan fallas en los programas de capacitación dirigidos al personal, afecta directamente en el desempeño organizacional.

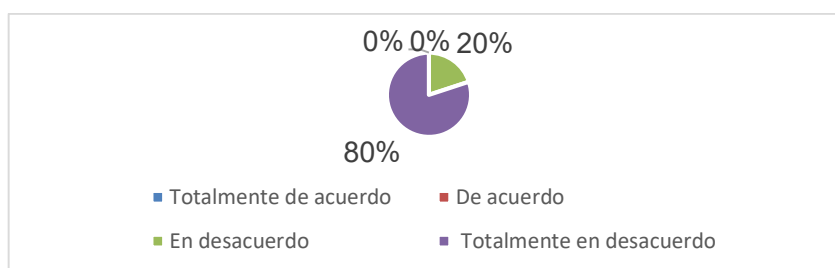
Gráfico 2: Los programas de capacitación responden a las necesidades del personal administrativo del Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco”, toda vez que son diagnosticadas las necesidades del personal



Fuente: Datos tomados del Instrumento Aplicado (2024)

El 70% está totalmente en desacuerdo que los programas de capacitación responden a las necesidades del personal administrativo una vez toda vez que son diagnosticadas las necesidades del personal, un 20 % manifestó estar en desacuerdo, y un 10% dijo de acuerdo. Esto permite afirmar lo expuesto por las diferentes teorías, las cuales expresan que la información que se puede obtener mediante un análisis admitiéndose el tipo de capacitación y el nivel que se requiere. Todo programa de capacitación debe dar respuestas inmediatas a las deficiencias o fallas que pueden estar presentes en la institución.

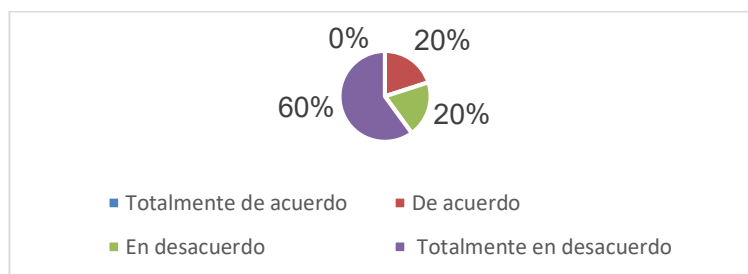
Gráfico 3: El Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco”, dicta de manera permanente cursos y talleres de capacitación y mejoramiento profesional, tal como lo establece el Convenio de Trabajo del personal administrativo



Fuente: Datos tomados del Instrumento Aplicado (2024)

En lo referente al gráfico 3, un 80% de los encuestados estuvo totalmente en desacuerdo de que El Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco”, dicta cursos y talleres de capacitación tal como lo establece el Convenio de Trabajo del Personal Administrativo y un 20% en desacuerdo, en este sentido se demuestra que la mayoría considera que el proceso de capacitación desarrollado por la Institución no se ajusta al Convenio de Trabajo de la Institución, donde se establece a través de cláusulas contractuales los beneficios del personal para realizar estudios y mejorar su capacidad, por medio de la implementación de planes de capacitación en materia o especialidades vinculadas con los servicios que presta el personal administrativo del “Monseñor Arias”.

Gráfico 4: Los planes organizados por el Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco”, incluye la capacitación continua para lograr el desarrollo y/o ascenso a otros cargos establecidos en el Manual de cargo.

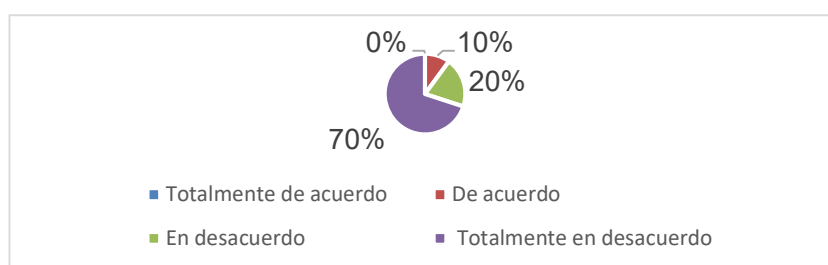


Fuente: Datos tomados del Instrumento Aplicado (2024)

En relación al gráfico 4 el 60% manifestó totalmente en desacuerdo sobre los planes organizados por el Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco”, incluye la capacitación continua para lograr el desarrollo y/o ascenso a otros cargos establecidos en el Manual y el 20 % exteriorizó en desacuerdo y de acuerdo consecutivamente, por lo que se deduce que gran parte

de los encuestados consideran que la institución no ofrece la capacitación a su personal administrativo, en este sentido la Dirección de Recursos Humanos debe ofrecer planificación estratégica que se adecue a las necesidades del personal y de la institución. Así como lo expone Graup, 2000. Existe tres características que identifican la continuación debe ser continua, adaptarse a las estrategias y la misión y visión de la organización y/o institución

Gráfico 5: La capacitación que brinda la institución permite ser productivo, tener compromiso y lograr eficiencia en la actividad laboral



Fuente: Datos tomados del Instrumento Aplicado (2024).

El 70% de los encuestados opino totalmente en desacuerdo en que la capacitación que brinda la institución permite ser productivo, tener compromiso y lograr eficiencia en la actividad laboral, un 20% manifestó en desacuerdo, y el otro 10% indico de acuerdo; lo que permite afirmar que los programas de capacitación no se ajustan a las necesidades del personal administrativo. Lo que permite afirmar según Bohlander y otros, que en los análisis de tareas que el recabar de información es con la finalidad de detectar que tipo de capacitación se requiere, ya que la capacitación debe estar vinculada a los servicios que se prestan en cada una de las áreas de la organización o institución.

Conclusiones y Recomendaciones

Los cambios que se han producido a nivel mundial, por el proceso de globalización las organizaciones e instituciones actualmente requieren de más habilidades y destrezas. razón por el que el Talento Humano ha tenido que enfrentar nuevos retos y se han visto en la necesidad de incrementar los conocimientos, para dar respuestas inmediatas a dichos cambios. En este orden de ideas el Talento humano es considerado un factor clave para el desarrollo eficaz de las organizaciones. Es por ello que debe ser considerado en los planes estratégicos, correspondiente al ejercicio de ejecución de actividades por parte de las organizaciones y/o instituciones. Bajo esta perspectiva la capacitación es una estrategia que está presente en el mundo laboral y debe ser dirigida y planificada por las empresas y/o instituciones, a fin de alcanzar altos niveles de productividad, convirtiendo al talento humano en un recurso capaz de dar respuestas inmediatas, adecuadas y oportunas los diferentes cambios generados por la globalización.

Desde esta perspectiva, para efectos de estas conclusiones, se siguió como metodología el desarrollo sistemático de los propósitos y alcances que se han obtenido a lo largo de los objetivos propuestos, con énfasis al objetivo general, el cual apunto a: Analizar la capacitación laboral del personal administrativo y su incidencia en la gestión del desempeño del personal en el Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco” Oficina Maracay. Referente al objetivo específico 1 que trato de describir los programas de capacitación desarrollados en la el Instituto Universitario “Monseñor Rafael Arias Blanco” y ejecutados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo.

De acuerdo a esta descripción del proceso de capacitación que se lleva a cabo en el Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco”, se demuestra las debilidades detectadas por la autora en la problemática que en el

día se tiene en la mencionada Institución. Asimismo, se pudo detectar que el proceso no es sistemático, ni está programado de acuerdo a las verdaderas necesidades del empleado y la institución, lo que indica que la mayoría de los cursos y talleres dirigidos a los empleados no cubren los requerimientos del personal y del Instituto, observándose que no están vinculados con los servicios que prestan en la institución.

Referente al objetivo 2 que consistió interpretar bibliográficamente las bases que regulan los planes de capacitación y los beneficios que contempla los programas de capacitación de la Institución. Al respecto, se pudo observar que existe una normativa laboral que beneficia al empleado en materia de capacitación y desarrollo. Sin embargo, se constató que no se cumple a cabalidad todas las cláusulas del convenio de trabajo en materia de capacitación.

También se dio a conocer las bases legales que sirvieron de aporte a la investigación y se desagregó por niveles de una manera lógica y secuencial: en el Nivel I se hizo mención a la educación, ya que se considera que es un derecho que tiene todo ser humano y es la base para obtener un conocimiento, en esta parte se hizo mención en primer lugar a la Constitución Bolivariana de Venezuela, en la cual se evidencia que legalmente todas las personas tiene derecho a la educación, es decir, que están en igualdad de condiciones, luego la Ley Orgánica de Educación, en la que se hizo referencia al desarrollo de principios, valores, garantías, derechos y deberes que tiene el recurso humano y en la Ley de Universidades, se pudo observar que por ser un ley muy general, solo hace escasas referencias al personal administrativo, no encontrándose normas específicas o concretas que se vinculen con la capacitación del recurso humano. En el Nivel II, se hizo referencia a la normativa laboral, en virtud a que la capacitación es la clave para el desarrollo del recurso humano

En cuanto al objetivo 3, que radicó en precisar el grado de satisfacción que generan los programas de capacitación, dirigidos a los empleados administrativos del Instituto Universitario “Monseñor Rafael Arias Blanco”. De acuerdo a los resultados del análisis, son muchos los aspectos que indican que la efectividad e idoneidad de los programas de capacitación del Instituto Universitario Pedagógico “Monseñor Rafael Arias Blanco”, no son del todo satisfactorio. Por lo que se dedujo que la institución debe realizar un plan estratégico de capacitación, diseñado de acuerdo a las necesidades personales del empleado y a los requerimientos de la institución, de manera que los programas que se desarrollen logren los objetivos de la capacitación y el personal pueda realizar eficientemente sus funciones en un determinado puesto de trabajo. En estos resultados, es evidente que la capacitación del talento humano es una herramienta estratégica para que se logren los objetivos de la institución, es decir, se debe contar con un talento humano capacitado, con nuevas habilidades y destrezas que les permita desempeñar eficientemente sus funciones.

Recomendaciones

Después analizar los resultados, la autora recomienda:

1. Realizar cursos de capacitación mensuales de acuerdo a las necesidades que presente el diagnóstico del plan anual que genere el personal de capacitación y adiestramiento.
2. Que el personal capacitado sea evaluado continuamente para verificar la efectividad de los cursos de capacitación.
3. Crear una cláusula donde precise al jefe inmediato a contribuir con la asistencia del empleado que desee acudir a la capacitación.
4. Se sugiere realizar convenios inter Institucionales a nivel nacional e

Internacional para mejorar las competencias requeridas con la institución.

5. Propiciar campañas que incentiven el sentido de pertenencia hacia la institución del personal administrativo del Instituto Universitario “Monseñor Rafael Arias Blanco” de acuerdo a su misión y visión.

Referencias

Alvarado, H. (2017) **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México.

Arias, F. (2010) **El Proyecto de Investigación**. Editorial Pisteme. Caracas-Venezuela.

Bohlander, Sherman, Snell (2011) **Administración de Recursos Humanos**. Madrid.

Dessler (2014) **Administración de Personal**. Editorial Prendice. Hall Hispanoamericano. S.A México.

Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2014) **Metodología de la investigación**. México. Editorial Mc Graw-Hill.

Hurtado, I., y Toro, J. (2009) **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio**. Valencia, Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A.

Sabino, C. (2012). **El Proceso de la Investigación Científica**. México. Editorial Limusa.

Tamayo y Tamayo, M. (2012) **El Proceso de la Investigación Científica**. México. Editorial Limusa.

Valera (2013) **El Proceso de Investigación**. México. Editorial Limusa.