

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL"
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN DERECHO MERCANTIL MENCIÓN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN EMPRESARIAL
TRUJILLO, VENEZUELA

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD DE VIGILANCIA ULA-NURR

Autor: Lcdo. Douglas Rafael Cardozo Abreu
Tutor: Dra. Meggy Briceño

Trujillo, noviembre 2017

c.c Reconocimiento

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO “RAFAEL RANGEL”
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN DERECHO MERCANTIL MENCIÓN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN EMPRESARIAL
TRUJILLO, VENEZUELA

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD DE VIGILANCIA ULA-NURR

Trabajo de Grado para optar al título Especialista en Derecho Mercantil mención
Gerencia de Recursos Humanos y Gestión Empresarial

Autor: Lcdo. Douglas Rafael Cardozo Abreu
Tutor: Dra. Meggy Briceño

Trujillo, noviembre 2017

c.c Reconocimiento

A Morelia y Douglas

www.bdigital.ula.ve

AGRADECIMIENTOS

A los profesores Meggy Briceño, Mary Carrero, José F Conté por los valiosos aportes dados durante la realización de este trabajo.

A los vigilantes que conforman la Unidad de vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel” que colaboraron responsablemente durante la recolección de datos necesarios para fundamentar la investigación.

A mi familia y amigos que me apoyaron y propiciaron este logro.

Muchas gracias.

www.bdigital.ula.ve

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS	pp. vii
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
PRPLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
El Problema.....	3
Formulación del problema.....	9
Sistematización.....	9
Objetivos de la Investigación.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos.....	10
Justificación.....	10
Delimitación.....	12
CAPÍTULO II	
MARCO TEORICO	
Antecedentes.....	13
Bases Teóricas.....	18
Mapa de Variables	41
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de investigación.....	42
Fases de la investigación.....	43
Diseño y enfoque investigación.....	43
Población y Muestra.....	44
Técnicas e instrumentos para la recolección de datos y validez.....	46
Validez.....	47
Confiabilidad.....	48
Procesamiento y análisis de la información.....	48
CAPÍTULO IV	
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
	50

CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA	
Programa de capacitación – Personal de Vigilancia	64
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	109
Recomendaciones.....	112
REFERENCIAS.....	113
ANEXOS	
Nº1 Cuestionario.....	118
Nº2 Validación del Instrumento.....	119
Nº3 Cálculo de Confiabilidad.....	122

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE CUADROS, GRÁFICOS Y TABLAS (imágenes)

<i>Cuadro</i>		pp.
1	Cuadro sinóptico de los antecedentes.....	17
2	Mapa de variables.....	41
<i>Gráfico y Tablas en imágenes</i>		
1	Indicador: Inducción.....	51
2	Indicador: Entrenamiento al puesto.....	52
3	Indicador: Desarrollo profesional.....	43
4	Indicador: Desarrollo profesional.....	53
5	Indicador: Adiestramiento.....	54
6	Indicador: Retribuciones.....	55
7	Indicador: Satisfacción Laboral.....	56
8	Indicador: Competencias.....	57
9	Indicador: Desarrollo (Educación).....	58
10	Indicador: Motivación.....	59
11	Indicador: Motivación.....	60
12	Indicador: Clima organizacional.....	62

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO “RAFAEL RANGEL”
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
ESPECIALIDAD EN DERECHO MERCANTIL MENCIÓN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN EMPRESARIAL
TRUJILLO, VENEZUELA

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD DE VIGILANCIA ULA-NURR

Autor: Lcdo. Douglas Rafael Cardozo Abreu
Tutor: Dra. Meggy Briceño

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad primordial es proponer la capacitación para la optimización del desempeño laboral del personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel” de la Universidad de Los Andes. La investigación se enfoca hacia el diseño de campo, siendo ésta una investigación de tipo proyectiva, pues propone soluciones a una situación particular. La muestra se obtuvo aplicando la fórmula de Sierra Bravo a una población de 197 vigilantes. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario y como técnica la entrevista, el cual fue validado por el juicio de expertos antes de su aplicación y para la confiabilidad se utiliza la fórmula expuesta por Chávez (2004) sobre el coeficiente Alfa Crombach. Los datos se analizaron tomando en consideración aspectos de la estadística descriptiva. Se obtuvieron diversas conclusiones, entre la más resaltante se encuentra que el personal de vigilancia desconoce cuáles son los elementos de un programa de capacitación, por no tener acceso ni asesoría con relación a su cargo a través de este medio. Por otra parte, se recomienda proponer la divulgación del programa de capacitación entre todos el personal que integra la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel” de la Universidad de Los Andes, con la finalidad de poner en práctica la información en el suministrada para optimizar su desempeño laboral.

Palabras clave: propuesta, programa de capacitación, formación profesional, desempeño laboral.

INTRODUCCIÓN

El programa de capacitación, es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará un trabajador, Fletcher (2000 en Aguilar, s.f), éste visto como el hombre que desempeña diferentes funciones en un área específica, de quien se espera satisfaga necesidades tanto de producción como de planificación en su ambiente de trabajo.

En virtud de ello, es necesario mencionar que “el comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos de los que forman parte” (Chiavenato, 2006:92). Es por ello que la capacitación, es un medio que desarrollan las organizaciones para mejorar las competencias del personal y sean más productivos, creativos e innovadores; es decir, a efectos de los objetivos organizacionales, se vuelvan cada vez más valiosos.

Así pues, el programa de capacitación, está considerado como una herramienta funcional y, como punto de partida para auspiciar el fortalecimiento de los conocimientos -un proceso, mediante el cual, los trabajadores adquieren diversas competencias para alcázar una meta fijada-. Por otro parte, toda organización posee estructuras administrativas adecuadas a las funciones que ejercen, pueden éstas llegar a ser distintas unas de las otras, en las diferentes categorías (públicas, privadas, ORG, etc.), pero por motivos de funcionamiento.

Aunque indistintamente de ello poseen y manejan un mismo propósito, alcanzar la mayor eficiencia posible; lo que permite hacer mención a un factor esencial como lo es el clima organizacional, que se origina producto de efectos subjetivos percibidos por los trabajadores respecto del sistema formal en que se desenvuelven, siendo garante en gran parte de que el trabajador alcance un grado aceptable de satisfacción laboral.

Se puede considerar como un mediador en la relación clima y desempeño, es decir, una dupla que involucran directamente al trabajador y como se desenvuelve en su entorno, lo que le permitiría crecer como individuo y realizarse en su trabajo como profesionalmente; ésta es uno de los muchos elementos excepcionales que deben ser cubiertos por los gerentes para muchas personas –trabajadores-, que se planifican para desarrollar una carrera administrativa dentro de una organización.

En cuanto a la estructura del trabajo está conformado por en seis capítulos: el primero contiene el problema de investigación, allí se destaca todo lo relacionado al contexto y problemática investigada, las preguntas de investigación que pretenden orientar a la solución de la problemática, los objetivos, que funcionan como guía para desarrollarla; la justificación y la delimitación, donde se encuentra los parámetros espaciales de la investigación.

El segundo capítulo representa el marco teórico conceptual donde se exponen los antecedentes y las bases teóricas que respaldan el proceso investigativo; luego en el tercer capítulo se muestra el marco metodológico, donde se indica el tipo de investigación, fases de la investigación, diseño de la investigación, enfoque de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumento para la recolección de datos, validez y confiabilidad, procesamiento y análisis de la información.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos con su respectivo análisis; para luego exponer el producto final en el capítulo cinco que en este caso se basa en una propuesta de programa de capacitación para la optimización del desempeño laboral de la unidad de vigilancia ULA-NURR; y para finalizar en el capítulo seis se exponen una serie de conclusiones y recomendaciones acompañado de la presentación de el listado de referencias empleado y anexos.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento Del Problema

Existen diversas teorías administrativas desarrolladas a inicios del siglo pasado, tales como la Teoría Científica (Frederick Taylor, 1903) - combinación de la ciencia en lugar del empirismo-, la Teoría Clásica (Henry Fayol, 1916) –se definen las funciones básicas de la empresa-, Teoría de las Relaciones Humanas (Elton Mayo, 1932) - movimiento de reacción y oposición a la teoría clásica-, Teoría Burocrática (Max Weber, 1940) -definió la burocracia como una forma de organización-, y la Teoría del Desarrollo Organizacional (Warren Bennis y Richard Beckhard, 1962-1970) –aumentar el nivel de confianza y apoyo-, por mencionar algunas.

Estas teorías - aún vigentes - han generado grandes avances dentro de las organizaciones, que son creadas para lograr metas mediante la gestión del talento humano y de otro tipo. También se les puede considerar como un grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman una estructura sistemática, tendientes a producir bienes, servicios o normas para satisfacer necesidades, y así poder lograr el propósito específico de su misión.

A los efectos del presente trabajo, resultan de particular interés las teorías de Taylor y Fayol. Según la teoría científica de Taylor en Estados Unidos, se desarrollaron los siguientes principios: el de planeación, el de la preparación/planeación, el del control y el de la ejecución. Por su lado, la teoría clásica de Fayol, en Europa, estableció las funciones básicas de una empresa: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, a los que denominó principios generales de la administración.

Por otra parte, en contraposición a las teorías arriba descritas, Elton Mayo en la década de los 30, intentando dar solución a los conflictos dentro de las

organizaciones, dio origen a la Teoría de las Relaciones Humanas en respuesta a la necesidad de humanizar y democratizar la administración (Chiavenato, 2006). De acuerdo con esta teoría se ve al trabajador como un ser que siente, con la finalidad de promover el interés hacia el trabajo que ejecuta. “El comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos de los que forman parte” (Chiavenato, 2006:92). Poniendo en práctica la motivación se ha logrado dar satisfacción a ciertas necesidades (remuneración, recreación, seguridad, etc.) sin perder de vista los objetivos organizacionales.

En relación al trabajador, es decir, el hombre que desempeña diferentes funciones en un área específica, de quien se espera satisfaga necesidades tanto de producción como de planificación; es uno de los factores significativos en la organización; de él depende el éxito (o el fracaso) de la misma, por lo que, desde su ingreso, debe ser valorado y deberían ser aplicados los mecanismos para que se familiarice rápidamente con sus funciones y que contribuyan a incrementar sus capacidades, eficiencia y desempeño.

Entre tales mecanismos, Fletcher (2000 en Aguilar, s.f) menciona que el programa de capacitación “es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores”. Chiavenato (2009:371) señala: “la capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa”.

Es por ello que la capacitación, es un medio que desarrollan las organizaciones para mejorar las competencias del personal y sean más productivos, creativos e innovadores; es decir, a efectos de los objetivos organizacionales, se vuelvan cada vez más valiosos. Dessler (1997 en Chiavenato 2009:371) define la capacitación como: “el proceso de enseñar a los nuevos empleados las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo”. También está directamente relacionada con las habilidades, el conocimiento y las estrategias necesarias para realizar un trabajo

determinado. Puede abarcar la enseñanza de nuevas habilidades a miembros del personal, la presentación de ideas innovadoras, la oportunidad de practicar y recibir una retroalimentación sobre técnicas o estilos particulares de trabajar. Además, puede y debería tener continuamente mientras dure el empleo.

Así pues, se podría considerar a la capacitación como una estrategia organizacional fundamentada en la producción de materiales como herramienta para suplir las deficiencias que pudieran existir en un determinado ambiente de trabajo. Por tal razón, el programa de capacitación sería de gran utilidad para organizar cursos para el personal de cualquier categoría; este posee y tiene el propósito de facilitar el aprendizaje del tema -siempre disponible- de manera clara, sencilla y con aplicación inmediata.

Ahora bien, la elaboración de dichos programas requiere planificación, sistematización de los contenidos y diseño. Dado que a través de su adecuada aplicación se capacita a los trabajadores para que ejecuten sus funciones de forma efectiva, la función de elaborar estos programas adquiere mayor importancia. De este modo, se puede indicar que el programa se centra en la descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción-aprendizaje estructuradas de tal forma que conduzcan al logro de una serie de objetivos previamente determinados.

Por tanto y, en consideración a lo antes expuesto, se evidencia que el programa de capacitación, es diseñado con el objeto de dar soluciones a problemas de carácter tanto laboral como educacional, contribuyendo a la buena ejecución de las funciones que desempeñan dentro de la organización los empleados. Además, el desempeño del trabajador ha sido considerado como la piedra angular del desarrollo efectivo y exitoso de la organización; por tal razón, existe en la actualidad interés para los gerentes de recursos humanos sobre los aspectos que permitan no sólo medirlo, sino también mejorarlo, en este sentido, el desempeño se refiere a aquellas acciones o comportamientos relevantes para los objetivos de la organización y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo. Robbins (2004) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que, al

integrarse, modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo.

En el mundo existen innumerable organizaciones como lo son empresas industriales, comerciales, organizaciones de servicio entre las que se pueden mencionar los bancos, universidades, hospitales, tránsito, etc., están también las militares, públicas, sin fines de lucro, privadas que pueden orientarse hacia la producción de bienes o productos; éstas ejercen gran influencia sobre la vida de los individuos y forman parte activa del medio donde el hombre trabaja, se recrea, estudia, satisface sus necesidades.

Por su parte, Venezuela no está exenta de ellas, por lo que existen organizaciones donde el recurso humano es fundamental; entre ellas se encuentran, Iberoseguros, SC Johnson & Son de Venezuela, S.C.A, Empresas POLAR. C.A, Novartis de Venezuela, S.A., C.A. Telares de Palo Grande, CVG Bauxilium, C.A., Corporación Venezolana de Guayana – CVG-, C.A. Metro de Caracas, las Universidades, y así muchas más que mantienen sus funciones en el país, prestando la mejor calidad en servicios para alcanzar los distintos objetivos organizaciones, en función de la ciudadanía y de su distinción. Ahora bien, las Universidades, son consideradas como una de las organizaciones más antiguas en el país, han hecho vida activa en el desde hace varios siglos, ha sido merecedora de grandes honores y reconocimientos por las investigaciones y descubrimientos que han aportado a la nación, propiciándole luz y bienestar.

Toda organización posee estructuras administrativas adecuadas a las funciones que ejercen, pueden estas llegar a ser distintas unas de las otras, en las diferentes categorías (públicas, privadas, ORG, etc.), pero por motivos de funcionamiento. Además las universidades como prestadoras de servicios no son distintas, en el caso actual se hace referencia a la Universidad de los Andes, donde su organigrama muestra como la Dirección de Servicios de Prevención y Seguridad depende directamente del Rectorado que es el segundo al mando después del Consejo Universitario, lo que permitiría un desarrollo constante del personal que lo integran.

No obstante, se puede mencionar que esto no ocurre así, ya que el personal que integra la Dirección de Servicios de Prevención y Seguridad en este caso del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”, de la Universidad de Los Andes, que se localiza en el estado Trujillo, alejado de la sede rectoral – Mérida- no tienen la atención requerida para desempeñar sus funciones. Al respecto, con el transcurrir de los años el talento humano que la conforma ha prestado su apoyo, conocimientos y esfuerzo a la organización sin recibir el reconocimiento merecido. Éste se puede medir a través de su desempeño, el cual ha venido decayendo desmesuradamente. Así pues, el mencionado personal, no cuenta con los beneficios necesarios para asegurarse un mejor porvenir. Tal situación plantea una problemática, la cual, podría ser el resultado de una inadecuada política institucional, en cuanto a su adiestramiento en las gestiones laborales –conocimiento-, es por ello, que se hace necesario realizar un estudio, con el propósito de aportar soluciones que permitan mejorar su desempeño laboral.

Por ende, la universidad, está llamada a ser uno de los polos de crecimiento en un momento histórico, en donde cobra mayor importancia la capacidad para generar, concentrar, asimilar y aplicar nuevos conocimientos, que puedan traducirse en una mejor calidad de vida, tanto para sus trabajadores como para la población universitaria. En la Dirección de Servicios de Prevención y Seguridad, se encuentra la Unidad de Vigilancia, donde actualmente se hallan adscritos la cantidad de 197 vigilantes encargados de vigilar las instalaciones físicas, bienes, personal y público en general que forman parte de la organización, cumpliendo con las normas de seguridad establecidas, utilizando los medios necesarios, para garantizar el resguardo y custodia de éstos.

Además, citado personal, por su parte, cumple muchas más funciones específicas en pro del buen funcionamiento y resguardo de las instalaciones y del recurso humano, que se encuentre en ella. A pesar de la supervisión al cual es sometido, no satisface algunas de las funciones que le corresponde; originando un vacío de eficiencia, por lo que se concibe la razón de no existir un programa de capacitación

en esta unidad, no se proporciona la satisfacción máxima deseada al personal, referente a su preparación profesional. Posiblemente, esto se deba al desconocimiento que se tiene de las carencias que presentan los vigilantes por parte de la gerencia y de la importancia de la existencia del programa dentro de la organización.

En consideración a lo antes expuesto, vale mencionar, que el desconocimiento presentado por el personal de vigilancia dentro –y fuera- del cargo respectivo, aumenta de manera gradual los riesgos, incidentes de eventos no deseados –fallas en la capacidad de respuesta-. Por otra parte, se puede mencionar el poco interés que impera en la Unidad de Vigilancia por capacitarse, connotando la noción de la vigilancia preventiva que ejercen.

Lo demuestran observaciones realizadas a distintos miembros que laboran en la unidad de estudio, mostrando la ineficacia al momento de actuar. También, otra característica de este problema, se basa en la poca capacidad de respuesta que presentan al momento de enfrentar situaciones donde se encuentre ante un alto grado de riesgo y/o presión, que bloquea su actuar y no responden adecuadamente ante la situación, trayendo consigo, consecuencias graves como daños a la institución en materia de muebles, inmuebles y/o pertenencias del personal. Ahora bien, de seguir dicha situación, se está dando pie al equívoco caso de incidencias repetitivas de actos de maltrato a los implicados que pudieran evitarse con la originalidad y su preparación.

Lo que conlleva, a una gran debilidad y fortalece la necesidad del diseño de un programa que facilite las herramientas conceptuales necesarias para afrontar situaciones de cualquier índole de manera satisfactoria, que vayan de acuerdo a los objetivos del cargo en el que se desempeñan, qué, consiste en vigilar, para garantizar el resguardo y custodia de las instalaciones y todo ser vivo que se encuentre en el lugar.

Con referencia a ello, se auspicia la búsqueda de situaciones que pueden originarse en cualquier momento y darles solución de manera decidida y eficaz, para que nadie salga afectado tanto física como moral y éticamente. En efecto, aumenta la

necesidad de formación considerado como que según, Buckley, (1991) en Paz, (1999) define la formación como:

Un esfuerzo sistemático y planificado para desarrollar o modificar el conocimiento, las técnicas y las actitudes, a través de la experiencia de aprendizaje, y conseguir la actuación adecuada en una actividad o rango de actividades, con el propósito de capacitar a un individuo para que pueda realizar convenientemente una tarea o trabajo dado. (p. 52)

En tal sentido, esto puede hacerse a través de un programa de capacitación que involucre el conocimiento del personal hacia con sus funciones:

Formulación del Problema

¿Cómo elaborar una propuesta de capacitación para la optimización del desempeño laboral del personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR para el año 2017, en el cumplimiento de sus funciones?

Sistematización

¿Cuáles son los conocimientos que posee el personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR sobre los elementos de un programa de capacitación?

¿Cuáles elementos del desempeño laboral pueden ser aplicados al personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR?

¿Cuáles elementos debe contener una propuesta de capacitación que mejore el desempeño laboral del personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR?

Objetivos de Investigación

Objetivo General

Diseñar una propuesta de capacitación para la optimización del desempeño laboral del personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los conocimientos que posee el personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR sobre los elementos de un programa de capacitación.
- Identificar los elementos del desempeño laboral que pueden ser aplicados al personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR.
- Elaborar una propuesta de capacitación para optimización del desempeño laboral del personal de Unidad de Vigilancia ULA-NURR.

Justificación

El programa de capacitación, está considerado como una herramienta funcional y, como punto de partida para auspiciar el fortalecimiento de los conocimientos. En el caso de estudio los que poseen los vigilantes del Núcleo “Rafael Rangel” de la Universidad de los Andes en el cumplimiento de sus funciones, que conlleva la responsabilidad de resguardar la integridad de una institución educativa y de los miembros que la integran. Dicho programa, tiene la finalidad práctica de orientar y facilitar a los vigilantes un arma de acción ante su preparación laboral a medida que se va desarrollando como persona e incrementa su sentido de pertenencia.

En consideración, a la perspectiva práctica, con el presente trabajo se busca redireccionar el modo de trabajo que ejercen los vigilantes durante su jornada. Este

tendrá la particularidad de mantener la estabilidad en la ejecución de funciones, teniendo en cuenta el perfil del cargo, no obstante, es relevante mencionar que la utilidad que se le asigna al programa de capacitación, es la de formar y mantener en constante actividad a los miembros de cada grupo de trabajo, con la trascendencia próxima a lograr mejores resultados a la hora de ejecutar sus tareas, trayendo consigo mejores beneficios para la organización.

Por otra parte, y, desde la perspectiva social, las pautas que genere el programa, ofrecerá un modelo de cambio y una serie de recomendaciones para el fortalecimiento de este personal, de tal manera, que pueda estimular con mayor efectividad el cumplimiento de sus actividades, dotándolos de las herramientas necesarias para las mismas. Con la creación de dicho programa se pretende lograr el objetivo de mejorar el desempeño de los vigilantes del Núcleo “Rafael Rangel” de la Universidad de los Andes, con respecto al desarrollo de sus funciones, avanzando en la particular tarea de solventar problemas entre compañeros y ajenos a la Unidad.

A nivel teórico, la investigación pretende la aplicar información relevante al área de trabajo, promocionando la educación en diversos ámbitos sobre la institución y actuar cotidiano. Los conceptos planteados son claves y de fácil aplicabilidad; el manejo eficiente del producto aquí presentado se establece como recursos didácticos beneficiosos para incrementar los conocimientos que poseen los vigilantes sobre la institución donde se desenvuelven.

En cuanto a la dimensión metodológica, la investigación se presenta como una investigación de campo, teniendo en consideración que los datos se recogen de manera directa en la población de estudio, a su vez, se enmarca en un proyecto factible, en el cual se elaborará un diagnóstico que permitirá conocer la condición real de la situación planteada, y posteriormente diseñar el programa de capacitación para atender las necesidades que se pudieran presentar en tan importante Unidad de esta reconocida casa de estudio.

Delimitación

La presente investigación se realizará en la línea de investigación de Gestión de Recursos Humanos: Proceso de Desarrollo del Recurso Humano (Capacitación), en la Dirección de Servicios de Prevención y Seguridad (Unidad de Vigilancia) del Núcleo “Rafael Rangel” de la Universidad de Los Andes, la cual se encuentra conformada por la totalidad de 197 vigilantes, los cuales se encuentran sujetos a 15 supervisores entre los diferentes grupos de trabajo que permanentemente se encargan de mantener al grupo cumpliendo sus funciones.

La mencionada Dirección se encuentra posicionada dentro de las instalaciones del Núcleo “Rafael Rangel”, como ya se ha mencionado, pero es necesario precisar su ubicación espacial, esta se localiza en la Avenida Universidad, sector el Prado, de la parroquia La Concepción del municipio Pampanito – estado Trujillo, y el tiempo de ejecución estará comprendido desde junio del 2015 hasta noviembre del 2016.

Por otra parte, su delimitación teórica se fundamenta en los postulados de las investigaciones realizadas por los investigadores en la materia:

Secretaría del Trabajo y Previsión Social, (2008) por presentar de manera clara y precisa los elementos que debe contener un programa de capacitación en recursos humanos. Así mismo, Idalberto Chiavenato, el cual a través de sus investigaciones sobre la Teoría General de la Administración, demuestra un panorama a lo largo de los años de cómo ha ido evolucionando esta materia de los procesos administrativos y el manejo del recurso humano. Por otra parte, Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2003), Fidias, A. (2006) y Hurtado, J. (2012), fueron considerados como un compendio de trabajos para sustentar la investigación a través de sus aportes en el área metodológica y procesos de investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo, se hará mención a los resultados obtenidos al realizar la revisión documental sobre las variables de estudio, como los conceptos y términos que se presentan para dar base y claridad a la presente. Por otra parte, para el desarrollo de la misma, se han considerado algunos antecedentes que se encuentran estrechamente vinculados con la investigación que se lleve en curso, los cuales se presentan a continuación.

González, (2016), ejecutó una investigación titulada, “Plan de capacitación dirigido al personal de vigilancia de las universidades autónomas en el estado Trujillo”. Su objetivo principal se basó en proponer un plan de capacitación, la investigación fue de tipo descriptiva, bajo la categoría de proyecto factible, se siguió un diseño de campo no experimental. Por otra parte, la técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta, lo que permitió obtener la siguiente conclusión; que no se lleva a cabo el debido proceso de detección de necesidades de capacitación que permita determinar en qué aspectos se requiere capacitar al personal de vigilancia

La investigación desarrollada por González, aporta significativamente datos teóricos a la investigación que se encuentra en proceso, ya que fundamenta la creación de una propuesta para solventar necesidades de tipo como lo es el diseño de un plan de capacitación para el personal de vigilancia, en su caso para la detección de necesidades de éstas; con el propósito afín de brindar bienestar a sus trabajadores. También, sirve de aporte metodológico, puesto presentó aspectos relacionados, tanto con la aplicación de trabajo de campo, y obtención de resultados utilizando la misma técnica. Todo con el fin de mejorar el desempeño del personal.

Velásquez, A. (2015), desarrolló una investigación titulada: Capacitación en línea: Impacto en el desempeño laboral y adquisición de competencias, presentando

el siguiente objetivo este estudio, diseñar un sistema de capacitación en línea en un entorno de aprendizaje colaborativo y evaluar el efecto de su uso sobre el desempeño laboral y adquisición de competencias gerenciales de recursos humanos de la iniciativa privada, para obtener un modelo válido que permita replicar dicha capacitación en temas y contextos diversos. Se contempló un enfoque cuantitativo y un diseño cuasiexperimental intragrupo.

Se realizó un muestreo intencional de 28 sujetos de puestos gerenciales en empresas de México, pertenecientes a la iniciativa privada, sector servicios. A partir de análisis paramétricos y no paramétricos, se rechazaron las hipótesis nulas para aceptar las de investigación por lo que se concluyó que un sistema de capacitación de este tipo permite al sector privado contar con una modalidad efectiva de instrucción para mejorar el desempeño de los trabajadores y sus competencias gerenciales, diversificar la oferta y reducir gastos en formación.

Las organizaciones actuales requieren que sus empleados desarrollen competencias personales, pero además, que se relacionen con sus puestos de trabajo, para actuar satisfactoriamente en situaciones de la cotidianidad y nuevas realidades, el citado antecedente, se toma en consideración, por fomentar el trabajo en etapas, diseñadas en virtud de la necesidad que se requiere tratar. A su vez, por arrojar en sus conclusiones la importancia requerida de la capacitación, como mecanismo de impulso, demostrando con hechos el antes y el después de la aplicación de la misma.

Fernández, (2014), realizó una investigación titulada, “La capacitación laboral como mecanismo de prevención de riesgos del personal de la empresa Inversiones Aqua Náutica, S.A”, el cual estableció como objetivo principal estudiar la capacitación laboral como mecanismo de prevención de riesgos del personal de la empresa inversiones Aqua Náutica S.A. en Valencia estado Carabobo. El diseño de ésta investigación fue de campo, la población objeto de estudio estuvo conformada por once (11) trabajadores, y se tomó una muestra intencional de siete (7) obreros, la

técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario estructurado por doce (12) preguntas de selección múltiple.

Asimismo, el instrumento se validó a través del juicio de expertos de contenido y de metodología, donde la confiabilidad se obtuvo mediante el coeficiente KR-20, las personas encuestadas manifestaron la necesidad de capacitación, para poder desempeñarse eficientemente en sus puestos de trabajo. En atención a lo antes expuesto, se recomienda a la empresa impartir a la mayor brevedad posible, programas de capacitación que contribuya a mejorar el desempeño del personal en las diferentes áreas, siendo las más vulnerables los fabricantes de lanchas que coadyuven a la organización a alcanzar y lograr todas sus metas y objetivos.

Citada investigación, es de apoyo a la que se está desarrollando, ya que aporta información precisa, que sustenta la implementación de los programas de capacitación, como requerimiento esencial, para la preparación del personal en el ejercicio de sus funciones y en el buen funcionamiento de la organización, alcanzando la eficiencia y eficacia requerida por la misma, teniendo en cuenta la seguridad de su personal como objeto de superación.

Rodríguez, A; Retamal, M; Lizana, J; Cornejo, F. (2011), presentan un artículo científico publicado en la *Latín American Journal on Health & Social Psychology*, titulado “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”, manifestando en su objetivo general identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de una organización pública chilena; siendo la dimensión de satisfacción laboral el principal enfoque de interés para la presente investigación.

Por otra parte presenta cuatro hipótesis a ser comprobadas, siendo la número tres (H3: existe una relación significativa entre la dimensión de Satisfacción Laboral y Desempeño Organizacional). El método utilizado fue, el estudio cuantitativo, el diseño de estudio fue no experimental, transversal y correlacional. El muestreo utilizado fue el no probabilístico por conveniencia, para seleccionar un total de 96

trabajadores, el instrumento empleado fue el cuestionario con una confiabilidad de éste instrumento es buena ($\alpha = 0.855$).

Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS 15.0 para Windows. Para identificar la relación entre satisfacción y clima se realizaron correlaciones de Pearson. Con el objetivo de determinar si las potenciales variables independientes (clima y satisfacción), predicen significativamente a la dependiente (desempeño), así como identificar qué variable tiene mayor poder predictivo se realizaron Regresiones Lineal Múltiples, empleando modelos stepwise (paso a paso).

Una de sus conclusiones atañe al cumplimiento de la hipótesis *up supra*, pues se encontró una relación significativa (y positiva), entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores, también se obtuvo que al aumentar la satisfacción laboral, aumentará el rendimiento y la productividad de los trabajadores.

La investigación hecha por Rodríguez y otros, se consideró como antecedente a la presente, por establecer dimensiones del desempeño laboral comunes a ésta, y a su vez estudiar bajo diversos métodos de análisis la relación entre ellos. También, es consecuente ya que ha encontrado una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño, de tal forma que las actitudes positivas hacia el trabajo influyen en el buen desempeño de los trabajadores; en caso particular de la investigación en curso, la capacitación como herramienta para optimizar el desempeño laboral.

Cuadro 1. Cuadro sinóptico de los antecedentes (Cuadro 1)

Autor	Título	Año	Metodología	Aporte
González	Plan de capacitación dirigido al personal de vigilancia de las universidades autónomas en el estado Trujillo	2016	De tipo descriptiva, bajo la categoría de proyecto factible	Plan de capacitación para el personal de vigilancia
Velásquez	Capacitación en línea: Impacto en el desempeño laboral y adquisición de competencias	2015	Se contempló un enfoque cuantitativo y un diseño cuasiexperimental intragrupo	Sistema de capacitación de este tipo permite al sector privado contar con una modalidad efectiva de instrucción para mejorar el desempeño de los trabajadores y sus competencias gerenciales, diversificar la oferta y reducir gastos en formación
Fernández	La capacitación laboral como mecanismo de prevención de riesgos del personal de la empresa Inversiones Aqua Náutica, S.A	2014	Presentó un diseño de campo	Los resultados de la encuesta manifestó la necesidad de capacitación, para poder desempeñarse eficientemente en los puestos de trabajo. En atención a lo antes expuesto, se recomendó a la empresa impartir a la mayor brevedad posible, programas de capacitación que contribuya a mejorar el desempeño del personal en las diferentes áreas.
Rodríguez, A; Retamal, M; Lizana, J y Cornejo, F.	Identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de una organización pública chilena	2011	Estudio cuantitativo, el diseño de estudio fue no experimental, transversal y correlacional	Encontró una relación significativa (y positiva), entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores,

Fuente: Cardozo, (2017).

Bases Teóricas

El siguiente apartado de la investigación tiene como propósito, aportar un planteamiento sistematizado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema con mayor precisión, por lo que se puede concebir, que el contenido del marco teórico se basa en situar el problema en estudio dentro de un conjunto de conocimientos sólidos y confiables, que permitan orientar la indagación y ofrezcan una conceptualización adecuada de los términos que se van a utilizar, así pues, este permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus relaciones, por lo que se procede a continuación a hacer referencia a los mismos:

Programa de Capacitación

Fletcher, (2000) en Aguilar, (s.f) menciona, al programa de capacitación como el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores, para poder coadyuvar en el proceso de producción en las organizaciones y fomentar el sano desenvolvimiento de los empleados.

Según la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, (2008) establece que;

Los programas de capacitación son la respuesta a los problemas que se encuentran en los diagnósticos previos a su elaboración y son la base para orientar acciones posteriores... permite prever herramientas, materiales y medios auxiliares para realizar el evento, sesión, etc. (p. 07)

Conforme a lo antes descrito, se plantea al programa de capacitación como una herramienta que posee la descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción-aprendizaje, las cuales se encuentran diseñadas de tal forma que conduzca a alcanzar una serie de metas previamente establecidas. También, incorpora contenidos necesarios para el desarrollo del hecho –acontecimientos observados- que se pretende dar solución y/o coadyuvar para el mejor desenvolvimiento de los trabajadores.

Este debe estar diseñado para apoyar en la óptima ejecución de los objetivos organizacionales. Por ello, es importante describir las actividades que habrá de realizar el trabajador, las condiciones en que deberá hacerlas y la eficiencia en su cumplimiento -premura, precisión y/o presión que debe alcanzar-. Es necesario acotar que otra de las finalidades del programa de capacitación es modificar las conductas del trabajador que carecen de efectividad y de influencia.

Durante la elaboración del programa de capacitación se deben tomar en cuenta una variedad de condiciones, por ejemplo: a quién va dirigido, en este caso debe ser diseñado en igualdad de género, se debe estructurar con parcialidad y sin menoscabar las habilidades de los mismos, ya que su fin último es proporcionar soluciones puntuales y no ejercer rivalidad entre los integrantes de un mismo equipo u oficina.

Desde el punto de vista del aprendizaje, se da atención expresa a las diferentes operaciones mentales que los participantes pueden ejercer a propósito de un contenido cognoscitivo -incluye actividades que se requiere de la memoria o evocación de conocimiento, y al desarrollo de habilidades y capacidades técnicas frente a un mismo tema-, psicomotriz -abarca el desarrollo de habilidades motoras y destrezas físicas-.

Según lo planteado anteriormente, el programa de capacitación es de gran aporte dentro de una organización para formar a su personal e impulsarlo a lograr la eficiencia que se requiere dentro de una organización exitosa, sin embargo, esto no se cumple a cabalidad según lo planteado por Silva, (1996), donde expone que muchas veces las organizaciones ponen en marcha programas de intervención o capacitaciones, sin analizar -diagnosticar- convenientemente todos los elementos importantes que deben ser mejorados, originando como consecuencia, que dichos programas fracasen o tengan un impacto sólo a corto plazo.

Elementos de una Propuesta de Capacitación

Para el diseño de una propuesta de capacitación, existen distintas teorías que presentan formas de estructurarlo, teniendo como base mejorar el desempeño de los

trabajadores, es decir, diseñado para brindar las herramientas necesarias que permitan satisfacer las necesidades observadas en el diagnóstico, que a su vez da pie a fomentar el desarrollo organizacional con miras a mejorar el rendimiento actual de cada trabajador. Por tal razón, y según la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (2008), se presentan los siguientes elementos como parte elemental de una propuesta de capacitación:

- Desarrollo de conceptos
- Transmisión de información
- Desarrollo de habilidades
- Desarrollo o modificación de actitudes.

A partir de los elementos antes descritos, es posible elaborar la propuesta de programa de capacitación, el cual requiere una secuencia y organización en su desarrollo a través de los elementos siguientes:

1. Redacción de objetivos: el cual define el tipo de comportamiento esperado, en términos de conocimientos, habilidades o actitudes.
2. Estructura de contenidos: se estructura en base a los conocimientos, habilidades y/o actitudes que al participante se le pretenda impartir.
3. Actividades de instrucción: se basa en las técnicas de instrucción y grupales, las cuales facilitan el proceso de enseñanza y aprendizaje.
 - Técnica interrogativa: se caracteriza por la utilización de preguntas para adquirir información y opiniones de lo aprendido. Con ella se pretende fomentar el pensamiento creativo, un proceso de comunicación abierto y favorecer la participación con el sondeo mientras se propicia la participación y la retroalimentación.
 - Técnica demostrativa: consiste en demostrar de forma teórica y práctica el manejo de un instrumento o aparato técnico. Su propósito es complementar, aclarar y precisar una exposición con base en la

comprobación, permite transmitir conocimientos y experiencias en un mínimo de tiempo.

- Técnica Expositiva: se caracteriza por presentar la información en forma oral, y en un mínimo de tiempo, según el tema. Estas técnicas se emplean de manera aislada, ya que la misma dinámica grupal requiere de la combinación de ellas para obtener los resultados esperados. Éstas como técnicas individuales.
 - Técnicas grupales: se utilizan para lograr el cumplimiento de objetivos grupales establecidos en el proceso de aprendizaje como la comunicación entre los miembros del grupo, participación crítica y reflexiva a partir de la discusión y análisis que establecen las técnicas anteriores.
4. Selección de recursos: son el conjunto de materiales que apoyan y facilitan el proceso de aprendizaje y forman parte complementaria de los programas de capacitación. Estos tienen como ventaja que aproximan al participante a la realidad que se quiere enseñar, facilitan la percepción de los acontecimientos, concretan lo que se expone verbalmente y economizan esfuerzos para contribuir a la fijación del aprendizaje. Clasificándose en: audible, visuales y audiovisuales.
 5. Evaluación: es un proceso sistemático, continuo e integral que indica hasta que puntos han sido logrados los objetivos. También debe ser integral y objetiva, es indispensable que este proceso proporcione información que permita identificar deficiencias y con ello mejorar la realización de los programas.
Se puede llevar a cabo mediante pruebas prácticas, con la demostración de habilidades y/o destrezas, escalas de estimación, pruebas orales o escritas las -pruebas de opción múltiple, de correspondencia, de complejidad y preguntas abiertas-
 6. Bibliografía: conjunto de publicaciones que permiten desarrollar y expandir el conocimiento.

En los momentos actuales requieren de ser flexibles y realizar planificaciones realistas de acuerdo a las necesidades individuales y particularidades del personal, bien sean nuevo ingreso o los que hacen vida activa en la organización desde ya hace tiempo. Ya que la capacitación es considerada como una necesidad para el desarrollo y crecimiento de las instituciones y por tanto de la sociedad.

Inducción

En el medio laboral, es muy común encontrarse con personas que ingresa a la organización por diversas causas y no reciben el proceso de inducción básico para adaptarse al nuevo entorno. Es necesario destacar que los gerentes de recursos humanos están íntimamente relacionados con dicho proceso y la efectividad del trabajador; ya que el desenvolvimiento de éste afecta al de su equipo de trabajo, bien sea positiva –rápida adaptación- o negativamente – lenta adaptación-.

Elementos tan básicos como lo son las políticas de la organización, funciones y roles a desempeñar, factores de riesgo, etcétera, influyen en el nuevo trabajador y en su buen desenvolvimiento. También consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de recién ingreso, puede aplicarse asimismo a las transferencias de personal, durante el período de desempeño inicial.

Este consiste en proporcionar a los empleados información básica sobre los antecedentes de la organización, es decir, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria, así pues, la ausencia de los elementos básicos antes descritos, pueden presentarse como grandes obstáculos para lograr un buen acople y facilitar el rápido desarrollo de las actividades para las que fue contratada una persona. Chiavenato, (2007) hace referencia a ello como un programa de integración, el cual consiste en proporcionar a los nuevos empleados el entrenamiento inicial, que tiene por finalidad familiarizarlos con la organización.

Por su parte Almeida, (2000) manifiesta que un correcto proceso de inducción laboral pretende atender los deseos de sus clientes con excelencia, maximizando la satisfacción. Para brindar un servicio de calidad, se necesita que el personal tenga una

adecuada adaptación y conocimiento de su rol dentro de la organización, concordando con Chiavenato up supra, como así también conocimiento técnico para llevar adelante las tareas que le son encomendadas. De esta forma, se pretende ofrecer un servicio de excelencia que incremente los factores esenciales para el buen desempeño de los trabajadores, y se manifiesta en la satisfacción de los contrarios.

La inducción como todo proceso posee una serie de pasos para desarrollarlo efectivamente, éste debe permitir encaminar el potencial del nuevo empleado en la misma dirección que los objetivos organizacionales, por ende toda inducción se puede plantear en tres etapas:

1. Inducción general: información general, proceso productivo y políticas generales de la organización
2. Inducción específica: orientación específica y relevante sobre el oficio a desempeñar.
3. Evaluación: se evalúa el proceso de inducción y toma de acciones correspondiente.

Es necesario acotar que el proceso de inducción debe ir orientado a motivar al trabajador por parte de su jefe inmediato –preferiblemente- como acompañamiento de un excelente ambiente de trabajo que auspicia la comunicación efectiva.

Entrenamiento al puesto

Adapta al hombre –trabajador- para cumplir un cargo o funciones específicas, es la educación que busca adaptarlo a la organización. Su objetivo se establece a corto plazo y es de carácter limitado, busca dar al individuo los elementos esenciales para el ejercicio de un cargo preparándolo de manera adecuada para tal fin. Este tipo de proceso se suele dar en las mismas organizaciones a través de personal especializado del departamento de recursos humanos o el jefe inmediato del trabajador.

En consecuencia, es considerado como la educación profesional que busca adaptar al trabajador ha determinado cargo, además consiste en proporcionar

conocimientos con miras hacía el aumento de la productividad, mejoramiento de la calidad de los productos y servicios, por lo que se plantea lo expuesto por Mondey y Noe, (1997:4) “las compañías que ofrecen productos de más alta calidad son las que van un paso adelante, pero lo único que mantendrá la ventaja es el calibre de la gente que esté en la organización”.

En tal sentido, el entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos al personal, relativos al trabajo, es decir, entrenarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de sus puestos García, (2001); trayendo consigo el mejoramiento de las actitudes frente a los aspectos de la organización, de las tareas y el ambiente donde se desenvuelve.

La efectividad de estas acciones –ejercidas por el supervisor/administrador de línea- dependerá de la forma como cada miembro de su grupo realice el trabajo y lo integre con el resto del proceso productivo. Esta condición está íntimamente relacionada con la forma como se llevan a cabo los programas de entrenamiento, los cuales deben estar orientados a mejorar el desempeño del trabajador. Al respecto, Ramírez, (2014) hace referencia al entrenamiento como:

Un método probado, sistemático y práctico para orientar a una persona sobre cómo hacer su trabajo correctamente, con seguridad y eficiencia desde la primera vez. Su propósito es brindar toda la información necesaria para que la persona pueda desarrollar las habilidades y destrezas que le permitan desempeñar su trabajo con los estándares de calidad, productividad, control de costos y seguridad, desde el momento mismo en que inicie sus labores (p. 06)

Lawrence Appley (s.f) en Ramírez, (2014:1) “el ser humano necesita recibir instrucción sencilla e inteligente sobre lo que se espera que haga, cómo lo puede hacer y qué constituye un trabajo bien hecho”. Asimismo, aborda situaciones inmediatas, buscando dar a los individuos los elementos esenciales para el ejercicio de un cargo y preparándolo de manera adecuada. Igualmente, en toda organización

deben existir procesos de entrenamiento del recurso humano, que permita adecuar y absorber el desarrollo tecnológico y la transformación constante de la propia empresa, Arias y Heredia (2001). Del igual modo, se podría definir como un proceso de enseñanza-aprendizaje que permite al individuo adquirir y/o desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y mejorar las actitudes hacia el trabajo, a fin de que logre un eficiente desempeño en su puesto de trabajo; el entrenamiento deberá realizarse al momento de la vinculación laboral, por reubicación, traslado o encargo - en los casos donde las funciones cambien significativamente-

El supervisor debe participar en el diseño y ejecución del entrenamiento de los nuevos empleados. Para esto puede contar con la colaboración de personas líderes en la sección, pero sin olvidar que la responsabilidad por el éxito o fracaso del proceso no es delegable.

Desarrollo Profesional

www.bdigital.ula.ve
Crecer como individuo y realizarse en su trabajo, son algunas de las necesidades excepcionales para muchas personas que se planifican para desarrollar una carrera administrativa dentro de una organización, probablemente sea lo que les cause mayor gratitud cuando se les reciben la atención de parte de quienes efectúan este tipo de promociones, funcionando como un impulso necesario para lograrlo.

Entonces, se puede terminar como una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades personales u organizacionales, que experimenta cada individuo, para Werther y Davis, (1998:208) el desarrollo profesional hace referencia a “las actividades de desarrollo, que ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales”. Asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de los recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las organizaciones en su personal, que a través de su trabajo, las engrandecen.

Por otra parte, y a lo largo de la vida, las personas están inmersas en un proceso de crecimiento que comprende dos niveles, el primero al nivel personal –madurez, experiencia,

etc.- y el segundo, al nivel laboral, uno tan significativo como el otro. Este también hace referencia al conocimiento, el cual posee más valor cuando se le denomina como científico, en pocas palabras, es todo lo que se adquiere mediante la interacción con el entorno, es el resultado de la experiencia organizada y almacenada en la mente del individuo de una forma que es única para cada persona, según el Ministerio de Salud Pública (2008),

El desarrollo de capital humano se forja en un proceso continuo y simultáneo de capacitación, dirigido a alcanzar conocimientos, multihabilidades y valores en los trabajadores que les permiten desempeñar cargos de amplio perfil, con las competencias para un desempeño laboral superior (p. 04)

Este proceso asegura la formación del trabajador durante su vida laboral, le posibilita promoverse a cargos de categoría superior y estar preparado para asumir los cambios que se producen en la organización, esto conlleva a generar una inversión de parte de la organización pero según el Ministerio de Salud Pública (2008) capacitar no es gastar dinero sin fin productivo, es una inversión que debe dar como resultado trabajadores calificados, competentes para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurando un desempeño exitoso alcanzando los máximos resultados productivos o de servicios, pero sin menospreciar el comportamiento humano como seres comprometidos.

Para ejercer con mayor efectividad este proceso Mate (1999) en Fernández (2002:2) indica que “los directivos de recursos humanos deben emprender acciones que aseguren la asignación de tareas retadoras y de mayor responsabilidad”, esto con la finalidad de asegurar la evolución de su personal hacia un mejor desempeño.

El desarrollo profesional es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas, para Fernández (2002) señala que existen diferentes modelos de desarrollo profesional. A continuación se mencionan tres de ellos:

1. Modelo de ciclo de vida: indican que los trabajadores hacen frente a tareas de desarrollo en el transcurso de su profesión,
2. Modelos basados en la organización: también sostienen que las profesiones pasan por varias fases, sin embargo, afirman

que el desarrollo profesional implica aprendizaje de los trabajadores para realizar tareas definitivas y, 3. Modelo del patrón de dirección: describe cómo contemplan las personas su profesión; cómo deciden sobre la rapidez con que quieren avanzar por las etapas profesionales y en qué punto desean regresar a una fase anterior (p.03)

Además, es un esfuerzo organizado y formalizado que tiene una mayor duración que la formación, y debe verse desde el punto de vista organizacional como una estrategia si se quiere sobrevivir en un mundo globalizado y cada vez más competitivo.

Adiestramiento de Personal

Es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite desarrollar en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñarse eficientemente en el puesto de trabajo. Además de completar el proceso de inducción, ya que orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias del trabajo, ofrece al trabajador la oportunidad de actualizar y renovar sus conocimientos, a tono con el avance de la época. Chiavenato, (2002) define el adiestramiento como:

El proceso de adiestramiento plantea el desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del adiestramiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en su comportamiento (p 386)

Cabe destacar que en toda organización, el recurso humano es un elemento fundamental para llevar a cabo sus objetivos y metas que le permitan alcanzar la misión propuesta, para ello es necesario que este recurso esté adiestrado desde el punto de vista profesional, técnico, moral y cultural. Por esto, surge la necesidad en toda organización de implementar programas de adiestramiento que le permita

desarrollar, capacitar y actualizar en su personal, los conocimientos, habilidades y destrezas adecuadas para desempeñar eficazmente las funciones inherentes su cargo.

En virtud de lo anterior, es conveniente diseñar/ejecutar programas con objetivos bien definidos en materia de desarrollo de recursos humanos, en este sentido, los supervisores orientan sus esfuerzos hacia el crecimiento intelectual de los trabajadores, valiéndose del desarrollo de estrategias que permitan diagnosticar necesidades de adiestramiento para hacerlos más productivo y alcanzar niveles de excelencia exigidos por la nueva organización. En este orden de ideas, Alles (2005) hace mención al adiestramiento, definiéndolo como:

Un proceso de aprendizaje en el que se adquieren habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar objetivos definidos, siempre en relación con la visión y la misión de la empresa, sus objetivos de negocios y los requerimientos de la posición que se desempeña o se va a desempeñar (p. 308)

Según lo planteado hasta entonces se podrían establecer como objetivos del adiestramiento los siguientes:

- Incrementar la productividad.
- Promover la eficiencia del trabajador en todos los niveles
- Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puesto de mayor responsabilidad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias, mediante los intercambios personales surgidos con ocasión del adiestramiento.
- Contribuir a reducir los movimientos de personal, tales como renunciaciones, destituciones y otros.
- Promover el mejoramiento de las relaciones públicas de la institución, y de los sistemas de comunicación internos.
- Contribuir a reducir las quejas del empleado y a proporcionar una moral de trabajo más elevada.
- Facilitar la supervisión de personal.

- Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo.
- Reducir el costo del aprendizaje.

Desempeño laboral

El desempeño de los miembros de las organizaciones constituye los pilares fundamentales para lograr la efectividad y alcanzar el éxito de estas, razón por la cual hay una constante utilidad de las entidades –coordinación de recursos humanos- por mejorar los sistemas de gestión en que se sustenta el mismo. El desempeño puede entenderse como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización García (2001), y que pueden ser medidos según las competencias de cada individuo y su nivel de contribución para con la organización. Al respecto, Chiavenato (2000) expone;

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo (p. 367)

Benavides (2002:72), al definir desempeño “lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño”. Desde otra perspectiva, Romero y Urdaneta (2009:1) manifiestan que “el hombre para lograr los objetivos que se propone no actúa aisladamente, por cuanto debe relacionarse con el resto de los individuos que integran su entorno organizacional de tal manera de lograr su adaptación al medio”. En este orden de ideas, las organizaciones pueden influir en la vida diaria de su personal influenciando su desempeño, así como la calidad y sistema de vida, en sus valores y costumbres que le permiten satisfacer sus necesidades sociales, psicológicas, laborales y económicas.

Por otra parte, es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral

específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. En relación a lo antes mencionado, también se refiere a la manifestación de competencias laborales alcanzadas en un periodo específico, en relación a conocimientos, habilidades, exigencias entre otras. Como antes se mencionó, este término, no solo hace referencia al trabajo ejecutado por el trabajador, sino también a aspectos tales como: aptitudes, disciplina, cumplimiento de normas y cualidades personales que se requieren para el cargo, demostrando la idoneidad para ejercerlo.

En este sentido, Chiavenato (ob.cit) hace referencia al termino, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, se afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta la organización. Por su parte, Bittel (2000) en Romero y Urdaneta (2009), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la organización.

Elementos del desempeño laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado a los elementos del desempeño laboral, infiriéndose que los mismos dependen de múltiples factores, correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. En el mismo orden de ideas, los elementos de la administración de desempeño son un sistema que se encuentra dentro de la administración de personal, el cual tiene como objetivo direccionar los resultados del negocio mediante metas previamente establecidos.

También, fomenta el desarrollo de las capacidades de los empleados determinando los roles y las competencias de cada persona. Benavides (2002:72), al definir desempeño lo relaciona con competencias afirmando que “la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño”. Para esta autora, las

competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria”.

No obstante, los elementos de la administración de desempeño ayudan en el potencial de los empleados en donde colabora para que se tomen mejores decisiones sobre su conocimiento, planes de carrera y las compensaciones. Esta herramienta se utiliza para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Con respecto a los elementos del desempeño se detallan:

1. Los objetivos: sirven para guiar a los trabajadores en el desempeño para el logro de los objetivos. Clasificándose en objetivos estratégicos -se incluye los resultados claves del puesto- y objetivos de capacitación -indican que tipo de conocimientos son necesarios para cubrir las necesidades del puesto-
2. Las competencias: describen los conocimientos, las motivaciones y también los comportamientos que van a estar ligados al éxito o al fracaso de un puesto laboral, éstos permiten saber si el individuo puede o no realizar el trabajo.
3. Los indicadores de gestión: su finalidad es guiar y también controlar el desempeño para llegar a cumplir las estrategias organizacionales.

Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales. Connotando para este trabajo los siguientes elementos remuneración monetaria y no monetaria, satisfacción laboral, competencias laborales, desarrollo del personal, motivación y clima organizacional.

Remuneraciones monetarias y no monetarias

La remuneración se refiere a la compensación o recompensa que un individuo recibe a cambio de realizar tareas dentro de la organización, Chiavenato, (2009), por

otra parte, esta puede ser concebida como una estrategia organizacional considerando lo dicho por, R. Wayne y otros. (1997:406) que “el pago es uno de los mejores medios para motivar a las personas y estimular la producción”, incluyendo los pagos por horas extras y dominicales, también incluyendo los demás beneficios de ley. Este pago se realiza cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con un encargo determinado bien será por un particular o una organización, es decir, éste espera recibir una contribución por el esfuerzo y tiempo invertido para satisfacer una necesidad.

Lo habitual es que la remuneración adquiera forma de sueldo o salario bien sea quincenal o mensual –depende de la condición establecida en el contrato-, si la jornada se vuelve constante; esto quiere decir que al final de cada mes por ejemplo, el trabajador recibirá una remuneración fija si no hubiere lugar a pagos extras por las tareas asignadas. En el mismo orden de ideas, la remuneración puede entenderse como una contraprestación en el marco de una relación laboral: una persona trabaja y ayuda a generar riqueza con su labor, por lo que recibe una recompensa económica. Aunque es posible trabajar sin recibir una remuneración, lo que se conoce como trabajo ad honorem.

Ahora bien, la remuneración pueden ser de dos maneras, las monetarias y las no monetarias; siendo la primera de ellas un impulso económico hacia el trabajador que busca reforzar los logros y responsabilidades individuales, mientras que la segunda, no son tangibles, por ejemplo; trabajo interesante, ejercer diversas tareas, reconocimiento social, entre otras. La misma busca reforzar el compromiso con la organización.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones ya que existe interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Así que, viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en este ámbito, éste se debe a

varios aspectos, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías organizacionales, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo, Weinert (1987), enumera algunos de las posibles razones:

1. Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
2. Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
3. Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
4. Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización (p. 297-298)

Por otra parte, el bienestar general que posee el trabajador, podrá ser positivo o negativo, en relación a su trabajo y/o desempeño, estando relacionado con los incentivos, ya que cuando existe una valoración y promoción del trabajo realizado, conlleva a una reivindicación y una constante actualización en función de un trabajo hecho con calidad, los sentimientos de competencia y autodeterminación de una persona aumentan y con ellos la motivación intrínseca, que es la necesaria para que exista la satisfacción personal y profesional. Chiavenato, (2000:393) señala que “un alto nivel de satisfacción en el trabajo produce un efecto positivo en la capacidad productiva de la persona. Este conduce a la dedicación, organización, mientras que un bajo nivel produce conducta nocivas para la organización y para el individuo”

Robbins (1996:181) concuerda con Chiavenato (ob.cit) cuando manifiesta a la satisfacción laboral “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”, este se centra básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección que presenta sí mismo. Robbins (1996:7) también indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral son: “un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de

trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto”.

Herzberg, F., citado por Stoner, J; Freemand R. Y Gilbert, D. (1.999:486), identificó en su investigación “un grupo de factores denominados “satisfactores” (motivadores) que están relacionados con la naturaleza del trabajo y con los premios que resultan directamente de la ejecución de la tarea, entre ellos figuran: el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y el progreso”.

Por otra parte, y en relación a lo que se viene señalando, se manifiesta que la satisfacción laboral, es expresada por la misma relación entre la satisfacción sentida por un trabajador de acuerdo con la expectativa de los resultados que el trabajador valore como positivas las necesidades materiales; hay que adicionarles el valor que tiene para la persona lo que logra con su trabajo, lo cual es subjetivo, porque lo que tiene valor para algunas personas no lo tiene para otras, Deci, (2003). La satisfacción laboral ha sido considerada como una actitud o conjunto de actitudes generalizadas hacia el trabajo (Peiró, 1985; Gamero, 2003; Alcover, Martínez & Rodríguez, 2004).

Competencias laborales

Las competencias consisten en saber hacer, frente a una tarea específica, la cual se hace evidente cuando el trabajador entra en contacto con ella. Suponen conocimientos, saberes y habilidades que emergen en la interacción entre el individuo y la tarea, basados en su experiencia. También se definen como la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, igualmente se consideran como la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad, según criterios de desempeño definidos por la empresa.

Las competencias abarcan los conocimientos (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, entre otros) para responder a situaciones complejas

y realizar actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados.

Haciendo referencia a su definición, se menciona lo planteado por Roe, (2002) en Roe, (2003:4) donde define competencia como “una capacidad aprendida para realizar adecuadamente una tarea, funciones o rol... éstas se adquieren típicamente en un proceso de –aprender haciendo-”, es decir, son funciones específicas a un trabajo o actividad particular, pero sin limitar el desarrollo personal de cada trabajador. Es de interés mencionar que las competencias deben distinguirse de las aptitudes que forman parte de la personalidad de un individuo y, ésta debe verse como la base por la que aprenden, dependiendo de las influencias de los factores situacionales y temporales.

Para los fines del presente trabajo es necesario enfatizar lo previsto por Roe, (2003:5): cuando manifiesta lo importante que es la relación entre competencia con la ejecución o desempeño laboral, mencionando lo siguiente “mientras que la presencia de un nivel alto de competencias es prerequisite para la buena ejecución, ello no garantiza la adecuada ejecución”. Al dar una mirada práctica al desenvolvimiento de un empleado, éste puede verse influenciado por varios factores como la desmotivación, ausencia de equipamiento, estrés, enfermedad, entre otros, con los que se puede alterar la actividad diaria así se cuente con las competencias necesarias para satisfacer la tarea asignada.

Benavides (2002:72), expone “los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas”.

Desarrollo del personal

Se puede establecer como el desarrollo personal mediante el cual las personas intentan llegar a acrecentar todas sus potencialidades o fortalezas y alcanzar los

objetivos, deseos, inquietudes, anhelos, etc., motivados por un interés de superación, es decir, desarrollar satisfactoriamente uno o varios objetivos, ocasiona sensación de bienestar y autosuperación.

Además es considerado como un proceso, mediante el cual, los trabajadores adquieren diversas competencias para alcázar una meta fijada, como lo puede ser, lograr un mejor desempeño en su puesto de trabajo, también se puede mencionar que la misma, se puede dividir en lo que es la capacitación y la educación, Whitehill y Arthur en Chiavenato, (2007). Por lo que se pudiera hacer mención, que la capacitación es vista como la educación profesional, para la adaptación de una persona a un puesto específico, mientras que la educación, puede ser vista como la preparación del personal para la vida, es decir, que la experiencia y/o conocimiento adquiridos le sirvan tanto en el cargo que desempeña como para los futuros que podría ocupar.

Así pues, la educación, es la que perfecciona a un empleado para ejercer una especialidad dentro de una profesión, lo que busca, es ampliar y desarrolla el panorama integral del individuo con la finalidad de volverlo más eficiente y valioso para la organización .

Una función constante de toda organización radica en poder desarrollar al máximo, en la medida de sus posibilidades el potencial de su personal, logrando así una formación y crecimiento bilateral. García, J (2001: 3) plantea que “incrementar el liderazgo tanto individuales como de grupos... crear programas de comunicación..., cambios de cultura organizacional, resaltan la importancia de la administración del RRHH y una de las actividades principales de esta función es la capacitación”. Aunado a ello, plantea la capacitación “como un proceso continuo, porque aun cuando al personal de nuevo ingreso se le dé la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso capacitarlos en las labores para las que fueron contratados”, es decir, que ésta ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios que puede contraer pueden moldear su personalidad y ayudar a desarrollar a la misma para responsabilidades futuras

Arias, y Heredia, (2006:505) manifiestan que “en toda organización debe existir un proceso de formación, capacitación y desarrollo de los recursos humanos que permita adecuar y absorber el desarrollo tecnológico, la creación de nuevos productos, servicios y la transformación constante de la propia empresa”.

Factores motivacionales y conductuales del individuo

Para Chiavenato, (2007:47) un motivo es “todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia o a un determinado comportamiento”, impulsadas bien sea por acciones internas o causados por el ambiente que le rodea. Por tanto, se puede decir que la motivación, es el motor que impulsa el desempeño de cada trabajador para alcanzar el logro de los objetivos organizacionales y/o metas personales.

En este sentido, se puede determinar lo establecido por Maldonado y Perucca, (2008:24) cuando se reconoce que en la actualidad “una de las razones más habituales para que un empleado quiera abandonar una organización es la falta de retos y oportunidades de desarrollo profesional, entre otros aspectos, que determinan el entusiasmo y fidelidad hacia una empresa”, lo que conduce a la pérdida del recurso humano.

En contra posición a ello, la motivación se genera de diversas maneras para cada trabajador, por lo que las necesidades se priorizan independientemente de las necesidades colectivas. Según Gouws (1995) en Pérez (2011:26) señaló que “los factores que motivan a los trabajadores son los mismos que contribuyen a la satisfacción con el lugar de trabajo y concluye que los empleados motivados generalmente también están satisfechos con su trabajo”. Es por ello que la motivación hace referencia a las predicciones que poseen los sujetos hacia la acción, mientras que la satisfacción es un estado placentero que surge de la percepción subjetiva que el sujeto tiene de su experiencia laboral en un momento determinado, Reeve, (1994).

Un punto importante dentro del análisis teórico de la motivación, es entender las necesidades, ya que éstas son las que finalmente mueven a los trabajadores y los motivan a comprometerse con la organización y obtener mayor productividad. En relación a lo anterior, la teoría de Herzberg depende de dos factores, factor motivación y factor higiene, donde se hace mención de que el hombre presenta dos categorías distintas de necesidades independientes una de la otra, que ejerce conductas distintas en cada individuo.

La primera de ella denominada motivadores o satisfactores, que hacen referencia al logro, reconocimiento, progreso, responsabilidad entre otros, y la segunda denominada, higiénicos o insatisfactores, se refiere a factores de carácter externo, como políticas de la organización, calidad de la supervisión, relación con los compañeros de trabajo -supervisores, subordinados o iguales-, lo concerniente a las retribuciones y hasta la seguridad en el trabajo.

En el mismo orden de ideas, la satisfacción de los empleados en el puesto es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto, estos son los llamados factores motivacionales mientras que la insatisfacción de los empleados en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto, o sea de los llamados factores higiénicos.

Ahora bien, los mencionados factores, ejercen una amplia gama de sensaciones en los empleados que los direccionan a un actuar determinado, por otra parte, se puede reseñar que la motivación funciona como una fuerza activa, que se traduce en palabras y deseos que impulsan al trabajador a obtener un logro específico. Además, es importante señalar lo expuesto por Krech y Egerton en Chiavenato (2007:48) cuando menciona que “el ser humano gasta energía para lograrlo”.

Un modelo que explica de manera básica la motivación, es el ciclo motivacional que comienza cada vez que surge una necesidad, quebrando así el estado de equilibrio en que se encuentra el organismo y produciendo un estado de tensión e insatisfacción, accionando un comportamiento de acción, que finalmente se produce para provocar la

liberación del desequilibrio, cuando la acción es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad.

Clima organizacional

Es un tema de interés para los gerentes de recursos humanos, ya que a través de este se pretende atender el ambiente de trabajo para promover el aumento de productividad sin despreciar al trabajador, es decir, hace referencia al ambiente de trabajo en el que se labora en la organización, estando engranado al concepto de motivación a nivel individual, y mostrando la importancia de la relación entre trabajador y organización, lo que brinda un enfoque que reside en la conducta de un trabajador en el área de trabajo.

Al hacer referencia a este elemento del desempeño laboral se debe hacer hincapié en mantener un estado de satisfacción alto, tanto de las necesidades básicas como de las superiores de cada trabajador, tomando en cuenta que al estar estas cubiertas, a través de la motivación, el clima organizacional tiende a ser elevado y proporcionar relaciones de satisfacción, como interés, colaboración, animo, entre otras. A lo que Chiavenato, (2007:87) le hace mención como “el clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes”, con relación a ello, se puede mencionar que la perspectiva de cada individuo puede ser distinta dependiendo de la percepción que se tenga de estos factores.

Por otra parte, Robbins se refiere al clima organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño; mientras que Forehand y Gilmer (1993:181) en Rodríguez (2011) definen el clima organizacional como “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”.

Es necesario hacer hincapié en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es resultado de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que tenga el trabajador sobre ellas, es decir, el clima organizacional es

una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros, Litwin & Stringer (1968). En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos por los trabajadores respecto del sistema formal en que se desenvuelven, (características del trabajo, condiciones del empleo, entre otras). No obstante, esta subjetividad dependerá, parcialmente de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada trabajador tenga con la organización.

Existen diversas características del clima organizacional, a las cuales se les puede hacer mención como las expuestas por Goncalvez, (1997) donde expone las siguientes:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- Tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- Es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico

Variables:

En toda investigación, es importante plantear variables, ya que éstas permiten relacionar algunos conceptos y hacen referencia a las características que el investigador va a estudiar. Aunque Hurtado, (2012) prefiere usar el concepto de “evento”, el cual es más amplio. Por lo general una variable es considerada como una característica o cualidad que puede sufrir cambios, a través de la manipulación en una investigación, Arias, (2006). Pueden ser de carácter cualitativo o cuantitativo,

pero en investigaciones complementarias ambas pueden fusionarse brindando una mayor capacidad de trabajo y análisis.

Mapa de Variables (Cuadro 2)

OBJETIVO GENERAL: Diseñar una propuesta de capacitación para la optimización del desempeño laboral del personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR.				
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar los conocimientos que posee el personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR sobre los elementos de un programa de capacitación.	Propuesta de programa de capacitación para la optimización del desempeño laboral del personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR.	Elementos del programa de capacitación	Inducción Entrenamiento al puesto Desarrollo profesional Adiestramiento	1 2 3-4 5
Identificar los elementos del desempeño laboral que pueden ser aplicados en el personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR.		Elementos del desempeño laboral	Retribuciones Satisfacción Laboral Competencias Desarrollo (Educación) Motivación Clima organizacional	6 7 8 9 10-11 12
Elaborar una propuesta de capacitación para optimización del desempeño laboral del personal de Unidad de Vigilancia ULA-NURR.				

Fuente: Cardozo, (2017)

CAPÍTULO III MARCO METOLÓGICO

La investigación, se puede entender como un proceso metódico y sistemático que está dirigido a la solución de problemas, o encontrarle algunas respuestas. También, una investigación debe comprenderse como una herramienta fundamental para indagar en el contexto de estudio. Por lo que en este capítulo se presentan los diferentes aspectos metodológicos que definen el tipo y diseño de investigación; la población, la muestra de estudio, la validez, técnicas e instrumentos de recolección de la información en cuestión, técnica y procesamiento del análisis de la información, necesarios para darle sentido, es decir, el presente se encarga de revisar los procesos a llevar a cabo en la investigación.

Tipo de Investigación

Corresponde al tipo de investigación proyectiva, que según Hurtado (2012), es definida como el tipo de investigación que intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de indagación. Implica distintas fases, explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, más no necesariamente ejecutar la propuesta. Dentro de esta categoría están los proyectos factibles, en tal sentido el término proyectiva está referido a proyectos en cuanto es propuesta, sin embargo, a este proyecto o propuesta el investigador puede llegar mediante vías diferentes las cuales involucran procesos, enfoques, métodos y técnicas propias; al respecto de la mencionada categoría el Manual de Trabajos de Grado y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. UPEL. (2011:21), lo define como “elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”, cuyo fin sea el diseño de soluciones, en este caso, la propuesta de programa de capacitación para optimizar el desempeño laboral de los vigilantes del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”.

Fases de la Investigación

Se puede entender por fases, al procedimiento por el que se debe transitar para ejecutar la investigación y según el postulado expuesto por el UPEL et al, (2011), se puede entender que las fases generales del proyecto factible comprenden:

Diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto; por último, en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta y de evaluación tanto del proceso como de sus resultados. (p. 21)

Teniendo en cuenta estas fases, la investigación se ejecuta en cuatro fases: fase de diagnóstico que comprende en recopilación de información mediante el estudio de campo y el análisis de los resultados, esta fase permite conocer la realidad que existe. En la segunda fase, se exponen los basamentos teóricos que sustentan la propuesta, en la fase siguiente, se analizan los aspectos que hacen viable la propuesta; culminando con la cuarta fase en la cual se realiza el diseño de la propuesta.

Todas las fases antes descritas son necesarias para ejecutar la investigación y solventar una situación determinada mediante el procesamiento de información.

Diseño de la Investigación

La investigación se enfoca hacia el diseño de campo, por extraer los datos reales aportados por la población en estudio; también por entenderse como una investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, o problema de un contexto determinado, Hurtado (2012), aunado a ello Arias (2006:31), reseña “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurre el hecho”. Cuando se refiere a investigación de campo, se entiende como investigaciones científicas, no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables reales y cotidianas.

Por otra parte la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) hace mención a la misma como el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlo, interpretarlo, entender su naturaleza, explicar sus causas y efectos haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación.

Enfoque de la Investigación

Es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. También, implica la aplicabilidad de un instrumento para la obtención de datos, los cuales se basan en realizar preguntas específicas y de estas respuestas de los participantes -encuestas-, se obtienen muestras numéricas con las que el podrá generalizar los resultados a una población mayor que a la muestra acotada que ha utilizado para recabarlos, Hernández; Fernández y Baptista. (2006).

Población

Se define según Hernández; Fernández y Baptista. (1998:204), como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” así mismo Sabino, (2005:45), hace mención a ella como “es la totalidad de elementos a estudiar, en los cuales concuerdan una serie de características factibles de procesar, dando origen a los datos de investigación, también se le llama universo por cuanto abarca a todos los sujetos de estudio”. Además, se puede considerar como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes a las cuales se les puede hacer extensiva una misma situación. Por ello, se hace mención a la población de estudio considerada. La misma se encuentra integrada por la totalidad de 197 vigilantes.

Muestra

Ésta expresa la condición extensiva de una realidad mayor en un número accesible de candidatos al estudio, tal como lo refiere Hernández; Fernández y

Baptista (1998), la muestra es un subgrupo de la población, pretendiéndose que el mismo sea el reflejo fiel del universo poblacional. Así también Arias (2012:83), plantea que “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” Por lo tanto, se calculará la muestra debido a que la población total es considerablemente grande para el tipo de investigación y fines de los objetivos, que según los planteamientos, se decide aplicar la fórmula de Sierra Bravo (1989) para poblaciones finitas, la cual permite determinar del total de la población, la muestra adecuada. Por otra parte, la muestra se conformará utilizando el muestreo no probabilístico, que consiste en la selección a los elementos que integran la muestra, sin poseer probabilidad alguna de ser o no incluidos en ella, si no de “causas relacionadas con las características de la investigación” ; y se considera la estadística del muestreo aleatorio simple sin remplazamiento, que según Seijas (1981:89) plantea que “las unidades pueden salir solo una vez seleccionadas, ya que al serlo quedarán excluidas del espacio muestral”, es decir, al ser seleccionado el elemento (vigilante) al que se le aplicará la encuesta éste quedará excluido de la próxima selección. Por ende;

$$\text{Se tiene: } n = \frac{4 \cdot N \cdot p \cdot q}{(E^2 \cdot (N-1) + 4 \cdot p \cdot q)}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: probabilidad de éxito = 50%

q: probabilidad de fracaso = 50%

E^2 : error seleccionado por el investigador (10)

4: constante

Aplicación

$$n = \frac{4 \cdot N \cdot p \cdot q}{(E^2 \cdot (N-1) + 4 \cdot p \cdot q)}$$

$$n = \frac{4 \cdot 197 \cdot 50 \cdot 50}{10^2 \cdot (196-1) + 4 \cdot 50 \cdot 50}$$

$$n = (4 \cdot 197 \cdot 50 \cdot 50) / 100 * (196) + 4 \cdot 50 \cdot 50$$

$$n = 1970000 / 29600$$

$$n = 66,554$$

El total de la población es de 197 vigilantes, pertenecientes a la Dirección de Servicios de Prevención y Seguridad del Núcleo Universitario “Rafael Rangel” de la Universidad de los Andes, y al aplicar la fórmula de Sierra Bravo, para el cálculo de la muestra con un error de 10 asignado por el investigador, arrojó que la muestra se encontrará conformada por 66,554 - (67 aproximado) vigilantes, a los cuales se les aplicará el instrumento de recolección de datos.

Técnicas e Instrumento para la Recolección de Datos

Las técnicas según Arias, (2006:35). “son las distintas formas de obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos o en relación con un tema en particular”. Para esta investigación la técnica utilizar será la encuesta, la cual es definida por Hernández; Fernández y Baptista. (2003:299), como “aquella que permite determinar las opiniones, actitudes, preferencias y percepciones con respecto a hechos educativos por personas de interés para la investigación”, esta debe estar respalda por un instrumento de recolección de información que para fines de la presente estará representado por el cuestionario que podría definirse, como un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a una situación, fenómeno o temática sobre el cual se requiere obtener información, Hurtado, (2006).

Validez

La validez del instrumento se realiza con el propósito de verificar a través de un panel de expertos, si éste cumple con los parámetros y exigencias para recabar la información requerida por el estudio. Para Hernández; Fernández y Baptista. (2002:349), “la validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende pedir”, estando Hurtado (2006) en concordancia a ello aunque también especifica que existen varios tipos de valides como lo son por criterios, constructo y

contenido. En tal sentido y como el presente estudio es proyectivo y el análisis a llevar a cabo se enfoca al área descriptiva.

Para la validez del instrumento que se aplicará en esta investigación se utilizará la validez del contenido, por cuanto ésta evalúa el nivel en que el instrumento comprende efectivamente todos escenarios donde ocurre el hecho medido; por ende el instrumento es suministrado al juicio de tres (3) expertos de la Universidad de Los Andes, los cuales emitieran su opinión con respecto a las preguntas y diseño, tomando en consideración: a) La correspondencia de los ítems – objetivos. b) La clara redacción de los ítems. c) Pertinencia del instrumento. d) Suficiencia del número de ítems para el logro de los objetivo. En virtud del juicio de los expertos se procede a la aplicación del cuestionario que según Arias (2012:79) sostiene que “la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación, es decir, las interrogantes consultarán solo aquello que se pretende conocer o medir”

Confiabilidad

La confiabilidad para Hernández; Fernández y Baptista, (2006:44), “existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad” éstos pueden oscilar entre cero (0) que significa nula confiabilidad, y uno (1), representa un máximo de confiabilidad. También, es la capacidad que posee el instrumento de medición para alcanzar los mismos resultados cada vez que sea aplicado en las mismas condiciones. Para los efectos de su medición, se utiliza la fórmula expuesta por Chávez (2004) sobre el coeficiente Alfa Crombach:

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Dónde:

K = Número de ítems

s_i^2 = varianza de los puntajes de cada ítem

s_t^2 = varianza de los puntajes totales

Desarrollo:

$$r_{tt} = \frac{12}{12-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

$$r_{tt} = \frac{12}{12-1} \left[1 - \frac{3,22}{20,77} \right]$$

$$r_{tt} = \frac{12}{11} \left[1 - \frac{3,22}{20,77} \right]$$

$$r_{tt} = 1,09 \cdot 0,84$$

$$r_{tt} = 1,02 * 0,84 = 0,92$$

Tal como se evidencia la confiabilidad da como resultado 0,92 que indica que es confiable puesto que está en los parámetros establecidos de 0,80 y 1,00. Por tanto, para determinar la confiabilidad en este caso, se aplicó el instrumento a una población con características semejantes a la muestras de estudio, 67 vigilantes pertenecientes a la Unidad de Vigilancia de la ULA-NURR. Al tabular el instrumento de acuerdo a la puntuación dada por el investigador a las categorías del cuestionario quedando de la siguiente manera: uno (1) para Siempre, dos (2) Casi Siempre, tres (3) Algunas Veces, cuatro (4) Casi Nunca y cinco (5) Nunca.

Procesamiento y Análisis de la Información

Los datos obtenidos a través de la entrevista mediante el cuestionario, fueron analizados tomando en consideración aspectos de la estadística descriptiva, la cual consiste en analizar y representar a un conjunto de datos, con el fin de describir

apropiadamente las características de este. Danke en Hernández, Fernández y Baptista (1998:117) plantea que “busca especificar las propiedades, las características y perfiles importantes de personas... que se someta a un análisis”.

Por otra parte, este análisis es muy básico y hay una tendencia a generalizar a toda la población, por lo que fue necesario llevar a cabo el siguiente proceso:

- Cada uno de los ítems se codifica
- Se construyen tablas de frecuencia, tomando en cuenta la respuesta de cada ítems
- Se presenta el análisis y discusión de la teoría de la información obtenida de los resultados
- Finalmente se presentan gráficamente.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de la aplicación del cuestionario a los integrantes de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel” de la Universidad de Los Andes. En tal sentido, el instrumento contó con doce (12) preguntas, éstas fueron validadas por el juicio de tres (03) expertos de la Universidad de Los Andes, estructuradas y aplicadas con la finalidad de indagar la necesidad que presentan los vigilantes de poseer un programa de capacitación, que les oriente de manera efectiva al desempeñar sus funciones e incrementar sus conocimientos.

Por otra parte, las mismas se presentan de forma gráfica para hacer su lectura más cómoda y significativa para los interesados en conocer a cerca de las mismas. Durante el análisis de los resultados, se codifican los ítems y se procede a realizar los cuadros estadísticos, tomando en cuenta las alternativas de respuesta, la frecuencia y el porcentaje al tabular los datos; de acuerdo a los resultados que arroja el cuestionario aplicado a sesenta y siete (67) integrantes de la Unidad de Vigilancia.

Igualmente es necesario señalar que la representación de los datos se hizo por medio de gráficos de torta, para luego hacer el análisis estadístico respectivo. Es oportuno aclarar que el instrumento –cuestionario- ofreció alternativas (Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca, Nunca) de respuesta donde los encuestados podrían marcar solo una opción, por tanto, se totaliza la frecuencia y el porcentaje en función de respuestas obtenidas.

Tabla 1

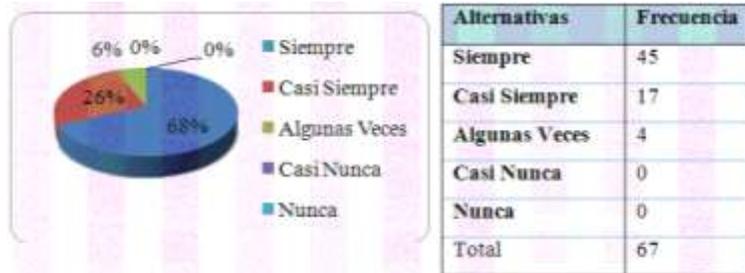
Dimensión: Elementos del programa de capacitación

Indicador: Inducción

Ítems 1

¿Considera usted qué recibir inducción antes de iniciar a ejercer un cargo es importante?

Imagen N° 1



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados:

Los resultados obtenidos evidencian como el personal encuestado manifiesta estar de acuerdo en un 68% que Siempre es importante la Inducción al cargo que se pretende desempeñar, esto en acuerdo con Chiavenato, (2007) donde hace referencia a que la inducción es considerado como un programa de integración, el cual consiste en proporcionar a los nuevos empleados el entrenamiento inicial, que tiene por finalidad familiarizarlos con la organización.

Mientras que un 26% manifestó que Casi Siempre ésta es importante para desempeñar las funciones correspondiente, por otra parte, un porcentaje menor 6% declaró que solo Algunas Veces es importante la Inducción para poder desempeñar las funciones del cargo que desempeñará; al respecto, Almeida, (2000) manifiesta que un correcto proceso de inducción laboral pretende atender los deseos de sus clientes con excelencia, maximizando la satisfacción. Es por ello que se necesita que el personal tenga una adecuada adaptación y conocimiento de su rol dentro de la organización mediante el proceso de inducción para hacer más agradable este proceso.

Tabla 2

Dimensión: Elementos del programa de capacitación

Indicador: Entrenamiento al puesto

Ítems 2

¿Considera usted qué recibir entrenamiento al puesto que desempeña de forma frecuente le permitirá desempeñarse mejor?

Imagen N° 2



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados:

Los resultados arrojados por la encuesta, concerniente al entrenamiento al puesto, demuestran que un grupo considerable de vigilantes representando un 60% de los encuestados exponen que el entrenamiento de forma frecuente Siempre les permitirá desempeñarse mejor, por lo que se cita lo expuesto por Mondey y Noe, (1997:4) “las compañías que ofrecen productos de más alta calidad son las que van un paso adelante, pero lo único que mantendrá la ventaja es el calibre de la gente que esté en la organización”, puesto que el entrenamiento al puesto es considerado como la educación profesional que busca adaptar al trabajador ha determinado cargo.

Mientras que el 25% plantean que Casi Siempre se puede lograr este resultado, en tal sentido, García, (2001), hace alusión al entrenamiento como la transmisión de conocimientos específicos al personal, relativos al trabajo, es decir, entrenarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionarles nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de sus puestos. Pero el 15% restante manifiesta que solo Algunas Veces esto es posible, ya que también depende de la forma como se perciba dicho proceso, esto último contradice de forma cabal lo planteado por

Ramírez, (2014:6) ya que éste hace referencia al entrenamiento al puesto como “un método probado, sistemático y práctico para orientar a una persona sobre cómo hacer su trabajo correctamente”, apoyado a su vez por el postulado de Lawrence Appley (s.f) en Ramírez, (2014:1) donde especifica que “el ser humano necesita recibir instrucción sencilla e inteligente sobre lo que se espera que haga, cómo lo puede hacer y qué constituye un trabajo bien hecho”.

Tabla 3

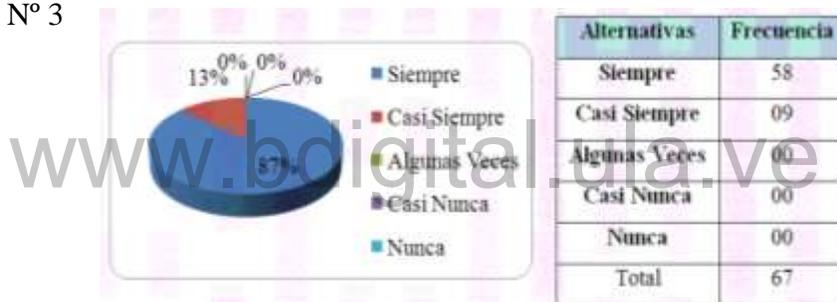
Dimensión: Elementos del programa de capacitación

Indicador: Desarrollo profesional

Ítems 3

¿Considera usted qué recibir desarrollo profesional, permitirá ser más eficiente en el ejercicio de sus funciones?

Imagen N° 3



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados:

El desarrollo profesional, como una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades personales u organizacionales, que experimenta cada individuo para realizarse en su trabajo, son algunas de las necesidades excepcionales para muchas personas que se planifican para desarrollar una carrera administrativa. Los resultados obtenidos en la encuesta, manifiestan como la mayoría de los encuestados consideran que recibir desarrollo profesional Siempre les permitirá ser más eficiente en el ejercicio de sus funciones, ya que se encuentra representado por el 87% de ellos, según el Ministerio de Salud Pública (2008:4), “el desarrollo de capital humano se forja en un proceso continuo y simultáneo de capacitación, dirigido a alcanzar conocimientos,

multihabilidades y valores en los trabajadores”, éste proceso asegura la formación del trabajador durante su vida laboral.

Sin embargo, el 13% restante comparten de cierta forma su opinión, ya que para éstos el desarrollo profesional Casi Siempre les permitirá desarrollar de manera adecuada su formación, concordando con Davis, (1998:208) ya que hace referencia al desarrollo profesional como “las actividades de desarrollo, que ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales”.

Tabla 4

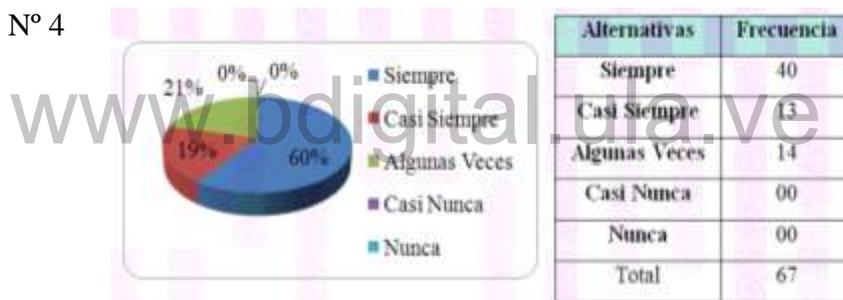
Dimensión: Elementos del programa de capacitación

Indicador: Desarrollo profesional

Ítems 4

¿Considera usted que recibir desarrollo profesional, permitiría propiciar el desarrollo de nuevas habilidades?

Imagen N° 4



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados:

Como ya se mencionó, el desarrollo profesional es considerado como una fase de crecimiento, que permite desempeñar eficientemente las funciones de un cargo y necesario para cubrir ciertas especificaciones, sin embargo, los resultados que arrojó la encuesta relacionándolo con el desarrollo de nuevas habilidades, declaran una diferencia reducida entre las opiniones, evidenciándose un margen solo del 2% entre los que consideran que, Casi Siempre y Algunas Veces, 19% y 21% respectivamente, el desarrollo profesional permitiría propiciar al trabajador el desarrollo de nuevas habilidades. Por su parte, Mate (1999) en Fernández (2002:2) plantea un punto de

vista alternativo a estos, ya que “los directivos de recursos humanos deben emprender acciones que aseguren la asignación de tareas retadoras y de mayor responsabilidad”, esto con la finalidad de asegurar la evolución de su personal hacia un mejor desempeño.

En cambio el 60% opina que recibir desarrollo profesional Siempre propicia el desarrollo de nuevas habilidades, respaldado por las etapas que señala Fernández (2002) en su modelo de desarrollo profesional; 1) modelo de ciclo de vida; 2) modelo basados en la organización y, 3) modelo del patrón de dirección, permitiendo desarrollar y/o ampliar las habilidades que ponen en práctica cada trabajador, es decir, es un esfuerzo organizado y formalizado que tiene una mayor duración que la formación, y debe verse desde el punto de vista organizacional como una estrategia.

Tabla 5

Dimensión: Elementos del programa de capacitación

Indicador: Adiestramiento

Ítems 5

¿Considera usted que recibir adiestramiento, permite mejorar sus destrezas?

Imagen N° 5



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados:

El adiestramiento es uno de los procesos mediante el cual las organizaciones pueden mejorar las destrezas de sus empleados. Además, el propósito de éste es “aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en su comportamiento” Chiavenato, (2002:386). Éste postulado, se sustenta con las

opiniones de los vigilantes, estando respaldado por el 90% de los encuestados donde manifiestan que recibir adiestramiento Siempre permite mejorar sus destrezas.

Entretanto el 10% restante consideran que, Casi Siempre las mejora, orientando al empleado sobre las características propias del trabajo a lo que Alles, (2005:308) define como “un proceso de aprendizaje”. Cabe destacar que en toda organización, el recurso humano es elemental para llevar a cabo sus objetivos, para ello es necesario que este recurso esté adiestrado desde el punto de vista profesional, técnico, moral y cultural.

Tabla 6

Dimensión: Elementos del desempeño laboral

Indicador: Retribuciones

Ítems 6

¿Considera usted que recibir retribuciones mejorará su desempeño laboral?

Imagen N° 6



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados

Para Chiavenato, (2009), las retribuciones se refiere a la compensación o recompensa que un individuo recibe a cambio de realizar tareas dentro de la organización, las respuestas aportadas por los miembros de la Unidad de Vigilancia encuestados, arrojaron solo dos opciones de las cuatro alternativas en relación a la pregunta, la mayoría, el 88% opina que recibir retribuciones Siempre mejorará su desempeño laboral, respaldo lo expuesto por R. Wayne y otros. (1997:406) ya que

éstos plantean que “el pago es uno de los mejores medios para motivar a las personas y estimular la producción”. Mientras que el 12% restante opinó que Casi Siempre se puede mejorar, es decir, y generalizando las respuestas el personal de la Unidad de Vigilancia considera a las retribuciones como una estrategia precisa para lograr tal fin, ya que éste espera recibir una contribución por el esfuerzo y tiempo invertido para satisfacer una necesidad.

Tabla 7

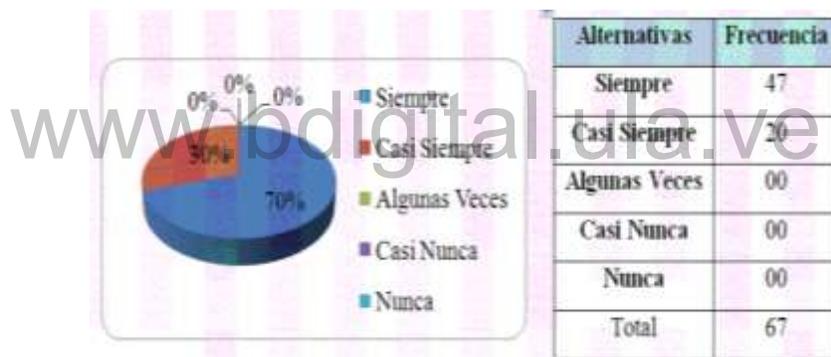
Dimensión: Elementos del desempeño laboral

Indicador: Satisfacción Laboral

Ítems 7

¿Considera usted qué tomar en cuenta sus habilidades, para ejercer las distintas funciones de su cargo permite incrementar la satisfacción laboral?

Imagen N° 7



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados:

La satisfacción laboral, como fundamento organizacional es de vitalidad para cada trabajador, ya que es a través de ella que se obtienen mejores resultados. Así pues, que cada trabajador encuestado de la Unidad de Vigilancia, aunque en distinto porcentaje 30% y 70% consideran que Algunas Veces y Siempre respectivamente, tomar en cuenta sus habilidades permite incrementar la satisfacción laboral y por ende la personal. Por lo que se afirma lo expuesto por Chiavenato, (2000:393) pues

éste plantea que “un alto nivel de satisfacción en el trabajo produce un efecto positivo en la capacidad productiva de la persona”.

También es necesario acotar lo planteado por Robbins (1996:181) ya que concuerda con Chiavenato (ob.cit) cuando presenta a la satisfacción laboral “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo... una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

Tabla 8

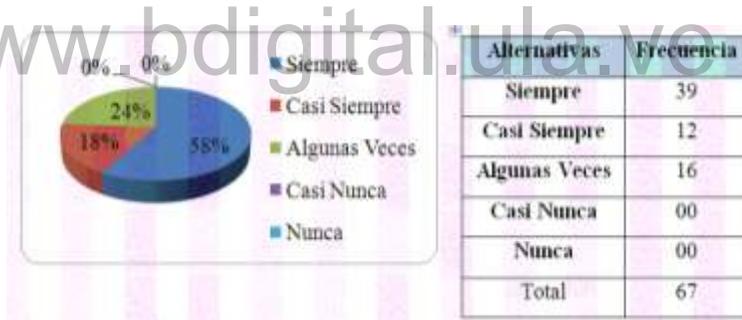
Dimensión: Elementos del desempeño laboral

Indicador: Competencias

Ítems 8

¿Considera usted qué recibir material teórico por parte de la institución, donde se evidencien las competencias requeridas para el desempeño del cargo, permite ejercer de mejor manera sus funciones?

Imagen N° 8



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados

El conocer las competencias que se requieren para desempeñar eficientemente un cargo son fundamentales para poder ejercerlo, y es por ello que cuando se desconocen se cae en el vicio de errar al ejecutar las actividades que corresponden. Los encuestados manifestaron diversas opiniones y posturas con respecto a esta pregunta y a la importancia que le otorgan al hecho de conocer a través de material teórico las competencias que se requieren en el cargo que desempeñan.

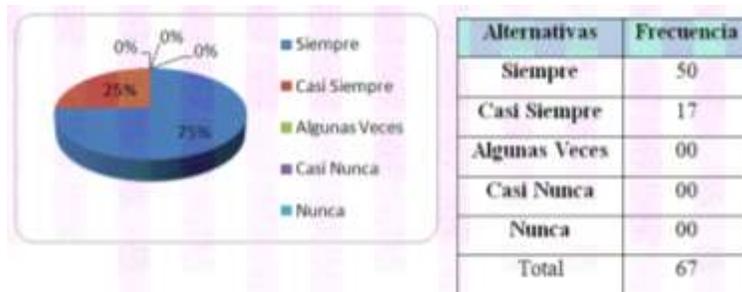
El 58% del personal expresó que Siempre es necesario recibir material teórico donde se evidencien las competencias requeridas, esto concuerda con la definición planteada por Roe, (2002) en Roe, (2003:4) donde define las competencias como “una capacidad aprendida para realizar adecuadamente una tarea, funciones o rol”, por otra parte, un 18% declaró que Casi Siempre recibir este tipo de material permite ejercer de mejor manera las funciones ya que establece la información que cada trabajador debe conocer para aumentar eficientemente la ejecución de las mismas.

Roe, (ob. cit: 5): enfatiza que “la presencia de un alto nivel de competencias es prerequisite para la buena ejecución de las funciones, ello no garantiza la adecuada ejecución”, ya que depende de la importancia que el trabajador le asigne y la actitud con la que se asuman las nuevas competencias, como sucede en el caso del 24% restante de los encuestados, donde expresaron que Algunas Veces solo a través de este material se puede ejercer correctamente las funciones.

Tabla 9
 Dimensión: Elementos del desempeño laboral
 Indicador: Desarrollo (Educación)
 Ítems 9

¿Considera usted qué recibir de parte de la institución capacitación (cursos) permite incrementar su desarrollo?

Imagen N° 9



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados:

El proceso que se lleva a cabo mediante la capacitación del personal permite incrementar el rendimiento del mismo, apoyados en la adquisición de las competencias requeridas para tal fin, el personal encuestado manifestó en un 75% que mencionado proceso Siempre permite el incremento su desarrollo, mediante el cual, los trabajadores adquieren diversas competencias para alcázar una meta fijada, como lo puede ser, lograr un mejor desempeño en su puesto de trabajo, Whitehill y Arthur en Chiavenato, (2007). Además el 25% restante concuerdan al expresar que con éste Casi Siempre se incrementa el desarrollo, Arias, y Heredia, (2006:505) manifiestan que “en toda organización debe existir un proceso de formación, capacitación y desarrollo de los recursos humanos que permita adecuar y absorber el desarrollo tecnológico, la creación de nuevos productos, servicios y la transformación constante de la propia empresa”,

www.bdigital.ula.ve

Por otra parte, para incrementar el desarrollo del personal es necesario impulsar la capacitación como función indispensable del departamento de recursos humanos de las organizaciones como lo establece García, (2001: 3), “incrementar el liderazgo tanto individuales como de grupos... crear programas de comunicación..., cambios de cultura organizacional, resaltan la importancia de la administración del RRHH y una de las actividades principales de esta función es la capacitación”.

Tabla 10

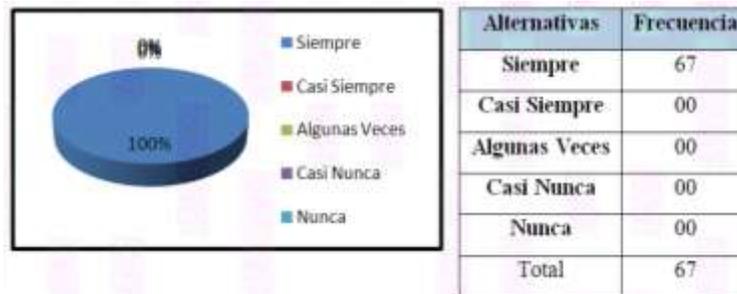
Dimensión: Elementos del desempeño laboral

Indicador: Motivación

Ítems 10

¿Considera usted que recibir motivación de parte de los supervisores incrementa la oportunidad de proponer nuevas formas de ejercer eficientemente sus funciones?

Imagen N° 10



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados:

La motivación como parte fundamental de la teoría de los dos factores funciona acorde en todas las organizaciones, ya que es a través de ésta que se puede mantener a un trabajador activo y dispuesto a aprender, su valoración personal influye positivamente en su desempeño, cuando es auspiciado por la motivación que reciben, tanto de superiores como de sus iguales y/o subordinados, en referencia a las respuestas obtenidas en la encuesta, los trabajadores concuerdan en una 100% que recibir motivación de parte de los supervisores Siempre incrementa la oportunidad de proponer nuevas formas de ejercer eficientemente sus funciones.

Ahora bien, esos factores –motivacionales/higiénicos- , ejercen una amplia gama de sensaciones en los empleados que los direccionan a un actuar determinado, por otra parte, es importante señalar lo expuesto por Krech y Egerton en Chiavenato (2007:48) cuando menciona que “el ser humano gasta energía para lograrlo”, ya que se puede reseñar que la motivación funciona como una fuerza activa, que se traduce en palabras y deseos que impulsan al trabajador.

Tabla 11

Dimensión: Elementos del desempeño laboral

Indicador: Motivación

Ítems 11

¿Considera usted que recibir motivación de forma frecuente auspicia la satisfacción laboral?

Imagen N° 11



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados:

La motivación y el desempeño laboral son dos factores determinantes y dependientes uno del otro, con los que el personal de una organización se identifica, indistintamente a qué se dediquen, en vista que ambos al estar equilibrados permiten alcanzar mejores resultados. Según Gouws (1995) en Pérez (2011:26) señala que “los factores que motivan a los trabajadores son los mismos que contribuyen a la satisfacción con el lugar de trabajo y concluye que los empleados motivados generalmente también están satisfechos.

En la Unidad encuestada, no fue distinto, considerando que el 100% de los vigilantes manifestaron que recibir motivación de forma frecuente Siempre auspicia la satisfacción laboral. Es por ello que la motivación hace referencia a las predicciones que poseen los sujetos hacia la acción, mientras que la satisfacción es un estado placentero que surge de la percepción subjetiva que el sujeto tiene de su experiencia laboral en un momento determinado, Reeve, (1994).

Tabla 12

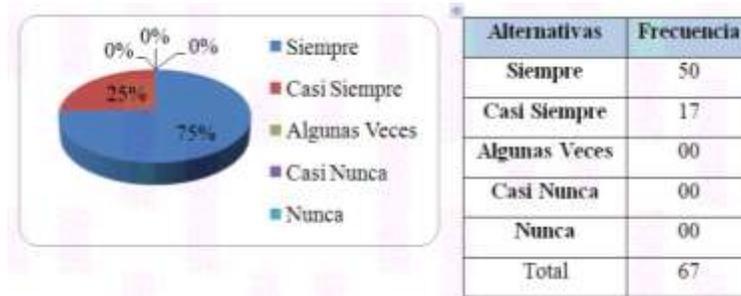
Dimensión: Elementos del desempeño laboral

Indicador: Clima organizacional

Ítems 12

¿Considera usted que recibir orientación continua, el clima organizacional dentro de la Unidad de Vigilancia será positivo?

Imagen N° 12



Fuente: Cálculos basados en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario al personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Análisis de los resultados:

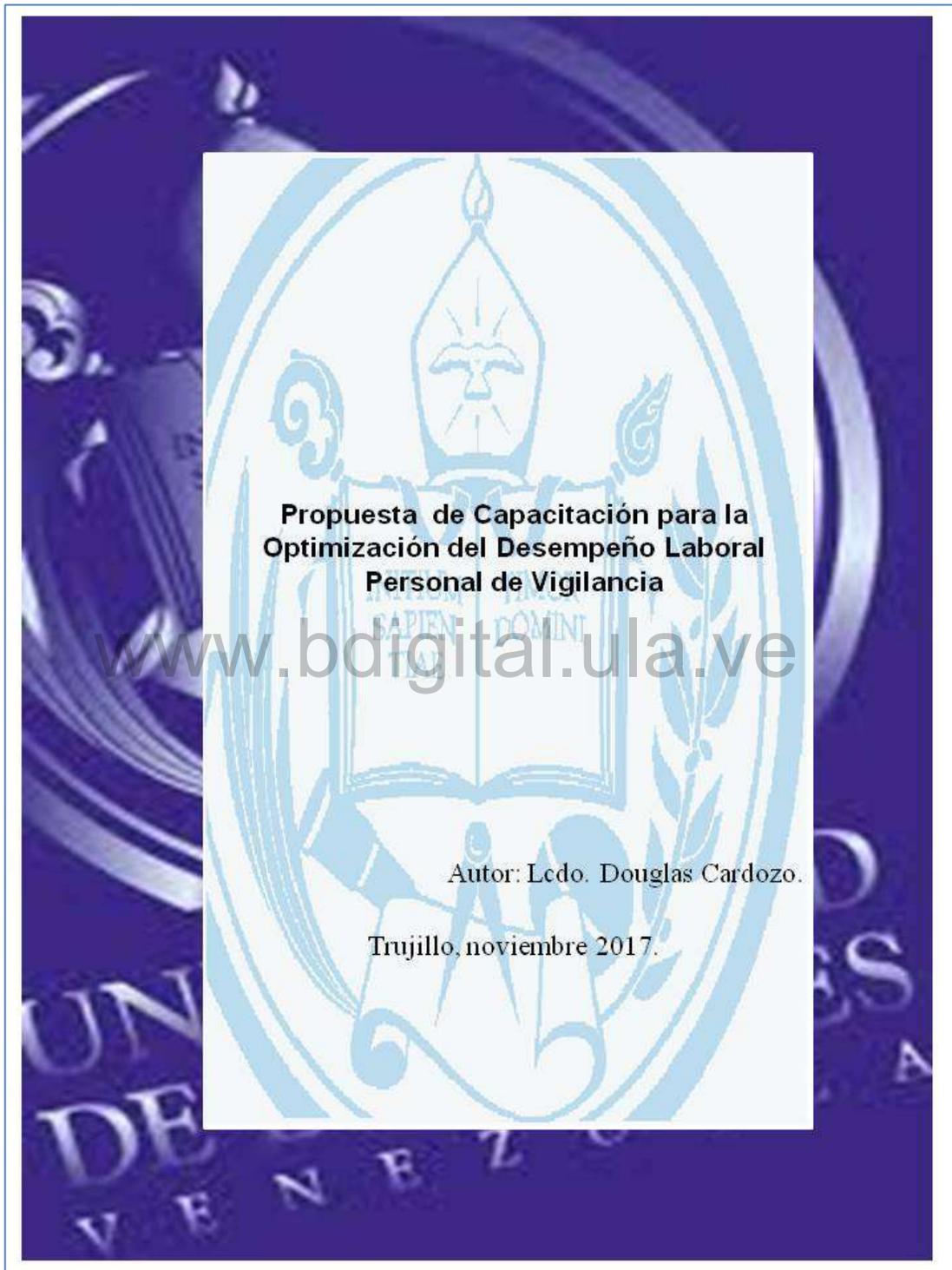
La condición del ambiente de trabajo es fundamental para cada trabajador, tomando en cuenta que es donde se desenvuelve cotidianamente, y amerita que sea acorde para las funciones que se desempeñan en el área. Pero no basta con que el ambiente -en relación a las instalaciones-, sea cómodo, también debe ser un ambiente de paz, que proporcione satisfacción a los trabajadores. Ahora bien y con respecto a las respuestas que aportaron los miembros de la Unidad de vigilancia, expresaron en un 75% que recibir orientación continua Siempre ayuda a mantener positivo el clima organizacional pero Chiavenato, (2007:87) difiere de ello puesto que “el clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes”, es decir, abarca muchos más factores.

Ahora bien, el 25% restante considera que Casi Siempre se logra ese resultado ya que el comportamiento de un trabajador no es resultado de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que tenga el trabajador sobre ellas, es decir, el clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros, Litwin & Stringer (1968).

CAPÍTULO V LA PROPUESTA

En el siguiente apartado se presenta la propuesta con el propósito de efectuar la capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”, en el cumplimiento de sus funciones, para el año 2017, el programa en cuestión se elaboró basado en las necesidades encontradas en el personal antes mencionado.

Los miembros de la Unidad de Vigilancia de la ULA- NURR, al responder el cuestionario permitieron poder desarrollar la propuesta con la finalidad de brindar soluciones a los problemas con los que se enfrentan en su desenvolvimiento laboral. La misma está compuesta por: su portada, índice reglamentario, una presentación, su justificación, cinco unidades temáticas a ser estudiadas, Nociones generales sobre la Universidades, Nociones generales sobre el Cargo, Redacción de Informes, Primeros auxilios y Técnicas de Resolución de Conflictos. También se anexa un apartado con la estrategia y medios de evaluación con los que un capacitador podría determinar la eficiencia de la misma; además de una serie de sugerencias bibliográficas para ampliar los conocimientos.

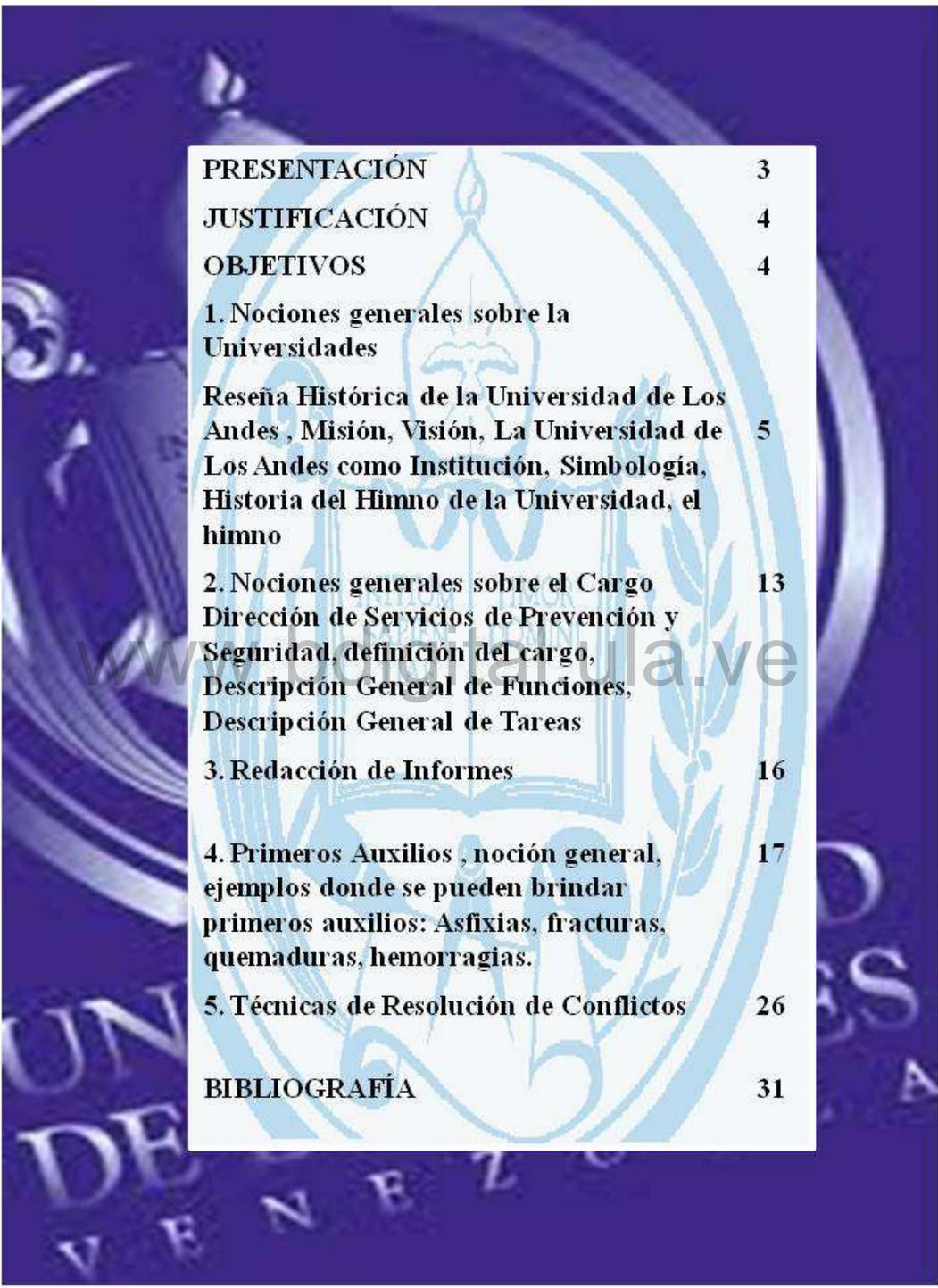


**Propuesta de Capacitación para la
Optimización del Desempeño Laboral
Personal de Vigilancia**

www.bdigital.ula.ve

Autor: Lcdo. Douglas Cardozo.

Trujillo, noviembre 2017.



PRESENTACIÓN	3
JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVOS	4
1. Nociones generales sobre la Universidades	
Reseña Histórica de la Universidad de Los Andes , Misión, Visión, La Universidad de Los Andes como Institución, Simbología, Historia del Himno de la Universidad, el himno	5
2. Nociones generales sobre el Cargo Dirección de Servicios de Prevención y Seguridad, definición del cargo, Descripción General de Funciones, Descripción General de Tareas	13
3. Redacción de Informes	16
4. Primeros Auxilios , noción general, ejemplos donde se pueden brindar primeros auxilios: Asfixias, fracturas, quemaduras, hemorragias.	17
5. Técnicas de Resolución de Conflictos	26
BIBLIOGRAFÍA	31

PRESENTACIÓN

El presente programa tiene como finalidad, proporcionar información de interés al personal de vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel” de la Universidad de Los Andes, Trujillo – Venezuela, para reforzar y/o actualizar el conocimiento que posean tanto de su lugar de trabajo como de la historia de la organización, hecho éste fundamental para comprender el por qué, de lo que hoy existe.

Así pues, manifiesta diferentes apartados diseñados estratégicamente basados en el diagnóstico realizado para tal fin. Se presentan las características generales que permitirán al vigilante adoptar nociones concretas para desempeñarse eficientemente. También, con el mismo se proyecta orientar al trabajador en las funciones a desempeñar, aportando información precisa, por lo que la inducción se considerada parte fundamental de la bienvenida a un trabajador a la organización. Auspiciando en él motivación y adaptación al medio en el que se desempeñará.

Las características y/o información aquí presentadas son consideradas de valor cultural y profesional para el trabajador; lo que se manifestará con su actuar y puesta en práctica. Este programa no debe verse como un todo, en vista de que es el inicio de una fase de proyectos que permitirán lograr diversas experiencias, tanto para el trabajador como para su diseñador.

JUSTIFICACIÓN

La capacitación, considerada como estrategia es fundamental para el proceso de actualización del personal de cualquier organización. A su vez presenta características precisas sobre los temas que se pretenden tratar, que fundamentalmente surgen de un diagnóstico del entorno laboral, promovido por el manifiesto de algunas deficiencias reflejadas en las funciones realizadas por los trabajadores.

Objetivo General

Implementar la capacitación como estrategia para la optimización del personal de vigilancia en el cumplimiento de sus funciones.

Objetivos Específicos

- Establecer la información básica necesaria sobre la organización donde trabaja.
- Indicar las funciones que deben ser cumplidas por el personal de vigilancia.
- Fomentar el ejercicio práctico de primeros auxilios en el área de trabajo.
- Auspiciar la lectura crítica como medio de apoyo para la resolución de conflictos.

1. Nociones generales sobre la Universidades

1.1. Reseña Historica de la Universidad de Los Andes

Los orígenes de la Universidad de Los Andes se remonta al año de 1785, cuando Fray Juan Ramos de Lora, primer obispo de Mérida, funda en esta ciudad una casa de educación para los jóvenes con vocación por la carrera sacerdotal donde se les impartiría clases de religión, lengua latina y moral. Dos años después esta casa fue convertida en Seminario Tridentino y en 1789 se le dio el título de Real Colegio Seminario de San Buenaventura. En 1806, ya consolidado el instituto, el rey Carlos IV lo autoriza para conferir grados mayores y menores en Filosofía, Teología y Cánones, como si fuera una universidad, aunque no le otorga tal categoría.



Fray Juan Ramos de Lora
El 21 de Septiembre de 1810 la

Junta Superior que gobernaba en Mérida le otorga al Seminario el ansiado Título de "Real Universidad de San Buenaventura de Mérida de los Caballeros". En 1812 un gran terremoto destruye la ciudad y al año siguiente el Seminario-Universidad es trasladado a Maracaibo donde comienza a funcionar en 1815 sólo como Seminario. En 1821 el Seminario-Universidad retorna a Mérida. En 1824 a la Universidad se le da la denominación de Academia de Mérida (también le dicen Colegio de Mérida), pero se impone el nombre de Universidad de Mérida. En 1832 el gobierno nacional ordena la redacción de los primeros estatutos de esta Universidad, con lo cual Seminario y Universidad quedan separados igualmente, aunque quedan funcionando en el mismo edificio. El 21 de septiembre de 1872 el Presidente Antonio Guzmán Blanco decreta la extinción de los Seminarios en todo el territorio venezolano y la entrega de sus bienes a las escuelas de artes y oficios que se establezcan.

1. Nociones generales sobre la Universidades

Al entregar el Seminario en 1875 el edificio donde funcionaba, la Universidad de Mérida tuvo que desalojar y mudarse a otro inmueble, pero en 1877 el gobierno del General Francisco Linares Alcántara ordena el retorno de la Universidad a su antigua sede la cual le es traspasada definitivamente.

El 24 de septiembre de 1883, estando de nuevo Guzmán Blanco en la presidencia de la República ordena la venta de todos los bienes de la Universidad de Mérida, con lo cual ésta se arruina y pasa a depender completamente del presupuesto del Estado. En esa misma fecha el gobierno le cambia el título a la Universidad de Mérida por el de Universidad de Los Andes. En 1904 el gobierno del General Cipriano Castro le da la denominación de Universidad Occidental y en 1905 se le restituye, ahora sí definitivamente, su denominación actual de Universidad de Los Andes.

MISIÓN: La Universidad de Los Andes es fundamentalmente una comunidad de intereses

espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre, abierta a todas las corrientes del pensamiento universal.

Es una Institución Nacional de Educación Superior, pública y autónoma, al servicio de la Nación y le corresponde colaborar en la orientación de la vida de la región andina y del país mediante su contribución intelectual en el esclarecimiento de los problemas y el desarrollo de los potenciales regionales y nacionales, realizando una función rectora en la educación, la cultura, las artes y la ciencia, como parte del Sistema Nacional de Educación Superior.

Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar, enseñar y difundir el saber científico, tecnológico y humanístico, mediante la investigación, el desarrollo, la innovación, la docencia y la extensión, organizándose funcionalmente dentro de una estrecha coordinación con las demás instituciones del sistema a nivel nacional y de la región

1. Nociones generales sobre la Universidades

andina, con el fin de formar los equipos profesionales y técnicos que juzgue necesarios para el desarrollo y progreso de la Nación y la Región. La Universidad de Los Andes tiene como ámbito de acción la Región Andina que incluye a los Estados Mérida, Táchira y Trujillo, teniendo su sede principal en la ciudad de Mérida y Núcleos en las ciudades de Trujillo y San Cristóbal, pudiendo desarrollar sus actividades en otras regiones del país cuando su competencia sea requerida o su propia iniciativa lo amerite.

VISIÓN: La Universidad de Los Andes es una institución en permanente proceso de cambio, transformación, crecimiento y desarrollo, fundamentada en la cultura de calidad y excelencia, la planificación, la multidisciplinaridad e interdisciplinaridad y el liderazgo corporativo; con estructura dinámica, descentrada y flexible, cuya autonomía académica, investigativa y de extensión propende al desarrollo del conocimiento y a la solución de problemas del entorno.

La Universidad de Los Andes como Institución:

La Universidad de Los Andes es una universidad nacional autónoma, financiada por el Estado. Comprende un área de 360.719 m². Distribuidos a lo largo de los tres Estados Andinos, además de las extensiones de la Facultad de Medicina que se encuentran en las ciudades de Guanare, Valle de La Pascua y Barinas.

La Universidad cuenta con 11 Facultades, 3 Núcleos y una Extensión, su instrucción es impartida en idioma español, con un régimen de estudio por semestre, en la mayoría de sus carreras. Los estudios impartidos abarcan diversas áreas de conocimiento, tales como: Ciencias Básicas, Ingeniería, Arquitectura y Tecnología, Ciencias del Agro y del Mar, Ciencias de la Salud, Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales, Humanidades, Letras y Artes. Las actividades de docencia son a nivel de Pregrado y Postgrado, además son complementadas con programas de investigación, cultura y extensión.

1. Nociones generales sobre la Universidades

1.2. Simbología de la Universidad de Los Andes

El escudo fue creado bajo el rectorado de Mas y Rubí en 1868. La visión

para su creación se divide en el simbolismo de las palabras y el simbolismo de las cosa. Es necesario mencionar que todos los objetos a describir conforman un todo, que se resumen en la Misión de la Universidad:

□ **LA MITRA:** Ubicada en la parte superior del libro, representa el origen obispal de la ULA.

□ **LA LLAMA:** simboliza los más elevados misterios de la sabiduría, entre ellos el temor a Dios. Además la luz que genera conocimiento, que es algo esencial en toda universidad.

□ **LA PALOMA:** simboliza el Espíritu Santo, simboliza además la paz y la armonía necesarias para la diversidad creadora de nuestra casa de estudios, simboliza el alma del justo que es lo que busca formar la universidad, en

cuyos espacios esta desperdigada la justicia distributiva, por eso el justo es compañero de viajes del científico y del humanista.

□ **LAS CINTAS:** Ellas significan el triunfo o recompensa a un acto de valor y sacrificio como es, por ejemplo, la conquista de una carrera universitaria; simbolizan además el éxito de la lucha por la libertad y la ciencia tan consustanciales con la universidad. Simbolizan que el poder obispal, poder espiritual, descansa en el libro.

□ **EL LIBRO ABIERTO:** Simboliza la ciencia y la sabiduría, simboliza la revelación del conocimiento y de la memoria. Una universidad sin memoria no existiría. El libro es abierto porque no conserva secretos, la ciencia no lo deja cerrar; es abierto porque su contenido es aprehendido, captado con lucidez y sin mezquindad, por quien lo escruta y lee.

1. Nociones generales sobre la Universidades

- ❑ **EL BÁCULO:** Al lado derecho del libro está un báculo que simboliza la fe cristiana. Su forma de gancho o semicírculo representan el poder celestial sobre la tierra. Pero aquí el báculo significa especialmente el báculo del Obispo
- ❑ **EL BASTON Y LA ANTORCHA:** El bastón simboliza el sostén de la marcha del peregrino; también la autoridad rectoral, además al tutor, al profesor indispensable en el proceso de iniciación a la enseñanza universitaria. La antorcha y su luz aluden principalmente a la voluntad de buscar la verdad como una de las tareas fundamentales de la universidad; también significa avanzar en condiciones adversas venciendo las sombras. También, simboliza el relevo generacional en la universidad.
- ❑ **EL CATALEJO:** Nos dice que no hay verdad que no pueda ser descubierta por muy lejana que esté. Simboliza la investigación científica que vence la apariencia; también la altura del conocimiento, la rueda del tiempo que permite develar los misterios de la ciencia.
- ❑ **EL GLOBO TERRAQUEO:** Simboliza universo, patria, patrimonio, tierra prometida del saber y de la verdad, la casa de Dios, donde caben todos los que sueñan con alcanzar la luz del conocimiento. Expresa la universalidad, de allí su raíz *universitas*. El globo además simboliza el pensamiento universal, donde caben todas las ideas.
- ❑ **EL COMPAS:** El compas en el centro, simboliza la rectitud, la regla, el método, la medida del espíritu y su poder sobre lo material. Obsérvese que el compas esta abierto tan solo en 45 grados, lo cual significa que la materia del conocimiento no esta completamente dominada y por tanto la investigación científica es inagotable.

1. Nociones generales sobre la Universidades

- ❑ **EL PERGAMINO:** El pergamino simboliza el conocimiento revelado, el conocimiento sin secreto, la idea del saber, del Currículo necesario sin lo cual no hay universidad, simboliza el logro del correspondiente título profesional que otorga la universidad en pergamino. Además, simboliza la eternidad de la palabra escrita.
- ❑ **EL LAUREL:** Simboliza la inmortalidad. Los romanos creían que el laurel evitaba los rayos y los truenos que simbolizan el poder de la muerte. Algo de eso es la universidad: aquí no se anida el complejo de la muerte, la universidad es utopía, donde quiera que esté y todo utopía combate la muerte.
- ❑ **LA PALMA:** Es emblema de anuncio de cambios, de un nuevo evangelio, de una nueva mentalidad, como lo hizo Jesús cuando entró en Jerusalén, y ese mismo sentido tienen en la universidad, por eso esta casa de estudio no es un pueblo de fantasmas que viven en del

pasado. En el centro del libro, aparece un escrito, un proverbio bíblico: INTIUM SAPIENTIAE TIMOS DOMI “el inicio de la sabiduría es el temor a Dios”. Sabiduría se entiende, en términos judaico - cristiano, como el comienzo a la entrada de la fe.

El temor a Dios es el temor al todo Poderoso que es roca y cimiento de todos los mundos, incluyendo de la sabiduría, ante la cual todas las cosas que existen nada son ante Él o son poca cosa. Este proverbio significa además que Dios no puede ser despreciado del mundo de la ciencia y las humanidades, y por muy poderoso que se crea un profesor o un estudiante universitario. El círculo unifica los símbolos, le da sentido e intuición a los mismos, le da simultaneidad, sensación de Universidad como estructura, como totalidad, como unidad. Es el ser de la universidad. La línea interrumpida, significa la perfección, la eternidad, el ciclo continuo del eterno retorno.

1. Nociones generales sobre la Universidades

1.3. Historia del Himno de la Universidad

La creación del Himno de la Universidad de Los Andes se remonta a 1947. La Dirección de Cultura de la Universidad, para ese entonces, bajo la Dirección del Dr. Rafael Gallegos Ortiz, abrió un concurso entre los miembros de la comunidad universitaria para seleccionar el Himno de la Universidad de Los Andes. Los Profesores Luis Noguera Molina, Luis Espinetti Dini y Luis Espinel fueron los integrantes del jurado que tuvo la responsabilidad de seleccionar el ganador de ese concurso. Se buscaba un Himno cuya letra y armonía musical representara dignamente a nuestra ilustre Universidad.

La letra salió de la pluma del Bachiller Juan Rojas, tovarreño de nacimiento y estudiante de la Facultad de Ciencias Médicas y la música fue inspiración del maestro ejidense Rafael Rivas. Hoy en día el Himno de la Universidad de Los Andes es un símbolo,

motivo de orgullo para la Institución, todo estudiante universitario debe memorizarlo y cantarlo con hidalguía en todos los actos que se realicen en nuestra comunidad universitaria y en todos aquellos lugares donde nuestros estudiantes representan a la ULA.

El Himno es una composición poética integrada por una estrofa del Coro y cuatro estrofas que pertenecen a las Voces o Solos como los llama el autor, es un símbolo para la Universidad de Los Andes, mentoria composición para la identificación espiritual de nuestra casa de estudios.



1. Nociones generales sobre la Universidades

1.4. Himno de la Universidad de Los Andes

Coro

Cantemos estudiantes el himno clamoroso. Con la vibrante estrofa de empuje y libertad... Cantemos decididos, con tono vigoroso. A la serrana altiva nuestra UNIVERSIDAD

I

Santuario de ideales donde la lucha esgrime. Sus portentosas armas con fin derrocador... Donde el sudor es sangre y el corazón no gime. Para alcanzar la cima con paso vencedor

II

La ciencia nos señala los horizontes nuevos. La libertad nos brinda su más bello ideal... Y en cada poda surge un brote de renuevos. Que ensanchan a la Patria con el aire triunfal

III

En esta Casa Madre la juventud respira. El aire y el aliento, cariño fraternal... Se forjan esperanzas con definida mira. Buscando siempre el cause de la meta final.

IV

Con juveniles voces te ofrecemos el canto que simboliza estudio con voluntad y ardor... La sierra fija en el norte y tú nos das el manto. Para seguir pujantes con paso triunfador



2. Nociones generales sobre el Cargo

2.1. Dirección de Servicios de Prevención y Seguridad

Actualmente dirigida por el Lic. *Leonardo Sánchez*, la Dirección cumple con el servicio de prevención, protección, resguardo y seguridad a la Comunidad Universitaria y público en general, e igualmente la custodia de los bienes muebles e inmuebles de la institución, mediante el diseño, aplicación y coordinación de políticas, planes, programas de carácter preventivo; de acuerdo a las necesidades que la realidad determine, a fin de generar las condiciones necesarias que mejoren la calidad de vida dentro de las Instituciones de la Universidad de los Andes, contando para ello con el compromiso de las Autoridades Universitarias, Decanos y Directores en la evaluación constante, control y ejecución de las acciones según los lineamientos y políticas de seguridad. Cabe resaltar que la Dirección de Servicios de Prevención y Seguridad, está adscrita al Rectorado de la Universidad de Los Andes.

Misión. Mejorar la calidad de vida de la Comunidad Universitaria y público en general, mediante la prestación del servicio de Protección y Seguridad, resguardo de las Instalaciones y Bienes, así como del desarrollo, implementación y mantenimiento de políticas, normas, planes y programas continuos de prevención, control y atención de emergencias, haciendo uso del recurso humano más calificado y aplicando herramientas tecnológicas que genere una cultura de seguridad preventiva.

Vision :Ser una Dependencia reconocida por su compromiso, honestidad, colaboración, preservación del orden y la paz en el Recinto Universitario, con un potencial humano capacitado y responsable, integrado a la comunidad con la firme convicción de brindar un servicio de excelencia y calidad en todo lo que se relaciona con el resguardo de los bienes institucionales, a través del desarrollo de una plataforma tecnológica de avanzada y políticas preventivas de seguridad, protección, preparación y atención de

2. Nociones generales sobre el Cargo

emergencias; permitiendo de esta manera reducir la incidencia delictiva; y proporcionar una mejor calidad de vida a la Comunidad Universitaria.

Valores:

Compromiso: Disposición a actuar con responsabilidad y perseverancia para el cumplimiento de los objetivos

Orden y Honestidad: Observancia del marco legal y de los métodos de trabajo, comportamiento ético y honrado del personal que labora en la Dirección.

Colaboración: Vocación para trabajar en equipo, contribuyendo al alcance de las metas.

2.2. Definición del Cargo

Identificación

TITULO DEL CARGO:

Vigilante

CÓDIGO: 10011

GRADO: 4

Descripción General de Funciones:

El Vigilante debe cumplir con las normas de seguridad

establecidas y debe utilizar los medios necesarios para garantizar el resguardo y custodia de los mismos.

Además, son responsables de que se cumplan con las siguientes pautas:

a. Durante fines de semana, días feriados y/o recesos vacacionales sólo podrán hacer uso de las instalaciones universitarias aquellas personas que figuran en la lista de autorizaciones suscrita por la autoridad de la dependencia.

b. Si el personal universitario va a retirar algún material, equipo, entre otros; debe tener la orden de salida suscrita por el Director o la Autoridad de su dependencia, a su vez el vigilante debe solicitar una copia, registrando la novedad en el libro.

c. En caso de advertir cualquier irregularidad debe comunicarse inmediatamente con el Departamento de Operaciones, a los fines de que se tomen las acciones pertinentes al caso.

2. Nociones generales sobre el Cargo

- d. Durante los recorridos debe verificar el estado de puertas, ventanas, cerraduras y áreas de posible acceso, confirmando que estén correctamente aseguradas.
- e. Al momento de hacer la entrega y recepción de la guardia debe hacer el recorrido interno y externo de la dependencia, pues, en caso de la omisión de este procedimiento se hace responsable de cualquier pérdida que pueda suscitarse en la misma.
- Descripción General de Tareas**
- a. Efectúa recorridos continuos por las instalaciones de la organización y sus adyacencias.
- b. Controla la entrada y salida de vehículos, personas, materiales y equipos de la organización.
- c. Verifica que los seriales de materiales, equipos, herramientas y mobiliario que salen de la organización coincidan con la orden de salida respectiva.
- d. Revisar el estado físico de las unidades automotoras, una vez que estas llegan a la organización después de haber sido utilizadas para algún recorrido extraordinario. (Reportar ante la Unidad de Transporte anomalías detectadas en los autobuses).
- e. Efectúa llamadas telefónicas a los cuerpos de Seguridad en caso de ser necesario.
- f. Facilita las llaves de los salones y departamentos a profesores y estudiantes que lo requieran.
- g. Utiliza radio contacto para comunicarse por claves con el personal de vigilancia.
- h. Impide desórdenes o alteraciones del orden público.
- i. Participa activamente en operativos de seguridad y vigilancia.
- j. Llena reportes periódicamente de las tareas asignadas.
- k. Informa a los superiores mediante informes diarios de su actividad ejecutada durante el servicio.
- l. Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada...

3. Redacción de Informes

3.1. Noción General: el informe es un escrito breve que describe la realidad de un hecho presenciado y/o investigado. Puede considerarse como una herramienta que manifiesta lo inherente a una situación específica; su propósito general consiste en informar claramente los acontecimientos que se han desarrollado.

Una de las características que lo define es la versatilidad de su formato y estructura, pues se pretende que la escritura sea concisa, selectiva, objetiva, y clara, lo que la conllevaría a ser también sencilla. Conviene no perder de vista al lector –a quien se esta dirigiendo- y preguntarse si será capaz de seguir los razonamientos del informe.

Para comprender la veracidad de esta herramienta, se mencionan algunos de los ejemplos sobresalientes acerca del uso de este medio de comunicación como lo son; los informes médicos, informes legales e informes de investigación.

En todo momento es necesario contar con un medio factible para poder dar a conocer las experiencias o situaciones que acontecen en el diario devenir

laboral, por otra parte, para confeccionar el informe de forma correcta, hace falta más que utilizar un lenguaje claro y preciso; por lo que existen diversas pautas básicas para su estructuración, mencionadas a continuación:

- Escribir con claridad y precisión. Debe adaptarse a quien se dirige.
- Presentar la información de manera equilibrada, lógica y estructurada de acuerdo a los acontecimientos que se pretenden dar a conocer.
- Proporcionar información precisa y verificable, tener a la mano pruebas que respalden las interpretaciones manifiestas.
- Obviar las abreviaturas y términos ambiguos que le resten sentido a la idea que se pretende declarar.
- Desarrollar las ideas organizadamente, presentar una introducción, desarrollo y cierre respectivo, contentivos sobre la situación que se pretende informar.

3. Redacción de Informes

3.1. Noción General: el informe es un escrito breve que describe la realidad de un hecho presenciado y/o investigado. Puede considerarse como una herramienta que manifiesta lo inherente a una situación específica; su propósito general consiste en informar claramente los acontecimientos que se han desarrollado.

Una de las características que lo define es la versatilidad de su formato y estructura, pues se pretende que la escritura sea concisa, selectiva, objetiva, y clara, lo que la conllevaría a ser también sencilla. Conviene no perder de vista al lector –a quien se esta dirigiendo- y preguntarse si será capaz de seguir los razonamientos del informe.

Para comprender la veracidad de esta herramienta, se mencionan algunos de los ejemplos sobresalientes acerca del uso de este medio de comunicación como lo son; los informes médicos, informes legales e informes de investigación.

En todo momento es necesario contar con un medio factible para poder dar a conocer las experiencias o situaciones que acontecen en el diario devenir

laboral, por otra parte, para confeccionar el informe de forma correcta, hace falta más que utilizar un lenguaje claro y preciso; por lo que existen diversas pautas básicas para su estructuración, mencionadas a continuación:

- Escribir con claridad y precisión. Debe adaptarse a quien se dirige.
- Presentar la información de manera equilibrada, lógica y estructurada de acuerdo a los acontecimientos que se pretenden dar a conocer.
- Proporcionar información precisa y verificable, tener a la mano pruebas que respalden las interpretaciones manifiestas.
- Obviar las abreviaturas y términos ambiguos que le resten sentido a la idea que se pretende declarar.
- Desarrollar las ideas organizadamente, presentar una introducción, desarrollo y cierre respectivo, contentivos sobre la situación que se pretende informar.

4. Primeros Auxilios

4.1. Noción General: Son la ayuda básica y necesaria que se le otorga a una persona que ha sufrido algún tipo de accidente, hasta la llegada de un médico o profesional paramédico que se encargue de la situación, esto con el fin de preservar la vida del paciente.

Los principales casos que requieren asistencia de primeros auxilios son asfixia, fractura, quemaduras y hemorragias, por mencionar algunas. Antes de mencionar las acciones a tomar en cualquiera de los casos up supra se debe tener en cuenta lo siguiente:

Contrólate: antes que nada debes mantener la calma; de esta forma podrás actuar rápida y efectivamente para ayudar al lesionado. Pero influye la magnitud del daño, el pronóstico de supervivencia y las secuelas.

Seguridad personal: para proporcionar una buena ayuda es fundamental estar libre de riesgos. Por ello, es importante que evalúes la escena donde ocurrió el accidente. De esta forma garantizas tu propia

seguridad física y la de los demás.

Evalúa al lesionado: debes verificar el estado general del paciente, estado de conciencia, condición respiratoria y circulatoria. Posteriormente, toma al paciente por los hombros, agita levemente y pregunta si se encuentra bien. Con esta primera evaluación identificas si las lesiones ponen en riesgo la vida del paciente.

Signos vitales: estas son las señales que indican la presencia de vida. Cuenta los latidos, las pulsaciones y las respiraciones en 30, 20 o 15 segundos y multiplícalo por 2, 3 o 4 respectivamente, de esta forma obtendrás el total de respuestas por minuto.

-Frecuencia Respiratoria por minuto:

- Recién nacidos: alrededor de 44 respiraciones
- Niños (de 1 a 6 años): 18-30 respiraciones
- Pre-adolescentes(10-15 años): 20-30 respiraciones
- Adolescentes (16-20 años): 18-26 respiraciones
- Adultos: 12-20 respiraciones

4. Primeros Auxilios

Ancianos mayores de 65 años:
12-28 respiraciones.

Ancianos mayores de 80 años:
10-30 respiraciones.

A continuación se presentan diversos ejemplos donde se pueden brindar primeros auxilios:

1. **Asfixias:** La asfixia o ahogo se presenta cuando alguien tiene muchos problemas para respirar debido a que alimento, un juguete u otro objeto está obstruyendo la garganta o tráquea (vías respiratorias).

Causas:

La asfixia puede ser provocada por cualquiera de las siguientes circunstancias:

Comer demasiado rápido, no masticar bien los alimentos o comer con prótesis dentales que no están bien ajustadas

Consumir alcohol (incluso una pequeña cantidad afecta el estado de conciencia)

Estar inconsciente y broncoaspirarse con vómito

Inhalar objetos pequeños (niños pequeños)

Lesión en la cabeza y la cara (por ejemplo, la hinchazón, el sangrado o una deformidad pueden causar asfixia).

Problemas para tragar luego de un accidente cerebrovascular

Agrandamiento de las amígdalas o tumores del cuello y la garganta.

Problemas con el esófago.

Síntomas:

Cuando un niño mayor o un adulto se está asfixiando, a menudo se agarran la garganta con la mano. Si la persona no lo hace, esté atento a estos signos de peligro:

Incapacidad para hablar.

Dificultad para respirar.

Respiración ruidosa o sonidos chillones muy agudos al inhalar.

Tos débil e improductiva.

Piel morada.

Pérdida del conocimiento si la obstrucción no se alivia.

4. Primeros Auxilios

Primeros auxilios

Primero pregunte: ¿Se está asfixiando? ¿Puede hablar? NO aplique primeros auxilios si la persona está tosiendo con fuerza y puede hablar. Una tos fuerte puede desalojar el objeto. Aliente a la persona a seguir tosiendo con el fin de desalojar el objeto.

Si la persona no puede hablar o está teniendo problemas para respirar, usted debe actuar rápidamente para ayudar a la persona. Puede llevar a cabo los empujones abdominales, los golpes en la espalda o ambos.

Para realizar los empujones abdominales (la maniobra de Heimlich):

- Párese detrás de la persona y rodéela con los brazos por la cintura. Para un niño, es posible que deba hincarse.
- Forme un puño con una mano. Coloque el puño por el lado del pulgar justo encima del ombligo de la persona, bien por debajo del esternón.
- Agarre el puño firmemente con la otra mano.
- Realice una compresión rápida hacia arriba y hacia adentro con el puño.
- Verifique si el objeto ha salido.
- Continúe con dichas compresiones hasta que el objeto salga o la persona pierda el conocimiento.



4. Primeros Auxilios

Si la persona se desmaya o pierde el conocimiento:

- Bájela al suelo.
- Llame al número local de emergencias (como el 911 en los Estados Unidos) o solicítele a alguien que lo haga.
- Comience a realizar RCP. Las compresiones de tórax pueden ayudar a desalojar el objeto.



Si observa algo que está obstruyendo las vías respiratorias y este objeto está suelto, trate de retirarlo. Si el objeto está atorado en la garganta de la persona, NO intente sujetarlo. Hacerlo puede empujar el objeto más adentro de la vía respiratoria.

¿Qué no se debe hacer?

- NO intervenga si la persona está tosiendo con fuerza, si

puede hablar o es capaz de inhalar y exhalar adecuadamente. Pero esté listo para actuar de inmediato si los síntomas empeoran.

- NO abra a la fuerza la boca de la persona para intentar sujetar y sacar el objeto si la persona está consciente. Realice empujones abdominales y/o golpes de espalda para intentar expulsar el objeto.

*** Para prevenir la asfixia:**

- Coma lentamente y mastique bien los alimentos.
- Constate que las prótesis dentales estén bien ajustadas.
- No tome demasiado alcohol antes o durante la comida.
- Mantenga los objetos pequeños fuera del alcance de los niños pequeños.

4. Primeros Auxilios

2. Fracturas: Es una ruptura, generalmente en un hueso. Si el hueso roto rompe la piel, se denomina fractura abierta o compuesta.

Causas: Generalmente ocurren por accidentes automovilísticos, caídas o lesiones deportivas. El exceso de uso puede provocar fracturas por estrés, que son fisuras muy pequeñas en el hueso, entre otras.



Síntomas:

- Dolor intenso
- Deformidad: La extremidad se ve fuera de lugar
- Hinchazón, hematomas o dolor alrededor de la herida
- Problemas al mover la extremidad

Debe obtener ayuda médica de inmediato ante una fractura. Tal vez tenga que usar un yeso o una férula. Algunas veces es necesario usar cirugía para colocarles placas, clavos o tornillos y así mantener el hueso en su lugar.

Primeros Auxilios

Atienda todas las heridas antes de colocar una férula (tablilla) o un cabestrillo. Si usted puede ver hueso en el sitio lesionado, llame al número local de emergencias (171) o al hospital local para pedir consejos.

Cómo hacer un Cabestrillo:

1. Busque un pedazo de tela de unos 5 pies (1.5 metros) de ancho en la base y al menos 3 pies (1 metro) de largo a los lados. (Si el cabestrillo es para un niño, se puede usar un tamaño más pequeño).
2. Corte un triángulo de un pedazo de esta tela. Si no tiene tijeras a la mano, doble un cuadrado de un pedazo de tela grande en forma diagonal formando un triángulo.
3. Coloque el codo de la persona en el extremo superior del triángulo y la muñeca en la mitad a lo largo de su borde inferior. Lleve las 2 puntas libres hacia arriba alrededor de la parte frontal y posterior del mismo hombro o del hombro opuesto.

4. Primeros Auxilios

5. Ajuste el cabestrillo para que el brazo descansa de manera cómoda, con la mano más alta que el codo. El codo debe estar doblado en un ángulo recto.
6. Ate el cabestrillo al lado del cuello y forre el nudo para su comodidad. Si el cabestrillo se colocó correctamente, el brazo de la persona debe descansar de manera cómoda contra el pecho con las puntas de los dedos expuestas.



Otros consejos:

- Si no tiene materiales ni tijeras para hacer el cabestrillo triangular, puede hacer uno empleando un abrigo o una camisa.
- También se puede hacer un cabestrillo empleando un cinturón, una cuerda, una enredadera o una sábana.
- Si se debe inmovilizar el brazo lesionado, ate el cabestrillo al cuerpo con otro

trozo de tela envuelto alrededor del pecho y amarrado al lado que no está lesionado.

- De vez en cuando, revise si el cabestrillo está apretado y ajústelo si es necesario.

¿Qué no se debe hacer?

NO trate de enderezar una parte del cuerpo lesionada, a menos que la piel se vea pálida o azulada, o que no haya pulso.

3. Quemaduras: es una lesión en los tejidos del cuerpo causada por el calor, sustancias químicas, electricidad, el sol o radiación. Las escaldaduras por líquidos calientes y vapor, los incendios en edificios y los líquidos y gases inflamables son las causas más comunes de las quemaduras. Otro tipo de quemadura es la causada por inhalación de humo o partículas tóxicas.

Clasificación:

- Quemaduras de primer grado (superficiales).** Las quemaduras de primer grado afectan únicamente la epidermis o capa externa de...

4. Primeros Auxilios

5. Ajuste el cabestrillo para que el brazo descansa de manera cómoda, con la mano más alta que el codo. El codo debe estar doblado en un ángulo recto.
6. Ate el cabestrillo al lado del cuello y forre el nudo para su comodidad. Si el cabestrillo se colocó correctamente, el brazo de la persona debe descansar de manera cómoda contra el pecho con las puntas de los dedos expuestas.



Otros consejos:

- Si no tiene materiales ni tijeras para hacer el cabestrillo triangular, puede hacer uno empleando un abrigo o una camisa.
- También se puede hacer un cabestrillo empleando un cinturón, una cuerda, una enredadera o una sábana.
- Si se debe inmovilizar el brazo lesionado, ate el cabestrillo al cuerpo con otro

trozo de tela envuelto alrededor del pecho y amarrado al lado que no está lesionado.

- De vez en cuando, revise si el cabestrillo está apretado y ajústelo si es necesario.

¿Qué no se debe hacer?

NO trate de enderezar una parte del cuerpo lesionada, a menos que la piel se vea pálida o azulada, o que no haya pulso.

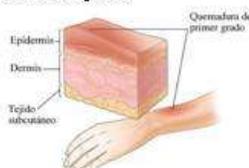
3. Quemaduras: es una lesión en los tejidos del cuerpo causada por el calor, sustancias químicas, electricidad, el sol o radiación. Las escaldaduras por líquidos calientes y vapor, los incendios en edificios y los líquidos y gases inflamables son las causas más comunes de las quemaduras. Otro tipo de quemadura es la causada por inhalación de humo o partículas tóxicas.

Clasificación:

- Quemaduras de primer grado (superficiales).** Las quemaduras de primer grado afectan únicamente la epidermis o capa externa de...

4. Primeros Auxilios

la piel. El sitio de la quemadura es rojo, doloroso, seco y sin ampollas. Las quemaduras leves del sol son un ejemplo. Es raro el daño de largo plazo al tejido y generalmente consiste de un aumento o disminución del color de la piel.



Primeros Auxilios

1. Refresque (enfrie) la quemadura. Ponga la parte afectada bajo un chorro de agua fría por cerca de cinco minutos
2. Cubra la quemadura. Cubra el área afectada con un vendaje limpio que no se pegue a la quemadura. Esto ayuda a disminuir el riesgo de infección y alivia el dolor.
3. Proteja la quemadura. Mantenga el sitio de la quemadura limpio, lávalo suavemente con agua y jabón.

☐ **Quemaduras de segundo grado (espesor parcial).** Las quemaduras de segundo

grado involucran la epidermis y parte de la capa de la dermis de la piel. El sitio de la quemadura se ve rojo, con ampollas y puede estar inflamado y ser doloroso.



Primeros Auxilios

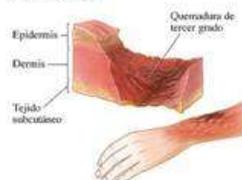
1. Sumergir la quemadura en agua. Inmediatamente después de sufrir una quemadura, es importante sumergirla en agua fría durante al menos 15 minutos.
2. Aplicar una crema con antibióticos. Las cremas o ungüentos ayudarán a tratar la quemadura y mantener el dolor bajo control. Cubrir la quemadura.
3. Para poder tratar una quemadura de segundo grado, debes cubrirla con un paño seco y sin adhesivo como la gasa. Sujeta la gasa con cinta y ponte una limpia todos los días.
4. Buscar atención médica

4. Primeros Auxilios

Quemaduras de tercer grado (espesor total). destruyen la epidermis y dermis y pueden dañar el tejido subcutáneo. La quemadura puede verse blanca o carbonizada. La zona afectada pierde sensibilidad.

Causas: En la mayoría de los casos, las quemaduras de tercer grado de espesor total son causadas por lo siguiente:

1. Un líquido hirviendo
2. Piel que entra en contacto con un objeto caliente durante un periodo extendido de tiempo
3. Llamas de un incendio
4. Una fuente de electricidad
5. Una fuente de productos químicos



Primeros Auxilios

1. Lavar con agua hervida o mineral fría.
2. Cubrir con gasa.
3. Llamar de inmediato a Emergencias Médicas o llevar a un centro

asistencial. No espere.

Nota: Nunca arranque la ropa que se ha pegado a la piel. No utilizar remedios ancestrales como untar chocolate, dentífrico, telaraña, aceite, petróleo, etc.

❑ **Quemaduras de cuarto grado.** Las quemaduras de cuarto grado también dañan los huesos, los músculos y los tendones subyacentes. No hay sensación en la zona, ya que las terminales nerviosas han sido destruidas.



4. Hemorragias: es la salida de sangre de los vasos sanguíneos como consecuencia de la rotura de los mismos.

❑ Clasificación

Según su naturaleza pueden ser:
Internas.
Externas.
Provenientes de orificios naturales

4. Primeros Auxilios

Según su procedencia:

Arteriales: color rojo vivo, con flujo intermitente y gran presión.

Venosas: color rojo oscuro, con flujo continuo.

Capilares: flujo a partir de puntos microscópicos que confluyen.

La gravedad de un paciente con hemorragia dependerá de:

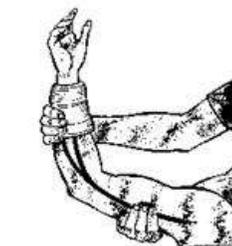
1. La velocidad con que se pierde la sangre.
2. El volumen sanguíneo perdido.
3. La condición previa del paciente: Edad, enfermedades concurrentes, medicamentos que utiliza, etc.

Primeros auxilios en caso de hemorragias externas:

Presión directa en la herida con apósitos estériles o tela limpia.



Elevación del miembro afectado por encima del nivel del corazón



Si la hemorragia no cesa, hacer compresión arterial.



Como medida extrema, aplicar un torniquete. Si la zona herida no lo permite, presione fuertemente con sus dedos, la arteria responsable de la hemorragia.



5. Técnicas de Resolución de Conflictos

El conflicto: Es un proceso que se inicia cuando se involucran una o más personas – compañeros de trabajo- y una de las partes percibe que la otra afecta o puede afectar un proceso que considera importante. También, es una confrontación entre individuos o grupos que perciben que la otra parte son amenazas hacia sus objetivos personales o laborales, esta percepción puede considerarse bajo dos ópticas, una negativa y destructiva o positiva y constructiva.

Siendo estas las razones fundamentales de dar cabida al conflicto propiamente, en tal sentido se pueden mencionar los niveles de conflictos que se pueden presentar en una organización:

Conflicto intergrupual: entendido como el comportamiento que se presenta cuando los participantes de la organización se identifican con diferentes grupos y perciben que los demás pueden obstaculizar la realización de sus metas.

Conflicto interpersonal: se

manifiesta cuando se presenta entre personas que tienen intereses y objetivos antagónicos. Generalmente involucra emociones.

Conflicto individual: hace referencia al conflicto que enfrenta una persona con sus propios sentimientos, opiniones, deseos y motivación contrarias e incompatibles.

Una parte importante del conflicto, es que de manera individual las personas involucran en todo momento las emociones que provocan la forma de actuar y decidir ante ciertas circunstancias, trayendo consigo los efectos del conflicto según Chiavenato:

Efectos benéficos:

1. Aumento de la cohesión del grupo
2. Innovación
3. Cambio en las relaciones entre grupos en conflicto

Efectos destructivos:

1. Frustración
2. Pérdida de energía
3. Disminución de la comunicación
4. Confrontación

5. Técnicas de Resolución de Conflictos

Procedimientos para Manejar el Conflicto Organizacional

Los conflictos son situaciones adversas que se generan entre compañeros de trabajos, promovidas por diversas situaciones como antes se planteó, ahora bien existen diferentes métodos que permiten abordarlos y solucionarlos efectivamente. Es por que se plantean cuatro etapas para expresar una especie de estructuración, estas son:

□ **Etapas de conocimiento:** En esta primera etapa, las partes involucradas reconocen que están ante una situación de conflicto, en virtud de que existe intereses encontrados, confrontación, tensión emocional, sienten que vulneran sus intereses y por supuesto se asume una postura de defensa como resultado.

□ **Diagnóstico:** Esta etapa debe establecerse la razón del conflicto; si tiene que ver con bienes materiales o intangibles como el honor o la reputación; si lo que está en juego son necesidades propiamente humanas como por

ejemplo el bienestar físico, emocional o la integridad física, la propiedad, entonces se trata de bienes materiales.

□ **Reducción del conflicto:** En esta parte del conflicto ambas partes acuerdan disminuir la carga emocional que conlleva la situación de diferencias a la vez que procuran el entendimiento de los aspectos que están produciendo el desacuerdo. En fin, hay la intención de producir el menor daño posible, para solucionar la situación sin generar males mayores.

□ **Solución del problema:** En esta parte del conflicto se usan distintas alternativas para la resolución del mismo y se establece en definitiva la dirección para plantear y acordar una solución que goce de la aceptación de las distintas partes que intervienen en la situación de desencuentro, pero que al fin ven un horizonte positivo de acuerdo satisfactorio.

□ **Acuerdo final:** En esta fase se implanta un criterio preciso sobre lo que consiste lo pactado entre las involucrados.

5. Técnicas de Resolución de Conflictos

Este proceso debe dejarse plasmado por escrito, donde las partes involucradas dejen constancia de los acuerdos que se establezcan como solución al conflicto.

El mismo debe ser firmados por los involucrados, el mediador y el supervisor inmediato o a quien éste designe para tal fin. Lográndose de esta forma cubrir con un grado de valor moral y legal el acuerdo al que se llegó, salvaguardando tanto a nivel interno u organizacional los acuerdos a los que se pudieran llegar. Los supervisores deberán invertir parte de su tiempo en diseñar nuevas metodologías de negociación teniendo en cuenta las experiencias suscitadas en el campus. Que a su vez permitirá controlar efectivamente las generación de nuevas situaciones conflictivas que pudieran originarse.

El objeto de mantener este proceso creativo de los supervisores admitirá el manejo adecuado de los mismos, en la medida en que se logre identificar correctamente los posibles conflictos que se

pudieran presentar, enriqueciendo la experiencia de resolución de conflictos eficientemente, para mantener una vida saludable en el trabajo que a su vez se manifiesta en un clima organización positivo.

Continuando con el desarrollo de este apartado, es necesario hacer mención a los Estilos de manejo del conflicto organizacional, que pueden considerarse como la forma en que se asumen. Cuando se hablan de estilos se pretende determinar el modo en que se asume y se soluciona un conflicto particular logrando que las partes involucradas salgan beneficiadas, y no exista un recelo más profundo con el pasar del tiempo.

Rahim y Bonoma (s.f), establecieron cinco estilos para abordar los diversos conflictos que se dan en el contexto organizacional a mencionar:

1. Estilo Integrador: Lo que lo caracteriza es el interés que se evidencia por los objetivos que persigue la otra parte como por los propios. Hay coincidencia en los fines de los involucrados:

5. Técnicas de Resolución de Conflictos

Ambos quieren una vía resolutiva que los beneficie a los dos.

2. **Estilo Complaciente:** Se manifiesta cuando se quiere mantener las relaciones y se trabaja o se es complaciente con la contraparte hasta el punto que se baja el interés por los objetivos propios. En cierto modo se asume una postura de sacrificio, en aras de evitar dañar la relación laboral o amistad de verse éstainvolucrada.

1. **Estilo Dominante:** Es todo lo opuesto al anterior. La meta a alcanzar es ser el triunfador del conflicto, o situación conflictiva, sin importar lo que cueste y a como dé lugar. Es claro que esta actitud por parte de los trabajadores resulta perjudicial para cualquier organización y para las relaciones futuras con la parte que resultare perdedora.

3. **Estilo Evitativo:** Es muy preciso y confiable, consiste en evitar el conflicto de cualquier manera, los

intereses propios son colocados en un segundo plano y el evitar la situación generadora de tensión pasa a tener el primer lugar. Y no por eso pasa a ser un cobarde.

4. **Estilo Comprometido:** Este estilo se presenta con una actitud más profesional ut supra, ya que no se parcializa hacia ninguno de los involucrados, es decir, no es del todo complaciente, no huye, no es dominante; pero mantiene interés en sus objetivos que son los mismos organizacionales; sin embargo, lo característico es que pretende una solución eficaz por la prontitud y la efectividad de la misma; lo lamentable es que no es indispensable que la resolutiva a la que se llegue tenga la conformidad ecuánime de las parte. Esto hace que la misma no sea la mejor opción, pero sí una centrada en el bien de la organización, y más si los involucrados poseen un sentido de pertenencia arraigado, con el que se puede suplir el malestar de

5. Técnicas de Resolución de Conflictos

no resultar triunfador ante el conflicto.

Para finalizar este apartado, es necesario mencionar por último pero no siendo menos importante, dos técnicas usuales en los procesos de resolución de conflicto:

1. La negociación: es una técnica pacífica, que se ejecuta a través de dos o más partes involucradas que dialogan cara a cara, analizando la situación y buscando un acuerdo que resulte mutuamente aceptable, para alcanzar así una solución a la diferencia. Pero es necesario que exista la disposición, voluntad y confianza para resolverlo mediante el diálogo. También puede ser entendida como un proceso dinámico, donde se establece la comunicación efectiva para generar una solución aceptable de las diferencias, la que se explicita en un compromiso.

Mediación: esta técnica al igual que la anterior se

considera pacífica, pero en ella interviene una persona o grupo que no es parte del conflicto, con el objeto de ayudar a las partes a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema, es decir, se caracteriza por la presencia de un tercero, con una visión precisa de su rol como mediador, y se asume con ese propósito, ya que debe ser imparcial y preciso al aportar soluciones que logren satisfacer a las partes.

Ejemplos característicos de esta práctica se manifiesta especialmente en diversos ámbitos: judicial, educacional, comunitario, familiar, donde ha arrojado buenos resultados.

Las técnicas antes mencionadas permiten con su buena y/o estratégica aplicación poder abordar los conflictos satisfactoriamente, que a su vez se manifiesta en los resultados que se obtengan con el abordaje de los conflictos que no establecen culpabilidades ni sanciones, sino busca un acuerdo, restablecer la relación y mantener un ambiente laboral saludable.

Simbología



Estrategias de Enseñanza y Evaluación

Es necesario acotar que la estrategia de enseñanza para esta propuesta es la lectura, por estar diseñada para que los miembros de la Unidad de Vigilancia puedan estudiarla en cualquier momento.

Pero se establecen diversas técnicas de evaluación pensadas en que un momento determinado se les pueda dar seguimiento por los supervisores a las actividades aquí propuestas.

Estrategia y Evaluación - Apartado 1. 2. 3.

Para los apartado 1. 2. y 3, se establece la aplicación de la lectura como estrategia de aprendizaje, siendo ésta la más idónea para impartir la información teórica relacionada a las nociones generales del cargo y la organización. La evaluación de los mismos se llevará a cabo mediante la redacción de un informe, siguiendo las pautas establecidas en el apartado 3 de este programa (página 14). Con ello se pretende evaluar la claridad con la que los participantes adquieren la

información y a su vez la comprensión lectora, analítica y sintáctica que poseen los participantes. El informe no debe ser superior a dos paginas de extensión. Cada parámetro se ponderara con una puntuación de 4 puntos siendo este el máximo valor para cada uno de ellos, y así sumar una calificación que va de cero (0) a veinte (20) puntos siendo ésta la más alta y muestra de excelencia al percibir la capacitación, en el nivel de lectura e información general del cargo.

Parámetros	≥0	≥0	≥0	≥0	≥0
Calificación puntos	≤4	≤4	≤4	≤4	≤4
Escribe con claridad y precisión.					
Presenta la información de manera equilibrada, lógica y estructurada.					
Proporcionar información precisa y verificable					
Obvia abreviaturas y términos ambiguos que le resten sentido a la idea que se pretende declarar					
Desarrolla las ideas organizadamente. Presenta introducción, desarrollo y cierre respectivo					
Totales					

Estrategia y Evaluación - Apartado 1. 2. 3.

Para los apartado 1. 2. y 3, se establece la aplicación de la lectura como estrategia de aprendizaje, siendo ésta la más idónea para impartir la información teórica relacionada a las nociones generales del cargo y la organización. La evaluación de los mismos se llevará a cabo mediante la redacción de un informe, siguiendo las pautas establecidas en el apartado 3 de este programa (página 14). Con ello se pretende evaluar la claridad con la que los participantes adquieren la

información y a su vez la comprensión lectora, analítica y sintáctica que poseen los participantes. El informe no debe ser superior a dos paginas de extensión. Cada parámetro se ponderara con una puntuación de 4 puntos siendo este el máximo valor para cada uno de ellos, y así sumar una calificación que va de cero (0) a veinte (20) puntos siendo ésta la más alta y muestra de excelencia al percibir la capacitación, en el nivel de lectura e información general del cargo.

Parámetros	≥0	≥0	≥0	≥0	≥0
Calificación puntos	≤4	≤4	≤4	≤4	≤4
Escribe con claridad y precisión.					
Presenta la información de manera equilibrada, lógica y estructurada.					
Proporcionar información precisa y verificable					
Obvia abreviaturas y términos ambiguos que le resten sentido a la idea que se pretende declarar					
Desarrolla las ideas organizadamente. Presenta introducción, desarrollo y cierre respectivo					
Totales					

Estrategia y Evaluación - Apartado 4.
Guía de evaluación - Efectividad de la capacitación para ser aplicadas por el capacitador

Responda a las siguientes interrogantes y marque con una X las que el participante indique:

1. ¿Cuáles serían las acciones a tomar antes de brindar primeros auxilios?	Controlarse ()	Evaluar la escena ()
	Evaluar al lesionado ()	Verificar los signos vitales ()
2. Indique cuántas frecuencias respiratorias por minuto presenta el lesionado de acuerdo a su edad.	Recién Nacidos 44 ()	Niños 1 a 6 años: 18 - 30 ()
	Pre-adolescentes 10 a 15 años: 20-30 ()	Adolescentes 16 a 20: 18 -26 ()
	Adultos menores de 65 años: 12-20 ()	Ancianos mayores de 65 años: 12-28 ()
3. ¿Mencione los tipos de lesiones se explican en la propuesta de capacitación y explique a que se refieren?	Asfixia ()	Fracturas ()
	Quemaduras ()	Hemorragia ()

Estrategia y Evaluación - Apartado 4.
Guía de evaluación - Efectividad de la capacitación para ser aplicadas por el capacitador.

Responda a las siguientes interrogantes y marque con una X las que el participante indique:

1. Responda si las causas a mencionar pueden originar asfixia	Comer demasiado rápido ()	Consumir alcohol ()
	Broncoaspirase con vomito ()	Agrandamiento de las amígdalas ()
2. Responda si los síntomas a mencionar pueden causantes asfixia	Tomarse el cuello con las manos ()	Incapacidad para hablar ()
	Dificultad para respirar ()	Respiración ruidosa ()
	Piel morada ()	Pérdida del conocimiento ()
3. Indique cuál sería la técnica de primeros auxilios aplicada si la persona se asfixia y no puede hablar?	Realizar empujones abdominales ()	Bajarla al suelo ()
	Ninguna ()	

Estrategia y Evaluación - Apartado 4.
Guía de evaluación - Efectividad de la capacitación para ser aplicadas por el capacitador

El evaluador solicitará al grupo de vigilantes que realicen diversas técnicas de primeros auxilios lo cual permitirá constatar la buena práctica de las mismas, basado en los parámetros siguientes.

Técnica: Maniobra de Heimlich:

Se para detrás de la persona y lo rodea con los brazos por la cintura. ()	Forma un puño con una mano y coloca el puño por el lado del pulgar justo encima del ombligo de la persona, bien por debajo del esternón. ()	Agarre el puño firmemente con la otra mano. ()
Realiza una compresión rápida hacia arriba y hacia adentro con el puño. ()	Verifica si el objeto ha salido. ()	Continúa con dichas compresiones hasta que el objeto salga o la persona pierda el conocimiento. ()

Técnica: RCP

Arrodillarse frente a la víctima. ()	Abrir las vías respiratorias. ()	Comprensión en el pecho. ()	Relajación del pecho. ()
--	--------------------------------------	---------------------------------	------------------------------

Vale la pena mencionar que el evaluador podría solicitar a los vigilantes que ejecuten todas o solo algunas de las maniobras que requiere cada técnica.

Estrategia y Evaluación - Apartado 4.

Guía de evaluación - Efectividad de la capacitación para ser aplicadas por el capacitador

El evaluador solicitará al grupo de vigilantes que narre y ejecute el procedimiento a seguir para realizar un cabestrillo correctamente en caso de una fractura de hombro. Se guiará para ello con los siguientes parámetros.

Procedimiento para realizar el cabestrillo

Busca un trozo de tela de al menos 1.5 metros de ancho por 1 metro de largo ()	Corta o dobla la tela en forma de triángulo ()	Coloca el codo de la persona en uno de los extremos del triángulo ()
Lleva las dos puntas libres hacia arriba alrededor del mismo hombro o del opuesto. ()	Ajusta el cabestrillo para que el codo descansa cómodamente ()	Ata el cabestrillo al lado del cuello. ()

Si el cabestrillo se colocó correctamente, el brazo debe descansar de manera cómoda contra el pecho con la punta de los dedos expuestas. ()

Vale la pena mencionar que el evaluador también podría solicitar a los vigilantes que ejecuten solo uno de estos procedimientos. Lo que permitiría determinar los conocimientos adquiridos.

Para el cálculo de este apartado, se determinará como efectivo o no, dependiendo de la calidad del cabestrillo.

Estrategia y Evaluación - Apartado 4.

Guía de evaluación - Efectividad de la capacitación para ser aplicadas por el capacitador

El evaluador realizará una serie de interrogantes relacionados con quemaduras y responderá verdadero / falso o según corresponda el caso.

¿Las quemaduras son lesiones en los tejidos causadas por el calor?
V ___ F ___

¿El radiación solar es una fuente de calor que causaría quemaduras de tercer grado? V ___ F ___

¿Las quemaduras se clasifican en primer, segundo, tercer y cuarto grado? V ___ F ___

¿Las quemaduras se pueden clasificar según su impacto de gravedad de manera descendentes en grados? V ___ F ___

¿Qué capa/zonas del cuerpo son afectadas por las quemaduras de primer y cuarto grado? _____

www.bdigital.ula.ve

Según la propuesta:

Existen diversos métodos para aplicar primeros auxilios en caso de quemaduras.

A continuación se mencionan algunos y deberá identificar a cual grado corresponde asignado el valor 1º, 2º, 3º y 4º:

- Refresque (enfíe) la quemadura. Ponga la parte afectada bajo un chorro de agua fría por cerca de cinco minutos R: _____
- Cubra la quemadura. Cubra el área afectada con un vendaje limpio que no se pegue a la quemadura. Esto ayuda a disminuir el riesgo de infección y alivia el dolor. R: _____
- Proteja la quemadura. Mantenga el sitio de la quemadura limpio, lávalo suavemente con agua y jabón R: _____
- Sumergir la quemadura en agua. R: _____
- Aplicar crema con antibióticos. R: _____
- Buscar atención médica. R: _____

... Continuación.

- Lavar con agua hervida o mineral. R: ____
- Cubrir con un paño seco y sin adhesivo. R: ____
- Llamar de inmediato a emergencia o llevar al herido a un centro asistencial. R: ____

Responda a las siguientes interrogantes y marque con una X las que el participante indique:

¿Consiste en la salida de sangre de los vasos sanguíneos?
Hemorragia ____ Fractura ____

Mencione como se clasifican las hemorragias:
Según su naturaleza ____ Según su procedencia ____
no respondió ____

Mencione cuáles son las hemorragias según su naturaleza
1. Internas ____ 2. Externas ____
3. Provenientes de orificios naturales ____ 4. No respondió ____

Según la propuesta, identifique la procedencia de las hemorragias tomando en cuenta los siguientes indicios:
1. Flujo a partir de puntos microscópicos que confluyen R: ____
2. Color de la sangre rojo oscuro, con flujo continuo R: ____
3. Color de la sangre rojo vivo, con flujo intermitente y gran presión. R: ____

Solicítele al vigilante que realice una dramatización brindando primeros auxilios en caso de hemorragia externa en un brazo y evalúe los siguientes parámetros:
1. Presionó directamente la herida con tela limpia . SI __ NO __
2. Elevó el miembro afectado por encima del nivel del corazón. SI __ NO __

Responda. ¿De no cesar la hemorragia que haría? :
Elevar más el miembro ____ Hacer presión arterial ____
¿Cuál sería la medida extrema que ejercería de no funcionar la medida anterior?
Hacer un torniquete en la zona ____ Quemar la herida para cerrar la piel ____

Estrategia y Evaluación - Apartado 5.

Guía de evaluación - Efectividad de la capacitación para ser aplicadas por el capacitador

Según la propuesta se establecen tres tipos de conflicto, menciónelos e indique a qué se refieren cada uno de ellos:

Marque con una X el conflicto indicado y si lo definió:

Intergrupales	Interpersonales	Individuales
()	()	()

Según los procedimientos para mejorar el conflicto organizacional, existen cinco (5) fases.

Menciónelas y explique una de ellas según su experiencia.

Etapa de conocimiento ____ Diagnóstico ____ Reducción del conflicto ____ Solución del problema ____

A continuación se mencionan los efectos del conflicto planteados en la propuesta, identifíquelos y asigne a cada uno de ellos la categoría que le corresponda (Benéficos – destructivos)

1. Aumento de Cohesión (_____)	2. Frustración (_____)	3. Innovación (_____)
4. Pérdida de energía (_____)	5. Cambio en las relaciones interpersonales (_____)	6. Disminución de la comunicación (_____)

De acuerdo a los estilos de manejo de conflicto planteados en la propuesta, indique con cuál se identifica y por qué.

Integrador ____ Complaciente ____ Dominante ____ Evitativo ____ Comprometido ____ Todos ____ Ninguno ____

Bibliografías Recomendadas

- Redacción y presentación de informes, por Carlos E. Fuentes Bolaños. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12592003000200007
- Cómo redactar correctamente un informe por Laura Ruiz. Disponible: <https://educacion.uncomo.com/articulo/como-redactar-correctamente-un-informe-20770.html>
- Cómo redactar un informe - Conoce algunos tips y consejos para saber cómo redactar un informe Disponible en: <http://www.contenidoweb.info/como-redactar-un-informe>
- 10 Técnicas de Resolución de Conflictos, por Nuria Marín Domínguez. Disponible en: <http://www.lifeder.com/tecnicas-resolucion-conflictos/>
- Las técnicas de resolución de conflictos: una medida de protección frente al bullying. Artículo recomendado con el propósito de abordar diferentes escenarios. Disponible en: <http://www.viu.es/las-tecnicas-de-resolucion-de-conflictos-una-medida-de-proteccion-frente-al-bullying/>
- Resolución de conflictos: Técnicas. Disponible en: http://es.apuntesparatodos.wikia.com/wiki/Resoluci%C3%B3n_de_conflictos:_T%C3%A9cnicas
- Primeros auxilios - Consejos para primeros auxilios en emergencias y accidentes <http://primerosauxilios.org.es/s/20+tecnicas+de+primeros+auxilios>
- Técnicas Básicas de Primeros Auxilios. Disponible en: http://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_17641_17641.pdf

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado de la investigación se presentan las conclusiones y recomendaciones que arrojó todo el proceso de captación y procesamiento de información, dando como resultado el diseño del programa.

Conclusiones:

Se recolectaron y analizaron datos para valorar los conocimientos que posee el personal de la Unidad de Vigilancia, ULA-NURR, sobre los elementos de un programa de capacitación, lo cual se logró mediante trabajo de campo realizado en las diferentes dependencias de la institución, permitiendo obtener la información necesaria y precisa sobre la materia. Obteniendo que el personal up supra no conoce los elementos que debe contener un programa de capacitación.

La inducción como uno de los elementos de la propuesta, se establece como requerimiento primordial para los trabajadores de la organización, considerándolo como base del proceso administrativo que se le brinda a cada nuevo trabajador.

Con respecto al entrenamiento al puesto, se concluye que es el proceso mediante el cual se adapta al personal a la organización, y es necesario para impulsar su buen desenvolvimiento.

Según los datos recabados en el desarrollo profesional, éste proceso asegura la formación del trabajador durante su vida laboral, le posibilita promoverse a cargos de categoría superior y estar preparado para asumir los cambios que se producen en la organización.

Se determina que el adiestramiento es un proceso necesario de ejecución continua, sistematizada y organizada que permite desarrollar al personal de la Unidad de Vigilancia los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para desempeñarse eficientemente en el puesto de trabajo.

En el transcurso de la investigación se precisaron los conceptos básicos relacionados al desempeño laboral que pueden ser aplicados al personal de la Unidad de Vigilancia, ULA-NURR, permitiendo abordar la problemática de manera efectiva y el diseño de la propuesta objetivamente.

En relación al indicador retribuciones, se concluye que éste es uno de los factores considerados en un alto porcentaje por los trabajadores que permiten auspiciar el buen actuar en sus funcionamiento, puesto que se refiere a la compensación o recompensa que recibe a cambio de realizar tareas dentro de la organización.

Con respecto a la satisfacción laboral, los trabajadores lo establecieron como un fundamento vital para sí, ya que es a través éste que se obtienen mejores resultados por lo que un alto nivel de satisfacción en el trabajo produce un efecto positivo en la capacidad productiva.

A razón de las competencias se aporta que según los resultados obtenidos es necesario brindarles dicha información a cada trabajador según sea el caso, y el cargo que desempeña, considerando que residen en saber hacer frente a una tarea específica, la cual se hace evidente cuando el trabajador entra en contacto con ella.

En consideración al desarrollo (educación), el personal manifestó en el rango de respuestas favorables que es una causa precisa, que permitiría incrementar el rendimiento de los mismo, apoyados en la adquisición de las competencias necesarias para su buen desenvolvimiento laboral.

En el presente indicador -la motivación- los trabajadores en su totalidad acordaron que es a través de éste que se puede mantener a un trabajador activo y dispuesto a aprender, siendo un factor de gran importancia para la aplicación de cualquier sistema de enseñanza.

Al respecto del clima organizacional, los trabajadores están ajenos a que este se ve influenciado por el ambiente y sobre la motivación del personal.

Se abordaron las principales áreas de influencia en el diseño de la propuesta de capacitación que permitiría la optimización del desempeño laboral del personal de la Unidad de Vigilancia ULA-NURR, ganando así un instrumento sencillo de manejar y con efectividad en el aporte significativo de conocimientos a ser aplicados en la institución.

www.bdigital.ula.ve

Por tanto, se concluye que el diseño permanente de programas de capacitación establecen un ambiente laboral acorde para cada trabajador, puesto que es fundamental para su desarrollo dentro de la organización.

Recomendaciones:

Proponer la divulgación del programa de capacitación entre todo el personal que integra la Unidad de Vigilancia ULA-NURR, con la finalidad de ponerlo en práctica

Promover la aplicación de la propuesta de capacitación de forma permanente.

Permitir la innovación y generación de nuevas experiencias en el personal que a la vez propicie aumentar la calidad del servicio prestado, promovido por los supervisores basados en las competencias adquiridas a través de esta propuesta.

Auspiciar el sano desenvolvimiento del personal de la Unidad de Vigilancia para generar un ambiente de trabajo sano, utilizando los medios de resolución de conflictos descritos

www.bdigital.ula.ve

Se propone la ejecución de las actividades aquí descritas en forma grupal para promover la comunicación efectiva e intercambio de experiencias.

Incitar al personal de la Unidad de Vigilancia para que proponga nuevas herramientas autodidactas y/o impartidas para desarrollar habilidades relacionadas con el área de trabajo, que auspicien un sano desenvolvimiento de los mismos, alcanzando un clima organizacional acorde y merecido dentro y fuera de la institución.

REFERENCIAS

- Almeida, (2000). Operários Devem Voltar à Escola”, Exame, núm. 590, 16 de agosto de 1995, p. 30.
- Alles M. (2005). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. Granica. Buenos Aires.
- Arias y Heredia (2001). *Administración de recursos humanos, para el alto desempeño*. Sexta edición, Trillas, México, D. F.
- Arias, F (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Quinta Edición. Editorial Episteme: Caracas – Venezuela
- Arias, F (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Sexta Edición. Editorial Episteme: Caracas – Venezuela.
- Bittel (2000) en Romero, F, y Urdaneta, E (2009). Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas. 7 - Año 4 Septiembre 2009. Consulta (12 de octubre 2017). Extraído de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>
- BENAVIDES, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Buckley, L.L.; Rue, L. (1991) en Paz, D (1999). La Formación de los Recursos Humanos. Un Análisis Cualitativo y Cuantitativo de la Hostelería Malagueña con Especial Referencia a los Hoteles. Tesis doctoral publicada. Extraída de <http://eprints.uanl.mx/1171/1/1020130066.PDF>. Málaga
- Chiavenato I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá Mc Graw Hill
- Chiavenato (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Octava Edición. México - McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición Santa Fé de Bogotá: editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Séptima Edición. México. McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Décima Edición. México. McGraw Hill
- Contreras, C. (s/f). Entrenamiento o adiestramiento (Recursos Humanos). Consultado (01 de noviembre de 2015). Extraído de: <http://www.monografias.com/trabajos82/entrenamiento-adiestramiento-recursos-humanos/entrenamiento-adiestramiento-recursos-humanos.shtml#ixzz3sLECL7Lz>
- Deci, E (2003). *Motivación y Alta Dirección*. McGraw Hill. México
- Definiciones ABC (s/f). Conocimiento. Consultado (01 de noviembre del 2015). Extraído de: <http://www.definiciónabc.com/ciencia/conocimiento.php>
- Dessler, G, (1997) en Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Décima Edición. México. McGraw Hill.

- FERNÁNDEZ, (2002) El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. Universidad de La Rioja Cuadernos de Gestión Vol. 2. N.º 1 (Año 2002) <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Fernández B, C. (2011). *Modelo sobre Competencias Gerenciales para el Personal Directivo de Tecnología del Sector Financiero basado en Enfoque de Organizaciones Inteligentes*. (Tesis Doctoral). Tecana American University. Consultado (03 octubre de 2015) Extraído de: http://www.tauniversity.org/tesis/Tesis_Carlos_Fernandez_Bravo.pdf
- Fernández, C (2014). *La Capacitación Laboral como Mecanismo de Prevención de Riesgos del Personal de la Empresa Inversiones Aqua Náutica, S.A.* (Tesis Maestría). Universidad de Carabobo. Bárbula-Carabobo. Consultado (03 octubre de 2015) Extraído de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/491/3/cfernandez.pdf>
- Fletcher, (2000) en Aguilar, J (s.f). Programas De Capacitacion.pdf. Consulta (26 de junio de 2014). Extraído de: http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/elaboracion_de_programas_de_capacitacion.pdf
- Forehand y Gilmer (1993) en Rodríguez, A; Retamal, M; Lizana, J; Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Latin American Journal on Health & Social Psychology.
- García, M (2001): *La Importancia de la Evaluación del Desempeño*. Revista proyecciones. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo 2001. Extraído de <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n9/exaula/mgarcia.html> (Accesado en Noviembre 13, 2003).
- Goncalvez, A (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*". Sociedad Latino Americana para la calidad (SLC), Internet, Diciembre 1997. <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- González, J. (2016). *Plan de Capacitación dirigido al Personal de Vigilancia de las Universidades Autónomas en el estado Trujillo*. Tesis de Maestría no publicada. Maestría en Recursos Humanos. Núcleo Universitario "Rafael Rangel" de la Universidad de Los Andes. Venezuela.
- Gouws (1995). En Pérez, P. (2011). Una Revisión de la Aplicación del Concepto de Satisfacción Laboral y su Evolución – Hacia Un Modelo Integrador. Maestría en Psicología organizacional. Extraído de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. Segunda Edición. McGRAW-HILL- México.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2002). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. McGRAW-HILL- México
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL- México

- Herzberg, F. (s/f). En Stoner, J. y Freemand R. Y Gilbert, D. (1999). *Administración*. Sexta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Krech y Egerton (1962) en Chiavenato (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Octava Edición. México. McGraw Hill.
- Hurtado, J. (2006), *El proyecto de investigación*. México. Editorial Prentice Hall.
- Hurtado, J (2012). *El Proyecto de Investigación: Comprensión Holística de la Metodología y la Investigación*. Séptima Edición. Fundación Quirón-Sipal. Caracas
- Lawrence Appley (s.f). Ramírez, E (2014). PROCESOS DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO Un enfoque integral para el mejoramiento de la salud en el trabajo y la productividad DIVISIÓN GRAQN EMPRESA 28/07/2004 VERSIÓN 01 PÁG. 1 DE 14
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press.
- Mate (1999) en Fernández, (2002) *El Desarrollo Profesional de los Trabajadores como Ventaja Competitiva de las Empresas*. Universidad de La Rioja Cuadernos de Gestión Vol. 2. N.º 1 (Año 2002) <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Maldonado y Perucca, (2008) *La Motivación de los Empleados en Organizaciones con Planes de Desarrollo de Carrera*. Santiago, Chile. Extraído de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/maldonado_p/sources/maldonado_p.pdf
- Ministerio de Salud Pública (2008). Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos. TOMO II Abril de 2008. Extraído de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cpich/manual_de_capacitacion._tomo_ii.pdf
- Navarrete, J (2012). Propuesta De Un Plan De Seguridad Y Salud Ocupacional Para Gestionar La Minimización De Los Peligros Y Riesgos De Los Trabajadores En La Empresa San Lorenzo GlassCorporation E.I.R.L – Cajamarca. Consulta (29 de junio del 2015). UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE. Extraído de: <http://repositorio.upn.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/11537/1314/Jeanin%Navarrete%20Battifora.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peiró, 1985; Gamero, 2003; Alcover, Martínez & Rodríguez, 2004 citado por Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J, y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Consulta: (21 de enero del 2016) Extraído de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>

- Pérez, P. (2011). *Una revisión de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evolución – Hacia un modelo integrador*. Maestría en Psicología organizacional. Extraído de : <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Phil, R (s/f). Recursos en línea Orientación. Consultado (01 de noviembre del 2015). Extraído de: <http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/contratacion-y-entrenamiento/orientacion-del-personal/principal>.
- R. Wayne, SPhr, R. Premeaux, Shone, (1997). *Administración de Recursos Humanos*. Sexta edición PRENTICE – HALL LATINOAMERICANA, S.A. - México
- Ramírez, E (2014). *Procesos de Inducción y Entrenamiento Un Enfoque Integral para el Mejoramiento de la Salud en el Trabajo y la Productividad*. DIVISIÓN GRAQN EMPRESA 28/07/2004 VERSIÓN 01 PÁG. 1 DE 14.
- Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid. McGraw Hill.
- Robbins, S. (1996) *Administración*. Cuarta Edición. Editorial México: Mc Graw-Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. Prentice Hall México.
- Rodríguez, A; Retamal, M; Lizana, J; Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Latín American Journal on Health & Social Psychology*
- Romero, F, y Urdaneta, E (2009). Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas. 7 - Año 4 Septiembre 2009. Consulta (12 de octubre 2017). Extraído de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>
- Sabino, C. (2005). *Proyecto de Investigación*. Editorial Trillas. Caracas – Venezuela.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social, (2008). *Guía de Capacitación “elaboración de un programa de capacitación”*. Segunda edición. México. Consulta (03 de noviembre del 2015). Extraído de: http://observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/pdf/Guia_de_capacitacion_Elaboracion_de_programas_de_capacitacion.pdf
- Seijas, F. (1981). *Investigación por muestreo*. Universidad Central de Venezuela. Facultad de Ciencias Económicas y sociales. División de Publicaciones. Caracas.
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención*. Barcelona: EUB, S.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010). Manual de Trabajos de Grado y Maestría y Tesis Doctoral. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Caracas: Fondo editorial. FEDEUPEL.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2011). Manual de Trabajos de Grado y Maestría y Tesis Doctorales. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado Caracas – FEDEUPEL.

Velásquez, A. (2015). *Capacitación en línea: Impacto en el Desempeño Laboral y Adquisición de Competencias*. (Tesis Maestría). Consulta (01 de noviembre del 2015). Extraído de : <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/41453/1/VelazquezDuranAnabel.pdf>

Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder,

Werther, Jr., William B. y Davis, Keith. (1998). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Cuarta edición, Mc Graw-Hill Interamericana de México, México, D. F.

Whitehill Jr., Arthur M. (1995). En Chiavenato, (2007). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición Santa Fé de Bogotá: editorial McGraw – Hill

www.bdigital.ula.ve

ANEXOS

Cuestionario N° 1

A continuación, se presentan una serie de preguntas las cuales debe leer cuidadosamente y responder de manera sincera, marcando con una “X” la opción que considere oportuna de acuerdo con su criterio; **Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (SN) y Nunca (N)**. Ya que son la base para obtener la información necesaria para respaldar la investigación titulada: Programa de capacitación para optimizar el desempeño laboral de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario “Rafael Rangel”

Preguntas:	S	CS	AV	CN	N
Considera usted qué...					
1 ¿Recibir inducción antes de iniciar a ejercer un cargo es importante?	45	17	04	0	0
2 ¿Recibir entrenamiento al puesto que desempeña de forma frecuente permitirá desempeñarse mejor?	40	17	10	00	00
3 ¿Recibir desarrollo profesional, permitirá ser más eficiente en el ejercicio de sus funciones?	58	09	00	00	00
4 ¿Recibir desarrollo profesional, permitiría propiciar el desarrollo de nuevas habilidades?	40	13	14	00	00
5 ¿Recibir adiestramiento, permite mejorar sus destrezas?	60	07	00	00	00
6 ¿Recibir retribuciones mejorará su desempeño laboral?	59	08	00	00	00
7 ¿Tomar en cuenta sus habilidades, para ejercer las distintas funciones de su cargo permite incrementar la satisfacción laboral?	47	20	00	00	00
8 ¿Recibir material teórico por parte de la institución, donde se evidencien las competencias requeridas para el desempeño del cargo, permite ejercer de mejor manera sus funciones?	39	12	15	00	00
9 ¿Recibir de parte de la institución capacitación (cursos) permite incrementar su desarrollo?	50	17	00	00	00
10 ¿Recibir motivación de parte de los supervisores incrementa la oportunidad de proponer nuevas formas de ejercer eficientemente sus funciones?	67	00	00	00	00
11 ¿Recibir motivación de forma frecuente auspicia la satisfacción laboral?	67	00	00	00	00
12 ¿Recibir orientación continua, el clima organizacional dentro de la Unidad de Vigilancia será positivo?	50	17	00	00	00

Validación del Instrumento N°2

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Flci Josefina Villegas ^{Avila}; C.I. N°: 3523302 por medio de la presente hago constar que el instrumento presentado por el Licenciado **Douglas Cardozo**; C.I. N°: **V- 20.429.012**, es válido en cuanto a correspondencia de los objetivos planteados, suficiencia de ítems y redacción de los mismos para ser aplicado en la recolección de información necesaria en el desarrollo del Trabajo Especial de Grado titulado: **Programa de capacitación para optimizar el desempeño laboral del personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario "Rafael Rangel" de la Universidad de Los Andes.**

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, en Trujillo, a los 10 días del mes de 10 del 2010.

FIRMA:

Josefina Villegas

C.I. N°: 3523302

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José G. Roa; C.I. N°: 6592622 por medio de la presente hago constar que el instrumento presentado por el Licenciado **Douglas Cardozo**; C.I. N°: **V- 20.429.012**, es válido en cuanto a correspondencia de los objetivos planteados, suficiencia de ítems y redacción de los mismos para ser aplicado en la recolección de información necesaria en el desarrollo del Trabajo Especial de Grado titulado: **Programa de capacitación para optimizar el desempeño laboral del personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario "Rafael Rangel" de la Universidad de Los Andes.**

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, en Trujillo, a los 10 días del mes de noviembre del 2016.

www.bdigital.ula.ve

FIRMA:

José G. Roa

C.I. N°:

6592622

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Francisco Conte; C.I. N°: 575943, por medio de la presente hago constar que el instrumento presentado por el Licenciado **Douglas Cardozo**; C.I. N°: **V- 20.429.012**, es válido en cuanto a correspondencia de los objetivos planteados, suficiencia de ítems y redacción de los mismos para ser aplicado en la recolección de información necesaria en el desarrollo del Trabajo Especial de Grado titulado: **Programa de capacitación para optimizar el desempeño laboral del personal de la Unidad de Vigilancia del Núcleo Universitario "Rafael Rangel" de la Universidad de Los Andes.**

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada, en Trujillo, a los 4 días del mes de Noviembre del 2016.

FIRMA: _____

C.I. N°: _____

5759413.-

Cálculos de confiabilidad N° 3

	Sujetos / Ítems												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	14
2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	16
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
8	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	14
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
11	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	13
12	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	16
13	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	17
14	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	14
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
16	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	15
17	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	14
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
19	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	17
20	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	14
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
22	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	14
23	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	13
24	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	16
25	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	17
26	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	16
27	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	16
28	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	14
29	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	16
30	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	16

31	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	18
32	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	15
33	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	16
34	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	14
35	2	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	2	19
36	2	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	2	19
37	2	2	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	19
38	1	3	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	19
39	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
40	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	17
41	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	14
42	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	15
43	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	15
44	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	15
45	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	15
46	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	15
47	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	15
48	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	16
49	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	16
50	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	14
51	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	15
52	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	16
53	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	15
54	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	16
55	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	16
56	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	14
57	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	14
58	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	15
59	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	16
60	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	15
61	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	20
62	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	21
63	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	18
64	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	19
65	3	1	1	3	1	2		3	1	1	1	2	19
66	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	17

67	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	16
suma	93	104	76	108	74	75	86	111	84	67	67	85	1030
X	1,39	1,55	1,13	1,61	1,10	1,12	1,30	1,66	1,25	1,00	1,00	1,27	15,37
S1	0,36	0,55	0,12	0,67	0,09	0,11	0,21	0,71	0,19	0	0	0,20	3,22
S2	0,7	0,79	0,87	0,95	1,1	1,19	1,3	1,6	2	2,5	3,26	4,56	20,8

www.bdigital.ula.ve