



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN – MONAGAS

LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA
LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO EN EL INSTITUTO DE LA
VIVIENDA DEL ESTADO MONAGAS (IVIM). MATURIN – MONAGAS 2013

Asesora:

Profesora. Maruly Córdova

Autores:

Br. Juana Teresa Alcalá

C.I. 17.911.187

Br. Bernalis María Rojas

C.I. 19.875.671

Diciembre 2013



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN – MONAGAS

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA
LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO EN EL INSTITUTO DE LA
VIVIENDA DEL ESTADO MONAGAS (IVIM). MATURIN – MONAGAS 2013**

AUTORES:

Br. Bernalis María Rojas C.I. 19.875.671

Br. Juana Teresa Alcalá C.I. 17.911.187

ACTA DE APROBACIÓN:


Profa. Pérez Martha
Jurado Principal


Profa. Maruly Córdova
Asesora

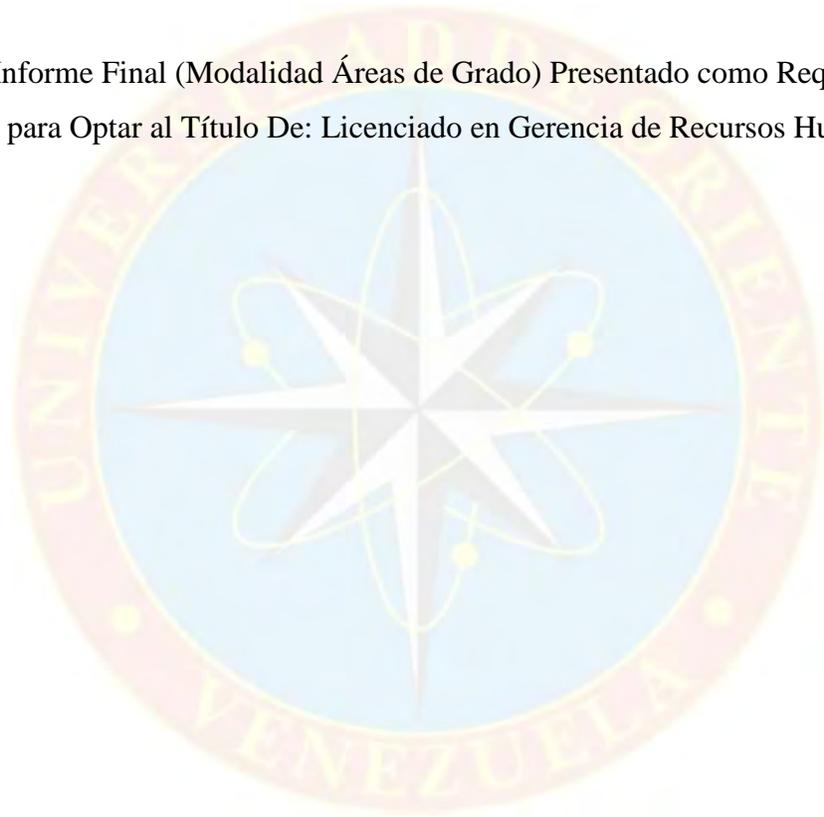

Dra. Omaira García
Jurado Principal

Informe Final (Modalidad Áreas de Grado) Presentado como Requisito Parcial
para Optar al Título De: Licenciado en Gerencia de Recursos Humano

RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo número 41 del reglamento de trabajo de grado de la Universidad de Oriente: “los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el conocimiento del núcleo respectivo, el cual participa al consejo universitario, para su autorización”.

Informe Final (Modalidad Áreas de Grado) Presentado como Requisito Parcial para Optar al Título De: Licenciado en Gerencia de Recursos Humano



INDICE GENERAL

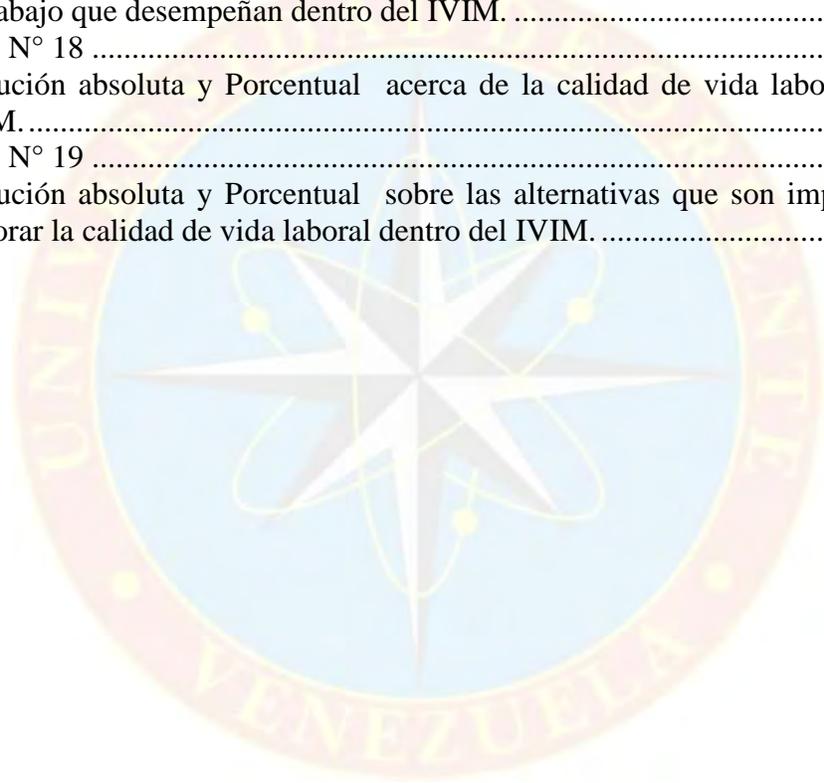
RESOLUCIÓN	iii
INDICE GENERAL	iv
INDICE DE CUADROS	vi
INDICE DE GRAFICAS	viii
AGRADECIMIENTOS	x
DEDICATORIA	xi
RESUMEN	xiv
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	3
EL PROBLEMAS Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y DELIMITACIÓN.....	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	8
1.2.1 Objetivo General.....	8
1.2.2 Objetivos Específicos	9
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
CAPÍTULO II	12
MARCO TEORICO	12
2.1 ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.....	16
2.3 CALIDAD.....	20
2.4 DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA	21
2.5 DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL	22
2.6 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL	24
2.7 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL	25
2.8 FACTORES QUE FORMAN PARTE DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL	27
2.8.1 Factores Físico–Ambientales.....	27
2.8.2 Factores Psicológicos	30
2.8.3 Factores Sociales	34
2.9 BENEFICIOS SOCIO-ECONÓMICOS	40
2.9.1 Beneficios Asistenciales	41
2.9.2 Beneficios Adicionales.....	41
2.10 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	42
2.10.1 Ubicación Geográfica.....	42
2.10.2 Reseña Histórica del (I.V.I.M)	42
2.10.3 Objetivo de la Institución	42
2.10.4 Metas de la Institución.....	43
2.10.5 Misión.....	44

2.10.6 Visión	44
2.10.7 Naturaleza de la Institución	45
2.10.8 Organigrama Estructural	46
2.10.9 Estructura Organizacional de la Institución.....	47
2.10.10 Organigrama del Departamento de Crédito y Cobranza	48
2.11 BASES LEGALES.....	49
2.12 DEFINICION DE TERMINOS	53
CAPÍTULO III.....	56
MARCO METODOLÒGICO	56
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.1.1 Tipo de Investigación	56
3.1.2 Nivel de Investigación.....	57
3.1.3 Población	57
3.1.4 Muestra	60
3.1.5 Operacionalización de Variables	61
3.1.6 Técnicas de Recolección de Investigación	63
3.1.7 Técnicas de Análisis de Datos Recabados.....	65
CAPÍTULO IV	66
ANALISIS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.....	66
CAPÍTULO VI	104
CONCLUSIONES Y LINEAMIENTOS	104
5.1 CONCLUSIONES	104
5.2 LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE LA VIVIENDA DEL ESTADO MONAGAS.....	106
BIBLIOGRAFÍA.....	113
ANEXOS	116
HOJAS DE METADATOS	122

INDICE DE CUADROS

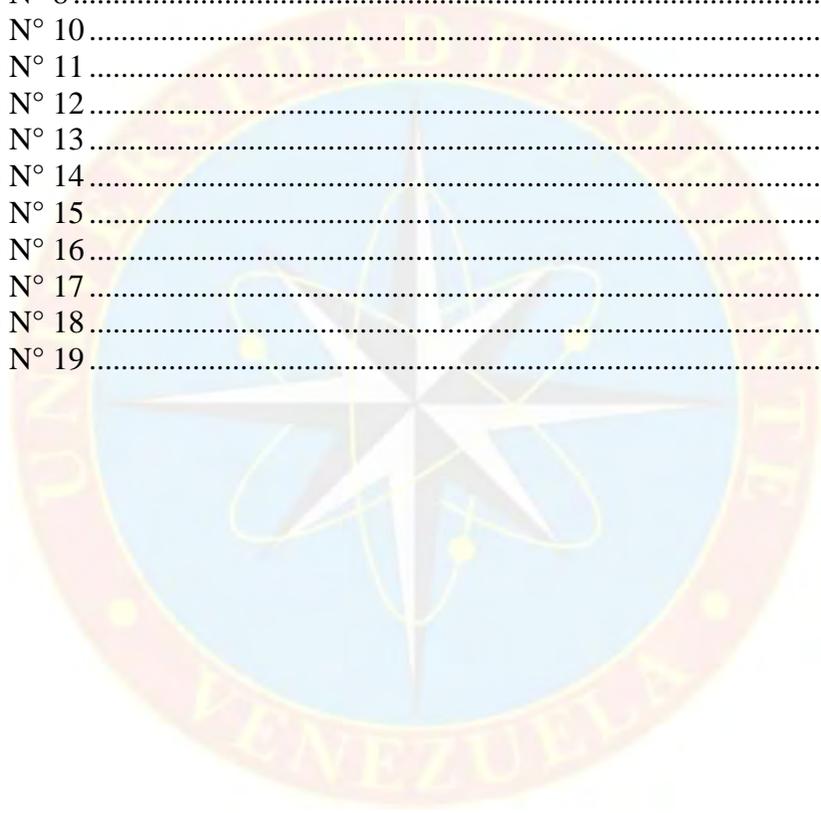
Cuadro N° 1	67
Distribución absoluta y Porcentual del Tiempo de servicio que tiene el trabajador en la Institución	67
Cuadro N°2	68
Distribución absoluta y Porcentual sobre el nivel de instrucción que asiste a los trabajadores del IVIM.	68
Cuadro N°3	69
Distribución absoluta y Porcentual sobre las condiciones físico –ambientales presentes en su lugar de trabajo.....	69
Cuadro N°4	73
Distribución absoluta y Porcentual sobre las condiciones de confort presentes en su ambiente laboral.	73
Cuadro N°5	75
Distribución absoluta y Porcentual sobre los factores que afecta a los empleados en el trabajo.	75
Cuadro N°6	77
Distribución absoluta y Porcentual sobre las evaluaciones dirigidas al crecimiento de los empleados dentro del instituto IVIM.	77
Cuadro N° 7	80
Distribución absoluta y Porcentual sobre los cursos de capacitación para el desarrollo laboral de los empleados dentro del instituto IVIM.	80
Cuadro N° 8	83
Distribución absoluta y Porcentual sobre los incentivos otorgados a los empleados dentro del instituto IVIM.....	83
Cuadro N° 9	85
Distribución absoluta y Porcentual sobre la comunicación con el supervisor inmediato dentro del instituto IVIM.....	85
Cuadro N° 10	87
Distribución absoluta y Porcentual sobre el tipo de liderazgo presente dentro del instituto IVIM.....	87
Cuadro N° 11	89
Distribución absoluta y Porcentual sobre las Relaciones Interpersonales dentro del instituto IVIM.....	89
Cuadro N° 12	91
Distribución absoluta y Porcentual sobre el conocimiento de los convenios de trabajo dentro del instituto IVIM.....	91
Cuadro N° 13	92
Distribución absoluta y Porcentual sobre si los ingresos de los empleados percibidos por su labor dentro de la institución son suficientes para cubrir las necesidades existentes.	92
Cuadro N° 14	94

Distribución absoluta y Porcentual sobre si la empresa cumple con lo estipulado en la ley o en el convenio de trabajo, en cuanto a los beneficios socioeconómicos.	94
Cuadro N° 15	96
Distribución absoluta y Porcentual sobre si el empleado recibe de forma oportuna el pago por su labor ejercida.	96
Cuadro N° 16	97
Distribución absoluta y Porcentual sobre los beneficios asistenciales y adicionales que les brinda el IVIM.....	97
Cuadro N° 17	99
Distribución absoluta y Porcentual sobre si los ingresos percibidos están acordes con el trabajo que desempeñan dentro del IVIM.	99
Cuadro N° 18	100
Distribución absoluta y Porcentual acerca de la calidad de vida laboral dentro del IVIM.....	100
Cuadro N° 19	102
Distribución absoluta y Porcentual sobre las alternativas que son importantes para mejorar la calidad de vida laboral dentro del IVIM.	102



INDICE DE GRAFICAS

Grafico N° 1	67
Gráfico N° 2	68
Gráfico N° 3	69
Grafico N° 4	73
Grafico N° 5	75
Grafico N° 6	77
Gráfico N° 7	80
Grafico N° 8	83
Gráfico N° 10	87
Gráfico N° 11	89
Grafico N° 12	91
Grafico N° 13	92
Grafico N° 14	94
Grafico N° 15	96
Grafico N° 16	97
Grafico N° 17	99
Grafico N° 18	100
Grafico N° 19	102



DEDICATORIA

En primer lugar quiero dedicar mi tesis a mi Dios todo poderoso por darme las herramientas necesarias para alcanzar la meta deseada.

A mi compañera, Amiga, Bernalis Rojas, por brindarme todo su apoyo, por tenerme paciencia y comprenderme en momentos difíciles por los que pasamos durante la elaboración de nuestro proyecto, DIOS la siga bendiciendo.

A mi madre Rosa Hernández por darme todo su apoyo y confianza que mi DIOS me la siga bendiciendo gracias madre por tu paciencia, dedicación y ser de mi la mujer fuerte y guerrera.

A mi padre Melvin Alcalá Q.E.P.Z, aunque no está físicamente conmigo sé que espiritualmente me acompaña.

A mi hija Johannys N, Mata Alcalá, que ha sido mi pilar de apoyo para no decaer en ningún momento difíciles. Te quiero Hija

A mis hermanos Rosy Alcalá, Melvin Alcalá, Damaris Alcalá y Juana Alcalá por creer siempre en mí.

A todos mis amigos y amigas porque compartimos momento buenos y difíciles en nuestra formación académica, siempre apoyándome.

JUANA ALCALA

AGRADECIMIENTOS

Siempre agradecida a mi DIOS todo poderoso por darme la sabiduría necesaria para salir adelante y lograr todas las metas propuesta y llenarme de fortaleza para no decaer en los momentos difíciles de mi carrera, es por ello que le agradecemos infinitamente por habernos puesto en el camino a cada una de las personas e instituciones a quienes queremos agradecer.

Agradecemos a la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, por brindarnos el honor y la oportunidad de pertenecer a la casa más alta de oriente.

A nuestras profesoras de las áreas de grado: a la Lcda. Martha Pérez, Lcda. Maruly Córdova y Dra. Omaira García por su apoyo y colaboración para la realización de este trabajo.

A al instituto IVIM, por abrir sus puertas y brindarnos toda la colaboración para el feliz término de esta investigación, y de igual manera a todo el equipo de la Gerencia de Crédito y Cobranza por darnos todo su apoyo brindado.

Queremos agradecer a aquellas personas que desinteresadamente nos brindaron su apoyo y colaboración, para que nosotras pudiéramos hacer realidad una de nuestras metas más anheladas.

JUANA ALCALA

DEDICATORIA

En primer lugar quiero dedicar mi tesis a mi Dios todopoderoso por protegerme ante todos los problemas de salud que enfrente durante este año por darme la oportunidad de seguir viviendo, por dar luz a mi ser, y así lograr lo que con tanto anhelo me propuse a lo largo de mi vida, y a su vez hacer realidad los deseos de mis padres de ver a su hija mayor hecha toda una profesional.

A mi compañera de tesis por el apoyo en cada momento, por tenerme paciencia y comprenderme, gracias Juana Alcalá, porque al igual estuviste a mi lado en el momento más difícil de mi vida amiga por darme ánimos para seguir a pesar del dolor y de las lágrimas juntas logramos culminar una etapa más en nuestro futuro.

A mis compañeros de áreas Dalwin y Angelys, gracias amigos fueron un gran apoyo, miles de sonrisas en este proceso después de tantas preocupaciones, experiencias y momentos vividos son lo que quedan, bien disfrutados y jamás olvidados.

A mis amigas que aún están en proceso de culminar ánimos pa lante como dicen que si se puede.

A mis padres, José Rojas y Cruz Martínez, gracias padres por la educación que me han dado soy lo que soy gracias a ustedes, Cruz madre mía este año fue muy duro pasaste por el dolor más grande que puede sentir una madre, el temor de ver partir a un hijo pero Dios es misericordioso y aquí estoy dedicándote estas palabras y llenándote de orgullo gracias por tu apoyo, tu esfuerzo y preocupación te dedico mi tesis con todo el amor del mundo. Te quiero mucho.

A mis hermanos Miguel, Génesis y Katherin por todo el apoyo brindado y la colaboración prestada, y porque soy un ejemplo a seguir para ellos por ser la hermana mayor a seguir adelante que siguen ustedes.

A mi hijo Jonás Gabriel por ser mi motor principal, mi fuente de vida para todos mis logros, hijo te amo inmensamente todo por ti de ahora en adelante.

A todos mis amigos y amigas porque compartimos momento de nuestra formación académica, apoyándonos unos con otros.



Bernalis Rojas

AGRADECIMIENTOS

A Dios que siempre coloca a la persona indicada en el lugar correcto, es por ello que le agradecemos infinitamente por habernos puesto en el camino a cada una de las personas e instituciones a quienes queremos agradecer.

Agradecemos a la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, por brindarnos el honor y la oportunidad de pertenecer a la casa más alta de oriente.

A nuestras profesoras de las áreas de grado: a la Lcda. Martha Pérez, Lcda. Maruly Córdova y Dra. Omaira García por su apoyo y colaboración para la realización de este trabajo.

Al instituto IVIM, por abrir sus puertas y brindarnos toda la colaboración para el feliz término de esta investigación.

A mi esposo por el apoyo y la paciencia, que me tuvo durante este proceso de formación académica.

Queremos agradecer a aquellas personas que desinteresadamente nos brindaron su apoyo y colaboración, para que nosotras pudiéramos hacer realidad una de nuestras metas más anheladas.

Bernalis rojas



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN – MONAGAS**

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL
PERSONAL ADSCRITO EN EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA DEL ESTADO
MONAGAS (IVIM). MATURÍN – MONAGAS 2013**

ASESOR:

Profa. Maruly Córdova

AUTORES:

Br. Bernalis María Rojas C.I. 19.875.671

Br. Juana Teresa Alcalá C.I. 17.911.187

RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el propósito de proponer lineamientos para mejorar la calidad de vida laboral del personal adscrito al Departamento de Crédito y Cobranza del Instituto de la Vivienda del Estado Monagas (IVIM) Maturín- Monagas 2013. En tal sentido, esta investigación se caracterizó por ser de campo y de nivel descriptivo, la población estudiada estuvo comprendida por una muestra equivalente a 13 trabajadores correspondiente al área objeto de estudio. Para la recolección de datos fue necesario la aplicación de una encuesta, de esta manera se logró, la recopilación de información y cabe destacar que estos datos no son una verdad absoluta, pues las encuestas dan aspectos referenciales que ayudan a definir y exponer mejor la investigación realizada, los análisis objetivo de los resultados acerca de la Calidad de vida laboral en base a la opinión de los empleados, concluyendo que la variables asociada a la calidad de vida laboral debe de mantenerse en niveles adecuado en condiciones optima necesarias que le permitan al empleado un desempeño personal y laboral que influyan en la eficiencia de la institución. Como recomendación primordial se invita a los gerentes de la alta gerencia a estudiar, mejorar y mantener los niveles de calidad de vida laboral a fin de satisfacer las necesidades del trabajador, deben tomarse en cuenta las necesidades de los trabajadores, buscando mejorar las condiciones físico ambientales, psicosociales, sociales y económicas, para lograr un equilibrio dentro de la organización que contribuya a incrementar la productividad, sin dejar de lado el factor humano. Se recomienda a la institución, tomar en cuenta los indicadores de calidad de vida laboral seleccionados por los empleados y en función de estos diseñar un programa integral, orientado específicamente al mejoramiento de las condiciones generales de manera tal que se involucre de forma activa a los trabajadores, en los procedimientos y actividades que estén relacionados con ello.

PALABRAS CLAVES: Calidad de Vida Laboral, Calidad, Beneficios, Necesidad.

INTRODUCCION

El sistema organizacional se ve subestimado por diversos elementos tanto internos como externos que afectan la integridad y eficiencia del trabajador. Es por ello, que dentro de las empresas deben proporcionar mecanismos que conlleven a la mejora de la calidad de vida laboral y de esta manera satisfacer las necesidades del talento humano, garantizando así mayor rendimiento e identificación con la misma.

La calidad de vida en el trabajo no solo es importante en el aspecto laboral sino también en crear una sociedad más saludable, un trabajador satisfecho puede tener actitudes y creencias positivas hacia la vida, ya que la calidad de vida laboral tiene como base la sensibilidad humana.

Es importante estudiar el tipo de clima organizacional que se encuentra dentro de la institución, ya que es una manera de medir el nivel de calidad de vida laboral dentro del mismo, suele hacerse mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir. Esta metodología es de gran utilidad ya que permite diagnosticar problemas laborales que pudieran ser atacados y corregidos a tiempo.

Hoy en día, la calidad de vida laboral se exige por el Recurso Humano en su interés de crear y producir mayor niveles de satisfacción de una diversidad de necesidades que rodean diariamente a la sociedad tanto en el trabajo, como es su núcleo familiar; en tal sentido se hace necesario que las empresas se interesen por mejorar continuamente la calidad de vida laboral, que el trabajador experimenta en su ambiente laboral, logrando así maximizar su potencial y su crecimiento personal, lo cual repercutirá directamente en el alcance de los objetivos organizacionales.

La calidad de vida laboral de una organización está constituida por el entorno, el ambiente que la rodea; está enmarcado en el desarrollo y desenvolvimiento de un trabajador que tiene como norte principal el alcance de una serie de metas y objetivos que dependen en gran medida del apoyo que se obtenga donde presta sus servicios.

En tal sentido se elaboró un trabajo de investigación, el cual esta escriturada de la siguiente manera:

Capítulo I: consiste en el Planteamiento Del Problema, Delimitación, Objetivos Generales y Específicos así como la Justificación del Problema.

Capítulo II: se encuentra comprendido por el Marco Teórico, Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas, Identificación Institucional, Bases Legales y Definiciones de Término.

Capítulo III: se desarrolló la Metodología de la Investigación, Tipo de Investigación, Población, Muestra, Recolección de datos y Operaciones de variables

Capítulo IV: contiene los resultados del Instrumento aplicado en la Investigación con la finalidad de aclarar los objetivos planteados.

Capítulo V: plantea las conclusiones y la formulación de ciertos lineamientos que permitan mejorar las condiciones existentes de forma estratégica.

CAPITULO I

EL PROBLEMAS Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y DELIMITACIÓN

El termino de recursos humanos es abreviado de distintas maneras como (RRHH, RH, RR.HH y también conocida como capital humano) se originó en el área de economía política y ciencias sociales, donde se utilizaba para identificar a uno de los tres factores de producción, también conocido como trabajo (los otros dos eran tierra y capital), este movimiento creció a lo largo del siglo XX, colocando diariamente énfasis en como el liderazgo, la cohesión y la lealtad jugaban un papel importante en el éxito de la organización.

La gerencia de recursos humanos además del manejo, de la administración, gestión y dirección del personal, permite la organización y distribución equitativa de las obligaciones entre trabajadores, para facilitar el desenvolvimiento de sus tareas, logrando así el crecimiento y evolución de ambas partes, alcanzando el éxito y la satisfacción tanto del personal como de la organización, brindando nuevas expectativas y mejores oportunidades.

El concepto de recursos humanos empezó a cambiar su significado en la década de 1920, mediante el enfoque de Taylor, el cual se orientaba a los métodos y herramientas del trabajo para una mejor “eficacia”, donde logro desarrollar cinco principios de la administración dándole atribuciones y responsabilidades a la gerencia, los psicólogos y expertos en empleo iniciaron el movimiento de recursos humanos, que comenzó a ver a los trabajadores en términos de su psicología y adecuación a la organización, más que como partes intercambiables, debido a que las organizaciones están conformadas por personas, siendo ellas la parte fundamental de la estructura organizativa, logrando así el desarrollo continuo, para el alcance de los objetivos propuestos, ayudando a la consecución de las metas planteadas.

A medida que el mundo empresarial se daba cuenta que un empleado era mucho más que “trabajo”, y que podía aportar más que eso a la empresa y a la sociedad, se creó el concepto de “capital humano”, luego gestión del talento humano, el cual se mantiene esta ahora, según Chiavenato (2002), la define como una función de la organización relacionada con la provisión, el entrenamiento, el desarrollo, la motivación y el mantenimiento de los empleados. (pag.09).

Dándole así un nuevo sentido al recurso humano, con una nueva perspectiva, llamada también la nueva complejidad, que no es más que la “competitividad” entre trabajador-trabajador, empresa-empresa, donde la organización aprovecha sus fortalezas para realizar inversiones en cuanto a conocimientos, formación e información a sus empleados; para ampliar sus potenciales y de esa manera ayudarlos en su crecimiento profesional y personal, para un mayor rendimiento y productividad.

La moderna Gestión del Talento Humano está orientada hacia una infinidad de temas novedosos que se están volviendo muy importantes para el éxito de las organizaciones, asuntos novedosos y necesarios tales como la calidad de vida laboral acuñada por Louis Davis en 1970, anteriormente era considerada como un gasto más que una inversión; es así como el talento Humano y los aspectos que encierran sus condiciones de trabajo, son parte de estas nuevas tendencias de la Gestión de este recurso tan valioso e indispensable para las organizaciones.

Es necesario que las organizaciones se interesen en estudiar la calidad de vida laboral basado en las necesidades que deben satisfacer, este estudio debe hacerse continuamente debido al surgimiento de nuevas necesidades y con la finalidad de evitar las consecuencias de la insatisfacción en el trabajo creando un ambiente que garantice el bienestar de los trabajadores.

La calidad de vida en el trabajo no solo es importante en el aspecto laboral sino también en crear una sociedad más saludable, un trabajador satisfecho puede tener actitudes y creencias positivas hacia la vida, ya que la calidad de vida laboral tiene como base la sensibilidad humana. Además que representa una herramienta clave para la satisfacción de necesidades por los múltiples beneficios que trae consigo la implementación de sus planes o programas que pueden garantizar el éxito de las organizaciones al satisfacer las carencias individuales y organizacionales conjuntamente.

En relación a la calidad de vida laboral Fernández Ríos (1999) la define, como:

El grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección o gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción o interés por las actividades realizadas y a nivel de logro y auto desarrolló individual y en equipo. (p.110).

Para Sánchez (2004), la calidad de vida laboral es: La combinación de las condiciones de vida de una persona, tomando en cuenta su satisfacción, aspiraciones y expectativas personales. (p.3)

Tomando en cuenta lo antes expuesto, la calidad de vida juega un papel importante en el ámbito social y laboral, permitiendo a través de empleados productivos incrementar el desarrollo social y mejorar el nivel de vida. En tal sentido la calidad de vida laboral es utilizada como indicador de las experiencias humanas en el sitio de trabajo y del grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo, por tal motivo es necesario tener claro que, para lograr niveles elevados de calidad y productividad, las organizaciones requieren personas motivadas, que participen activamente en los trabajos que ejecutan y que sean recompensadas adecuadamente por sus contribuciones.

La calidad de vida laboral representa una cultura de empresa o la innovación en la forma de ejecutar programas, procesos, políticas o normas que se deben llevar a cabo para

alcanzar el éxito organizacional a fin de que, el trabajador goce o disfrute de un ambiente laboral saludable y seguro, donde las actividades laborales se realicen utilizando una metodología sencilla y entendible para los empleados; y las mismas sean motivadoras, estimulantes y entretenidas para el trabajador.

Las empresas deben contar con personas motivadas para desempeñar los trabajos que se les asignan, y recompensarlas de manera adecuada por su contribución, en consecuencia las organizaciones se vuelven cada vez más competitivas, se vive la ola de la adaptación al cambio generando empresas de calidad y eficiencia, en donde los trabajadores juegan un rol principal, de allí que la calidad de vida laboral debería estar apoyada en una serie de criterios tales como: suficiencia en las retribuciones, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, oportunidades inmediatas para desarrollar las capacidades humanas, integración social en el trabajo de la organización, oportunidades de crecimiento continuo y balance en el trabajo. Ello permitirá encaminar al personal a una mejor satisfacción de sus necesidades personales, físicas y psico-sociales, hasta aquellas actividades fuera de lugar del trabajo que ayuden a conservar y procurar la salud del talento humano entre otros, que de alguna manera inciden en el crecimiento integral del recurso humano y en el incremento de la productividad dentro de la organización.

Cabe destacar que las necesidades humanas varían según la cultura de cada individuo y de cada organización, la calidad de vida en el trabajo está determinada no solo por las características individuales (necesidades, valores, expectativas o situaciones (estructura organizacional, tecnológica, sistema de remuneración, política interna), sino también por la actuación sistemática de estas características individuales y organizacionales.

Ante esta situación no escapa El Instituto de Viviendas del Estado Monagas (I.V.I.M) el cual fue creado el 19 de Septiembre de 1990 como Instituto Autónomo Estatal, por disposición de las atribuciones de la Asamblea Legislativa del Estado Monagas, el cual tiene como misión dotar a los monaguenses de un servicio acorde a las necesidades, exigencias y nuevos retos a emprender, enmarcado en la ética, responsabilidad, humanización y

permeabilidad de un equipo multidisciplinario con la participación de las comunidades y la población en general.

Particularmente en esta institución según observaciones realizadas en el lugar de investigación, se presume que existen ciertas debilidades relacionadas con la calidad de vida del personal empleado. En dicha organización pudieran mejorar ciertas condiciones tales como: el espacio físico del área de trabajo, tomando en cuenta que es muy reducido para el número de personas que allí laboran. Así mismo existe una deficiencia en cuanto a la iluminación y la temperatura en ciertas áreas de la institución de modo que podrían afectar o distraer al empleado en la ejecución de sus actividades, se notó cierto descontento en cuanto a los niveles de satisfacción de las necesidades básicas del Recurso Humanos, la atención al cliente se torna un tanto incomoda tal vez por las mismas condiciones antes mencionadas, igualmente existe gran deficiencia en cuanto a la estructura organizativa de la institución, ya que no se observan medidas gerenciales que permitan, corregir y mejorar dicha situación, por otro lado las relaciones interpersonales muchas veces se ven afectadas por el manejo inadecuado del proceso de comunicación, generando algunas veces conflictos entre los compañeros de trabajo, confusión en la unidad de mando y en ocasiones desmotivación e insatisfacción en el lugar de trabajo .

Por esta razón se hace necesario estudiar la calidad de vida laboral en el Instituto de la Vivienda del Estado Monagas (IVIM) con la finalidad de evaluar las condiciones necesarias para incrementar el interés por parte de los Gerentes y así mejorar la calidad de vida dentro de esta organización, debido a que si es una empresa creada con el firme propósito de brindar ayuda a la sociedad y satisfacer necesidades a otros, porque no comenzar con resolver primeramente los de tus trabajadores, prestar atención a sus exigencias o sugerencias y de esta manera tener empleados motivados, satisfechos, capaces de sentirse realmente comprometidos con la institución y que de esta manera se vea reflejada la eficiencia y productividad en este organismo.

Es por ello que surgen diversas interrogantes ante esta problemática:

- ¿Qué tipo de condiciones físico-ambientales, se les proporcionan al talento humano?
- ¿Cuáles son los factores psicológicos que predominan entre los empleados?
- ¿Cuáles son los beneficios socio-económicos que gozan los trabajadores?
- ¿Cuáles es la opinión que tienen los empleados acerca de los factores que constituyen su calidad de vida laboral?

La calidad de vida laboral, no va a resolver directamente los problemas que se originen en el ámbito organizacional, pero si se considera un indicador necesario y de gran potencia para la transformación de las condiciones de trabajo, ayudando así a mantener al talento humano en las mejores condiciones, contento y motivado a ejercer sus labores, reflejando sus resultados dándole fluidez al trabajo y obteniendo eficiencia y productividad en la organización.

Delimitación del Problema

La investigación se efectuará en la Región Oriental del País, específicamente en el Departamento de Crédito y Cobranza del Instituto de la Vivienda del Estado Monagas (IVIM), en Maturín para el año 2013, con el propósito de crear Lineamientos que ayuden a mejorar la Calidad de Vida Laboral del personal adscrito por este instituto.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Objetivo General

Formular Lineamientos para mejorar la Calidad de Vida Laboral del personal adscritos al Departamento de Crédito y Cobranza del Instituto de la Vivienda del Estado Monagas (IVIM) Maturín – Monagas 2013.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Examinar los factores físico–ambientales (espacio físico, ruido, temperatura, e iluminación) relacionados con la calidad de vida laboral, dentro del IVIM.
- Describir los factores psicológicos: motivación, stress, depresión y satisfacción laboral que se encuentran manifestados en el IVIM.
- Identificar los factores sociales: comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales y laborales dentro del IVIM.
- Clasificar los beneficios socio – económicos, que brinden calidad de vida a los trabajadores del IVIM.
- Proponer posibles lineamientos que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores del IVIM.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica, por cuanto es indispensable definir porque el rendimiento y la eficacia de los resultados que deberían esperarse del instituto de la Vivienda no son los más satisfactorios.

- La misma se justifica para evaluar el nivel de responsabilidad instituto-comunidad en la actualidad.
- Se justifica dicha investigación para diseñar un mecanismo o control referencial que contribuya, de ser posible a ordenar y mejorar aspectos de interés en el seno de la empresa

La investigación a desarrollar busca específicamente que valoraren cada días más el talento humano en el Instituto de la Vivienda del Estado Monagas (IVIM) tomando en cuenta como la calidad de vida laboral puede impactar de manera positiva a la organización, debido a que un ambiente de trabajo adecuado le brinda al recurso humano la oportunidad de sentirse a gusto al momento de desempeñar sus funciones y realizar sus tareas. Así como también se busca orientar a la directiva de este organismo con lineamientos que permitan mejorar la calidad de vida laboral de sus empleados, esto implica tomar en cuenta los derechos humanos que posee un trabajador y de los cuales se hace merecedor por prestar un servicio; por lo cual este trabajo proporcionara y ayudara a este organismo:

- A proporcionar un cambio de actitud en el talento humano; es decir, personas dispuestas a luchar por mejorar los servicios de la organización, dispuestas a dar lo mejor de sí, debido a que las grandes empresas surgen de los cambios constantes, lo cual proporcionará personas con disposición, satisfechas, responsables y con posibilidad de cubrir las necesidades propias y las de su entorno familiar.
- Aumento de la productividad y rendimiento gracias a la satisfacción y motivación laboral, ayudando así a reducir el número de ausentismo laboral, quejas, renuncias voluntarias y la rotación de personal, por ende, aumento de responsabilidad y rendimiento debido a que el talento humano estará comprometido e identificado con la organización.
- Disminución del índice de enfermedades ocupacionales; debido a que al mejorar las condiciones ergonómicas y físico ambientales provocara un ambiente laboral más óptimo, contando con iluminación, temperatura y ventilación acorde, equipos y materiales que sean los adecuados para llevar a cabo un buen funcionamiento de la organización y así prestar un servicio de calidad que disminuya la fatiga y el estrés, ayudando a mejorar la atención al

cliente, debido a que es muy difícil atender bien a otras personas si el empleado se siente descontento, desmotivado y estresado en su lugar de trabajo.

- Puede ayudar a aumentar y perfeccionar la comunicación a nivel horizontal y a nivel vertical.
- Aumentar el compromiso organizacional
- Ayudar a captar y retener el talento de sus empleados
- Este estudio puede servir de base teórica para otros investigadores interesados en este tema.
- Ayudará a los investigadores a poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su carrera universitaria.

Mediante esta investigación se pretende motivar a los directivos del Instituto de la Vivienda del Estado Monagas, a que encaminen sus esfuerzos hacia el logro de un nivel de Calidad de Vida Laboral digna para sus empleados, tratando de abarcar todos los aspectos necesarios para crear un ambiente de trabajo sano, seguro y confortable.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN

Las organizaciones de hoy en día se encuentran inmersas en una serie de cambios, es por ello que se hace necesario mejorar el entorno laboral para así mantener satisfecho a los empleados. Debido a ésta preocupación ciertos investigadores se han interesado por estudiar el tema de la calidad de vida en el trabajo.

A continuación se presentan algunos resultados de investigaciones anteriores relacionadas con esta investigación:

Bello, Reyes y Rojas (2009), realizaron un estudio para, “Analizar la calidad de vida de laboral de los trabajadores de la empresa ANDINAS, S.A, Morichal Estado Monagas, luego de realizar todo el estudio necesario llegaron a la conclusión de que dicha empresa cuenta con un personal relativamente joven el cual necesita que se le ofrezca una mejor calidad de vida laboral, recomendando mejorar los siguientes aspectos: implantar programas que fortalezcan y desarrollen la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, las condiciones ergonómicas, establecer oportunidad de desarrollo de carrera, modificar el estilo de liderazgo, establecer un sistema de reconocimiento, ingresar al personal en el seguro social, procurar cuidado del recurso humano debido a la exposición periódica a ciertos riesgos procurar cuidado en aquellos aspectos psico-sociales, socio-económicos que ayudan a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores que pertenecen a la empresa dicha empresa.

Castillo y Díaz (2006) realizaron un estudio para “Proponer lineamientos para mejorar la calidad de vida laboral del personal empleado en el Departamento de Recursos Humanos del Ministerio del Ambiente y los Recursos Renovables, en Maturín Estado Monagas”, luego de estudiar todos los factores relacionados con calidad de vida se concluyó que las condiciones físicas (espacio físico, ruido, iluminación, entre otro.) no son las óptimas para que los empleados realicen efectivamente sus actividades, el tipo de liderazgo ejercido es autoritario, lo cual no le permite al trabajador participar activamente en la toma de decisiones para la resolución de problemas laborales que le afectan directamente. Además recomiendan que la empresa deba ofrecer al trabajador un puesto de trabajo acorde con las condiciones óptimas para lograr el desempeño de sus actividades.

Quintana y Solórzano (2004) realizaron un “Estudio de la calidad de vida laboral de los empleados de la Dirección de Vigilancia Epidemiológica y Saneamiento Ambiental Región IV Maturín Estado Monagas”. Concluyeron que no es la más adecuada para los empleados, puesto que a pesar que existen factores que están asociados a la calidad de vida y que están acorde con las necesidades de los trabajadores, también se encuentran otros factores como la comunicación que no es la más acorde y dificulta la realización efectiva de las actividades. En este estudio se recomienda diseñar un programa integral orientado a mejorar las condiciones generales de los puestos de trabajos que ayuden a satisfacer las necesidades de los empleados.

En ambos estudios se recomendó mejorar las condiciones de los puestos de trabajos, debido a que los factores que relacionados con la calidad de vida son los que permiten que el empleado se sienta satisfecho y realice sus actividades de manera eficiente.

Otros estudios son las teorías, enfoque o modelos de calidad de vida laboral dado por varios autores tales como:

Modelo de CVL de Nadler y Lawler

Según Nadler y Lawler, la CVL se fundamenta en cuatro aspectos:

- Participación de los empleados en las decisiones
- Reestructuración del trabajo a través del enriquecimiento de tareas y de grupos autónomos de trabajo
- Innovación en el sistema de recompensas, para influir en el clima organizacional
- Mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas, horario de trabajo, entre otros.

Modelo de CVL de Hackman y Oldhan

Estos autores utilizan un modelo de investigación sobre el diagnóstico de trabajo basado en un inventario de las características del cargo, para medir el grado de satisfacción general y el grado de motivación interna, de la siguiente manera:

- Variedad de habilidades: el cargo requiere diversas habilidades, conocimientos y competencias de la persona.
- Identidad de la tarea: el trabajo se debe realizar desde el inicio hasta el fin, para que la persona pueda percibir un resultado palpable
- Significado de tareas: la persona debe percibir con claridad que su trabajo produce consecuencia y efectos en el de los demás.

- Autonomía: la persona debe tener responsabilidad personal para planear y ejecutar las tareas y autonomía e independencia para desempeñarlas.
- Retroalimentación del trabajo propio: la tarea debe proporcionar información de retorno a la persona, para que pueda autoevaluar el desempeño
- Retroalimentación extrínseca: debe existir retorno proporcionado por los superiores jerárquicos o clientes respecto del desempeño de la tarea.
- Interrelaciones: la tarea debe permitir el contacto interpersonal del ocupante con otras personas o con clientes internos y externos.

Para estos autores la CVL está íntimamente relacionada con las dimensiones de los cargos, debido a que ofrecer recompensas intrínsecas produce satisfacción en los puestos de trabajo y auto motivan a las personas en el desenvolvimiento de sus tareas.

Modelo de CVL de Walton

Según Walton, existen ocho factores que afectan o condicionan la CVL:

- Compensación justa y adecuada: remuneración (salario) adecuada al trabajo, equidad interna (equilibrio entre las remuneraciones en la organización), equidad externa (equilibrio con las remuneraciones del mercado laboral)
- Condiciones de seguridad y salud en el trabajo: incluye la jornada de trabajo y ambiente físico adecuados a la salud y bienestar de la persona.
- Empleo y desarrollo de la capacidad: proporcionar oportunidades para satisfacer las necesidades de empleo, habilidades y conocimientos del trabajador, desarrollar su autonomía y autocontrol así como la retroalimentación del desempeño.

- Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad: proporcionar posibilidades de carrera en la organización, crecimiento y desarrollo personal, además de seguridad en el empleo.
- Integración social en la organización: igualdad de oportunidades, relaciones interpersonales y grupales, y sentido comunitario.
- Reglamentación: se refiere al establecimiento de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático dentro de la organización.
- Trabajo y espacio total de vida: el trabajo no debe adsorber todo el tiempo y toda la energía del trabajador, debe existir un equilibrio del trabajo en la vida personal.
- Importancia social de la vida en el trabajo: el trabajo debe ser una actividad social que enorgullezca a la persona que participa en una organización. Las empresas deben actuar frente a la sociedad y tener una imagen, responsabilidad social, responsabilidad con los productos y servicios ofrecidos, prácticas de empleo reglas bien definidas del funcionamiento y de la administración eficiente.

Es por ello que estos autores destacan que la CVL parte del reconocimiento de que un empleado bien posicionado y entrenado en la empresa está en mejor condición de identificar problemas difícilmente localizables de calidad del producto, o de cómo se debe realizar el trabajo.

2.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

A inicios del siglo XX la administración científica se centraba en la especialización del trabajo y la eficacia de la tarea en estructuras tradicionales de

organización; se asignaban trabajos muy específicos a los empleados y se le apoyaba con una jerarquía rígida, en espera de que ello mejorara la eficiencia, se buscaba la reducción de los costos usando una mano de obra no calificada que podía capacitarse en corto tiempo, para desempeñar una parte pequeña y repetitiva de cada tarea.

Las evidencias de la insensibilidad de las empresas estaban sugiriendo de otro trabajo. A finales de la década de 1920; un equipo de psicólogos dirigidos por Elton Mayo, realizó unos estudios en la planta industrial de Western Electric en Hawthorne (Chicago, EE.UU.), los cuales consistieron en introducir sucesivas modificaciones en el ambiente físico, en el periodo de descanso y en los horarios, así como incentivos económicos en un equipo piloto constituido por un grupo de operarios, al mismo tiempo que había un grupo de testigo en el que las condiciones de trabajo no sufrieran cambio alguno. Al observar que el rendimiento aumentaba en ambos grupos y que los cambios ambientales y económicos no constituían la clave, los investigadores llegaron a la conclusión de que la producción aumentaban porque en ambos casos se había solicitado la cooperación de los trabajadores, es por ello que estos estudios se tomaron como fundamentos para ilustrar la importancia de los factores sociales y los grupos informales para la satisfacción y desempeño en el trabajo.

Todo lo anterior obligó a los directivos a realizar un análisis sobre las necesidades de estudiar en profundidad los procesos organizacionales más conscientemente, con el fin de encontrar solución a los problemas, para encausar las aspiraciones de los individuos y su participación en el mejoramiento de los ambientes de trabajo en otras palabras mejorar la calidad de vida en el trabajo, lo cual se puede definir como una filosofía de gestión que incrementa la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal y profesional lo que al mismo tiempo se traduce en productividad para la empresa.

Es entonces en la década de los sesenta cuando los trabajadores empiezan a preocuparse por mejorar sus niveles de estudios, con el fin de lograr una mano de obra más educada para así poder incrementar su situación económica y dejar de trabajar solo para sobrevivir en vez de hacerlo para vivir bien. Todo este cambio trajo como consecuencia numerosas huelgas, disminución de la producción, ausentismo y rotación de puestos, entre otros, lo que originó grandes índices de desertión para ese entonces. Además, fue considerado de gran importancia ya que los individuos se volvieron más independientes, y empezaron a satisfacer necesidades de orden superior. Ante esta situación los directivos actuaron con rigidez en las labores de control y supervisión, lo que llevó a que la organización entrara en un proceso de deshumanización del trabajo, ante esto el deseo de trabajar declinó. (Paísrural, 2004, p.3)

Según Chiavenato (2004):

El término “Calidad de Vida Laboral” (CVL) fue acuñado por Davis Luis en la década de 1970, cuando desarrollaba un proyecto sobre diseño de cargo. El concepto de CVL se refiere a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas. Algunos autores europeos desarrollaron otros conceptos dentro del enfoque socio técnico y de la democracia industrial. En la actualidad el concepto de CVL incluye tanto los aspectos físicos y ambientales como los aspectos psicológicos del sitio de trabajo. La calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y; por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos potenciales en la productividad y la calidad de vida (p. 407)

Otra definición del mismo autor Chiavenato (2000), dice que: La calidad de vida en el trabajo, representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. (p. 322)

Muchas empresas se interesaron por poner en práctica el término calidad de vida laboral tales como: General Motors, Procter & Gamble, Exxon, General Foods,

Polaroid, Ford, entre otras, las cuales implementaron tales ideas en el diseño de sus nuevas plantas que dieron como resultado unas operaciones sorprendentemente eficaces y rentables. Además a raíz de la recesión sufrida por los EE. UU. En los años 80, y con la competencia asiática ofreciendo productos a bajo costo y de buena calidad, comenzó a surgir una gran preocupación en los directivos americanos, por lo que muchos de ellos optaron por apostar por la calidad y comenzaron a aplicar programas de calidad de vida, incluso muchas organizaciones públicas también lo hicieron.

Uno de los antecedentes igualmente antiguos y de los que actualmente se conoce como calidad de vida en el trabajo, se encuentra en el trabajo de Robert Owen, quien con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, transformó un pequeño pueblo obrero de Escocia en una comunidad industrial donde las condiciones de trabajo y de vida en general mejoraron sustancialmente sin que esto afectara los intereses y beneficios económicos de las empresas. Al respecto el mismo Owen (1799) citado en la Enciclopedia Encarta (2003) señalaba: Las circunstancias externas eran las que moldeaban la personalidad del individuo, de manera que si estas eran positivas promoverían una actitud bondadosa que repercutiría favorablemente en la productividad. p.10).

La calidad de vida laboral ha sido estudiada por muchos tratadistas, los cuales han llegado a la conclusión que existen diversas fuentes que se pueden asociar al surgimiento de la misma tales como:

- Las teorías y prácticas asociadas al comportamiento de pequeños grupos.
- Investigación más amplia en los campos de las dotes de mando, motivación y eficacia en el seno de las organizaciones.
- Investigación activa en grupos de trabajo semiautónomos y sistemas socio técnico.

- Cooperación entre los empleados y la dirección.
- Diseños innovadores de nuevas plantas.
- La experiencia japonesa de los círculos de calidad.
- Participación conjunta empleados - dirección y experiencias en la resolución de problemas. (Enciclopedia del Management, 2005, p. 131-132)

Actualmente la globalización, la tecnología y la competencia forma parte de las nuevas perspectivas a nivel de la gestión de calidad, todos buscan la excelencia. Es por ello, que el término calidad de vida en el trabajo pasó a ser un objeto de estudio en diversas empresas, universidades e instituciones públicas y privadas para analizar las condiciones de trabajo de la organización, mejorar la productividad y/o aumentar la satisfacción de los trabajadores.

2.3 CALIDAD

El término calidad se ha convertido en una prioridad fundamental para la mayoría de las organizaciones, ya que requiere del desempeño de una amplia variedad de actividades identificadas como diseño del producto, de manufactura, de inspección y de prueba, entre otros, que son esenciales para alcanzar cualquier producto mejorado. La calidad está asociada con el grado de perfección de un producto o servicio y debe darse en toda actividad, en toda relación humana desarrollada en las empresas hasta lograr la excelencia.

Por otro lado no puede estar aislada de ciertas actividades, su alcance ha sido, cada vez mayor hasta constituirse en una característica de todo hecho o fenómeno que ocurre en cualquier lugar y en cualquier tiempo.

En relación a la calidad Castillo y Díaz (2006), citan a Everett y Hesaber (1998), quien la define como:

El grado en el cual un producto o servicio se ajusta a un conjunto de estándares predeterminados, relacionados con las características que determina su valor en el mercado y su rendimiento en función del cual ha sido diseñado. (p.22)

Esta definición expresa claramente lo que es la calidad y las actividades a la que es asociada, ya que es suficientemente amplia para permitir las mediciones específicas aplicadas a una gran variedad de atributos de productos o servicios para poder satisfacer las necesidades de los clientes.

2.4 DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA

La calidad de vida es ese conjunto de condiciones necesarias, que permiten al ser humano satisfacer sus necesidades físicas, psicológicas y sociales; mientras que una definición moderna debe involucrar aspectos sociales, económicos y personales, con el fin de designar una nueva concepción de bienestar humano. En relación a ello, Sánchez (2004), la define como: “La combinación de las condiciones de vida de una persona, tomando en cuenta su satisfacción, aspiraciones y expectativas personales.” (p.3).

La calidad de vida es un concepto que va más allá de lo físico, pues implica valores y actitudes mentales, su búsqueda es una constante en el hombre; el lograrse implica un estado positivo desde todos los puntos de vista; es estar en la plenitud de poder funcionar a un cien por ciento. Físicamente, significa encontrarse en buenas condiciones, fuerte y resistente a las enfermedades o poder sobreponerse rápidamente a ellas. Desde el punto de vista psíquico, es poder disfrutar, hacerse cargo de las necesidades, combatir la tensión nerviosa y el estrés; mientras que desde el punto de vista social o emocional, significa estar en paz consigo mismo y con los demás.

Desde este enfoque, la calidad de vida personal, es el ideal de la forma de vida que los individuos desean si se lo proponen, ya que consiste en un desarrollo integral de las dimensiones físicas, mental, social y espiritual, lo cual lo dotará de un equilibrio consigo mismo y con la sociedad.

2.5 DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Existen muchas definiciones de la calidad de vida laboral, y con el pasar del tiempo seguirán cambiando sus parámetros. Se conoce de manera estándar que son programas que buscan la satisfacción de las diferentes necesidades personales, sin embargo los factores que ya se conocen como sus componentes cambian según las necesidades de la organización y de los trabajadores.

Los proyectos de calidad de vida en el trabajo buscan el bienestar y desarrollo de los trabajadores y al mismo tiempo la eficiencia organizacional. Los beneficios que brindan permitirán a la organización orientar sus fuerzas y recursos hacia el logro de sus objetivos. La implementación de proyectos de calidad de vida en el trabajo, pueden resultar beneficiosos tanto para la organización como para el trabajador, lo cual se puede reflejar en:

Evolución y desarrollo del trabajador, Mejor desenvolvimiento de sus funciones, Menor rotación en el empleo, Menores tasas de ausentismo, Tiempo de ocio reducido, Mayor satisfacción en el empleo y Mayor eficiencia en la organización.

(<http://www.contactoprofesional.com/Pymes/pyme3.7.htm> 27/07/2013)

Es importante destacar que la implementación de un modelo de calidad de vida laboral debe considerarse como una inversión y no como un gasto debido a un gran número de beneficios que tendrá una organización al satisfacer las necesidades del personal como objetivo principal de la empresa, esto directamente se reflejará en la

productividad y competitividad, hasta ahora se ha demostrado que la (C.V.L.) es el camino a seguir para mantener un posicionamiento y reconocimiento dentro del mercado laboral.

Al respecto Chiavenato (2004) la define como: La calidad de vida laboral (C.V.L.) se refiere a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas. La (C.V.L.) ha sido utilizada como indicador de las experiencias humanas en el sitio de trabajo y del grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo.

La (C.V.L.) incluye múltiples factores:

- Satisfacción con el trabajo ejecutado.
- Posibilidades de tener futuro en la organización.
- Reconocimiento de los resultados alcanzados.
- Salario percibido.
- Beneficios alcanzados.
- Relaciones humanas con el grupo y la organización.
- Ambiente psicológico y físico de trabajo.
- Libertad y responsabilidad de decidir.
- Posibilidades de participar. (p. 407).

Chiavenato señala claramente la importancia de la calidad de vida laboral como una preocupación para lograr el bienestar y salud de los trabajadores en la organización, señalando la (C.V.L.) como indicador de la satisfacción en el trabajo y los factores que deben formar parte de ella para lograr el éxito de las personas y de la organización.

En el texto de Quintana y Solórzano (2004), dicen que la calidad de vida laboral no es más que: La combinación de las condiciones de vida de una persona, tomando en cuenta su satisfacción, aspiraciones y expectativas personales.” (p.3), esta definición corresponde a, Sánchez (2004), y así lo reconocen los autores mencionados.

Para Davis y Newstrom (2003): “El término de calidad de vida en el trabajo se refiere a los aspectos favorables de un ambiente laboral humano” (p. 345).

En esta definición hace referencia que la calidad de vida son todas las condiciones favorables que deben existir en el lugar de trabajo, al satisfacer las necesidades se puede lograr un ambiente agradable para los trabajadores generando una mayor motivación al logro y una mayor compenetración entre el trabajador y la empresa.

La calidad de vida laboral no solo busca la satisfacción de necesidades, sino apoyar los objetivos de la organización y tener los mejores talentos para el desarrollo de sus actividades capaces de innovar, cambiando la cultura organizacional al mejorar sus valores, creencias y diseño de la organización, es decir, la calidad de vida laboral abarca aspectos sociales, psicológicos y económicos que permitan un bienestar general.

2.6 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Cuando se hace referencia a la calidad de vida laboral, se habla de un tema de actualidad, debido a que el término calidad de vida viene a ser un factor de equilibrio no solo a nivel individual, si no a nivel de toda la sociedad, generando armonía en el ambiente organizacional y así mismo pretende alcanzar un nivel de vida adecuado para los trabajadores, es necesario hacer notar, que la calidad de vida laboral se puede considerar como una filosofía humana que estimula el desarrollo personal,

introduciendo métodos de participación, con la intención de modificar uno o varios aspectos en el entorno de trabajo, para crear nuevas situaciones favorables que puedan satisfacer a los empleados.

La calidad de vida laboral es un concepto que va más allá de lo físico pues implica los valores y actitudes de las personas, permitiéndoles así alcanzar el equilibrio con el mismo, con la familia, con el trabajo y con la sociedad.

Debemos resaltar que en una organización la calidad la hacen las personas y no las maquinas es por ello, que a razón de esta teoría surge el significado de la calidad de vida en el trabajo, pues mejorar de forma adecuada las condiciones del trabajo permite que los empleados puedan satisfacer sus necesidades y al mismo tiempo se logra un buen ambiente laboral, mediante el compromiso de los trabajadores de mejorar su productividad basándose en la confianza mutua del personal, permitiendo a su vez que cada trabajador ocupe el puesto que realmente le corresponde y que logre integrar armónicamente sus metas individuales con los objetivos grupales y organizacionales para poder alcanzar un clima de trabajo positivo y agradable.

Dentro de una organización la calidad de vida es relevante porque permite incrementar la motivación del personal, mejorar la ejecución de sus actividades y tareas, disminuir la rotación del personal en la empresa, disminuir el ausentismo laboral, incrementar la satisfacción en el empleo y la eficiencia en la organización.

2.7 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Para que las organizaciones gocen de una excelente calidad de vida laboral es necesario que cuente con un ambiente de trabajo adecuado, es decir, un ambiente sano, positivo donde los trabajadores se sientan a gusto realizando sus actividades.

Motivado por esto Senlle (2000), recomienda 9 elementos que ayudan a mejorar la calidad de vida en las organizaciones:

- **Organización enfocada al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos de los clientes y esforzarse en sobrepasar las expectativas de los mismos.
- **Liderazgo:** las organizaciones deben fomentar el liderazgo, crear el ambiente en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** el personal es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque a proceso:** los resultados deseados se consiguen más eficazmente cuando los recursos y actividades se gestionan como un proceso.
- **Enfoque del sistema hacia la gestión:** identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados mejora la eficacia de una organización.
- **Mejora continua:** es un objetivo permanente de la organización.
- **Toma de decisiones por datos:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y la información.
- **Relación beneficiosa con los suministradores:** las relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus suministradores intensifican la capacidad de ambas organizaciones para crear valor.
- **Orientar la organización al cliente:** formen a directivos y mandos para unificar criterios de liderazgo, fomentar la participación del personal, aumentar la motivación del equipo mediante la formación y tratamiento de competencias,

identifiquen y mejoren los procesos de gestión, implementen la mejora continua debido a que muchas veces los cambios son necesarios. (p.153-154)

2.8 FACTORES QUE FORMAN PARTE DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Dentro de los factores que intervienen en la calidad de vida laboral dentro de las organizaciones desarrollaremos: los factores físico-ambientales, factores psicosociales y sociales.

2.8.1 Factores Físico–Ambientales

El lugar de trabajo es uno de los elementos esenciales para el buen rendimiento humano dentro de las organizaciones; por esta razón, es necesario que el individuo realice sus funciones en condiciones ambientales adecuadas, que puedan inducir a trabajar con eficiencia. Los empleados en algunas organizaciones se enfrentan a problemas relacionados con: el espacio físico, temperatura, ruido, entre otros; y se presume que dichas condiciones pueden afectar notablemente el bienestar y el rendimiento laboral de cualquier individuo.

El Espacio Físico: éste aspecto se relaciona con la estructura física del lugar de trabajo, con la cantidad de espacio donde realizara sus labores, la distribución de los equipos y los trabajadores, la distancia entre las personas y las instalaciones, la ocupación del espacio no debe hacerse al azar y es de suma importancia el grado de privacidad con el que cuenta dicho trabajador, ya que a su falta genera distracción, perturbación, lo cual afecta en el rendimiento laboral.

Un lugar cerrado incomoda y con muchas personas en él puede causar mal humor, lo cual influye negativamente en la realización de las tareas, se debe crear un ambiente de confort donde se refleje la autoridad y formalidad de los departamentos.

Ruido: el ruido de manera excesiva no favorece a los trabajadores, causa falta de concentración y malestar, el ruido debe ser controlado, ya que un trabajador concentrado es más eficiente. Dependiendo de la actividad a realizar se debe proporcionar al trabajador el equipo necesario para su protección debido a que puede ocasionar pérdidas auditivas temporales o permanentes. En relación a esto, Chiavenato en 1998 nos dice que: La exposición prolongada a niveles elevados de ruido produce la pérdida de la audición proporcional al tiempo de la exposición. (p.247).

Es importante dar a conocer que aunque el ruido no llegue a alterar la cantidad y calidad de la producción, en algunas oportunidades la presencia de éste puede afectar el rendimiento de las actividades laborales, provocando fatiga y aburrimiento debido a que implica un mayor gasto de energía en el cuerpo humano.

Temperatura: se debe regular la temperatura aproximadamente a unos 18 grados debido a que es una condición óptima, si la temperatura es muy alta o muy baja puede repercutir en el rendimiento o eficacia laboral de los trabajadores, y pueden originar consecuencias en la salud. En este caso Ramírez (2001) afirma:

El excesivo calor produce fatiga, necesiándose más tiempo de recuperación o descanso que si se tratase de temperatura normal. El frío también perjudica al trabajador. Las temperaturas bajas le hacen perder agilidad, sensibilidad y precisión en las manos. Esto aparte de resultar un serio inconveniente para la ejecución de la tarea, es un riesgo para su seguridad ya que aumenta el contacto con superficies cortantes debido al entumecimiento de las manos. La temperatura influye en el bienestar, confort, rendimiento y seguridad del trabajador. (p. 156).

Es importante considerar este factor por su influencia en la salud, se deben mantener niveles adecuados de temperatura para evitar trastornos tales como: quemaduras, deshidratación, erupciones entre otras, de no conseguirse un control total en los ambientes de trabajo de forma efectiva a través de medios técnicos (peritos o expertos) como medida de apoyo, se pueden adoptar medidas de protección (amparó, resguardo o salvaguardias) sobre los individuos que se encuentra laborando.

Iluminación: es otro factor que puede incidir notablemente en el rendimiento del individuo, la iluminación en los lugares de trabajo deben ser en calidad y cantidad suficiente considerando el tipo de trabajo que realicen, la luz debe ser uniforme es decir bien distribuida y no debe producir contrastes violentos.

En relación a estos en 2001, Ramírez nos dice que, Una iluminación correcta (adecuada a las necesidades del trabajo y debidamente instalada) es un factor de importancia en la prevención de accidentes, ayudando asimismo al personal a trabajar en forma más eficiente. (p. 339).

La luz adecuada en el lugar de trabajo facilita una mayor eficacia, tranquilidad y estimula el entusiasmo en el trabajador, en caso contrario causará efectos como irritabilidad, accidentes laborales, enfermedades oftalmológicas tales como: miopía, astigmatismo, pérdida de la visión, entre otros.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, cabe destacar que un desequilibrio en las condiciones físico ambientales, puede afectar el desempeño de cualquier individuo y por ende la productividad en la organización, ya que si no se cuenta con unas condiciones adecuadas, no se puede esperar que los empleados rindan en el lugar de trabajo; lo que puede interferir en gran medida en el alcance de los objetivos.

2.8.2 Factores Psicológicos

Este factor comprenden aspectos intrínsecos relacionados con la complejidad de la conducta de los individuos, por lo cual se hace imprescindible considerar los factores que pueden intervenir en la calidad de vida laboral como lo son: la motivación, stress, depresión y la satisfacción laboral.

La Motivación: puede definirse como la fuerza interna que impulsa a un individuo a alcanzar las metas que se ha propuesto. La motivación, es hoy en día un elemento importante en la administración de personal puesto que; un personal motivado es garantía de un buen funcionamiento y alto rendimiento laboral. Con respecto a esto Robbins (2003) dice que: la motivación puede definirse en términos de alguna conducta visible, la persona motivada realiza mayor esfuerzo para llevar a cabo una tarea que aquellas que no están motivadas. (p.100)

Se puede decir que motivar a alguien básicamente debe ser fácil; simplemente hay que encontrar lo que desea y colocarlo como una posible recompensa o incentivo: es allí donde se presenta la complejidad de la motivación, ya que lo que un persona considera importante, otra persona podría considerarlo inútil.

Según el texto de García y Vallenilla (2007), citan a Moreno (2004), porque considera que se pueden distinguir varios tipos de motivación, tomando en cuenta que factores determinan la circunstancia preponderante en la conducta del individuo.

Existen tres tipos de motivación a saber:

- La motivación intrínseca: Corresponde a la satisfacción que siente el sujeto por la misma conducta o tareas al ser realizado.

- La motivación extrínseca: En este caso, lo que mueve a la persona es el beneficio obtenido como resultado de su desempeño.
- La motivación trascendente: Dada nuestra condición de seres sociales muchos de nuestros comportamientos no se explican exclusivamente por beneficios extrínsecos obtenidos, o por la satisfacción intrínseca lograda, sino por el beneficio o satisfacción que obtiene un tercero, o bien porque ésta evita algo negativo para él. (p.369)

Las personas son diferentes, las necesidades varían de un individuo a otro, al igual que sus valores sociales y sus capacidades, debido a esto el factor motivación es un elemento importante dentro de las organizaciones, por lo tanto, la misma funcionará de acuerdo con el esfuerzo que sus miembros realicen y del comportamiento que estos tengan frente a las situaciones laborales que se les presenten. Si los trabajadores se encuentran perfectamente motivados darán lo mejor de sí mismos para alcanzar la eficiencia y productividad exigidas por la empresa.

Satisfacción Laboral: se refiere al grado de concordancia entre las expectativas de recompensa y lo que se está recibiendo.

También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, el cual está basado en las creencias y los valores que el trabajador posee de su trabajo. Las actitudes dependerán de las características individuales y del trabajo.

Cabello y Moreno (2006), citan a Davis y Newstrom (1999) quien define la satisfacción laboral como: “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”. (p. 276).

La satisfacción laboral se debe considerar como un punto clave y esencial dentro de la calidad de vida laboral, porque de ella depende que los trabajadores estén

conformes con su trabajo lo cual influye notablemente en la producción de las organizaciones.

Robbins (1999) dice que la satisfacción puede determinarse por:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. (p. 152-153).

De lo anteriormente planteado se puede analizar:

- **El reto al trabajo:** (autonomía, libertad, procedimiento, confianza, reconocimiento e importancia del trabajo), todo esto marca una notable influencia positiva en el trabajador.
- **Sistema de recompensas justas:** los sueldos o salarios, beneficios, incentivos y gratificaciones son lo que se recibe a cambio de una labor.
- **Condiciones favorables y colegas que brindan apoyo:** al proporcionar un ambiente físico adecuado, el personal se sentirá satisfecho para realizar sus actividades donde se preserve su salud y bienestar, esto garantiza una satisfacción notable que se ve reflejado en el comportamiento y el cuidado del ambiente. Los valores, creencias, actitudes que conforman la cultura de la empresa, también contribuyen a mejorar las condiciones favorables de trabajo, las relaciones interpersonales, laborales, el sistema de supervisión y control, debe ser adecuado para no causar molestias ni frustración en los trabajadores.

- **Compatibilidad entre la personalidad y puesto de trabajo:** la descripción y análisis de cargos deben señalar claramente el perfil del ocupante y del cargo, el cual facilitará la ubicación adecuada de los trabajadores, esto genera satisfacción en su puesto de trabajo, ya que sus características van acorde con el cargo, evitando frustración, ausentismo, rotación, inexperiencia, entre otros. Cuando el talento va de acuerdo entre personalidad y ocupación, el resultado será más satisfacción.

Según estudios realizados han encontrado que son múltiples los beneficios de la satisfacción laboral, porque permiten:

- Un buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y social.
- Salud física y psíquica: evita efectos en la salud física y mental buscando un equilibrio integral.
- Conductas laborales positivas, mantienen profesionalismo, formalidades, objetividad, para evitar rotación, ausentismo, normas, retrasos, entre otros.

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación.

De allí proviene la importancia de la satisfacción en los puestos de trabajo, las empresas deben ocuparse por el bienestar laboral, y pensar en el efecto negativo o positivo que puede causar la satisfacción e insatisfacción en lo individual, social y empresarial. Los daños que repercuten a causa de la insatisfacción generalmente son irreparables.

2.8.3 Factores Sociales

Los factores psicosociales hacen referencia a condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, como el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador en el desarrollo del trabajo.

Estos factores tiene mucha relación con respecto a las características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, entre otros) estas determinarán la magnitud y la naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza ya que se hace referencia no tanto a las condiciones que objetivamente se dan sino a como son percibidas y experimentadas por la persona.

En relación a los factores sociales se hará mención a: la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las relaciones laborales.

La Comunicación: es vital para cualquier organización que desea alcanzar sus objetivos, es necesaria la transmisión de ideas, sentimientos, pensamientos, entre otros, con la finalidad de ser entendidos, de transformar, sensibilizar, convencer y explicar sus carencias, además a través de ella se da a conocer su punto de vista con

respecto a determinada situación, generando de esta forma un gran equilibrio organizacional. En relación a esto, Chiavenato (2000), dice que: La comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos. (p. 87).

En el proceso de comunicación existes tres tipos de barreras, según Chiavenato (2000):

HUMANAS	FÍSICAS	SEMÀNTICAS
Limitaciones personales	Espacio físico	Interpretación de palabras
Hábitos de escuchar	Interferencia física	Traslación de lenguaje
Emociones	Fallas mecánicas	Significado de señales
Preocupaciones	Ruidos ambientales	Significado de símbolos
Sentimientos personales	Distancia	Decodificación de gestos
Motivacionales	Sucesos locales	Sentido de los recuerdos

Estos tres tipos de barreras se presentan con simultaneidad para filtrar, bloquear o distorsionar el mensaje. (p.94)

Es importante señalar que debe existir comunicación ascendente y descendente que permitan mantener o mejorando las relaciones interpersonales y laborales, pero en sentido negativo puede ser un factor de desintegración de los grupos de trabajo, ya que cuando ésta se desvirtúa pierde el sentido de sus verdaderos objetivos.

La comunicación nos da la posibilidad de transmitir las experiencias de una generación a otra para que puedan ser asimiladas y continuadas, es por ello que, a

cualquier nivel que se efectúe una relación entre dos o más individuos, dicha relación se basa en la comunicación.

El liderazgo: es la capacidad que tiene un individuo de influir en las actividades de los demás miembros del grupo o de toda la sociedad.

En toda organización debe existir un líder capaz de escuchar ideas, experiencias, sugerencias, que proporcione respeto y confianza a sus subordinados logrando una relación laboral agradable, es decir, un líder capaz de guiar con responsabilidad y competencia a las personas que tienen bajo su supervisión, donde no solo exista el formalismo que debe darse en toda relación patrono – trabajador como sindicato, contratos, acuerdos, entre otros, estos deben ir acompañados de las características indispensables para un buen liderazgo, ya sea las características personales de dicho líder acompañadas con las que debe desarrollar para la gestión de liderazgo.

Al respecto Davis y Newstron (2003), señala: El liderazgo es un proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de los objetivos”. (p.193). Desde este enfoque se puede decir que el líder debe ser una persona identificada con la misión y visión de la empresa, lo cual no se alcanza con discursos vanos sino con el comportamiento cotidiano, solo así podrá ejercer una influencia positiva en el personal que dirige para que estos logren las metas u objetivos propuesto.

Tipos de Lideres:

- **Líder Autocrático:** es jefe toma las decisiones por el grupo, no permite participar al grupo, controla desde la hostilidad. Da la orden sin consulta previa

y solo espera el cumplimiento. Este estilo de líder es recomendable para resolver situaciones emergentes o cuando los subalternos evidencian poca madurez laboral y emocional.

- Líder Democrático: también llamado participativo, se caracteriza por la consulta y la persuasión a sus subordinados en torno a las acciones y decisiones propuestas y alienta la participación de los mismos. Es el estilo de líder recomendable en las labores pedagógicas y administrativas, porque produce un mayor grado de motivación necesario para el aprendizaje.
- Líder Situacional: se basa en mantener un equilibrio entre dos tipos de comportamiento que ejerce para adaptarse al nivel de desarrollo al nivel de desarrollo de su equipo de trabajo. Es el liderazgo más eficaz porque se adapta a los colaboradores en cada situación, es decir ejerce un liderazgo adecuado a las necesidades del equipo.
- Líder Faire (Rienda suelta) mediante este estilo de liderazgo, el líder delega a sus subalternos la autoridad para tomar decisiones Este estilo de liderazgo es una forma no autoritaria. Se trata de un enfoque de no intervención en la gestión, con la teoría de que las personas abandonadas a su propia suerte sobresalen. El líder laissez-faire interviene solo cuando sea necesario y con la menor cantidad de control.

El liderazgo repercute de manera importante en el aumento de la calidad de vida laboral, ya que en la empresa las personas tienden a imitar las actitudes y conductas de sus dirigentes, si estos son exitosos y mantienen un compromiso con los valores de la organización los trabajadores lo apoyarán y estarán motivados, lo cual aumentará su desempeño profesional y personal.

Relaciones Interpersonales: son todas las interacciones que se refieren a trato, contacto y comunicación que se establecen entre las personas ya sean compañeros de estudio, de trabajo, jefes, esposa, hijos, entre otros, en diferentes situaciones e intervalos de tiempo, si estas son agradables reducen la intimidación, hostilidad y la agresividad entre los miembros de un grupo, permitiendo que las personas se respeten y estimen mutuamente una vez que se conocen mejor.

Las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones constituyen un fenómeno complejo, donde el grupo influye en la conducta de los individuos y viceversa; lo que a su vez determina el comportamiento organizacional. Además las personas constituyen el elemento principal de toda organización ya que estos son seres pensantes, con sentimientos y que crean las mismas con el firme propósito de alcanzar objetivos comunes y satisfacer necesidades individuales. Habitualmente dentro de las organizaciones las relaciones interpersonales surgen de la interacción de los grupos informales, debido a que las personas trabajan en equipos por lo cual se comunican y colaboran entre sí, constantemente con la finalidad de poder satisfacer en parte sus expectativas individuales o grupales.

Es por ello, que para lograr un ambiente de trabajo armonioso y agradable es indispensable que los trabajadores adopten actitudes, conductas y valores positivos para así, poder reducir los conflictos que puedan afectar de una u otra forma las relaciones interpersonales, puesto que, las mismas constituyen un factor importante para la consecución de los objetivos grupales y empresariales.

Relaciones Laborales: A principios del siglo XIX, los salarios y jornadas laborales eran acordados mediante negociaciones directas entre los empresarios y cada trabajador, esta situación fue producto de la legislación y situación económica de la época. Para aquel entonces debido a que el poder negociador estaba del lado de los empresarios, se llevaron a cabo infinidad de abusos por lo que a pesar de esas

condiciones desfavorables, los trabajadores decidieron asociarse y crear los llamados sindicatos para exigir mejores condiciones laborales, ejerciendo con éste, cualquier tipo de acción que les permitiera alcanzar sus objetivos.

En relación a esto Robbins (2003), dice que las relaciones laborales: incluye las relaciones con los sindicatos, los trabajadores necesitan estar informados y contar con un canal para hacer sugerencias y presentar quejas. (p.100)

De acuerdo con esto las relaciones laborales, vienen a ser ese conjunto de acuerdos, transacciones y actividades que afectan a la estructura, los términos y las condiciones del mercado de trabajo, es decir, del empleo, ya que los principales agentes implicados son los sindicatos, los empresarios y en muchas ocasiones los gobiernos al crear o reformar las diferentes leyes del mercado laboral, estas relaciones ayudan a incrementar la calidad de vida en el trabajo, a partir de ella los individuos pueden luchar por conseguir mejores beneficios sociales, económicos, entre otros, a través de una figura llamada sindicato, muchas veces es aquí donde los trabajadores depositan su confianza en pro de obtener ciertos beneficios laborales que le permitan satisfacer sus necesidades.

Los factores sociales como la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales y laborales se pueden traducir en el acrecentamiento de la calidad de vida laboral si se aprovechan e incentivan adecuadamente, por medio de estos los empleados podrán alcanzar mayor satisfacción y las empresas contarán con personas motivadas para desempeñar los trabajos que se les asignan y al mismo tiempo aumentará la productividad y la calidad.

2.9 BENEFICIOS SOCIO-ECONÓMICOS

La calidad de vida laboral está estrechamente ligada con los beneficios socio – económicos que una empresa pueda otorgar a sus empleados, debido a que estos contribuyen de manera positiva hacia la productividad y eficiencia de los trabajadores, es por ello, que se hace necesario en toda empresa conceder estos beneficios para así mantener al trabajador satisfecho e incrementar el rendimiento de las actividades que realiza.

Estos beneficios socioeconómicos pueden ser de tipo financiero o social que incluyen seguros de vida, planes de educación, transporte, vacaciones, entre otros. Chiavenato, (2001), define Beneficios Económicos como: Aquellas facilidades, conveniencias, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados; orientados a ahorrarse esfuerzos y preocupaciones”. (p.342)

Al respecto, el mismo autor Chiavenato (2002) afirma que los Beneficios Sociales:

Son ciertas regalías y ventajas que las organizaciones conceden a la totalidad o parte de los empleados como pagos adicionales de los salarios. En general, constituyen un paquete de beneficios y servicios que es parte integral de la remuneración del personal. Pos beneficios sociales incluyen variedad de comodidades y ventajas ofrecidos por la organización, como asistencia médico-hospitalaria, seguro de vida, alimentación subsidiada, transporte, pensión, jubilación, etc”. (p.283)

En relación con estas dos definiciones se puede señalar que los beneficios económicos y los beneficios sociales no son más que los pagos directos e indirectos concedidos a los trabajadores por la prestación de sus servicios y de esta manera mantener motivado al personal y así aumentar la productividad.

2.9.1 Beneficios Asistenciales

Son aquellos beneficios que se les proporcionan al trabajador y a los miembros de su familia, condiciones de seguridad y provisión en situaciones previstas o emergencias los cuales se pueden incluir:

Asistencia financiera: Implica un pago monetario directo o indirecto que provee facilidades de ahorro e inversión en beneficio de los trabajadores y de sus familiares, por ejemplo: planes de pensiones y jubilaciones, primas, pago por antigüedad, prima de seguro, fondo o caja de ahorro, sistema de préstamos, bono vacacional, bonificación de fin de año entre otros.

Asistencia de salud: Son aquellos que se refieren a un pago, asistencia o protección de servicios médicos hospitalarios que garanticen y mantengan la salud física y mental de los trabajadores y sus familiares, como es el caso de hospitales o clínicas particulares, seguro de hospitalización, cirugía y maternidad, reembolsos por gastos médicos y medicinas, entre otros.

2.9.2 Beneficios Adicionales

Son todos aquellos servicios y beneficios que las empresas les proporcionan a sus empleados, permitiéndole mejorar su calidad de vida. Tales como servicios de transporte, servicio de vivienda, servicio de alimentación (Cesta ticket, comedor, comisariato), servicios escolares (escuelas, guarderías, becas, provisión de uniformes y útiles escolares), entre otros.

2.10 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Instituto de la Vivienda del Estado Monagas (I.V.I.M)

2.10.1 Ubicación Geográfica

El Instituto de la Vivienda del Estado Monagas, se encuentra ubicada en la Avenida Fuerzas Armadas, Casa # 30 y 31

2.10.2 Reseña Histórica del (I.V.I.M)

El Instituto de Viviendas del Estado Monagas (I.V.I.M) fue creado el 19 de Septiembre de 1990 como Instituto Autónomo Estadal, por disposición de las atribuciones de la Asamblea Legislativa del Estado Monagas, a través de la promulgación en Gaceta Oficial Extraordinaria de la Ley del Instituto de la Vivienda del Estado Monagas, en la cual se declara como un organismo Estadal con personalidad jurídica y patrimonio propio, autónomo e independiente del Fisco Estadal. En relación a sus competencias, organización y funcionamiento están determinadas por las disposiciones establecidas en la Ley de creación del Instituto, el reglamento interno aprobado por el Consejo directivo en la sesión N° 14 de fecha 20 de Agosto de 1996, y el Reglamento de Coordinación, Administración y Control de los Institutos Autónomos de la Administración Pública Nacional.

2.10.3 Objetivo de la Institución

El Instituto de la Vivienda del Estado Monagas (I.V.I.M) es un órgano de naturaleza pública, con personalidad jurídica propia, y que ejerce sus funciones con plena autonomía, sin menoscabo del principio de legalidad consagrado en el ordenamiento jurídico. El objeto que define la creación del Instituto de la Vivienda

del Estado Monagas (I.V.I.M) es ejecutar y administrar la Política Habitacional en el Estado Monagas, a fin de dotar de soluciones habitacionales a la población del Estado Monagas considerando para ello el plan de desarrollo regional, alineado a las políticas de viviendas aplicadas por el Gobierno Nacional.

2.10.4 Metas de la Institución

Durante los años transcurridos de haberse creado el Instituto de la Vivienda del Estado Monagas, el mismo ha buscado la satisfacción de muchos monaguenses con la esperanza hecha realidad de obtener viviendas dignas, y mejoramiento de su calidad de vida mediante el desarrollo de cada programa social y el cumplimiento de la metas propuestas cada año, en este sentido el Instituto está enfocado en la ejecución efectiva y responsable de todos los programas a fin de obtener los mejores resultados y por ende el cumplimiento de sus metas, las cuales están enmarcadas en los siguientes compromisos:

- Consolidaciones de barrio y sectores populares, así como la construcción de nuevos desarrollos urbanísticos en diferentes zonas de interés social y económico del Estado Monagas.
- Promover proyectos de construcción para ampliación y mejoras de viviendas, autoconstrucción y atención a la construcción de Viviendas Aisladas en zonas urbanas y rurales.
- Culminación y cierre exitoso de viviendas de programas ya existentes en los trece (13) municipios del Estado Monagas.
- Desarrollar otros programas de interés social, como por ejemplo el Programa Sustitución de Techos de Asbesto, con el fin de atender los compromisos sociales en materia de Vivienda y Habitas consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

- Optimizar la distribución de los recursos financieros para los Programas de Adquisición, Ampliación, Mejoras y de Viviendas (Créditos Hipotecarios).
- Desarrollar proyectos de Construcción de Viviendas brindándoles a los Consejos Comunales, la asesoría pertinente en la materia en el diseño y ejecución de proyectos de construcción de obras civiles.
- Contribuir al fortalecimiento del sector de la construcción civil no sólo promoviendo y ejecutando proyectos, sino también realizando propuestas de nuevas técnicas de construcción, uso de materiales y formación de profesionales.
- Articular los programas del Instituto de la Vivienda del Estado Monagas con el cumplimiento de los lineamientos del Plan de la Nación en materia de Vivienda y habitas a fin de potenciar la calidad de vida del pueblo Monaguense, especialmente hacia aquellos sectores con mayor demanda y necesidad.

2.10.5 Misión

Dotar a los monaguenses de un servicio acorde a las necesidades, exigencias y nuevos retos a emprender, enmarcado en la ética, responsabilidad, humanización y permeabilidad de un equipo multidisciplinario con la participación de las comunidades y la población en general, en busca de soluciones habitacionales a través de políticas nacionales, regionales y estatales, bajo una plataforma sólida y eficaz basada en la actualización de nuevas tecnologías, y la reestructuración organizativa general de una red de intercambio gubernamental.

2.10.6 Visión

El Instituto de la Vivienda del Estado Monagas (IVIM) aspira funcionar bajo una plataforma tecnológica y organizativa que le permita operar de manera coordinada con el gobierno nacional en la utilización del presupuesto, como

instrumento para la diversificación y democratización de la economía regional y estatal, con capital humano de alto profesionalismo, en la distribución de recurso financiero suficiente que satisfaga las necesidades habitacionales, y generen fuentes de trabajo a nivel profesional, técnico y obrero con las nuevas políticas participativas.

2.10.7 Naturaleza de la Institución

Naturaleza Pública:

- Forma parte de la estructura organizativa del Estado, como ente adscrito a la Gobernación del Estado Monagas.
- Cumple funciones administrativas destinadas a desarrollar la Política habitacional del Estado Monagas.
- Sus decisiones constituyen actos administrativos.

Naturaleza Deliberativa:

- Participa en la toma de decisiones, con plena autonomía y conjuntamente con el ejecutivo regional sobre los planes, proyectos de desarrollo urbano de la región.
- Es competente para formular políticas, planes y emitir directrices en materia de desarrollo habitacional.

Naturaleza Contralora:

- Efectúa seguimiento y control de la ejecución de políticas habitacionales en los planes y programas que ejecuta.
- Inspecciona, supervisa y evalúa el desarrollo de los planes, programas y proyectos de obras que se ejecutan a nivel del Estado Monagas.
- Administra la cartera hipotecaria del Instituto.

- Administra las viviendas construidas por el Estado, en función de las necesidades detectadas por el ejecutivo regional, o que estén bajo la administración especial del Estado.

2.10.8 Organigrama Estructural

La estructura organizativa del Instituto de la Vivienda del Estado Monagas (I.V.I.M) está diseñado en función de sus procesos claves para estimular el crecimiento de la institución. A continuación se presenta las bases del organigrama estructural:

Nivel de Dirección Superior:

Consejo Directivo

Presidencia

Gerencia General

Nivel de unidades asesoras y/o sustantivas

Auditoría Interna

Gerencia de Asuntos Legales

Gerencia de Planificación, Gestión, Seguimiento y Control.

Nivel de unidades operativas:

Gerencia de Administración y Finanzas

Gerencia Técnica.

Gerencia de Proyectos

Gerencia de Créditos y Cobranzas.

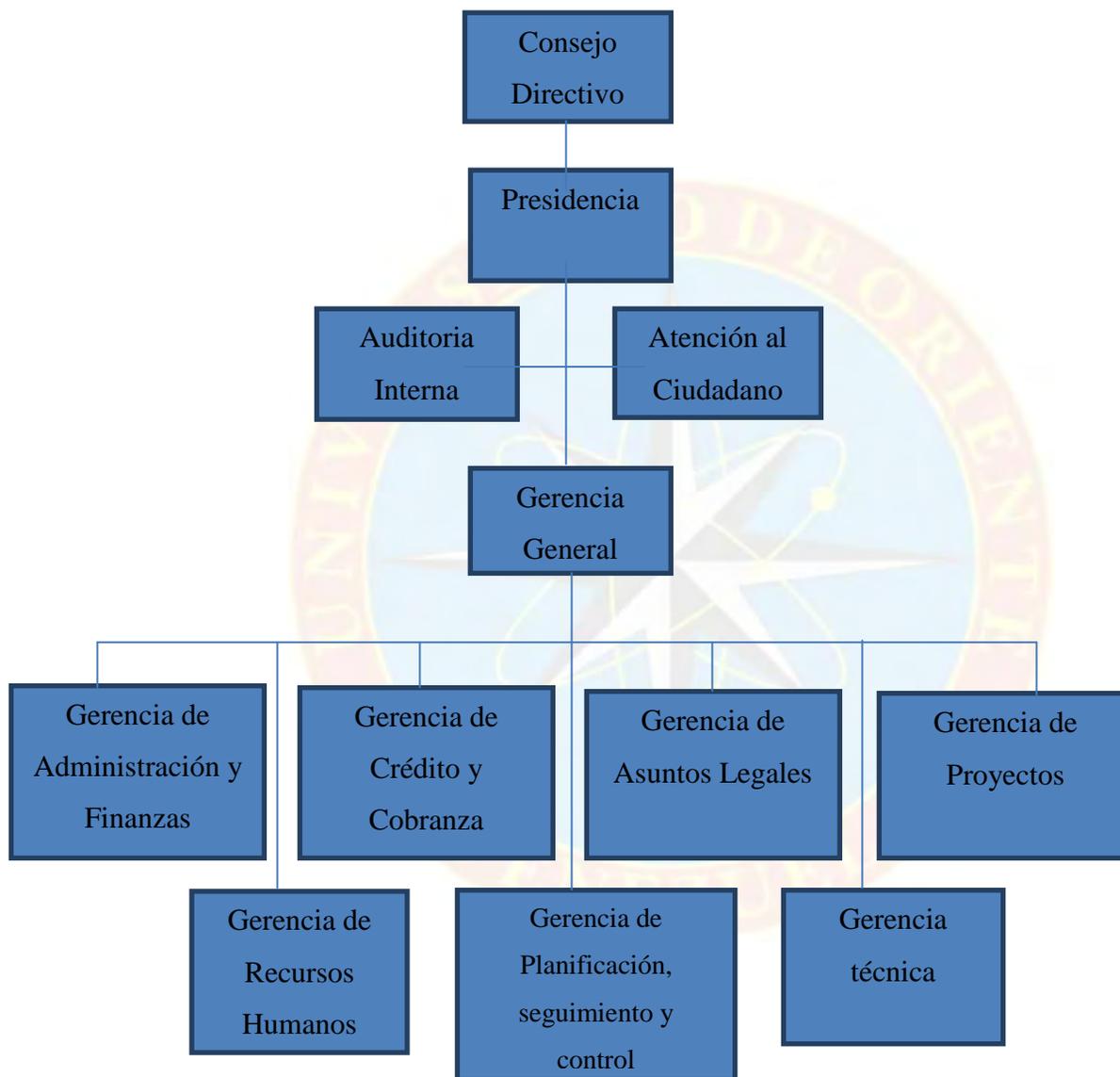
Nivel de unidad de apoyo fundamental:

Atención al Ciudadano

Recursos Humanos

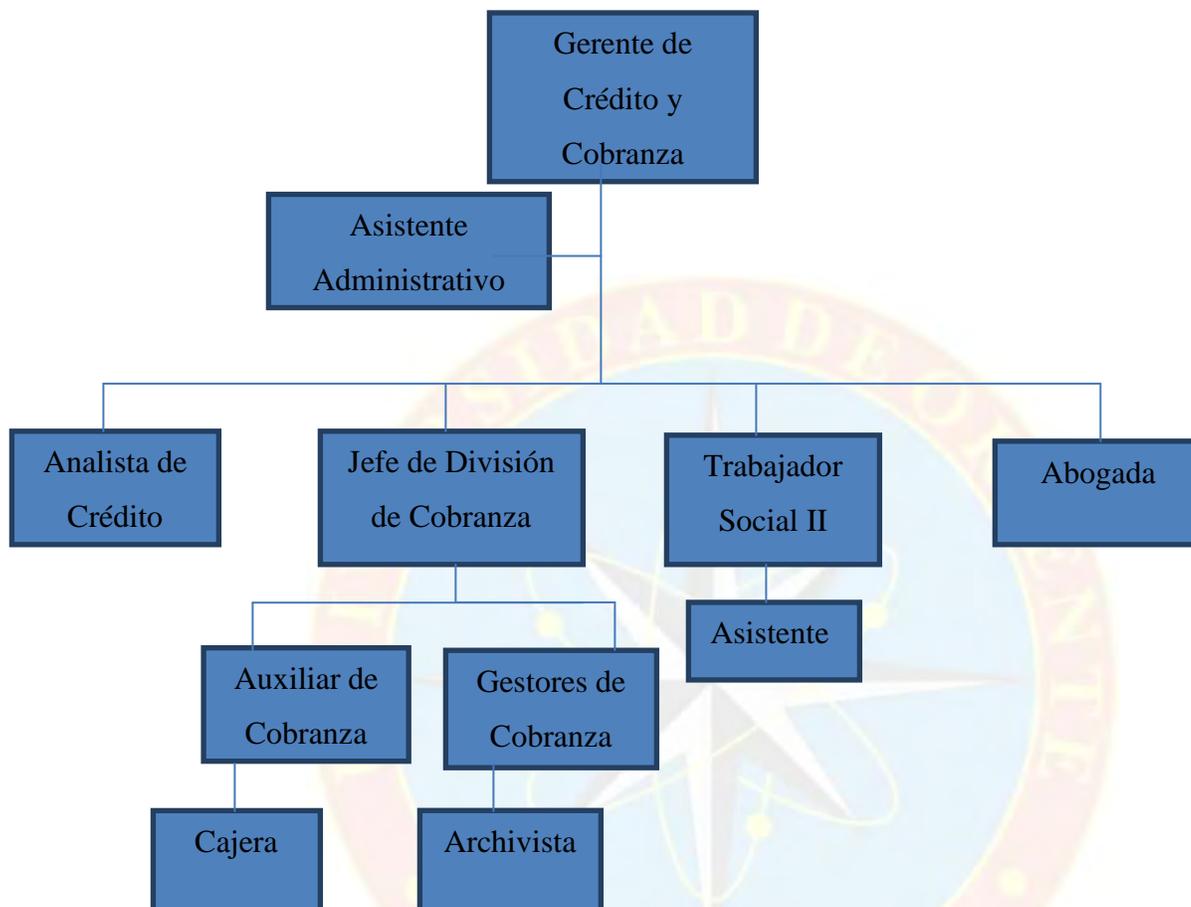
Administración de Contratos

2.10.9 Estructura Organizacional de la Institución



Fuente: Organigrama de la Institución

2.10.10 Organigrama del Departamento de Crédito y Cobranza



Fuente: Elaboración propia, basado en el organigrama General

2.11 BASES LEGALES

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que la ley establezca.

Este artículo hace referencia a que toda persona natural tiene derechos y deberes que le permitan tener una ocupación laboral, bajo algunos parámetros legales donde no se vean violentados sus derechos tanto para el trabajador dependiente como para el no dependiente, que lo ayude a satisfacer sus necesidades básicas, el patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la desarrollo de estas condiciones.

Ley Orgánica del Trabajo, para los Trabajadores y Trabajadoras.

Artículo 135. A trabajo igual, desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, debe corresponder salario igual. A estos fines se tendrá presente la capacidad del trabajador con relación a la clase de trabajo que ejecuta.

Este artículo hace mención al termino de igualdad es decir, a igual trabajo desempeñado, igual correspondencia salarial, esto quiere decir que un trabajador no podrá realizar múltiples actividades y no ser bien remunerado ya que no se estaría

tomando en cuenta la igualdad y la equidad entre los trabajadores además de estar subvalorando el trabajo humano, si se mejora la remuneración y se mantendrá un trabajador activo y satisfecho en sus labores realizadas

Artículo 185. El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

- a) Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y síquico normal;
- b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita
- c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes;
- d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias

Este artículo hace referencia a cuales son las condiciones favorables que deben existir dentro del lugar de trabajo, que le permitan realizar las actividades con satisfacción al trabajador. El trabajador debe sentirse a plenitud en su lugar de trabajo, es decir, sin ningún tipo de incomodidades, ni represiones por parte del patrono, dejando ver claramente sus habilidades y destreza que posee dentro del cargo.

Esto solo se logra con el respeto que se tenga hacia el trabajador que no lo vean como una herramienta de trabajo, sino como un potencial humano con capacidades y habilidades generando un alto grado de compromiso para con la empresa y para el trabajador.

Artículo 236. El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales

El Ejecutivo Nacional, en el Reglamento de esta Ley o en disposiciones especiales, determinará las condiciones que correspondan a las diversas formas de trabajo, especialmente en aquellas que por razones de insalubridad o peligrosidad puedan resultar nocivas, y cuidará de la prevención de los infortunios del trabajo mediante las condiciones del medio ambiente y las con él relacionadas.

El Inspector del Trabajo velará por el cumplimiento de esta norma y fijará el plazo perentorio para que se subsanen las deficiencias. En caso de incumplimiento, se aplicarán las sanciones previstas por la Ley.

Es decir el patrono deberá garantizarle al trabajador un ambiente en óptimas condiciones de higiene y seguridad o en su defecto el ejecutivo nacional designara políticas para aquellos establecimientos o instituciones que jornada de trabajo dependan de sustancias toxicas que le puedan ocasionar algún daño en la salud del trabajador. Cabe destacar que existen instituciones que velan por el bienestar de cada uno de los trabajadores que en oportunidades han sido violentadas por parte del patrono, en todo caso estos serán sancionado y multados por incumplimiento a las leyes.

Ley Orgánica para la Protección y Mantenimientos de la Condiciones Ambientales en el Trabajo

Artículo 53: Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas

El trabajador está en su pleno derecho de exigir trabajar en un ambiente agradable y seguro donde se le permitan crecer profesionalmente, es deber del

patrono capacitar al trabajador en labores con previo aviso al inicio de sus actividades, cuando el trabajador se preocupa por el bienestar de su empleado está ganando un trabajador comprometido con el crecimiento de la empresa.

Artículo 59. A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas.

Se refiere a las condiciones ambientales para el buen desarrollo del trabajo, en virtud de asegurar al trabajador o trabajadora con relación a su salud tanto física y mental, además educarlos al cuidado y uso de las herramientas de trabajo con la finalidad de garantizarle protección a la salud y la vida, para eso la empresa debe de capacitar con talleres de primeros auxilios a sus trabajadores y el buen mantenimiento de los equipos de trabajo para el resguardo de sus empleados

Artículo 60. El empleador o empleadora deberá adecuar los métodos de trabajo así como las máquinas, herramientas y útiles utilizados en el proceso de trabajo a las características psicológicas, cognitivas, culturales y antropométricas de los trabajadores y trabajadoras. En tal sentido, deberá realizar los estudios pertinentes e implantar los cambios requeridos tanto en los puestos de trabajo existentes como al momento de introducir nuevas maquinarias, tecnologías o métodos de organización del trabajo a fin de lograr que la concepción del puesto de trabajo permita el desarrollo de una relación armoniosa entre el trabajador o la trabajadora y su entorno laboral.

Este artículo hace mención de como los empleadores y empleadora deberán adaptar las herramientas y útiles de trabajo para el buen desenvolvimiento del trabajador, sin que afecte su estado de ánimo en su puesto de trabajo, de igual manera se deben tomar las previsiones necesarias y estudiar cada uno de los puestos de

trabajo a la hora de implementar nuevos programas tecnológicos para el buen funcionamiento de las actividades laborales.

Es importante mencionar que los cambios son un proceso positivo o negativo que solo se pueden ver a largo o corto plazo dependiendo la manera como sea aplicada, de acuerdo a esto la comunicación entra a jugar una función muy importante dentro de la toma de decisión, es relevante hacerla saber con anticipación a los trabajadores para anticiparlo al cambio.

2.12 DEFINICION DE TERMINOS

Ambiente: Conjunto de factores físicos, químicos, biológicos y socio-culturales. (Diccionario Enciclopédico Universal. p, 40)

Beneficios: Bien que se hace o se recibe”.(Diccionario Enciclopédico Universal. p, 40)

Beneficios Económicos: Son los que originan un pago directo o indirecto en dinero. (Villegas, 1998, p.444)

Calidad: Cualidad que significa cada una de las circunstancias o caracteres que hacen de una persona o cosa, superior y excelente”. (Terra, 2004, p. 2).

Calidad de Vida: Es el grado en que las personas valúan las relaciones y muestran sensibilidad e interés por el bienestar de los demás”. (Robbins, 2004, p. 68)

Calidad de Vida Laboral: Se refiere a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas. (Chiavenato, 2004, p. 407).

Comunicación: Es la transferencia de información y su comprensión entre una persona y otra. Es una forma de ponerse en contacto con otros mediante la

transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. (Davis W. Y Newstrom J. 2003, p. 55.

Condiciones de Trabajo: Son todos los aspectos o elementos presentes en el entorno laboral que interactúan formando así el ambiente inmediato de un trabajo, que contribuye a la calidad del rendimiento de los empleados.

Empresa: es una unidad jurídica organizativa que invierte capital con fines económicos.

Espacio Físico: Es el conjunto de los agentes físicos, químicos, biológicos y factores sociales que puede causar efectos directos o indirectos, inmediatos o a largo plazo, sobre los seres vivos y sus actividades”. (Manual de La Seguridad, la Higiene y el Ambiente, CIED PDVSA, p. 3-2)

Individuo: Es el resultado de la interrelación de ciertas características que lo definen: temperamento, potencial, carácter, motivación, el yo y la personalidad”. (Ramírez, 1999, p 45)

Iluminación: Es la aplicación de luz a los objetos o a sus alrededores para que se puedan ver. (Manual de La Seguridad, la Higiene y el Ambiente, CIED PDVSA, p.1-18)

Liderazgo: Capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas. (Robbins, 2004, p. 314)

Motivación: Puede decirse que está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. (Arias Galicias, 2001, p.237)

Necesidad: Algún estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos”. (Robbins, 1999, p. 168).

Organización: Es la coordinación de diferentes actividades de participantes individuales, con el fin de efectuar transacciones planeadas, con el ambiente”. (Chiavenato, 1999, p.634)

Ruido: Es una forma de energía transmitida a través de sólidos, líquidos y gases; capaz de producir molestias o daños en el ser humano. (Manual de La Seguridad, la Higiene y el Ambiente, CIED PDVSA, p.1-13)

Satisfacción en el trabajo: Estado emocional o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo”. (Fernández M. 1999, p. 804)

Satisfacción: Sensación y sentimiento de placer que tiene una persona cuando ha conseguido algo que deseaba”. (Diccionario ilustrado pequeño Larousse, 2004, p. 911).

Temperatura: Tipo de energía que puede ser natural o artificial, y cuya exposición puede afectar al hombre”. (Manual de La Seguridad, la Higiene y el Ambiente, CIED PDVSA, p.1-22)

Trabajo: Es la actividad planificada de las fuerzas corporales y espirituales; preferentemente, al servicio de la satisfacción de las necesidades del individuo y de la sociedad”.

Vida: Conducta o métodos de vivir con relación a las acciones de los seres racionales. (Terra, 2004, p. 2)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación, se ocupa de proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías y su forma es la de una estrategia general que determina las operaciones necesarias para hacerlo; es por ello que cada investigación posee un diseño propio. Al respecto, Sabino (2002) señalaba: El diseño, es una estrategia general de trabajo que el investigador determina una vez que ya ha alcanzado suficiente claridad respecto a su problema y que orienta y esclarece las etapas que habrán de acometerse posteriormente. (p.63).

3.1.1 Tipo de Investigación

Considerando la magnitud y características generales de la investigación es evidente que se orienta hacia una investigación de campo, debido a que las informaciones se obtendrán directamente del lugar donde ocurren los hechos.

Según Fidias (2006) afirma que:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigadores, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.(p.31)

Lo que quiere decir que se tendrá la información debida y oportuna, sin alterar los datos, simplemente este estudio reflejara las satisfacciones o necesidades, que pueden llegar a tener los empleados dentro de sus lugar de trabajo, dándole así una visión a la organización de cómo se encuentra internamente en cuanto a sus fortalezas y debilidades, y de esta forma mejorar sus oportunidades.

3.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de la investigación, hace mención al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio, en este caso será de nivel descriptivo, porque se mostraran los rasgos y características de los hechos, seguidos con una explicación e interpretación de los mismos.

Al respecto Arias (2006), dice que: Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación. (p.25)

En 1989, citado por Hernández y otros, (2003), señala: Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis". (p.117)

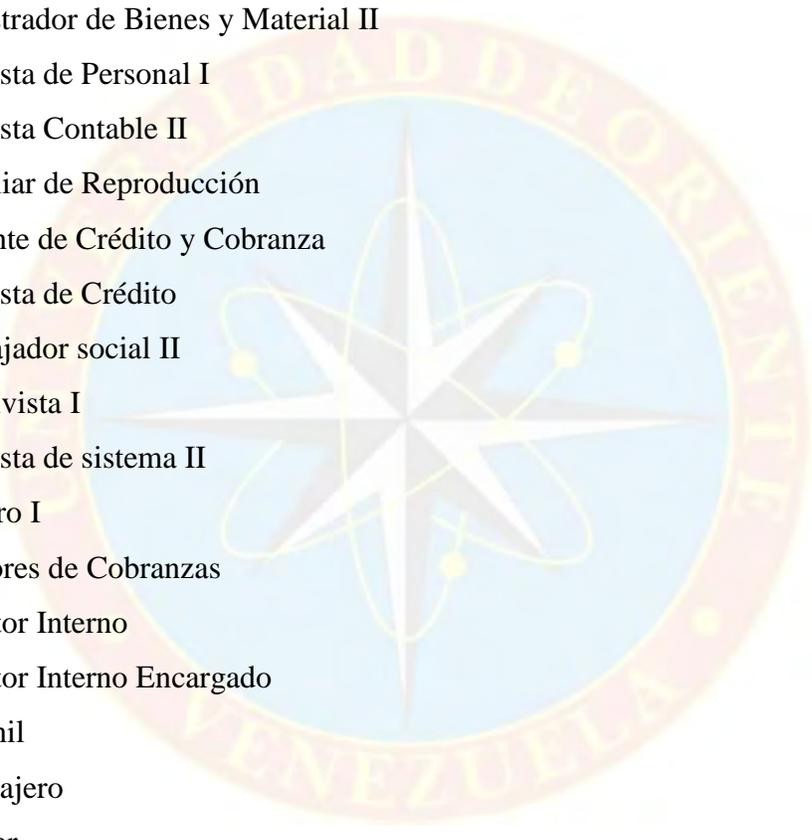
3.1.3 Población

La población es el conjunto o universo de individuos de una misma especie, con características semejantes, que habitan en un lugar determinado en un momento dado y que pueden ser sometidos a prueba para obtener un resultado; la misma debe ser accesible en términos de tiempo, costos, recursos ó cualquier otro indicador.

Para Morlés (1994): La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, Instituciones o cosas) involucradas en la investigación. (p. 17).

Dentro del IVIM (Instituto de vivienda del Estado Monagas existe una población de 94 personas; constituidas por:

- 1.-Presidente
- 1.-Asistente ejecutivo II
- 1.-Mensajero
- 1.-Jefa de atención al público
- 1.-Gerente técnico
- 1.-ingeniero III
- 8.-Asistente Administrativo I
- 1.-Asistente administrativo II
- 1.-Asistente técnico I
- 3.-Jefe de programa
- 1.-Fiscal de obra II
- 1.-Fiscal de obra I
- 1.-Gerente de planificación, Gestión, seguimiento y control
- 2.-Analista de planificación técnico II
- 1.-Gerente de Asesoría Legal
- 1.-AbogadoII
- 3.-AbogadoI
- 1.-Gerente de proyecto
- 1.-Analista de proyecto II
- 1.-Jefe de costo y presupuesto
- 1.-Codista II
- 1.-Asistente de proyecto I
- 1.-Jefe de evaluación
- 1.-Gerente de Administración y finanzas
- 1.-Jefe de división de Recursos Humanos
- 1.-Jefe de servicios Generales

- 
- 1.-Jefe de división de división de contabilidad y fidecomiso
 - 2.-Contador
 - 2.-Analista contable II
 - 1.-Analista de presupuesto II
 - 1.-Analista de presupuesto I
 - 3.-Analista de Personal II
 - 1.-Registrador de Bienes y Material II
 - 1.-Analista de Personal I
 - 1.-Analista Contable II
 - 1.-Auxiliar de Reproducción
 - 1.-Gerente de Crédito y Cobranza
 - 1.-Analista de Crédito
 - 1.-Trabajador social II
 - 1.-Archivista I
 - 1.-Analista de sistema II
 - 1.- Cajero I
 - 2.-Gestores de Cobranzas
 - 1.-Auditor Interno
 - 1.-Auditor Interno Encargado
 - 2.-Albanil
 - 1.-Mensajero
 - 6.-Chofer
 - 5.-Aseadora
 - 2.-Porteros

La Población es aquel grupo de individuos con características que servirán como objeto de estudio y a los cuales se les realiza una investigación sobre un determinado problema para poder dar con el origen del mismo y poder alcanzar los objetivos planteados en dicha investigación.

3.1.4 Muestra

La muestra es un sub-conjunto de la población, que debe tener dos cualidades básicas: ser significativa y ser representativa. La significatividad de la muestra viene dada en la medida en que su tamaño es directamente proporcional al tamaño de la población. La representatividad es la cualidad de la muestra de contener las mismas características que tiene la población.

Para Sabino (2002), La muestra es una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo (p.83)

Para los fines de la investigación es necesario sacar una muestra representativa por lo extensa que es la población, es decir el universo que será objeto de estudio es de tipo accesible, de la cual se generaran la conclusiones de la investigación y estará representada por el Departamento de crédito y cobranza, conformada por 13 trabajadores de la siguiente manera:

- 1 Gerente de Crédito y Cobranza
- 1 Asistente Administrativo
- 1 Analista de Cobranza
- 1 Jefe de División
- 1 Sociólogo (Trabajador Social)
- 1 Auxiliar de Trabajo Social
- 1 Perito Evaluador
- 1 Auxiliar de Cobranza
- 3 Gestores de Cobranza
- 1 Cajero
- 1 Archivista

3.1.5 Operacionalización de Variables

Es un conjunto de operaciones secuenciales para la conversión de unas variables en data. Es llevar una variable que está en términos abstractos a nivel operacional empírico. Algunas no ofrecen mayor dificultad en cuanto a su descripción, definición y medición, otras más complejas se tienen que descomponer en específicas que tengan el mismo significado y sean susceptible a medición empírica.

Mediante la definición operacional, según Hurtado J. (2000), señala que la misma debe ser suficientemente precisa para que un investigador que lea el trabajo realizado por otro pueda comprender su marco referencial, precisar cómo se llega a la conclusión y además a identificar las implicaciones y los alcances que tienen dichas conclusiones. (p.144)

Lo que sugiere que las variables halladas para la presente investigación sean separadas en términos que permitan su medición.

OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
Examinar los factores físico-ambientales (espacio físico, ruido, temperatura, e iluminación) relacionados con la calidad de vida laboral, dentro del IVIM.	Calidad de vida laboral	➤ Factores ambientales físico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Espacio físico ➤ Ruido ➤ Temperatura ➤ Iluminación
Describir los factores psicológicos: motivación, stress, depresión y satisfacción laboral que se encuentran manifestados en el IVIM		➤ Factores psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivación ➤ Satisfacción Laboral
Identificar los factores sociales: comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales y laborales dentro del IVIM.		➤ Factores sociales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Liderazgo ➤ Relaciones interpersonales ➤ Relaciones laborales
Clasificar los beneficios socio-económicos, que brinden calidad de vida a los trabajadores del IVIM.	Beneficios socioeconómicos	➤ Sistema de recompensa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sueldos y salarios justos ➤ Beneficios asistenciales ➤ Beneficios adicionales
Proponer posibles lineamientos que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores del IVIM.			

3.1.6 Técnicas de Recolección de Investigación

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, entre otros.

Para poder alcanzar los objetivos propuestos en este proyecto de investigación fue necesario utilizar instrumentos de recolección de datos que se utilizaron para suministrar las informaciones correspondientes:

Revisión documental: consiste en revisar las fuentes bibliográficas del tema de investigación a fin de recopilar toda la información necesaria para poder abordarlo y tener el conocimiento correspondiente y así poder alcanzar los objetivos planteados.

En esta investigación se revisaron documentos bibliográficos, entre ellos libros, documentos, revistas, trabajos, manuales, entre otros; que relacionados con el tema de estudio, utilizando y recopilando lo verdaderamente útil para la investigación. A través de esta recopilación se logró obtener las bases teóricas que sirvieron para la comprensión y análisis del objeto de estudio.

Según Arias Galicia (1998): La revisión bibliográfica es una etapa ineludible en todo proceso de investigación a través de la cual se obtendrán las fuentes y datos necesarios para abordar el tema planteado. (p.57)

Internet: por medio de esta fuente se obtuvo información actualizada, ya que en ella existen miles de recursos informativos en todos los ámbitos del saber y los mismos sirvieron de apoyo para la investigación.

Observación directa: consiste en ir personalmente al sitio donde se realizara la investigación para visualizar y recoger información detallada del lugar; a través de la observación directa en la organización IVIM se pudo detallar el espacio de trabajo, la iluminación, los equipos tecnológicos existentes, las medidas de seguridad aplicadas en el lugar de trabajo, las relaciones interpersonales y laborales dentro de ella, asiendo anotaciones que sirvieron para realizar las conclusiones finales.

Entrevista (No estructurada o Informal): En relación a esta técnica Fidias, señala: En esta modalidad no se dispone de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos que permiten definir el tema de la entrevista, de allí que el entrevistador debe poseer una gran habilidad para formular las interrogante sin perder la coherencia. (p73)

La entrevista fue realizada a 4 personas entre ellos el Gerente de Crédito y Cobranza, la Abogada adscrita a ese departamento, al Trabajador Social y a la Gerente de Recursos Humanos.

Cuestionario: a través de ésta técnica se logra recolectar información de primera mano, en vista de que el mismo es entregado por el investigador personalmente al grupo objeto de estudio. El cuestionario consta de una serie de preguntas relacionadas con el fenómeno que se quiere investigar y debe ser respondida de manera escrita. Para Sabino, (2002), el cuestionario “es el instrumento que permite recolectar datos reales y precisos en referencia al tema en discusión”. (p.87)

Es decir el cuestionario es un medio de comunicación entre el encuestado y el encuestador, la cual facilita la traducción de los objetivos y las variables de investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma muy cuidadosa.

El cuestionario fue aplicado al departamento de crédito y cobranza el cual se encuentra conformado por 13 personas, dicho instrumento estuvo conformado por 19 preguntas divididas en cuatros renglones correspondiente a los objetivos específicos, las preguntas fueron de opción múltiple ya que permitieron unificar preguntas abiertas y cerradas, se utilizaron las preguntas abiertas para recoger información desde un punto de vista personal del encuestado y el de preguntas cerradas, que consiste en dar las opciones al encuestado para que este elija una respuesta y así recabar la información.

3.1.7 Técnicas de Análisis de Datos Recabados

La Técnica que se utilizó para esta investigación fue la de gráficos el cual permitió mostrar la información que se obtuvo mediante las diferentes técnicas de recolección de datos, y de esta forma se graficaron y analizaron los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Para determinar el procesamiento de los datos, se clasificaron los tipos de preguntas a través de un cuestionario conformado por 19 preguntas, tabulando los resultados y sacando porcentajes representándolos gráficamente y posteriormente ejecutando los análisis pertinentes

Por último la cuantificación de los datos se hizo mediante procesamiento estadísticos, la distribución de frecuencias y el

Otro de los instrumentos utilizados fue una entrevista no estructurada realizada al gerente de crédito y cobranza, dándonos una visión general y global sobre las funciones de la institución y del departamento de crédito y cobranza, la abogada nos habló acerca de los aspectos legales correspondientes a la adquisición de los créditos, y el trabajador social nos dio sus opiniones acerca de las condiciones de trabajos en las que se encuentran, y por último a la gerente de recursos humanos notando debilidad en cuanto a los procesos gerenciales.

Cuadro N° 1
Distribución absoluta y Porcentual del Tiempo de servicio que tiene el trabajador en la Institución

Factor Tiempo.	Valor Absoluto	Valor Relativo	Valor Porcentual
Menos de un Año	2	0,15	15%
1 Año y 5 meses	1	0,08	8%
5 Año	6	0,46	46%
10 Año	-	-	-
15 Años	3	0,23	23%
Mas Años	1	0,08	8%
TOTAL	13	1,00	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013



Gráfico N° 1

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

En base a los resultados obtenidos se evidencia en el cuadro N° 1, que existe un **46%** de los trabajadores que tienen 5 años en el instituto, seguido de un **23%** de empleados con 15 años de permanencia, el **15%** de los mismos con menos de 1 año, un que tienen un poco más de un año de servicio y finalmente un **8%** de Trabajadores por encima de los 15 años. Se detalla en el presente cuadro que existe una población relativamente joven en la permanencia de la institución, lo que permite inferir que las políticas, la misión y la visión no son disgregadas o bien conocidas por los mismos, los niveles de pertenencia son relativamente bajos, entre otros.

Cuadro N°2
Distribución absoluta y Porcentual sobre el nivel de instrucción que asiste a los trabajadores del IVIM.

Nivel Educativo.	Valor Absoluto	Valor Relativo	Valor Porcentual
Bachiller	3	0,23	23%
T.S.U	5	0,39	39%
Lic.	2	0,15	15%
Ingeniero	-	-	-
Abogada	1	0,08	8%
No Respondió	2	0,15	15%
TOTAL	13	1,00	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

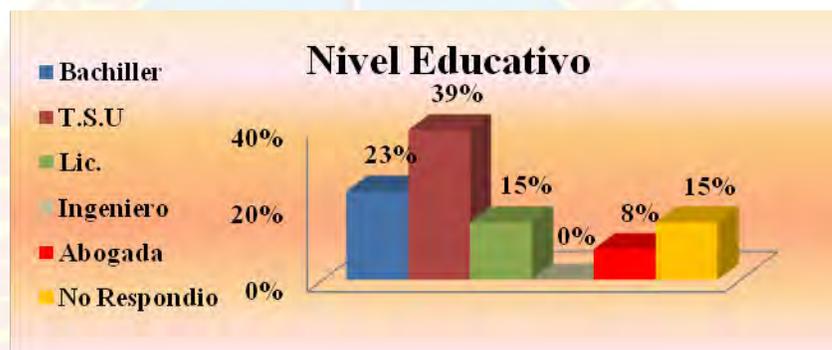


Gráfico N° 2

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

En base a los resultados obtenidos se evidencia en el cuadro N° 2, que el **39%** de los trabajadores son Técnicos Universitarios, un **23%** poseen niveles educativos de bachillerato, seguido de un **15%** de los trabajadores en calidad de Licenciados, un **8%** con formación en el área legal y finalmente un **15%** que no respondieron. Se puede intuir que existe un porcentaje elevado de personal técnico, lo que limita en cierta forma, aportar, evaluar, crear o establecer mecanismos que contribuyan a mejorar las condiciones laborales, pues son tendientes, de acuerdo a sus funciones o cargos a desarrollar, acciones encausadas a parámetros netamente técnicos, pues es lo que exige sus funciones internas. Un pequeño grupo de trabajadores podría monitorear las debilidades que fluyen del día a día en la empresa.

Cuadro N°3
Distribución absoluta y Porcentual sobre las condiciones físico –ambientales
presentes en su lugar de trabajo

ALTERNATIVAS	ABSOLUTO		ABSOLUTO		ABSOLUTO		ABSOLUTO		TOTAL	TOTAL
CATEGORÍAS	Excelente	%	Buena	%	Regular	%	Deficiente	%	Absoluto	%
Espacio Físico	3	23	1	8	8	61	1	8	13	100
Ruido	1	8	2	15	4	31	6	46	13	100
Temperatura	1	8	6	46	1	8	5	38	13	100
Iluminación	2	15	6	46	4	31	1	8	13	100
Ventilación	0		2	15	4	31	7	54	13	100
Mobiliario Enseres	1	8	3	23	8	61	1	8	13	100
Equipo de trabajo	1	8	3	23	9	69	0	0	13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

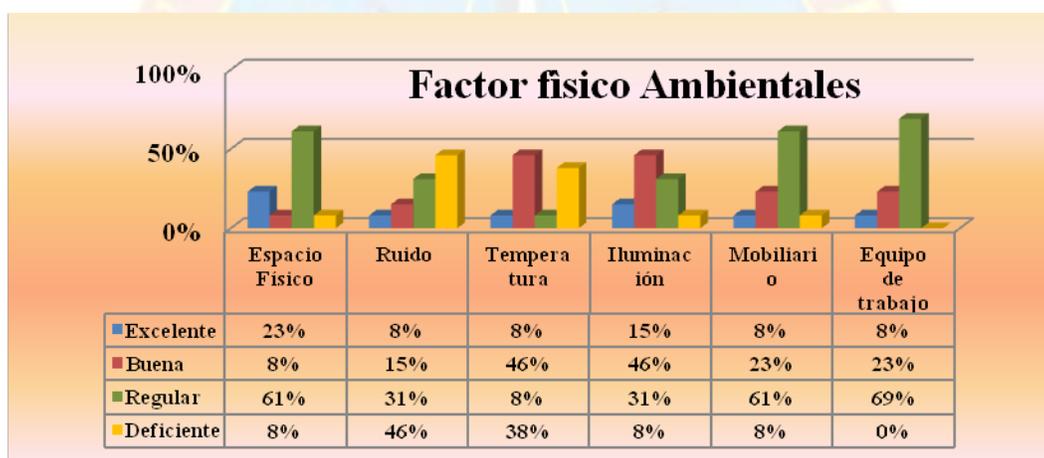


Gráfico N°3

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

Se Observa en el cuadro N° 03, que existe un **61%** de los trabajadores que consideran el espacio físico regular, seguido de un **23%** dice que el espacio físico es Excelente, un **8%** establece que es bueno y finalmente un **8%** dice que es deficiente.

Espacio Físico: Es importante resaltar que un alto porcentaje considera un ambiente regular, lo que induce a pensar que existe una condición de aceptación a lo que tiene, se resta importancia a lo que debe ser óptimo, sin embargo sorprende el establecer excelencia ante una realidad que no debe ocultarse del área laboral. En el IVIM el espacio físico es merecedor de punto de atención por parte de la gerencia debido a que las oficinas son muy reducidas ocasionando así incomodidades, ya que se maneja diversidad de documentos que conlleva a la aglomeración de archivos teniendo muchos de ellos que ocupan un gran espacio, además dentro de cada oficina se encuentran más de un funcionario, lo que conlleva a tener varios escritorios haciendo el espacio más reducido y un poco incómodo para poder transitar en ellas, agregando a esto el lugar de trabajo, es cerrado lo cual unido a lo pequeño del mismo llega a causar estrés, mal humor, que influyen negativamente en la realización de tareas

Referente al ruido, se observa un **46%** que opinan que el ruido presente en el lugar es malo (deficiente), seguido de un **31%** que es regular, seguido de un **15%** que es aceptable y finalmente un **8%** que establece la excelencia del ruido.

Ruido: Se deduce que el ruido en la institución es desfavorable para las tareas cotidianas, lo que desmejora la calidad laboral perseguida. Es un factor determinante en una organización debido a que este causa molestia para que el talento humano realice sus funciones adecuadamente, pues se distrae, perturba y de ser muy constante ocasiona enfermedades auditivas, estrés y problemas en la comunicación, es por ello, que en todas las organizaciones el ruido debe ser controlado

En cuanto a la temperatura se observa que existe un **46%** que la considera buena, un **38%** deficiente, seguido de un **8%** que opina que es excelente y por ultimo un **8%** que piensa que es deficiente.

Temperatura: se puede notar que la mayoría de los empleados consideran la temperatura dentro del área de trabajo como buena, pero aun así no todos la consideran excelente lo que lleva a pensar que en ocasiones la temperatura no es la acorde para el trabajo que se realiza tomando en consideración que es un lugar accesible al público de forma constante, este es un factor de suma importancia debido a que si la temperatura es muy baja el empleado se sentirá fatigado, ocasionando estrés e incomodidad al momento de realizar sus labores. En el IVIM debe existir un equilibrio según los puestos de trabajo, debido a que la temperatura no puede estar ni un nivel excesivo de calor ni de frío lo que implica que en las organizaciones deben controlar dichos niveles para brindarles a sus empleados ambientes gratos.

En cuanto a la Iluminación, **46%** la consideran buena, un **31%** regular, seguido de un **15%** excelente, un **8%** deficiente.

Iluminación: la iluminación correcta del ambiente permite al hombre en condiciones óptimas, confort visual y a su vez realizar su trabajo de manera segura y productiva, ya que aumenta la visibilidad de los objetos y permite la disminución de enfermedades visuales en los funcionarios. En el IVIM no es el principal problema ya que en la mayoría de las oficinas la luz es acorde y permite la realización de las tareas eficazmente.

En relación al mobiliario o enseres un **61%** opina que es regular, un **23%** bueno, seguido de un **8%** excelente y por último **8%** deficiente.

Mobiliario: se entiende por este los muebles que posee como pueden ser los escritorios, sillas, archivos, entre otros. En el IVIM solo algunos escritorios y archivos necesitan ser remplazados por otros debido a que se encuentran en un estado desfavorable, hay carpetas acumuladas unas arriba e otras lo cual perjudica al momento de buscar algún documento y en cuestión de estética se ve mal, pero en gran

parte el mobiliario está en buenas condiciones lo cual permite al trabajador sentirse en comodidad al momento de realizar sus labores.

En lo que respecta a equipos de trabajo, se describe que existe **69%** establece que es regular, seguido de un **23%** quien opina que es buena y finalmente un **8%** dice que es excelente.

Equipos de trabajo: son aquellos utilizados para facilitar la realización el trabajo entre estos se encuentran las computadoras, impresoras, fotocopadoras, escáner, entre otras. La balanza se inclina a determinar que las actividades a realizar en equipo son regulares, esto nos permite inferir que la perspectiva de equipos de trabajo que debe imperar en el seno de la empresa no es la adecuada si la misión y visión de esta se enfocan en suministrar o dar bien común a las comunidades, se debe revisar, sin embargo, hay resistencia al tratar de querer hacer las cosas buenas, pues un porcentaje lo indica.

Cuadro N°4
Distribución absoluta y Porcentual sobre las condiciones de confort presentes en su ambiente laboral.

Status área laboral	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Comedor	3	7%
Filtros de Agua	12	28%
Internet	3	7%
Sala de descanso	1	2%
Micro-ondas	13	30%
Nevera	11	26%
TOTAL		100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

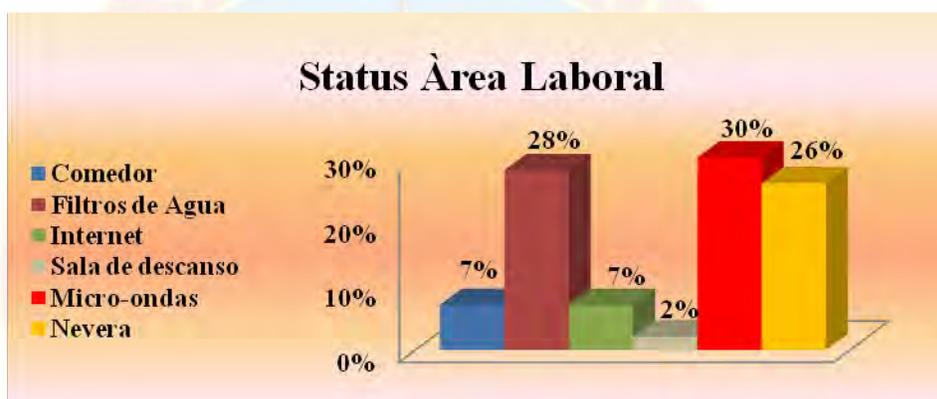


Gráfico N° 4

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

En los resultados obtenidos a través de la encuesta se puede observar claramente que el status del área de trabajo, es aceptables un **30%** está de acuerdo con la implementación de un microonda, **28%** con el filtro de agua, **26%** con la nevera, **7%** tiene acceso al internet, otro **7%** está de acuerdo con el área del comedor y una deficiencia en el área el descanso con un **2%**.

Claramente en este gráfico se observa que los empleados cuentan con las condiciones de confort mínimas indispensables que debe tener una Empresa, y que se encuentran satisfechos con las mismas Esta área es de suma importancia debido a que

en las horas de descanso para mucho empleados es difícil ir hasta sus casa por tal motivo se traen sus almuerzos al lugar de trabajo, logrando contar con un microonda donde pueden calentar sus alimentos, un filtro de agua ya que es un líquido vital e indispensable para el organismo, la nevera para guardar los alimentos hasta la hora de calentarlos, el uso del internet es limitado solo para aquellos trabajadores que lo ameriten en sus funciones, el comedor es pequeño y un tanto incómodo para el grupo de empleados que se reúnen en él, y la sala de descanso no es la más apropiada, dando pie a que cada trabajador descanse en su mismo puesto de trabajo

Es por ello que al hablar de calidad de vida laboral se debe tomar en cuenta que las condiciones de confort dentro de una organización son de gran importancia porque a través de ella se trata de satisfacer necesidades básicas de los empleados, lo que a su vez se refleja en el buen desempeño laboral, en el aumento de la motivación del personal así como en el incremento de los índices de eficiencia y eficacia.

Cuadro N°5
Distribución absoluta y Porcentual sobre los factores que afecta a los empleados en el trabajo.

Factores Psicológicos	Valor Absoluto	Valor porcentual
Motivación	8	62%
Satisfacción laboral	2	15%
Otros	2	15%
No Respondió	1	8%
TOTAL		100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

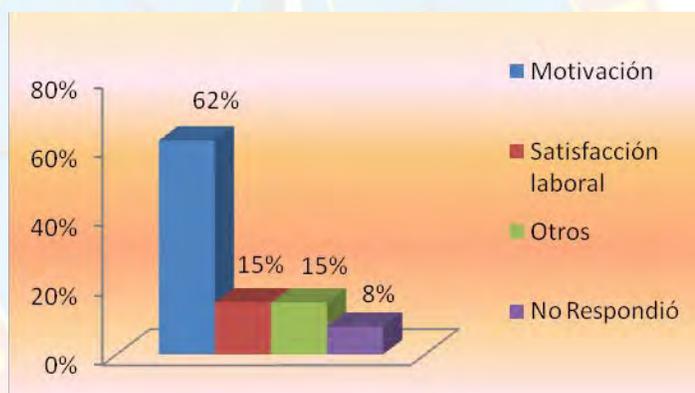


Gráfico N°5

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

En estos datos obtenidos es evidente que el principal factor psicológico que afecta notablemente a los trabajadores en sus funciones diarias dentro de su lugar de trabajo es la motivación con un **62%**, seguido de un **15%** que es la satisfacción laboral, otro **15%** opina que son tres factores que influyen y un **8%** se activó de opinar.

Según Robbins (2003), La Motivación se puede definir en términos de alguna conducta visible, la persona motivada realiza un mayor esfuerzo para llevar a cabo una tarea, que aquella que no está motivada.

Tomando en consideración este concepto se puede notar que la motivación impulsa a las personas a realizar y alcanzar las metas en cualquier ámbito tanto en el personal como a la organizacional; cuando hablamos en sentido organizacional nos referimos a que el talento humano necesita ser estimulado para que sea eficaz al momento de realizar sus actividades y así alcance las metas y objetivos propuestos por el ente donde labora.

En el IVIM no poseen la motivación suficiente puesto que los trabajadores se encuentran en un grado de apatía hacia ciertas labores asignadas y necesitan medios para ser incentivados, para ellos lo importante son incentivos monetarios así lo expresaron al momento de realizar el cuestionario.

En el IVIM el personal está sometido constantemente al exceso de trabajo debido a la gran cantidad de usuarios que frecuentan esta organización, además de ser una institución pública está sometida al control de cada uno de los procesos realizados durante cierto tiempo establecido por una coordinación mayor, a quien se le envían constantes informes detallados que se realizan en cada sala. Según la entrevista realizada a los muchos trabajadores expresaron que más allá de la acumulación de trabajo el principal detonante del stress es que por ser un ente público la política está por delante de cualquier observación u opinión hecha por parte de los trabajadores.

Cuadro N°6
Distribución absoluta y Porcentual sobre las evaluaciones dirigidas al crecimiento de los empleados dentro del instituto IVIM.

Crecimiento del Personal	Valor Absoluto	Valor Relativo	Valor Porcentual
Si	2	0,15	15%
No	11	0,85	85%
TOTAL	13	1,00	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013



Gráfico N°6

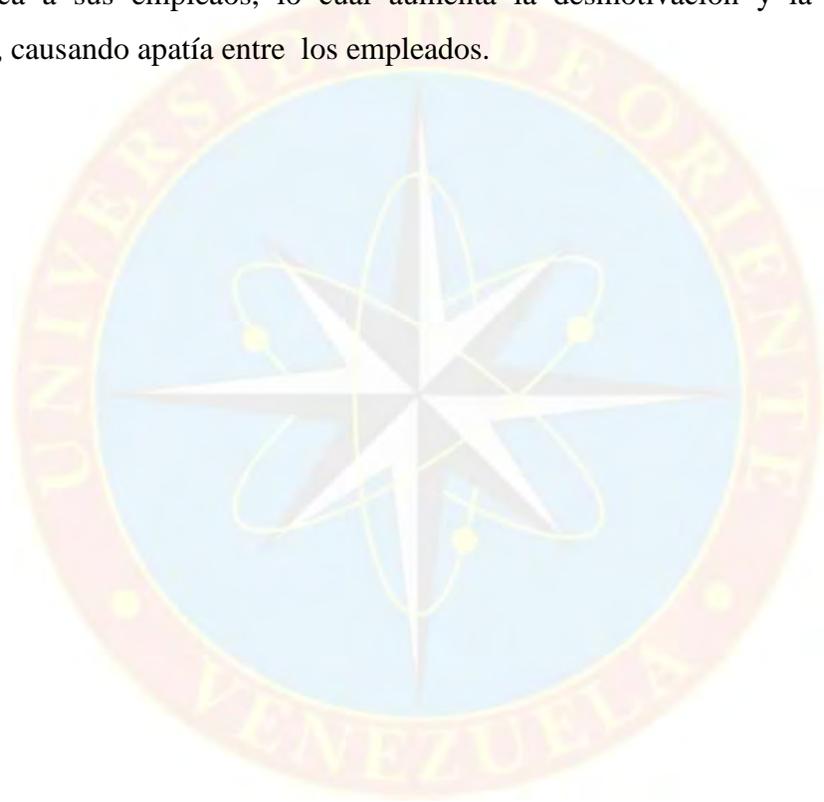
Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

De acuerdo con las respuestas obtenidas ante esta interrogante, es evidente y notorio que con un 85% los empleados reflejaron que la institución no realiza periódicamente las evaluaciones de crecimiento personal.

La Evaluación del Desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia de una persona en su puesto de trabajo.

Para conseguir realmente que los profesionales de cualquier empresa se desarrollen, la evaluación debe contemplar el futuro y analizar lo que los trabajadores pueden hacer para desarrollar y aportar su máximo potencial en la empresa, además

que al realizar evaluaciones de crecimiento profesional el empleado se siente motivado a seguir estudiando a seguir actualizando sus conocimiento con el propósito de crecer dentro de la organización, y a su vez la organización tiene empleados preparados y capaces de aportar ideas, para el crecimiento organizacional, generando empleados competitivos y empresas capaces de adaptarse a los nuevos cambios gerenciales (Competitividad de Mercado). Pero en el IVIM es casi nula la evaluación periódica a sus empleos, lo cual aumenta la desmotivación y la insatisfacción laboral, causando apatía entre los empleados.



Un sistema de evaluación del desempeño permite:

A LA ORGANIZACIÓN:	A LOS EVALUADOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un estilo de dirección común. • Clarificar la importancia y significado de los puestos de trabajo. • Estimular a las personas para que consigan mejores resultados. • Valorar objetivamente las contribuciones individuales • Identificar el grado de adecuación de las personas a los puestos y optimizar las capacidades personales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la comunicación y el conocimiento con su superior inmediato. • Tener información sobre cómo es percibida su actuación profesional. • Definir, con su evaluador, planes de acción para mejorar su competencia profesional. • Conocer los parámetros por los cuales va a ser valorada su actividad laboral. • Da sentido a la actividad de los evaluados dentro de la organización, dándoles a conocer sus puntos fuertes y sus áreas de mejora.

Cuadro N° 7
Distribución absoluta y Porcentual sobre los cursos de capacitación para el desarrollo laboral de los empleados dentro del instituto IVIM.

Cursos de Capacitación	Valor Absoluto	Valor Relativo	Valor Porcentual
Siempre	0	-	-
Casi siempre	0	-	-
Algunas veces	5	0,38	38%
Nunca	8	0,62	62%
TOTAL	13	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013



Gráfico N° 7

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

En consideración a los cursos de capacitación implementados por el instituto, un **62%** dice que nunca lo aplican, seguido de un **38%** que opina que algunas veces les dan capacitan, y finalmente un **0%** para las opciones siempre y casi siempre.

La capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad, en la actualidad tener empleados capacitados representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente

de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que se deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

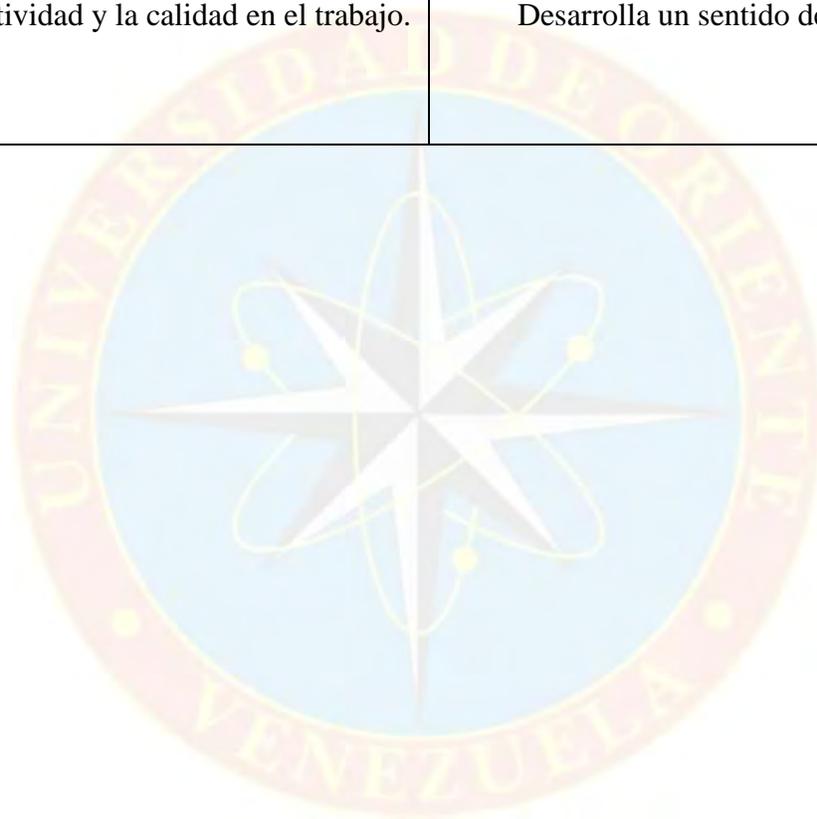
Si bien es cierta la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. Bajo este marco, la capacitación busca básicamente:

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

Con la finalidad de que los centros de trabajo funciones a la perfección y que el trabajo o las funciones a realizar sean dinámicas y el trabajador se sienta motivado e interesado en sus actividades.

Tener a un personal capacitado brinda numerosos beneficios ls empresas tienen que dejar de ver esta parte como un gastos al contrario es una inversión que acrecienta la productividad y calidad de la empresa y del trabajador a nivel personal y profesional. Además que se cumple con lo establecido en el Art. 58 de la LOPCYMAT

Beneficios de la capacitación para las organizaciones	Beneficios de la capacitación para los trabajadores
<p>Crear mejor imagen de la empresa Mejora la relación jefe subordinado Eleva la moral de la fuerza de trabajo Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.</p>	<p>Elimina los temores de incompetencia</p> <p>Sube el nivel de satisfacción con el puesto</p> <p>Desarrolla un sentido de progreso</p>



Cuadro N° 8
Distribución absoluta y Porcentual sobre los incentivos otorgados a los empleados dentro del instituto IVIM.

Incentivos	Valor Absoluto	Valor Porcentual
Capacitación y Desarrollo	1	7%
Oportunidades de Ascenso	0	-
Bonificaciones	3	20%
Reconocimientos Personales	2	13%
Estabilidad en el trabajo	3	20%
Elogios	0	-
Ninguna	6	40%
TOTAL		100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013



Gráfico N° 8

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

Como se puede apreciar en el cuadro N° 8 las categorías de incentivos y la frecuencia como se aplica para motivar a los empleados arrojaron los siguientes resultados: **40%** de los empleados no reciben ninguno de los incentivos nombrados en la encuesta, **20%** a recibido en algunas oportunidades bonificaciones, seguido de otro **20%** que siente que tiene estabilidad en el trabajo y eso lo incentiva a seguir trabajando, **13%** a percibido reconocimientos personales por sus labores dentro de la

institución, **7%** capacitación y desarrollo en algunas oportunidades y finalmente un **0%** en las opciones oportunidad de ascenso y elogios.

Dentro de este gráfico existe un 40% de empleados que no opto por ninguna de la categoría anteriores, lo cual revela que estas personas simplemente no han disfrutado de ningún incentivo otorgado por la empresa, por lo que se puede mencionar que es difícil que un individuo sienta alguna motivación o satisfacción con la labor que realiza, si siente que sus necesidades personales y profesionales, no están siendo satisfechas por la organización.

Es importante que un trabajador este motivado dentro de su ambiente laboral, porque así podrá retribuirle a la empresa con su esfuerzo y desempeño lo que la organización merecidamente le brinde.

Otro de los resultados encontrados refleja que el 20% de los empleados a recibido como parte del incentivo bonificaciones por sus labores dentro de la institución cabe destacar que este incentivo solo se les da a ciertos empleados, generando en ellos el mismo porcentaje de estabilidad laboral, un 13% que ha recibido reconocimientos por sus años de servicios, en cuanto a las oportunidades de ascenso y los elogios son nulas es decir desmotivando aún más a los empleados, los cuales se sienten estancados, pero a la vez se adaptan a este estilo de vida laboral por miedo a quedarse sin empleo, el ascenso dentro de la empresa constituye una herramienta clave para lograr aumentar o mejorar la calidad de vida laboral de sus empleados

Cuadro N° 9

Distribución absoluta y Porcentual sobre la comunicación con el supervisor inmediato dentro del instituto IVIM.

Comunicación	Valor Absoluto	Valor Relativo	Valor Porcentual
Excelente	6	0,38	38%
Buena	6	0,46	46%
Regular	1	0,15	15%
Deficiente	0	-	-
TOTAL	13	1,00	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

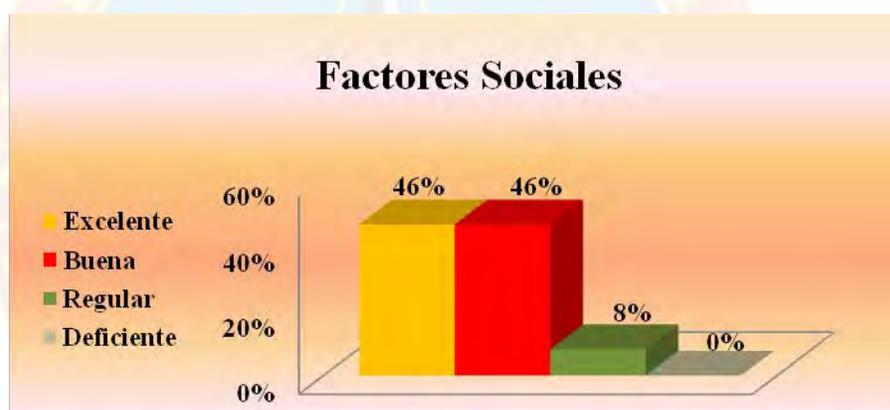


Gráfico N° 9

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

Un **46%** indicó que la comunicación con su jefe es excelente, empatado con otro **46%** que dice que es buena, un 15% respondió que la comunicación es regular y por último la opción deficiente no posee ningún valor.

Esto significa que el IVIM, no presenta fallas en cuanto a la comunicación se refiere y solo un grupo mínimo hace referencia de que la comunicación es regular por lo que se presume que es por el poco tiempo que lleva laborando dentro de la

institución, pero sin embargo las posibilidades de mejorar son notorias permitiendo así la fluidez y eficiencia dentro del trabajo. A pesar que muchos empleados no se encuentran satisfechos con ciertas condiciones en área de trabajo, pues la comunicación con los jefes superiores no se ha visto afectada.

Cuando se hace referencia a la calidad de vida laboral , se debe tener claro que aparte de todos los beneficios y comodidades que le brinden la organización , también se debe contar con una excelente comunicación porque esta es la que permite el mejor desarrollo y crecimiento en toda la empresa.

Uno de los indicadores más importantes presente en la calidad de vida laboral, ya que a través de ésta el personal puede expresar sus necesidades de trabajo y personales, además que es por medio de la misma que los jefe dan las instrucciones necesarias de cómo deben realizarse las actividades dentro de la empresa y si la misma es deficiente traerá como consecuencia retrasos, malos entendidos, problemas que generalmente acarrearán pérdida de tiempo y dinero a la organización. Es por ello que establecer sistemas de comunicación eficiente y contar con supervisores dispuestos a escuchar a su personal, es de vital importancia para una empresa que desee mantenerse competitiva en el medio ambiente donde se desenvuelven.

Cuadro N° 10
Distribución absoluta y Porcentual sobre el tipo de liderazgo presente dentro del instituto IVIM.

Tipo de Liderazgo	Valor Absoluto	Valor Relativo	Valor Porcentual
Autocrático	4	0,31	30%
Situacional	1	0,08	8%
Democrático	7	0,54	54%
Faire (Rienda Sueltas)	0	-	-
Ninguno	1	0,08	8%
TOTAL	13	1,00	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013



Gráfico N° 10

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

Es evidente que el tipo de liderazgo que predomina en la institución es el líder democrático con un **54%**, seguido con un **30%** que lo reflexiona autocrático, un **8%** piensa que es situacional y otro **8%** opina que ningún de estos tipos de liderazgo son los que predominan en el lugar de trabajo.

Tomando en cuenta estos resultados cabe resaltar que el estilo de liderazgo democrático es el que prevalece dentro del lugar de trabajo, siendo este el estilo de líder más recomendable en las relaciones administrativas, debido a que es el tipo de

liderazgo que produce un mayor grado de motivación y aprendizaje, este estilo de líder es aquel que antes de tomar una decisión la consulta a sus subordinados y además alienta a la participación de los mismos.

Por otro lado, cabe destacar que un 30% de los empleados manifestaron que existe un liderazgo autocrático, este grupo de empleados encuestados caracterizó a su superior jerárquico como aquel que ejerce el poder, autoridad, responsabilidad y toma decisiones de manera totalmente centralizada, lo que considera al grupo como una unidad no social, en lo que los subordinados no son informados y consultados sobre aquellos aspectos que los afectan.

Un 8% observa a su líder como situacional, este estilo de líder es aquel que busca equilibrio, dependiendo de la situación por la que se encuentren pasando en el área de trabajo, es decir ejerce un liderazgo adecuado a las necesidades del equipo.

Finalmente un 8% opina que ninguna de estas categorías corresponde al estilo de líder que poseen dentro del área de trabajo.

El líder y su grupo de trabajo, es un factor que permite que la Calidad de Vida Laboral sea cada vez mejor.

Cuando las organizaciones cuentan con liderazgo capaces y comprometidos con la misión y visión de la misma, las personas que se encuentran bajo su responsabilidad sienten la motivación necesaria para trabajar en equipo en pro del logro de los objetivos, y esto a su vez contribuye de cierta manera con el mejoramiento de la calidad de vida laboral de cada uno de los empleados.

Cuadro N° 11
Distribución absoluta y Porcentual sobre las Relaciones Interpersonales dentro del instituto IVIM.

Relaciones Interpersonales	Valor Absoluto	Valor Relativo	Valor Porcentual
Excelente	3	0,23	23%
Buena	6	0,46	46%
Regular	3	0,23	23%
Deficiente	0	-	-
No Respondió	1	0,08	8%
TOTAL	13	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

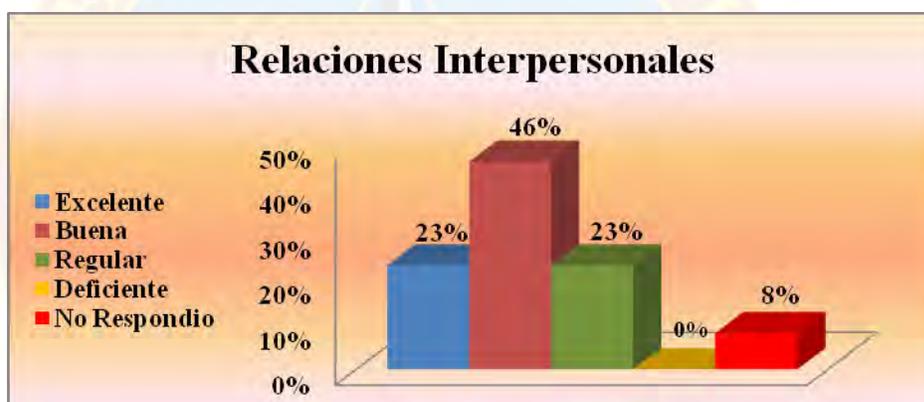


Gráfico N° 11

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

De acuerdo a lo reflejado en el cuadro N° 11, en cuanto a las relaciones entre compañeros un **46%** la cataloga como buena, un **23%** como excelente, otro **23%** como regular, y un **8%** de los empleados no respondió esta pregunta.

En evidente que las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo del instituto IVIM, un 46% de los encuestados expresó que la misma es buena, por lo que podemos afirmar que los empleados sienten confianza y existe armonía entre los mismos, permitiendo que en ese aspecto se encuentren bastante satisfechos. Por lo

tanto se puede inferir que las relaciones de trabajo son productivas y eficaces proporcionando a la empresa respuesta satisfactoria a la mayoría de los objetivos planeados.

A pesar que existe un 23% que catalogan como regular las relaciones interpersonales, pero es aceptable debido a que en el lugar de trabajo existen diversidad de personalidades, modos de pensar, culturas diferentes, entre otros aspectos, enmarcando las diferencia entre los compañero y lo cual permite el logro de comprensión y adaptación entre los grupos de trabajo.

Cuando los empleados se encuentran cómodos con su grupo de trabajo, el mismo fluye de manera armoniosa, se disminuyen los niveles de conflicto ya que se logra limar asperezas por medio de la comunicación y la responsabilidad de todos. El personal se involucra en cada actividad que le corresponde de manera espontánea y sin presiones de sus supervisores y por ende se genera calidad de vida laboral porque existe la colaboración y la cooperación entre los compañeros.

Cuadro N° 12
Distribución absoluta y Porcentual sobre el conocimiento de los convenios de trabajo dentro del instituto IVIM.

Convenios de Trabajo	Valor Absoluto	Valor Relativo	Valor Porcentual
Sí	7	0,54	54%
No	6	0,46	46%
TOTAL	13	1,00	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

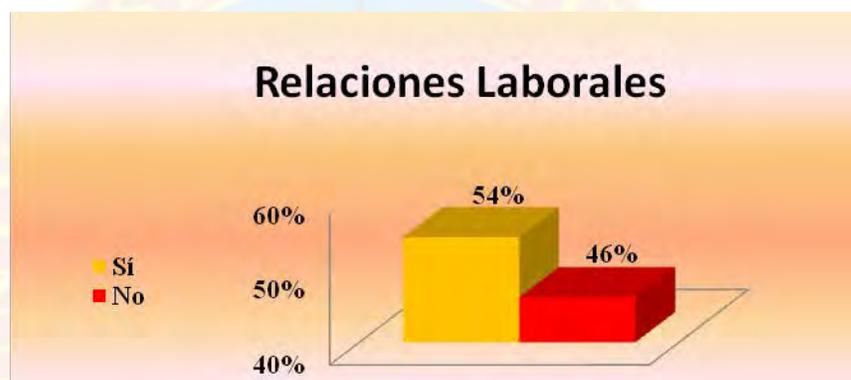


Grafico N° 12

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

Se evidencia que un **54%** de los trabajadores tienen conocimiento sobre cuáles son los convenios de trabajo que tienen la institución y otro **46%** que desconoce sobre lo que se encuentra sustentado del mismo.

Se puede visualizar que existe una mínima diferencia de los conocimientos por parte de los trabajadores de la institución IVIM, especialmente los de la gerencia de crédito y cobranza acerca de cuáles son los convenios laborales que tiene la institución para mejorar los beneficios socioeconómicos otorgados a sus empleados.

Cuadro N° 13
Distribución absoluta y Porcentual sobre si los ingresos de los empleados percibidos por su labor dentro de la institución son suficientes para cubrir las necesidades existentes.

Beneficios Socioeconómicos	Valor Absoluto	Valor Relativo	Valor Porcentual
Sí	0	-	-
No	13	1,00	100%
TOTAL	13	1,00	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

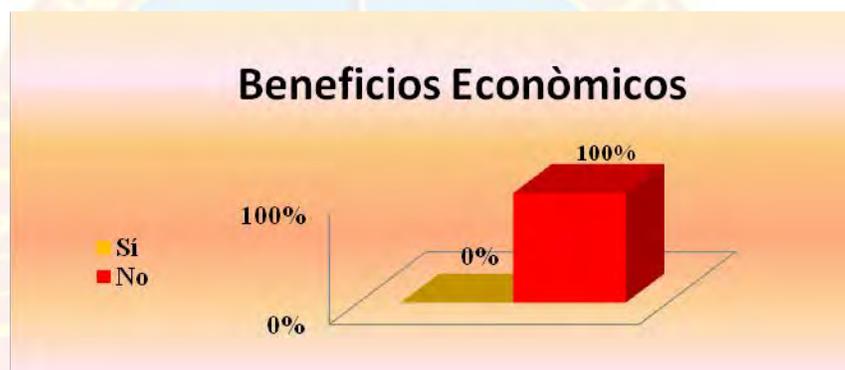


Gráfico N° 13

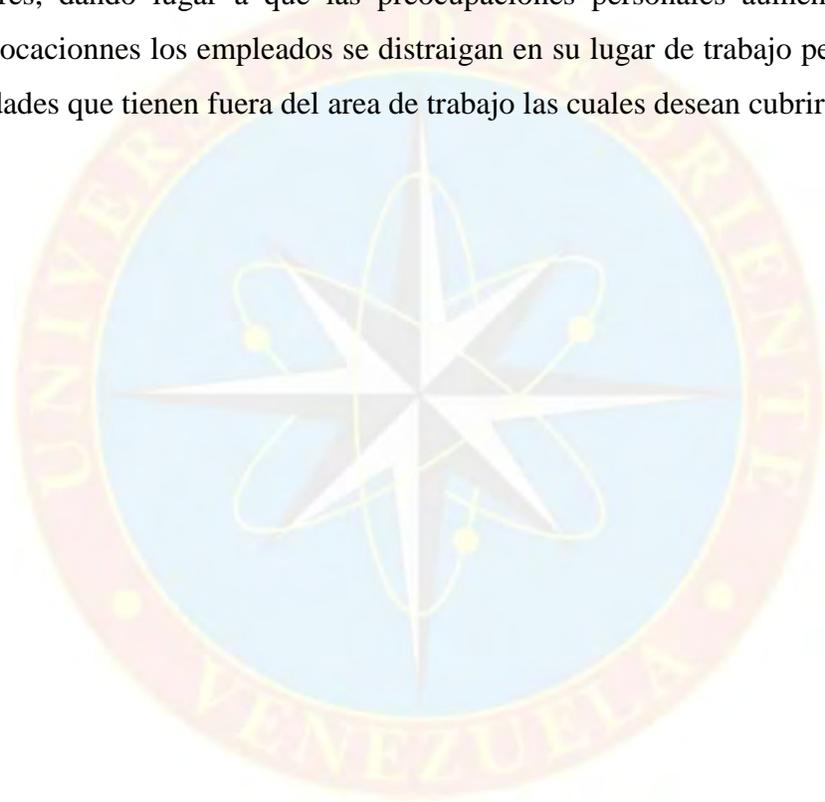
Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

El cuadro N° 13, refleja una totalidad del **100%** que opina que sus ingresos percibidos por la realización de sus labores, no son suficientes para cubrir a cabalidad con sus necesidades diarias.

Cabe destacar que los beneficios tratan de atender las necesidades individuales de cada uno de las persona, proporcionandoles una vida personal, familiar y laboral mas tranquila y asi poder desligarse de las preocupaciones diarias y concentrarse en las actividades laborales para asi satisfacer sus necesidades, dentro de sus remuneraciones no solo se busca recompesar el trabajo y dedicacion del trabajador,

sino facilitarle la vida con cosas que se deben comprar y que la organización no puede ofrecer.

Como es el caso de los trabajadores del Instituto De La Vivienda Del Estado Monagas (IVIM), que no se escapan del alto costo de la vida y aun con los aumentos salarial, no les permite satisfacer en su totalidad sus necesidades personales y familiares, dando lugar a que las preocupaciones personales aumenten y que en ciertas ocasiones los empleados se distraigan en su lugar de trabajo pensando en las necesidades que tienen fuera del area de trabajo las cuales desean cubrir.



Cuadro N° 14
Distribución absoluta y Porcentual sobre si la empresa cumple con lo estipulado en la ley o en el convenio de trabajo, en cuanto a los beneficios socioeconómicos.

Beneficios socioeconómicos	valor absoluto	valor relativo	valor porcentual
Sí	3	0,23	23%
No	10	0,77	77%
TOTAL	13	1,00	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013



Gráfico N° 14

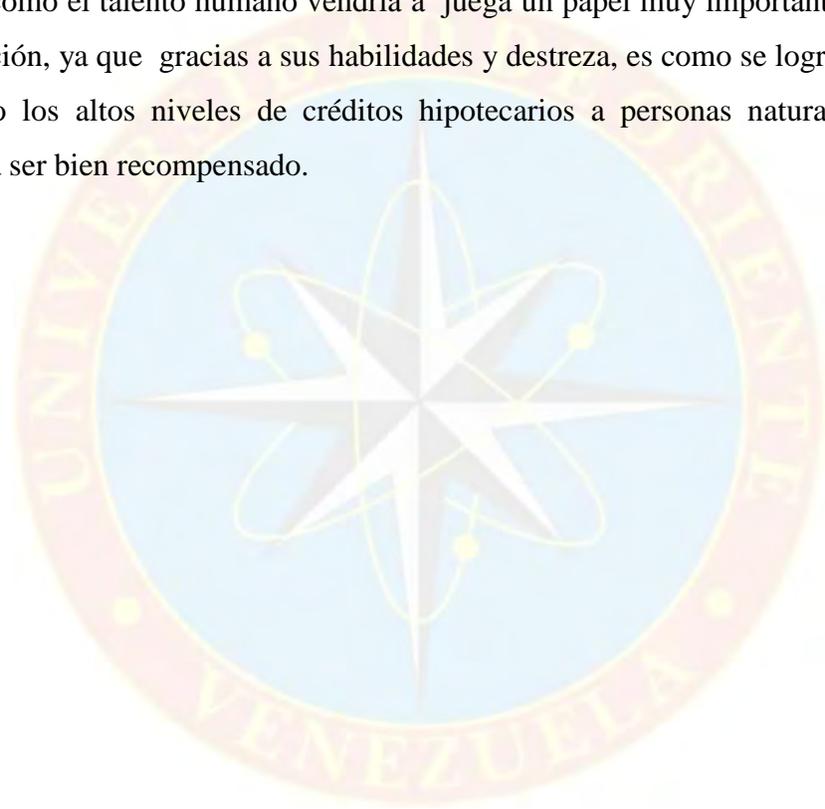
Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

Se observa claramente que existe un **77%** de los trabajadores que opinaron que la institución no cumple con lo establecido en la ley orgánica para el trabajador y trabajadora, (LOPTT), o dentro de los convenios de trabajo establecidos, y un **23%** opina que si cumplen con dicho beneficio.

Es importante mencionar que esto vendría hacer un factor negativo para la institución ya que un trabajador desmotivado es un trabajador insatisfecho, es trabajo de los gerentes tomar cartas en el asunto acerca de que medidas se deben ejecutar para el cumplimiento o mejoramiento de estos beneficios, correspondiente por la

ejecución de labores indispensables dentro del lugar de trabajo, y que a través de ellos los empleados se sienten motivados en sus funciones y a su vez mejoran la calidad de vida laboral dentro de la institución.

Cabe destacar que la institución es autónoma y descentralizada, lo que quiere decir que depende de sus propios ingresos para el mantenimiento de sus necesidades, es así como el talento humano vendría a jugar un papel muy importante dentro de la institución, ya que gracias a sus habilidades y destreza, es como se logra mantener en ascenso los altos niveles de créditos hipotecarios a personas naturales y como tal debería ser bien recompensado.



Cuadro N° 15
Distribución absoluta y Porcentual sobre si el empleado recibe de forma oportuna el pago por su labor ejercida.

Beneficios Económicos Oportunos	valor absoluto	valor relativo	valor porcentual
Siempre	9	0,69	69%
Casi Siempre	3	0,23	23%
Algunas veces	1	0,08	8%
Nunca	0	0	0
TOTAL	13	1,00	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

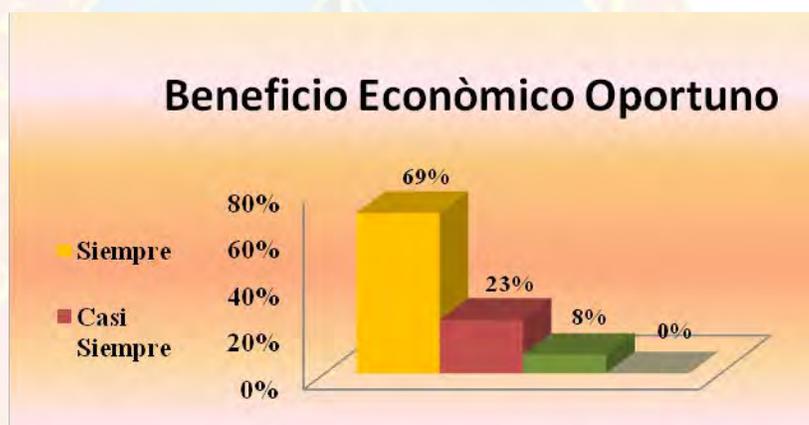


Grafico N° 15

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

Se puede observar que un **69%** opino que si recibe puntualmente su pago salarial, un **23%** casi siempre lo recibe oportunamente y finalmente un **8%** opina que solo algunas veces.

Es necesario destacar que la mayoría de las veces los trabajadores del IVIM reciben su pago de forma oportuna, en tal sentido es positivo para el personal ya que les permite cubrir medianamente sus necesidades

Cuadro N° 16
Distribución absoluta y Porcentual sobre los beneficios asistenciales y adicionales que les brinda el IVIM.

Beneficios Asistenciales y Adicionales	valor absoluto	valor porcentual
Seguro H.C.M	10	13%
Prima por Nacimiento	-	-
Seguro Social	13	16%
Seguro Funerario	4	5%
Prima por Matrimonio	-	-
Permisos para Estudiantes	6	8%
Política Habitacional	13	16%
Guardería	9	11%
Útiles escolares	12	15%
Becas	-	-
Cesta ticket	13	16%
TOTAL		100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013



Grafico N° 16

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

De acuerdo a los resultados obtenidos, un **16%** de los trabajadores reciben beneficios de seguro, social y cesta ticket, ley de política habitacional, un **15%** goza

de los útiles escolares, un **13%** de seguro H.C.H, un **11%** de guardería, un **8%** permiso para estudiar y un **5%** cotiza el seguro funerario, los otros tres beneficios como prima por hijo, prima por matrimonio y becas, no son ofrecidos a los trabajadores del IVIM.

Según Idalberto Chiavenato (2.002) señala:

Los beneficios sociales son las comodidades, facilidades, ventajas y servicios sociales que las empresas ofrecen a los empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Constituyen la denominada remuneración directa concedida a todos los empleados como condición de empleo, independientemente del cargo ocupado. (pág. 283).

Los beneficios socio-económicos son retribuciones a través de los cuales las organizaciones incentivan y motivan a sus trabajadores para que así puedan desempeñarse eficaz y eficientemente, garantizando así mejor calidad de vida al talento humano que labora en la organización como al de su familia. En el IVIM los empleados cuentan con algunos de los beneficios que se mencionan en la gráfica, lo que no les permite mejorar su nivel de calidad de vida y sentirse medianamente motivados con su lugar de trabajo; según opiniones emitidas por los funcionarios dentro de los planes de beneficios sociales debería incluirse el aumento de los beneficios, los pagos de las horas extras y viáticos de esta manera se estaría supliendo partes de sus necesidades y que según la ley les deben ser correspondidos.

Cuadro N° 17
Distribución absoluta y Porcentual sobre si los ingresos percibidos están
acordes con el trabajo que desempeñan dentro del IVIM.

Beneficios Acordes al Trabajo	Valor Absoluto	Valor Relativo	Valor Porcentual
Sí	1	0,08	8%
No	12	0,92	92%
TOTAL	13	1,00	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013



Gráfico N° 17

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

Con respecto al cuadro N° 17, el **92%** está en descontento por ingreso salarial, ya que cumple múltiples funciones que no se ajustan al pago que es generado por la institución y un **8%** se encuentran conforme con lo que percibe como recompensa de su esfuerzo dentro de la institución. Es necesario señalar que es sumamente preocupante esta situación ya que la gran mayoría de los empleados se sienten sobrecargados de trabajo, y no se le es reconocido aun monetariamente su esfuerzo de su trabajo, y según la ley dice que a igualdad de trabajo igualdad de pago, entonces si se trata de brindar bienestar en este sentido la gerencia debe estudiarse y procurar resolver estos problemas, de forma inmediata porque genera confusión e inconformidad, un indicador clave para este problema son las evaluaciones de

crecimiento personal, las cuales ayudan a conocer los puestos de trabajo y el nivel de responsabilidad que cubre cada empleado.

Cuadro N° 18
Distribución absoluta y Porcentual acerca de la calidad de vida laboral dentro del IVIM.

Calidad de Vida Laboral	valor absoluto	valor relativo	valor porcentual
Excelente	1	0,08	8%
Buena	5	0,38	38%
Regular	6	0,46	46%
Mala	1	0,08	8%
TOTAL	13	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013



Gráfico N° 18

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

El cuadro N° 18, expresa claramente que un **46%** está en descontento con los niveles de calidad de vida laboral, mientras que **38%** opina que es buena, seguido de un **8%** que opina que es excelente y finalmente un **8%** que dice que no gozan de ella en esta organización

Al respecto Chiavenato (2004) define la calidad de vida laboral como: la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas. La (C.V.L.) ha sido utilizada como indicador de las experiencias humanas en el sitio de trabajo y del grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo.

En el IVIM la calidad de vida laboral no es tan óptima lo cual se refleja en los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario que evidencia la deficiencia en cuanto los niveles de motivación y satisfacción del personal debido a las condiciones ergonómicas, la falta de programas de esparcimiento y recreación, por ende, la falta de identificación de los funcionarios. Es por ello, que dentro de este organismo perteneciente al Estado Monagas se ve la necesidad de mejorar la calidad de vida laboral del talento humano y de esta manera poder ser una sede modelo.

Muchos empleados se sintieron incómodos al responder esta pregunta por miedo a que la alta gerencia se pueda enterar que no se sienten del todo contentos con el funcionamiento de este ente, debido a que según opiniones de los mismos trabajadores por ser un ente público pues casi siempre anteponen la política ante cualquier opinión.

La alta gerencia no debería de hacer caso omiso ante esta situación porque su existencia depende de su personal empleado, deberían de tomar en consideración las sugerencias emitidas por sus empleados y así mejorar su nivel de vida laboral, viéndolo desde un punto de vista de mejora y no de gasto.

Cuadro N° 19
Distribución absoluta y Porcentual sobre las alternativas que son importantes para mejorar la calidad de vida laboral dentro del IVIM.

Alternativas de Mejorar para la CVL	valor absoluto	valor porcentual
Condiciones de trabajo	8	20%
Programas de capacitación y desarrollo	10	24%
Mejorar el proceso de comunicación	10	24%
Buenas recompensas salariales	11	27%
Mejores relaciones entre supervisores y subordinados	2	5%
TOTAL		100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013



Grafico N° 19

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados del IVIM, en Noviembre 2013

Se observa que existe un **27%** de inconformidad con relación a la recompensa, salarial, mientras que **24%** opina que debe mejorarse los procesos alternativo de la

comunicación para el buen funcionamiento de las relaciones personales en la institución un **24%** recomienda que se deben implementar más programas de capacitación y desarrollo para el crecimiento de los trabajadores, **20%** expresa que las condiciones de trabajo deben mejorar en cuanto al ambiente y todo el espacio físico del institución para una mejora calidad de vida laboral dentro del mismo y **5 %** opina que debería existir una buena relación entre subordinado y supervisor para así alcanzar las metas propuesta institución.

La calidad de vida laboral lleva consigo una infinidad de complementos para que así esta sea óptima y pueda a su vez ser fuente de motivación y satisfacción para el talento humano que se encuentra en una determinada organización, cuando se dice complemento se refiere a todo lo que integra a la calidad de vida entre estas la cultura organizacional, los beneficios socio-económicos, condiciones ergonómicas y físico ambientales, factores psico sociales, programas de recreación y esparcimiento, desarrollo personal que se lleven a cabo dentro del entorno laboral.

La calidad de vida laboral busca mejorar el rendimiento de los trabajadores a través de la mejora continua en cuanto a la dignidad de los trabajadores moralmente, realizando así cambios tanto en la cultura organizativa y en todos los aspectos que engloba la calidad de vida ofreciéndole al talento humano oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y familiar.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y LINEAMIENTOS

5.1 CONCLUSIONES

Al finalizar el análisis de los datos obtenidos en la investigación se encontraron basamentos lógicos que permitieron concluir lo siguiente:

Es obvio que mientras los objetivos empresariales puedan diferirse de manera clara, los trabajadores se involucraran con las necesidades empresariales así como con el logro de sus objetivos.

- Se determinó que las condiciones físicas generales (espacio físico, ruido, iluminación, temperatura, ventilación, equipos y materiales, en el Departamento de Crédito y Cobranza en el IVIM. no son las óptimas necesarias para que los empleados realicen de forma efectiva sus actividades. Debido a que espacio físico en área de trabajo es muy pequeña, causando aglomeración y dificultad para la movilización de los empleados, el mobiliario que debe ser adecuadas para cada lugar de trabajo, en cuanto a la iluminación cabe destacar que la poca o exagerada luminación puede arraigar problemas visuales y estrés físico y mental; el color, que dependiendo de la tonalidad de las paredes se sentirá un ambiente de armonía, ansiedad, tranquilidad, etc; el ruido, que afecta el equilibrio psíquico, la tensión muscular y la audición; la música, que se puede incluir en trabajos que no requieran alta concentración.
- Se detectó que en la institución los incentivos casi nunca son usados quedando en un segundo plano aspectos como la capacitación y el desarrollo, las oportunidades de ascenso, lo cual genera insatisfacción entre los trabajadores.

- Es necesario que la institución de oportunidades al empleado para desarrollar capacidades humanas, es decir, permitir el uso de múltiples habilidades, la retroalimentación acerca de los resultados de una actividad como base de la autorregulación y la autonomía.
- Dentro de los factores sociales analizados se determinó que la mayoría de los empleados están conformes con los medios de comunicación existentes entre ellos y su jefe inmediato, pero que podrían mejorar constantemente.
- Por otro lado se observó que las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo son buenas y/o adecuadas, las cuales permiten el normal funcionamiento de la institución y el buen desempeño de las actividades laborales, fomentándose los lazos de amistad, la cooperación, el compañerismo y el trabajo en equipo.
- Se observó que los beneficios ofrecidos por la institución no satisfacen en toda su totalidad a los empleados y que la gran mayoría no conoce el contrato o convenio colectivo generando inquietud por los empleados

Es importante reconocer que cada individuo es único, con sus propias necesidades, ambiciones, actitudes, deseos de responsabilidad, nivel de conocimientos, habilidades y destrezas.

5.2 LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE LA VIVIENDA DEL ESTADO MONAGAS

Lineamientos para mejorar los Factores Ambientales	Consiste en:	Propósitos	Acciones a seguir
Espacio Físico	Ofrecer y mantener un ambiente de trabajo adecuado y aceptable, para que los trabajadores se sientan a gusto en su área laboral.	Realizar operaciones en armonía, cultivando el desarrollo personal, profesional y organizacional. Cumplir con lo estipulado en las leyes (LOTTT y LOPCYMAT). Promover y apoyar las iniciativas para la protección del ambiente laboral	<p>Distribuir uniformemente los espacios laborales destinados para cada departamento, tomando en cuenta el número de empleados por cada área.</p> <p>Dividir el espacio físico en cubículos de estación laboral, puede ser de vidrio o de madera y que permitan un excelente ventilado.</p> <p>Pintar las oficinas de colores claros (blanco, ocre o marfil suave) que generen tranquilidad en el lugar de trabajo</p>

Ruido	El ruido es un sonido no deseado que afecta la salud, y puede estar ocasionado por agentes internos o externos		<p>Minimizar las molestias internas, haciendo entender a los empleados que deben hablar en voz baja, escuchar músicas a bajo volumen y evitar los gritos.</p> <p>Dialogar o elaborar un informe a los directivos del colegio que se encuentra al lado de la institución para que tomen medidas pertinentes y así los estudiantes disminuyan las molestias.</p> <p>Provisionar a la institución de ventanas con aislantes especiales o vidrios laminados con un espesor de 6 a 8 mm.</p> <p>Realizar seguimientos mensuales o trimestrales para determinar si existe mejoras en cuanto a este aspecto</p>
Temperatura	Mantener niveles aceptables y equilibrados entre frío y calor, de manera que el trabajador se sienta cómodo en su lugar de trabajo.		<p>Realizar mantenimiento a los aires acondicionados cada 6 meses.</p> <p>Regular las temperaturas en cuanto a los excesos de calor y frío.</p> <p>Incorporar extractores</p> <p>Colocar ventiladores aéreos en sitios estratégicos, como medida preventiva, en relación a los posibles desperfectos de los aires acondicionados</p> <p>Otra alternativa más potente son los aires industriales por conductos (sistema central o fijo) los cuales generan temperaturas de confort entres los 20°C – 23°C</p>

Iluminación	Propiciar una luminosidad de calidad dentro del sitio de trabajo para facilitar la realización de las actividades inherentes al cargo que ocupa cada empleado		<p>Implementar una luminosidad semiindirecta, utilizando bombillas traslucidas.</p> <p>Realizar mantenimientos en cuanto al cambio de dichos bombillos en la medida que estos cumplan con su tiempo de utilidad.</p>
Mobiliario	Establecer un conjunto de muebles y enseres que se generen comodidad en el lugar de trabajo		<p>Adquisición de mejores escritorios, que posean muebles con almacenaje o archivado de libro y con medidas adecuadas al lugar de trabajo.</p> <p>Cambiar las sillas de oficinas, por sillas ejecutivas que posean apoyabrazos y que permitan tener la espalda apoyada en una posición correcta</p>

Lineamientos para mejorar los Factores Psicológicos	Consiste en:	Propósitos	Acciones a seguir:
Motivación y Satisfacción Laboral	Reconocer las necesidades y expectativas que tienen los trabajadores con relación a su trabajo, para fortalecer sus esfuerzos individuales y organizacionales.	<p>Incrementar la participación de los subordinados en la consecución de las metas.</p> <p>Fomentar un clima satisfactorio y armónico.</p> <p>Mejorar las relaciones entre compañeros, supervisores y jefes.</p> <p>Mantener empleados realmente comprometidos con la organización.</p>	<p>Recopilar información acerca de las diferencias individuales de los trabajadores con respecto a sus necesidades y metas personales.</p> <p>Estimular la participación del trabajo dictando cursos o talleres de capacitación y actualización profesional, a través de la ayuda de entes públicos como el INCES o con la ayuda de empleados calificados pertenecientes a la misma institución y facilitadores externos.</p> <p>Ofrecer recompensas o incentivos, mediante premios, beneficios económicos, oportunidades de progreso, elogios.</p> <p>Elaborar planes de desarrollo y capacitación, para tener un inventario de las capacidades de los empleados y hacer comparaciones de acuerdo a las demandas y necesidades de cada puesto de trabajo.</p>

Lineamientos para mejorar los Factores Sociales	Consiste en:	Propósitos	Acciones a seguir:
Comunicación	Establecer un sistema de comunicación multidireccional que permita integrar a todos los niveles y unidades, así como incrementar la participación de sus miembros en los procesos organizacionales	<p>Facilitar las relaciones interpersonales o interdepartamentales.</p> <p>Crear un clima óptimo donde las personas desarrollen actitudes de colaboración y contribución.</p> <p>Procurar la participación en la toma de decisiones para resolver problemas internos.</p>	<p>Estimular el flujo de información multidireccional, tomando en cuenta las opiniones y sugerencia de los empleados</p> <p>Permitir que el ciclo de comunicación sea de manera abierta y sincera, para tener empleados informados.</p> <p>Realizar carteleras informativas, exponiendo los cumpleaños de los compañeros de trabajo y hacer uso de las redes sociales internas, como: Intranet, Correo Institucional, periodo interno entre otros.</p> <p>Ejecutar talleres de integración grupal o programas de recreación entre departamentos bien sea al aire libre o en salones y recomendable realizarlo de forma permanente.</p>
Relaciones Interpersonales	En la asociación a largo plazo entre 2 o más personas, estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, fundamentales para el desarrollo integral de las personas.		<p>A través de la implementación de los planes recreacionales se incrementara las relaciones entre supervisores, directivos, subordinados y compañeros de trabajo.</p> <p>Fomentar la tolerancia y adaptación a través de talleres, o sistemas de convivencias entres los empleados.</p> <p>Realizar conversatorios de promoción y formación de orientación y dialogo, para incrementar la participación y motivación</p>

			orientados al realce de la institución y su función social.
Relación Laborales	En la realización de vínculos que establezcan equilibrio entre el trabajador y el empleador por la ejecución de actividades correspondiente al funcionamiento de las organizaciones.		<p>Ejercer control sobre los supervisores y subordinados para verificar si cumplen con todas sus labores a tiempo.</p> <p>Dotar de herramientas (materiales, equipos, instrumento y utensilios) necesarias para agilizar el trabajo programado.</p> <p>El departamento de RRHH, debe divulgar los derechos y deberes de los trabajadores, es decir, dar a conocer las cláusulas de los contratos de trabajo: cláusulas económicas y sociales.</p>
Liderazgo	Asumir una actitud que promueva la participación activa del personal en los procesos organizacionales, orientado a generar un clima de confianza en la unidad.	<p>Promover un ambiente de trabajo adecuado para satisfacer las necesidades de los trabajadores y mejorar las relaciones interpersonales</p> <p>Facilitar la delegación de autoridad.</p> <p>Incentivar la retroalimentación objetiva y oportuna en el proceso de toma de decisiones.</p>	<p>Analizar las tareas a delegar y a las personas a quienes se les delega, y así descubrir las fortalezas internas.</p> <p>Comunicar de forma periódica las expectativas de desempeño y los logros personales</p> <p>Reconocer públicamente las habilidades y capacidades de los subordinados a través de elogios.</p> <p>Desarrollar un inventario de habilidades, fortalezas y oportunidades internas, para asumir actitudes ante ciertas situaciones laborales.</p>

Lineamientos para mejorar los Beneficios Socioeconómicos	Consiste en:	Propósitos	Acciones a seguir:
Beneficios Socioeconómicos	En ofrecer y mantener asignaciones a los empleados como forma de pago por sus labores ejercidas dentro del lugar de trabajo.	<p>Retención de los empleados actuales y atracción de personal calificado.</p> <p>Cumplir y mejorar las disposiciones legales</p> <p>Mejorar la eficiencia administrativa</p> <p>Reducir los niveles de rotación, ausentismo y fuga de talento</p>	<p>Renovar los paquetes salariales o de compensaciones, para así evaluar las posibilidades de realizar mejoras en cuanto a calidad de vida del trabajador.</p> <p>Tomar en consideración las opiniones o sugerencias emitidas por los trabajadores, entre ellas se encuentran, pago de horas extras, viáticos, transporte, préstamos de fondo habitacional, primas por antigüedad, premios o estímulos, y ayuda económicas por hijos excepcionales.</p>

BIBLIOGRAFÍA

ARIAS Fidas. **Proyecto de investigación**. Editorial Epistomo, Ediciones Oriol Caracas, 1999

BELLO REYES y ROJAS. **Análisis de la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa Andinas S.A, Morichal estado Monagas año 2009**

CABELLO y MORENO, **Estudio De La Calidad De Vida Laboral Y Su Influencia En El Nivel De Satisfacción De Los Trabajadores Del Centro Cardiovascular Oriental “Dr. Miguel Hernández” Maturín – Monagas 2006**

COA Y VALLENILLA. **Análisis de la calidad de vida laboral de los empleados de la empresa constructora Arve, C.A. Maturín – Monagas 2007**

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.
Decreto N° 33.90

CHIAVENATO, Idalberto. **Administración de Recursos Humanos**. México: Editorial Mc Graw-Hill, 1998.

CHIAVENATO, Adalberto. **Administración de Recursos Humanos**. Editorial Mc Graw-Hill. México, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administración de Recursos Humanos**. Colombia: Editorial Mc Graw-Hill, 2002

CHIAVENATO Enciclopedia Management. España: Editorial Grupo Océano, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestión del Talento Humano**. Colombia. Editorial McGraw Hill, 2004.

ENCICLOPEDIA ENCARTA. USA: Editorial Microsoft, 2003

ENCICLOPEDIA MANAGEMENT. ESPAÑA: Editorial Grupo Océano, 2005.

FERNANDEZ, M. Ríos. Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Dirección. México: Editorial Díaz de Santos, 1999.

HERNANDEZ, R., COLLADO, C. y BAPTISTA, P. Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw – Hill, 2002

IVANCVICH John M. **Administración de Recursos Humanos**.9 novena Edición. Año 2005

LEY ORGANICA DEL TRABAJADOR Y TRABAJADORA.(LOT).
Decreto N°8938

LEY ORGANICA DE PREVENCION CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE
TRABAJO. Gaceta Oficial N°38.236

RAMIREZ, Cesar. Seguridad Industrial. Un enfoque integral. Editorial Limusa, 2001.

ROBBINS, Stephen. **Comportamiento Organizacional**. México: Editorial Prentice Hall, 1996.

SABINO, Carlos. El Proceso de la Investigación. Venezuela: Editorial Panapo, 2002

SELLEN Andrés .Calidad y Excelencia Iso 900-2000.Gestion 2000.com

TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa, 2005.

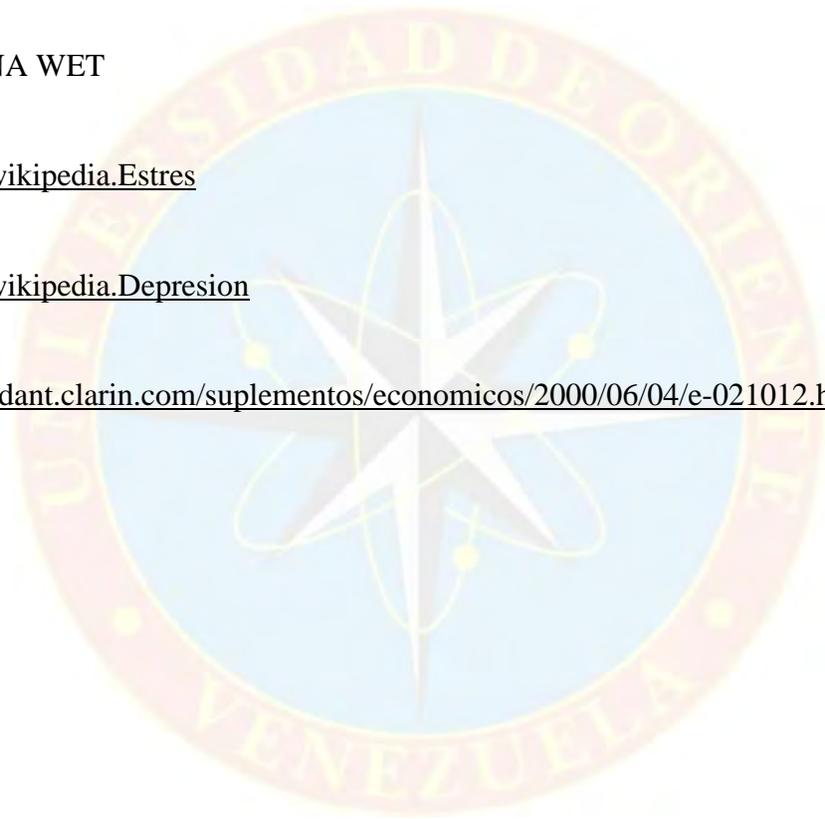
QUINTANA B. ANA, SOLORZANO B. IRAIMA J. **Estudio de la Calidad de Vida Laboral de los empleados de Dirección Epidemiológica y Saneamiento Ambiental Región IV.** Tesis de Grado. U.D.O Núcleo Monagas 2004.

PAGINA WET

[www.wikipedia.Estres](http://www.wikipedia.com/Estres)

[www.wikipedia.Depresion](http://www.wikipedia.com/Depresion)

<http://edant.clarin.com/suplementos/economicos/2000/06/04/e-021012.htm>





ANEXOS

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURÍN – MONAGAS

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA
LABORAL DEL PERSONAL ADSCRIPTO EN EL INSTITUTO DE LA
VIVIENDA DEL ESTADO MONAGAS (IVIM). MATURIN – MONAGAS 2013**

ASESORA:
PROF. MARULY CORDOVA

AUTORES:
BR. BERNALIS MARIA ROJAS
C.I. 19.875.671
BR. JUANA TERSA ALCALA
C.I. 17.911.187

JULIO 2013

CUESTIONARIO

Cargo que ocupa:

Tiempo en la Institución:

Es su cargo adecuado a su nivel de estudio?

Sí No

Físico Ambiental

1.-) Como considera Ud. Las condiciones **físico – ambientales** que están presentes en su lugar de trabajo para ejercer una labor con eficiencia?

ALTERNATIVAS				
CATEGORIAS	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Espacio Físico				
Ruido				
Temperatura				
Iluminación				
Ventilación				
Mobiliario(Enseres)				
Equipo				

2.-) Indique que condiciones de confort se encuentran presente en su ambiente laboral que contribuyan con la mejora de la calidad de vida laboral?

Comedor

Filtros de Agua

Internet

Sala de descanso

Microondas

Nevera

Otros _____

Factores Psicológicos

3.-) Señale cuál de estos factores afectan su trabajo

Stress Motivación Depresión Satisfacción laboral
Otros

Porque _____

4.-) Proporciona la empresa evaluaciones dirigidas al crecimiento del empleado dentro de la organización?

Sí No

5.-) Proporciona la empresa cursos de capacitación para el desarrollo laboral y personal a los empleados?

Siempre Casi siempre Algunas veces Nunca

6.-) ¿Qué tipo de incentivos le otorga la Institución?

Capacitación y Desarrollo Oportunidades de Ascenso Bonificaciones
Reconocimientos Personales Estabilidad en el trabajo Elogios

7.) ¿Qué incentivos le gustaría recibir por parte de la institución?

Factores sociales

8.-) ¿Cómo es la Comunicación de Ud. Con su Supervisor inmediato?

Excelente Buena Regular Deficiente

9.-) ¿Qué tipo de Liderazgo se encuentra presente en la Organización?

Autocrático Situacional Democrático
Faire (Rienda Seltas)

10.-) ¿Cómo son las Relaciones Interpersonales dentro de la Empresa?

Excelente Buena Regular Deficiente

11.-) Conoce usted el convenio de trabajo de la empresa?

Sí No

Beneficios Socioeconómicos

12.-) Considera usted que sus ingresos son suficientes para cubrir sus necesidades?

Sí No

13.-) Cree usted que la empresa cumple a cabalidad con los beneficios que estipula la ley o convenio de trabajo?

Sí No

14.-) Es recibido el pago de su trabajo en forma oportuna?

Siempre Casi Siempre Algunas veces Nunca

15.-) Marque con una x los beneficios que brinda el IVIM

Seguro H.C.M Prima por Nacimiento Seguro Social
Seguro Funerar Prima por Matrimonio Guardería
Útiles escolares Becas Cesta ticket
Permisos para Estudiantes Política Habitacional

16.-) Considera Ud. Que sus ingresos están acorde con el trabajo que realiza?

Sí No

Calidad de Vida Laboral: se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorable que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidad de desarrollo personal.

17.-) ¿Cómo cataloga Ud. Que es la Calidad de Vida Laboral en el IVIM?

Excelente ----- Buena ----- Regular ----- Mala -----

18.-) De las siguientes alternativas cuales considera Ud. Que son importantes para mejorar la Calidad de Vida.

Condiciones de trabajo adecuadas Programas de capacitación y desarrollo

Mejorar el proceso de comunicación Buenas recompensas salariales

Mejores relaciones entre supervisores y subordinados

Otros _____

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO EN EL INSTITUTO DE LA VIVIENDA DEL ESTADO MONAGAS (IVIM). MATURIN – MONAGAS 2013
Subtítulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Br. Alcalá Hernández, Juana Teresa	CVLAC	C.I: 17.911.187
	e-mail	Juanat_23_@hotmail.com
	e-mail	
Br. Rojas Martínez, Bernalis María	CVLAC	C.I. 19.875.671
	e-mail	Bernalisrojas-10@hotmail.com
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:
Calidad
Calidad de Vida Laboral
Beneficios
Necesidad

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un sub área. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

El presente trabajo se realizó con el propósito de proponer lineamientos para mejorar la calidad de vida laboral del personal adscrito al Departamento de Crédito y Cobranza del Instituto de la Vivienda del Estado Monagas (IVIM) Maturín- Monagas 2013. En tal sentido, esta investigación se caracterizó por ser de campo y de nivel descriptivo, la población estudiada estuvo comprendida por una muestra equivalente a 13 trabajadores correspondiente al área objeto de estudio. Para la recolección de datos fue necesario la aplicación de una encuesta, de esta manera se logró, la recopilación de información y cabe destacar que estos datos no son una verdad absoluta, pues las encuestas dan aspectos referenciales que ayudan a definir y exponer mejor la investigación realizada, los análisis objetivo de los resultados acerca de la Calidad de vida laboral en base a la opinión de los empleados, concluyendo que la variables asociada a la calidad de vida laboral debe de mantenerse en niveles adecuado en condiciones optima necesarias que le permitan al empleado un desempeño personal y laboral que influyan en la eficiencia de la institución. Como recomendación primordial se invita a los gerentes de la alta gerencia a estudiar, mejorar y mantener los niveles de calidad de vida laboral a fin de satisfacer las necesidades del trabajador, deben tomarse en cuenta las necesidades de los trabajadores, buscando mejorar las condiciones físico ambientales, psicosociales, sociales y económicas, para lograr un equilibrio dentro de la organización que contribuya a incrementar la productividad, sin dejar de lado el factor humano. Se recomienda a la institución, tomar en cuenta los indicadores de calidad de vida laboral seleccionados por los empleados y en función de estos diseñar un programa integral, orientado específicamente al mejoramiento de las condiciones generales de manera tal que se involucre de forma activa a los trabajadores, en los procedimientos y actividades que estén relacionados con ello.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Profa. Pérez, Martha	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I.11342440
	e-mail	emiliaudo@gmail.com
	e-mail	
Profa. García, Omaira	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 4038427
	e-mail	omagarcia@cantv.net
	e-mail	
Profa. Córdova, Maruly	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 12539713
	e-mail	@hotmail.com
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2013	12	

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
TESIS_ALCALA_ROJAS

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W
X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo _____ Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cautara, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009".

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago, a usted a los fines consiguientes.

RECIBIDO POR *[Firma]*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,
[Firma]
JUAN A. BOLANOS CUNVELO
Secretario

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6

Derechos:

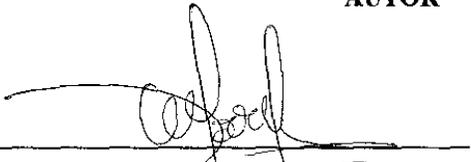
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



JUANA ALCÁLA
AUTOR



BERNALIS ROJAS
AUTOR



PROFA. MARULY CORDOVA
TUTOR