

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**  
**ESCUELAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CURSOS ESPECIALES DE GRADO**



**ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL  
DEL PERSONAL SECRETARIAL QUE LABORA EN LA  
UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**

**Tutor:**

**Prof. Gutiérrez Lucas**

**REALIZADO POR:**

**Azócar Leonar C.I. 15.634.701**

**Díaz Emelinda C.I. 11.420.338**

**Puerto La Cruz, Julio 2008**

## **RESUMEN**

Esta investigación tiene como objetivo Analizar la Calidad de Vida Laboral del Personal Secretarial que labora en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui. Para el presente trabajo se utilizó el tipo de investigación de campo y el diseño fue de carácter descriptivo y no experimental. Se tomó el 79% del total de la población. Se utilizó la técnica de observación directa en la recopilación y obtención de la data necesaria para resolver el problema; la técnica utilizada fue la encuesta con un instrumento (cuestionario) conformado por once (11) preguntas claves, que evalúa las siguientes variables: El Nivel de Calidad de Vida Laboral desde el punto de Vista Social, Económico y Socioeconómico; los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron procesados en forma manual, con apoyo del programa Excel para la elaboración de los cuadros. Los resultados a nivel general indican que la calidad de vida laboral del personal secretarial de la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui es “Deficiente” debido al incumplimiento de sus normas, reglamento y políticas internas de dicha institución.

Palabras Claves: Calidad de Vida Laboral, ambiente laboral, satisfacción en el trabajo, equidad económica.

## INTRODUCCIÓN

El término Calidad de Vida, es tan dinámico que dificulta el planteamiento de definiciones claras y concretas, no obstante permite determinar la influencia que ejerce sobre ella el entorno en el que se desenvuelve cada persona y la manera de cómo trabaja día a día por armonizar su individualidad y su socialización.

De manera que estamos hablando de un compuesto de descripciones de varios factores de ambiente de trabajo incluyendo la moral, el clima para la innovación, la comunicación y la eficiencia operacional.

La Calidad de Vida Laboral se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral con el fin de crear un ambiente que sea excelente para los empleados no solo como miembros de la empresa sino también de la sociedad; además de que contribuye a la salud económica de la organización.

La calidad de Vida Laboral puede también expresarse como el grado de satisfacción espiritual del hombre con el trabajo que realiza alcanzando su cima cuando el trabajo se convierte en su primera necesidad vital, de esta manera el empleado definiría el trabajo como la fuente esencial de la Calidad de Vida y no como un medio para producir o prestar un servicio.

Así mismo el trabajo es un elemento esencial en la calidad de vida del individuo, y esto es así ya que la relación del hombre consigo mismo solo se hace objetiva y real para él a través de su relación con otro hombre y es precisamente en el lugar de trabajo donde estas relaciones pueden materializarse.

Para ello mejorar el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización constituye labores sistemáticas que realizan las organizaciones con el objeto de proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y sus contribuciones a la empresa creando un sitio de trabajo donde exista confianza, respeto y se tomen en cuenta las ideas que el personal pueda aportar.

## INDICE

RESUMEN .....	ii
INTRODUCCIÓN.....	iii
INDICE.....	v
CAPÍTULO I .....	10
EL PROBLEMA.....	10
1.1. Planteamiento Del Problema. ....	10
1.2. Objetivos de la Investigación. ....	11
1.2.1. Objetivo General: .....	11
1.2.2. Objetivos Específicos: .....	11
1.3. Alcances y Limitaciones.....	12
1.4. Justificación de la Investigación.....	12
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO .....	14
2.1. Antecedentes de Investigación. ....	14
2.2. Bases Teóricas. ....	14
2.2.1 Origen y Evolución de la Calidad de Vida en el Trabajo.....	14
2.2.2. Definiciones:.....	17
2.2.3. Importancia de la Calidad de Vida en el Trabajo. ....	17
2.2.4. Características de la Calidad de Vida en el Trabajo. ....	19
2.2.5. Ventajas y Desventajas de la Calidad de Vida en el Trabajo. ....	20
2.2.6 Factores que experimenta la persona dentro de la Calidad de Vida en el Trabajo. ....	20
2.2.7 Como se puede mejorar la Calidad de Vida en el Trabajo. ....	21
2.2.8. Descripción de los Indicadores de la Calidad de Vida en el trabajo. ....	244
2.3. Bases Legales. ....	34

3.1 Tipo de Investigación. ....	11
3.2 Diseño de la Investigación.....	11
3.3 Población y Muestra. ....	11
3.4 Técnicas de Recolección de Datos. ....	11
3.5 Procesamiento de Datos.....	11
3.6 Técnica de Análisis de Datos.....	11
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	12
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.</b> .....	12
4.1. Análisis de los resultados de la encuesta .....	12
<b>CAPÍTULO V</b> .....	56
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.</b> .....	56
5.1. Conclusiones.....	56
5.2 Recomendaciones. ....	57
5.3. Consultas Bibliográficas.....	58
<b>ANEXOS</b> .....	60
<b>METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y</b>	
<b>ASCENSO:</b> .....	62
<b>II TEMA</b> .....	lxvii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	68
<b>CAPÍTULO I</b> .....	39
<b>EL PROBLEMA</b> .....	39
1.1. Planteamiento del Problema. ....	39
1.2. OBJETIVOS. ....	73
1.2.1Objetivo General: .....	73
1.2.1Objetivos Específicos: .....	73
1.2. Alcance y Limitaciones .....	74
<b>CAPÍTULO II</b> .....	67
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	67

2.1 Reseña Histórica. (Orígenes Instituto Venezolano de los Seguros Sociales).....	67
2.2 Orígenes de la Constructora Terrazas Puente Real, C.A.....	77
2.3 Bases Teóricas. ....	79
2.3criterios Para Evaluar El Proceso De Inscripción Del Patrono Y Afiliación De Los Trabajadores En El Ivss De Una Empresa Constructora.....	82
CAPÍTULO III .....	72
MARCO METODOLÓGICO .....	72
3.1 Tipo de Investigación. ....	72
3.2 Diseño de la Investigación.....	72
3.3 Población y Muestra. ....	86
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	87
3.5 Procesamiento de Datos.....	87
3.6Validez y Confiabilidad.....	88
CAPITULO IV .....	82
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	82
CAPÍTULO V.....	104
CONCLUSIONES.....	104
BIBLIOGRAFÍA.....	102
ANEXOS .....	103
<b>METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y</b>	
<b>ASCENSO:</b> .....	112
INTRODUCCIÓN.....	122
OBJETIVOS.....	123
DESARROLLO.....	124
<b>MUESTRA:</b> .....	124
RECOLECCIÓN DE DATOS: .....	124
ANÁLISIS RALIZADOS: .....	124

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	125
DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN .....	130
BIBLIOGRAFÍA.....	132
<b>METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y</b>	
<b>ASCENSO:</b> .....	129

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento Del Problema.**

El hombre es un ser eminentemente social, de allí que siempre se ha reunido con sus semejantes con el objeto de formar grupos y sociedades y con ello satisfacer sus necesidades. Las sociedades se transforman y se desarrollan, constituyendo la vida social y creando diversas formas de organizaciones socioeconómicas. Los individuos actúan en diferentes actividades, pero al mismo tiempo cada uno de ellos es diferente, por lo tanto, las empresas e instituciones desarrollan reglas, procedimientos, horarios de trabajo, normas de seguridad y beneficios, orientados a mejorar la calidad de vida laboral, entendiendo que cada individuo es único, con sus propias necesidades, ambiciones, actitudes, deseos de responsabilidades.

Los recursos humanos representan el potencial más valioso que tienen las organizaciones para alcanzar sus objetivos; la productividad de la misma depende de la eficiencia y eficacia de sus trabajadores, mediante la utilización de su potencial. Los estudios del comportamiento de los recursos humanos de las organizaciones y su relación con el grado de productividad se ven influenciado por el ambiente donde desempeñan sus actividades diarias entendiéndose éste como “Calidad de Vida Laboral”.

Según Kolodny, Johnston y Jeffrey (1979), citado por Liendro R. Laidy K., en su tesis titulada Calidad de Vida Laboral de los empleados de la Empresa AJEVEN, C.A..., define la Calidad de Vida en el Trabajo “como el proceso por

medio del cual se establecen nuevas estructuras organizacionales para lograr los objetivos de la misma”.

La Calidad de Vida en el Trabajo es un concepto que conduce inevitablemente a interpretaciones subjetivas de toda índole”, sin embargo, se le asigna gran importancia al componente participación en el trabajo, ya que según su criterio sin la presencia del mismo, no es posible lograr los objetivos comunes y por ende una mayor efectividad en el desempeño del trabajo.

Actualmente, gracias al empeño que han inferido los estudiosos de esta materia, las organizaciones han adaptado sus estructuras a los cambios altamente positivos para ambas partes organización-trabajador, dando la relevancia que ello significa estableciendo programas de bienestar y seguridad, socioeconómico que se traduce en “Calidad de Vida Laboral”.

No obstante, hay resistencia a estos cambios de paradigmas. Muchas organizaciones no lo conciben como una inversión mediante la cual se ve incrementada la productividad en el trabajo.

Es lamentable que existan instituciones que no se preocupen por brindar una adecuada calidad de vida laboral, y la Universidad de Oriente no escapa de esta situación ya que su misma estructura limita la toma de decisiones que conduzcan a la satisfacción laboral y por ende personal de las funcionarias que desempeñan las labores de secretaría, tales como: sueldos insuficientes que solo le permiten cubrir parte de sus necesidades básicas distanciándose cada día más, de integrarse con su grupo familiar a un medio social aceptable.

Ello por consiguiente, repercute en el medio laboral o en sus actividades diarias, lo que aunado a la falta de condiciones ambientales, de seguridad y el hacinamiento al que están sometidas debido al crecimiento de la población estudiantil que ha incrementado las actividades administrativas y por ende el ingreso de personal administrativo.

De lo antes expuesto sería interesante saber: ¿Cuál es el nivel de Calidad de Vida Laboral del Personal Secretarial que labora en la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui? Por ello realizaremos un estudio, que permitirá determinar el nivel de Calidad de Vida Laboral de dicho personal.

## **1.2. Objetivos de la Investigación.**

### **1.2.1. Objetivo General:**

- Analizar el Nivel de Calidad de Vida Laboral del Personal Secretarial que Labora en la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui.

### **1.2.2. Objetivos Específicos:**

- Establecer desde el punto de vista Económico, el nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial.
- Determinar el nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial en cuanto al aspecto social.
- Determinar el nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial de acuerdo a los factores socioeconómicos.

### **1.3. Alcances y Limitaciones.**

La presente investigación está orientada a analizar el Nivel de Calidad de Vida Laboral, únicamente del Personal Secretarial de la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui.

Los resultados de este estudio son validos dentro del ámbito de la investigación y para el tiempo en el cual se efectuó la recolección y análisis de los datos.

Las limitaciones que se presentaron a lo largo de la investigación fue el escaso tiempo disponible para una mejor recolección de datos, que contribuyeran a una mejor certeza en los resultados, la indisposición de algunas personas a dar información y la confusión de los mismos sobre temas políticos.

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

El personal secretarial son el pilar fundamental en una oficina, su profesión implica organizar y elaborar las tareas inherentes al cargo para alcanzar los objetivos del departamento; no obstante, algunas de las funcionarias que se desempeñan en este campo en la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui no están satisfechas en su ambiente de trabajo, debido a que no cuentan con las condiciones idóneas para ello: Sus ingresos no cubren sus necesidades básicas, sus logros no son reconocidos, estos y otros aspectos negativos las inducen involuntariamente, a no desempeñar o cumplir con los diferentes roles que han asumido: como esposa, ama de casa, madre y mujer trabajadora, un ejemplo de ellos es la cantidad de secretarias que realizan en horas laborales y en su sitio de trabajo

actividades que le generan ingresos extras descuidando así sus tareas, así como también, los continuos permisos en que incurren para ausentarse de sus labores, a fin de cumplir con compromisos familiares que en su mayoría se deben a necesidades médico asistenciales.

Actualmente, la Calidad de Vida en el trabajo es un set de hechos que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral, el bienestar de los trabajadores y su entorno, enfatizando la participación de los recursos humanos en la organización, la preservación de su dignidad y eliminar los aspectos disfuncionales que la asechan.

Dada la importancia de lo antes expuesto, hemos considerado necesario realizar un estudio sobre la Calidad de Vida Laboral del Personal Secretarial de la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui, como herramienta que nos permitirá determinar el nivel de “Calidad de Vida Laboral” en cuanto al aspecto económico, social y socioeconómico de dicho personal, incluyendo la misión de los gremios que les corresponde velar por el cumplimiento de los beneficios contractuales, según lo establecen las cláusulas específicas relacionadas con: Vivienda, Guarderías infantiles, servicios médicos de emergencia especializados y de prevención, servicios de laboratorio, radiología, suministro de medicinas, programas de recreación, programas de adiestramiento y actualización, clasificación de cargos, evaluación de la eficiencia, etc., con la finalidad de identificar los factores o indicadores que afectan el desempeño de la actividad laboral tales como: sueldos, ambiente laboral, seguridad, estabilidad en el trabajo, desarrollo personal, las relaciones interpersonales, así como también recomendar los correctivos necesarios.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de Investigación.**

Anteriormente, se han realizado en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, estudios sobre la Calidad de Vida Laboral, tal es el caso de Delgado Carmen y Villarroel Rosa (Abril 2003) se plantean como objetivo general analizar la calidad de vida en el trabajo de la empresa Makro, Puerto La Cruz - Estado Anzoátegui, consideraron que esta empresa mantiene una calidad de vida en el trabajo adecuada, ya que de acuerdo a la parte económica representa un 79%, en lo social un 67% y en el socioeconómico un 70 %, lo cual le permite brindarle un buen nivel de calidad de vida a sus trabajadores.

En otro estudio realizado por Ruiz Edglyn y Villarroel Norelkys (agosto 2003), se obtuvo que el resultado global con respecto al nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores de la Pequeña y Mediana Empresa del Municipio Sotillo del Estado Anzoátegui, se considera aceptable ya que las cifras estudiadas se ubicaron en un 50,01% , sin embargo, si se incrementara dicho nivel podría asegurarse el bienestar de los trabajadores y así evitar la insatisfacción de estos.

#### **2.2. Bases Teóricas.**

##### **2.2.1 Origen y Evolución de la Calidad de Vida en el Trabajo**

### **2.2.1.1. Origen.**

En el pasado los dirigentes de las empresas se desempeñaban en no tomar en cuenta las ideas que el personal pudiera adoptar y mucho menos sus necesidades, por lo que los empleados sentían poca responsabilidad por el éxito o fracaso que tuviera el gerente con sus decisiones unilaterales en casos extremos se llega incluso a situaciones de antagonismo, en la que equivocadamente se rechaza la cooperación y se trata de sustituir con reglas formales. En organizaciones de este tipo hay pocos casos de trabajo en equipo.

La administración científica se centraba especialmente en la especialización y eficiencia de las tareas en estructuras tradicionales de organización. A medida que esta estructura fue evolucionando, se buscaba una evolución plena de las tareas, buscando sobre todo la eficiencia, reduciendo costos y usando una mano de obra no calificada que puede capacitarse en corto tiempo para el desempeño del trabajo. Lo que se hacía no era definido por las jerarquías al mando del personal técnico. Esta estructura presenta muchas dificultades, dejaba de lado una adecuada calidad de vida laboral, se notaron ausentismos, aburrimientos por las tareas repetitivas, rotación del personal y la calidad sufrió un descenso. Ante esta situación los directivos actuaron con rigidez en las labores de control y supervisión, la organización se hizo más rígida, esto llevó a que la organización entre un proceso de deshumanización del trabajo, ante esto el deseo de trabajar declinó. Ante esto y luego de un profundo análisis para la resolución de los problemas, los directivos optaron por diseñar los empleos y reestructurar las organizaciones creando un ambiente propicio y adecuado para los trabajadores, en otras palabras, mejorar la calidad de vida en el trabajo.

El término calidad de vida en el trabajo, tuvo sus orígenes en una serie de conferencias patrocinadas al final de los años 60 y comienzo de los 70 por el Ministerio del Trabajo de los EE.UU. y la Fundación FORD.

Estas conferencias fueron estimuladas por el entonces ampliamente populares fenómenos de la alineación del trabajador simbolizado por las huelgas entre la población activa mayoritariamente joven de la nueva planta de monta de la General Motors, de Ohio. Los asistentes consideraron que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía unas nociones, como la participación en por lo menos algunos de los momentos de adopción de decisiones, aumentando la autonomía en el trabajo diario, el rediseño de puestos de trabajo, sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo.

#### **2.2.1.2. Evolución.**

Este concepto permaneció ambiguo por un largo tiempo, hasta que en los años 70 hubo el interés de algunas compañías por ponerlo en práctica, tales como Procure & Gambe, General Motores, etc., las cuales obtuvieron resultados exitosos con la implementación de la calidad de vida en el trabajo en sus nuevas plantas. Ante los gratos de resultados de estas compañías, al final de los 70 algunas compañías, entre ellas la FORD, aplicó proyectos similares, obteniendo buenos resultados. A comienzo de los 80, hubo una gran recesión en los EE.UU, y comenzaron a aplicar programas de calidad de vida, incluso muchas organizaciones públicas también lo hicieron.

**<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cvtuch.htm>**

### 2.2.2. Definiciones:

**Calidad:** La palabra calidad se deriva de cualidad que significa cada una de las circunstancias o caracteres que hacen de una persona o cosa superior y excelente. Distinguen a las personas o cosas.

**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 la vida del hombre desde comienzos de los tiempos.

Es un estado positivo desde todos los puntos de vista. Es estar en plenitud, es poder funcionar cien por ciento. Físicamente, significa encontrarse en buenas condiciones, fuerte, resistente a las enfermedades o poder sobreponerse rápidamente a ellas.

Desde el punto de vista psicológico, es poder disfrutar, hacerse cargo de las responsabilidades, combatir la tensión nerviosa y el estrés. Desde el punto de vista emocional, es estar en paz. Las personas que mantienen su calidad de vida son personas que se sienten bien, vigorosas, entusiastas, con la sonrisa propia del que se siente bien, en todas sus dimensiones.

No se puede hablar de Calidad de Vida en primer término, si no se hace un análisis del individuo y la forma en que se ha sido estudiado para resolver después la problemática en su desarrollo. Observar algunos aspectos fundamentales que deben estar presentes como medios imprescindibles para lograr la Calidad de Vida en el individuo, para marcar pautas en su desarrollo y los caminos de superación.

**“Calidad de Vida en el Trabajo”** Es una forma diferente de vida dentro de la organización, que busca el desarrollo del trabajador, así como su eficiencia

empresarial. Son beneficios para ambos, estos beneficios permitirán a la organización orientar sus fuerzas y recursos que antes utilizaban al enfrentar problemas de los trabajadores, hacia actividades de mayor importancia para el logro de sus objetivos.

#### **2.2.2.1. Porqué surge la Calidad de Vida en el Trabajo.**

Muchos estudiosos de la materia han investigado al respecto y han llegado a la conclusión de que existen diversas fuentes que se pueden asociar al surgimiento de la calidad de vida en el trabajo:

- Investigaciones más amplias en los campos de los datos de mando, motivación y eficiencia en la organización.
- Investigación activa en los grupos de trabajo semi autónomos.
- Cooperación entre los empleados y la dirección.
- Diseños innovadores de nuevas plantas.
- Participación conjunta empleados-dirección y experiencia en la resolución de problema.

**<http://www.monografias.com/htm>**

#### **2.2.3. Importancia de la Calidad de Vida en el Trabajo.**

Según (Larez, 1998) citado por Liendo Laidy, la importancia del estudio tiene sus limitaciones y su contribución en los siguientes aspectos:

- La historia de la calidad de vida en el trabajo sugiere la necesidad de crear una nueva taxonomía y mayor sistematización desde el punto de vista teórico.

- Una nueva topología sobre la calidad de vida del trabajador en un ambiente laboral puede ser utilizada en diversos contextos sociales.
- La operacionalización de los componentes de la calidad de vida en el trabajo provee las bases empíricas para futuros estudios sobre este tope.
- La formulación de un modelo integral de calidad de vida laboral, nos permite este concepto desde un punto de vista multidimensional y poder así analizar los componentes particulares en función de las magnitudes en que se presente.

#### **2.2.4. Características de la Calidad de Vida en el Trabajo.**

- Participación voluntaria de parte de los empleados.
- Conformidad del sindicato con el proceso y su participación en busca de establecer beneficios socioeconómicos.
- Estabilidad laboral.
- Capacitación de los empleados en la resolución de los problemas con el equipo.
- Empleos de círculos de calidad en donde los empleados discutan los problemas que afectan el desempeño de la organización y el ambiente de trabajo.
- Juntas periódicas de la planta y del equipo para discutir aspectos como calidad, seguridad, y programas.
- Fomentar el desarrollo de habilidades y de la rotación de trabajo dentro del equipo.
- Capacitación en diversas habilidades.
- Actitud responsiva a las preocupaciones de los empleados.
-

### **2.2.5. Ventajas y Desventajas de la Calidad de Vida en el Trabajo.**

#### **Ventajas:**

- a) Desarrollar al trabajador.
- b) Incrementar la motivación del personal.
  - c) Mejorar la ejecución de sus funciones, actividades y tareas.
- d) Disminuir la rotación del personal en la organización.
- e) Disminuir el número de quejas.
- f) Disminuir el número de horas muertas.
- g) Incrementar la satisfacción en el empleo.
- h) Incrementar la eficiencia en la organización.

#### **Desventajas:**

- a) Mayor resistencia al cambio por parte de los trabajadores.
- b) Mayor número de personas con sensación de salarios reducidos.
- c) Mayores costos por la innovación tecnológica.
- d) Mayores costos por concepto de capacitación.

### **2.2.6 Factores que experimenta la persona dentro de la Calidad de Vida en el Trabajo.**

- Las personas desean estar en la organización y no se sienten obligados a estar en ella.
- Experimentan un deseo natural de realizar bien sus labores en el primer intento.
- El personal encuentra en su trabajo facetas tan importantes o más que en otros aspectos de su vida.

### **2.2.7 Como se puede mejorar la Calidad de Vida en el Trabajo.**

Actualmente la Calidad de Vida en el Trabajo es un tema de mucha importancia, debido a que en torno a él gira en gran parte la mayoría de los factores que hacen exitoso el desempeño de una función o labor determinada. Para tener en cuenta una idea más clara y precisa de lo que corresponde al mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo se consideran los siguientes aspectos:

#### **Enriquecer los Trabajo:**

Un término actual llamativo para mejorar la calidad de vida en el trabajo es el enriquecer el trabajo un concepto que puede tener una variedad de formas. Este mismo frecuentemente implica un gran uso de factores que intentan motivar al trabajador en vez de solo mantener sus sentimientos satisfechos hacia el trabajo.

Básicamente el enriquecimiento del trabajo es una forma de cambio o mejoramiento para que el trabajador esté más motivado brindándole la oportunidad de recibir un reconocimiento, logro, crecimiento y responsabilidad. Es por ello que el enriquecimiento del trabajo implica la modificación del trabajo para atraer al trabajador a una necesidad de alto orden.

#### **Obtener Carga Vertical y Horizontal:**

La carga vertical: Implica enriquecer el trabajo uno mismo al atraer hacia abajo las responsabilidades de arriba y empujar algunas labores a niveles más bajos en la clasificación del trabajo, es decir, el gerente analiza que labores que se pueden delegar en los empleos para que estos las efectúen.

La carga horizontal: amplía el trabajo al empujar el trabajo en sus primeras etapas y después las atrae a las etapas de la labor. Algunas labores pueden preceder al trabajo haciéndolas una parte básica del trabajo con el propósito de que sea más significativo y responsable así como menos monótono.

### **Creando Trabajos Completos:**

Representa el proceso de incrementar la complejidad de un trabajo para recurrir a las necesidades del más alto orden de los trabajadores. Algunos gerentes creen que los trabajadores que tienen oportunidades de hacer uso de sus mentes y habilidades pueden satisfacer sus necesidades personales de autoestima y dignidad. La aplicación de esta técnica tendrá más éxito si se escucha las sugerencias de los empleados cuando quieren un gran reto en su trabajo.

### **Rotación de Trabajo, Entrenamiento Cruzado y Habilidades Múltiples:**

Es el cambio de empleados de un trabajo a otro dentro de la misma organización por cortos períodos de tiempo. Se cree que al promover a los empleados con una variedad de experiencias en su trabajo se puede reducir el aburrimiento entre ellos. Esto también les permite adquirir una variedad de conocimientos más amplios y un entendimiento de las operaciones de la organización lo cual les puede ayudar para sus ascensos.

Se encuentra también el entrenamiento cruzado para los trabajadores de una producción a otra, como también las habilidades múltiples la cual le permite al empleado conocer más y mejor las diferentes funciones que se llevan a cabo en la organización.

**Reconocimiento y Elogios:** Los elogios constantes y sinceros y el reconocimiento tienen un efecto significativo en la calidad de vida en el trabajo del empleado; siente mayor motivación cuando su esfuerzo es reconocido y apreciado. El esfuerzo positivo se puede dar a través de palabras, tacto y otras acciones tales como: una mirada, una sonrisa, etc.

**Pago Extra:** El ausentismo excesivo puede ser un problema serio para muchos jefes, para desalentar el ausentismo y los retrasos para llegar al trabajo algunas organizaciones premian a sus empleados a través de un programa de pago extra a los que cumplen con su horario. Bajo este esquema los trabajadores que no faltan y cumplen a cabalidad con su horario se les premian con bonificaciones o un día extra de pago o de descanso.

#### **Modificando el Ambiente de Trabajo:**

Algunas empresas logran mejorar la calidad de vida en el trabajo modificando al ambiente de trabajo, esto se logra aplicando en conjunto las sugerencias que ellos mismos hacen saber, los miembros del equipo son más productivos cuando pueden escoger ellos mismos a sus compañeros de trabajo para formar grupo así como también aceptan nuevas ideas cuando tienen un liderazgo efectivo y se mejoran sus estándares de trabajo de manera tangible.

Los empleados generalmente prefieren tener un grado de contacto social entre si, la oportunidad de charlas le sube la moral, especialmente en trabajos repetitivos que requieren de mucha concentración mental.

### **2.2.8. Descripción de los Indicadores de la Calidad de Vida en el trabajo.**

**Definición:** Un indicador social es como una estadística de interés normativo directo, que facilita de manera concisa, comprensiva y balanceada, juicios acerca de las condiciones de aquellos aspectos significativos de la sociedad. (Sueldan y Freeman, 1970,98).

En esta sección presentaremos los indicadores que sustentan los diversos componentes de la calidad de vida en el trabajo y los ítems referidos a cada indicador:

**1.- Participación y control:** se refiere al grado por medio del cual los miembros de las organizaciones, ya sean públicas o privadas, participan (influyen) y controlan (determinan) el proceso de toma de decisiones. El objetivo básico es que la participación y el control deben ser practicados por todos los sectores que configuran la empresa.

\* **Información:** Trabajadores, empleados o sus representantes, deben ser capaces de obtener en la organización toda la información requerida para evaluar aquellos aspectos que tienen que ver con el proceso de toma de decisiones en el área de su competencia. Cuando la información es restringida, se limita la participación y el control en la toma de decisiones. Este indicador se mide a través de los siguientes ítems:

- a.- Dirección del flujo de información.
- b.- Extensión de los límites establecidos por los niveles directivos para la información, se refiere hasta donde están dispuestos a compartir la información de la empresa.
- c.- Precisión de la información.

d.- Cantidad de información establecida entre los diversos sectores, interactuantes en la organización.

\* **Contenido y Asuntos:** Este indicador nos ayuda a identificar las clases, materias y asuntos que toman en consideración los miembros de las organizaciones en el proceso de participación y control. Principales ítems formulados para medir este indicador:

- a.- Promoción de personal y adiestramiento.
- b.- Horas de trabajo, decisiones sobre las mismas.
- c.- Participación en la selección y despidos de personal.
- d.- Condiciones físicas del trabajo, participación y control sobre las mismas.
- e.- Establecimiento de normas y reglas de seguridad laboral.
- f.- Formulación de nuevos planes y programas.
- g.- Formulación de propósitos organizacionales.

\* **Nivel de Participación y Control:** Toma en consideración el nivel en el cual se manifiesta la participación de los trabajadores y empleados en la organización. A fin de analizar cuales trabajadores en la estructura de la empresa están participando y controlando el proceso de toma de decisiones. Principales ítems para medir este importante indicador:

- a.- Nivel en el cual se toman las decisiones.
- b.- Nivel del proceso de control.
- c.- Estructuras establecidas para la participación.
- d.- Utilización del conocimiento profesional y técnico.

**2.- Equidad Económica:** Considera no solo los aspectos restringidos del concepto de sueldo y salario, sino también los beneficios adicionales que se pueden obtener en la organización a la cual pertenecen los trabajadores. Esta dimensión, tiene que ver así mismo, con las desigualdades que se producen en el ambiente laboral, en relación a los beneficios económicos que perciben todos los miembros de las organizaciones. Esto no quiere decir que todos los trabajadores y empleados deben percibir el mismo salario o beneficio en la empresa.

**\* Control sobre Asuntos Económicos:** Trabajadores o sus representantes deben ser capaces de ejercer determinado tipo de control sobre diversos aspectos económicos que inciden en la empresa. Principales ítems que miden este indicador, de la dimensión Equidad Económica:

- a.- Sistemas de pago.
- b.- Inversión de Capital.
- c.- Distribución de las ganancias de la empresa.
- d.- Evaluación del presupuesto.
- e.- Participación en propuestas sobre incrementos del capital.
- f.- Escogencias de mercados y formulación de estrategias.

**\* Información Financiera:** Este indicador mide los niveles de información financiera que se producen en la empresa u organización, relacionándolos con la toma de decisiones en materia económica y financiera. Los siguientes ítems estructuran este indicador:

- a.- Extensión de la información financiera.
- b.- Manera como se comparte la información financiera.
- c.- Fuentes de la información.

d.- Control de los datos.

\* **Beneficios y Retorno Económico:** Este indicador se ha caracterizado en función de todos los miembros de la empresa u organización objeto de análisis. El mismo responde a la proposición, de que a mayor beneficio y retorno económico, mayor será la equidad económica en la empresa. Ítems que se han propuesto para medir este indicador:

a.- Incremento de sueldos y salarios.

b.- Beneficios percibidos por los empleados, trabajadores y demás categorías de la empresa.

c.- Distribución de los beneficios.

d.- Relación entre el sueldo más alto y el más bajo.

**3.- Medio Ambiente:** Este se refiere a las relaciones entre problemas de salud física y mental y las condiciones existentes en el medio ambiente laboral. La exposición por parte de los trabajadores no controlada, a los tóxicos, químicos y ruidos, falta de iluminación, reducidos espacios y otros aspectos necesariamente inciden de manera negativa, en la calidad del medio ambiente laboral y por ende en la calidad de vida del trabajador.

En este sentido es importante anotar que la nueva ley orgánica del trabajo venezolano, promulgada el 20 de diciembre de 1990, establece en su Título IV, Capítulo I, Disposiciones Generales, que “ El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

a.- Permitan a sus trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal.

b.- Presten suficiente atención a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes.

c.- Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias. (Art. 185:22)

Percepción ambiental: Se propone un indicador que básicamente esté dirigido a medir como los empleados y trabajadores de las diversas organizaciones, perciben el medio ambiente de su trabajo. En consecuencia, contar con mediciones relacionadas con la percepción de los trabajadores sobre las diversas condiciones que inciden en el proceso del trabajo, es realmente importante, para poder complementar una visión amplia sobre los elementos que inciden en la calidad de vida en el trabajo. Los siguientes ítems se proponen para categorizar este indicador:

a.- Opinión sobre las condiciones físicas donde se desarrolla el trabajo.

b.- Opinión sobre la iluminación del ambiente laboral.

c.- Opinión sobre el ruido.

d.- Opinión sobre la temperatura en el lugar del trabajo.

e.- Percepción espacial.

f.- Medio ambiente y descanso laboral.

g.- Medio ambiente y bebedores de agua.

- Salud ocupacional: Este indicador está configurado por aquellos aspectos ambientales que tiene incidencia directa sobre la salud e higiene en el trabajador, y que necesariamente configuran elementos básicos para categorizar de manera objetiva, la calidad de vida en el contexto laboral. Los siguientes ítems se han formulado para medir la salud ocupacional:

a.- Medio ambiente y salud ocupacional.

b.- Equipamiento y salud ocupacional.

- c.- Accidentes laborales.
- d.- Contaminación sónica.
- e.- Iluminación.
- f.- Prevención de accidentes.

**4.- Satisfacción en el Trabajo:** Es importante considerar que la mayoría de las personas pasan un largo período de sus vidas en el ambiente laboral. En consecuencia, conocer aquellos factores que inciden en el componente subjetivo, la satisfacción laboral, es en realidad relevante para todos aquellos interesados en lograr mejores niveles de calidad de vida en el trabajo. De esta manera se formula que es indeseable la insatisfacción laboral y que toda política de administración de recursos humanos debe proponer hacia el logro de mayores índices de satisfacción en el trabajo.

- Oportunidad y desarrollo en la organización: Se refiere a la opinión que manifiesta el trabajador o empleado referente a su satisfacción o no, con la oportunidad que la empresa le ofrece para desarrollarse y “crecer” dentro de la organización; ya sea a través de cursos, seminarios, talleres y el aprendizaje de nuevos métodos y técnicas de trabajo. Asimismo, mide las posibilidades de ascenso y mayores responsabilidades que se le puedan ofrecer al trabajador en la empresa. Los siguientes ítems han sido estructurados para medir este indicador:

- a.- Opiniones acerca del desarrollo de la carrera dentro de la organización.
- b.- Niveles de satisfacción con las oportunidades de adiestramiento que pueda ofrecer la empresa.
- c.- Satisfacción con la aplicación de los conocimientos.

d.- Niveles de satisfacción con las oportunidades de ascenso dentro de la organización.

- Reconocimiento: Este indicador considera los factores motivacionales que se hacen presentes en la organización. Es decir, mide los niveles de satisfacción que demuestran los individuos en su lugar de trabajo, en función del reconocimiento que perciben acerca de la labor cumplida. Los siguientes ítems configuran este indicador motivacional:

a.- Niveles de percepción sobre la política de motivación establecida por la empresa.

b.- orientaciones recibidas en relación con el trabajo cumplido o por cumplir.

c.- Opinión acerca del proceso de evaluación de eficiencia establecido por la empresa.

- Logro: El mismo tiene una connotación significativa, en momentos en que el individuo evalúa su actuación en la organización y se plantea los logros que se obtienen en el trabajo por su actividad. Es decir, los resultados de la labor realizada en función de objetivos ya sean institucionales o personales. Ítems relacionados con este indicador

a.- Opinión sobre los resultados obtenidos en el trabajo en función de las capacidades que el trabajador considera que posee.

b.- Nivel de satisfacción acerca de los efectos de las acciones realizadas en el trabajo, en relación con los objetivos personales e institucionales que se plantean explícitamente o implícitamente.

c.- Relación logro y responsabilidad asignada en el trabajo.

- Características del trabajo: Mide el trabajo en si, organizado y estructurado por la empresa o industria correspondiente. Básicamente se establece para medir los niveles de satisfacción con la naturaleza del trabajo y su correspondencia con las expectativas y requerimientos de la fuerza laboral. Los siguientes ítems se formulan para medir la percepción del individuo sobre su trabajo:

a.- Percepción sobre los retos que plantea el trabajo.

b.- Satisfacción con la complejidad del trabajo.

- Supervisión: Es aquella que permite medir y evaluar la eficiencia de las diversas organizaciones y empresas. Todo esto se debe a los niveles de satisfacción, que manifiestan las personas de diversas ocupaciones, con la política y formas de supervisión implementadas en la organización. Ítems estructurados para medir este indicador:

a.- Nivel de satisfacción con los supervisores.

b.- Percepción acerca de las sugerencias planteadas a los niveles superiores referente al trabajo realizado o por realizar.

c.- Asignación de tareas. Relación supervisor - supervisado.

- Sueldo y Salario: Indudablemente que uno de los aspectos que tiene que ver con los niveles de satisfacción en el trabajo, es el sueldo o salario que el trabajador percibe por los roles desempeñados en la organización por esta razón se han incluido

una serie de indicadores motivacionales que han demostrado ser significativos. Ítems relacionados con este indicador.

a.- Satisfacción con los sueldos y salarios.

- b.- Percepción acerca del sueldo recibido y el rol desempeñado.
- c.- Comparación con otros sectores dentro de la empresa.

**5.- Identidad y Autoestima Laboral:** Un trabajador que estimule la autonomía, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de los logros, necesariamente está contribuyendo a reforzar la autoestima y la identidad de su fuerza laboral. Lo contrario, plantea una disminución de este componente, que a nuestro modo de ver, configura una problemática que no puede ser dejada a un lado.

El ser humano en su lugar de trabajo, se relaciona en términos internos y externos, lo cual plantea que las organizaciones consideren ambos contextos, para que estimulen los procesos de auto identificación. Es importante recordar aquí la conclusión formulada en el estudio sobre el trabajo en los Estados Unidos donde actuó una comisión de alto nivel.

Dicho estudio (Work in América 1978) concluye que cuando se afirma que un trabajo debería tener significado, lo que quiere decir es que el mismo debe contribuir a la autoestima, a crear un sentimiento de logro a través de la supremacía de uno mismo y del ambiente laboral donde se participa diariamente. Y por otro lado considerar que lo que estamos realizando, sea valorado socialmente.

- Identificación organizacional: Este indicador se medirá a través de los siguientes ítems:
  - a.- Identificación con las políticas y objetivos de la organización.
  - b.- Percepción del trabajo realizado en función de las metas Organizacionales.

- c.- Ausentismo laboral, rotación en el trabajo e identificación.
- d.- Horario de trabajo e identificación.
- e.- Identificación con los esfuerzos realizados por los directivos.
- f.- Identificación y tiempo de trabajo en la organización.
- g.- Percepción de la empresa y los requerimientos de la comunidad.
- h.- Producción de bienes y servicios e identificación.

- Identidad y Autoestima laboral: Mide los niveles de identidad y la autoestima laboral, considerando la percepción que sobre su estatus y rol que tiene el trabajador en determinada organización. Dentro del orden de ideas se considera de suma importancia, conceptualizar y operacionalizar la concepción de los individuos sobre el trabajo que realizan y las proyecciones que le asignan al mismo dentro del contexto organizacional. Este indicador apunta hacia la medición del significado que el trabajador le asigna a las acciones que la empresa, industria u otra organización prescriben, para este indicador incluyen los siguientes ítems:

- a.- Percepción del trabajo en la organización.
- b.- Percepción como unidad manipulable dentro de la empresa.
- c.- Categorización del cargo y nominación del mismo.
- d.- Percepción del cargo en la estructura y actitudes de los compañeros de trabajo.
- e.- Valoración por parte de los superiores.
- f.- Pérdida de la confianza laboral.

### **2.3. Bases Legales.**

- . Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

#### Artículo 87

Toda persona tiene derecho y el deber de trabajar. El estado garantiza la adopción de 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.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Para el mejor entendimiento del presente artículo es preciso indicar que todos tenemos derecho al trabajo pero también tenemos derecho a obtener beneficios de apreciativos dentro de ellas de que nuestro bienestar es uno de los factores más importante dentro de la empresa y que nuestra existencia no debe ser menospreciada sino apoyada, para así poder garantizar un rendimiento efectivo dentro de la organización o empresa.

#### Artículo 89

El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.

#### Artículo 91

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para así y su familia las necesidades básicas, materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa.

-. Ley Orgánica del Trabajo.

#### Capítulo I

### **Disposiciones Generales.**

#### Artículo 1

La presente ley garantizará la protección de los trabajadores en los términos previstos en la Constitución Bolivariana de Venezuela y las Leyes, así como funcionamiento para trabajadores y empleadores, de una jurisdicción laboral autónoma, imparcial y especializada.

Párrafo Único: La designación de persona en masculino tiene, en las disposiciones de esta ley, un sentido genérico, referido siempre por igual, a hombres y mujeres.

#### Capítulo II

De los deberes y derechos de los trabajadores.

#### Artículo 23.

Toda persona apta tiene el deber de trabajar, dentro de su capacidad y posibilidades, para asegurar su subsistencia y en beneficio de la comunidad.

#### Artículo 24.

Toda persona tiene derecho al trabajo. El Estado procura que toda persona apta puede encontrar colocación que le proporcione una subsistencia digna y decorosa.

#### Artículo 25.

El Estado se esforzará por crear y favorecer condiciones propias para elevar en todo lo posible el nivel de empleo. Las empresas, explotaciones o establecimientos que en proporción a su capital generen mayor número de oportunidades estables y bien numeradas de trabajo será objeto de protección especial por parte de los organismos créditos del sector público y se tendrán en consideración en las políticas fiscales, económicas y administrativas del Estado.

### Título IV De las condiciones de Trabajo

#### Capítulo I

#### Disposiciones Generales.

#### Artículo 185.

El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

Permita a los trabajadores su desarrollo físico y síquico normal.

Les dejen tiempo suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita.

Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes.

Mantengan el ambiente en condiciones satisfactoria.

## Capítulo VI De la Higiene y Seguridad en el trabajo.

### 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.

### Artículo 246.

Las condiciones de higiene, seguridad en el trabajo y la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo se regirá además por las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica que rige la materia.

## Capítulo VII De la Estabilidad Laboral.

### Artículo 112.

Los trabajadores permanentes que no sean de dirección y que tengan más de tres (3) meses al servicio de un patrono, no podrán ser despedidos sin justa causa.

Párrafo Único: Los trabajadores contratados por tiempo determinado o para una obra determinada gozarán de esta protección mientras no haya vencido el término o concluido la totalidad o parte de la obra que constituya su obligación. Este privilegio no se aplica a los trabajadores temporales, eventuales, ocasionales y domésticos.

### Título III De la Remuneración.

#### Disposiciones Generales

#### Artículo 129.

El salario se estipulará libremente, pero en ningún caso podrá ser menor que el fijado como mínimo por la autoridad competente y conforme a lo prescrito por la ley.

#### Artículo 130.

Para fijar el importe del salario en cada clase de trabajo, se tendrá en cuenta la cantidad y calidad del servicio, así como la necesidad de permitir al trabajador y a su familia una existencia humana y digna.

#### 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.

#### Artículo 138

El salario debe ser justamente remunerador y suficiente para el sustento del trabajador y de su familia. Los aumentos y ajustes que se le hagan serán preferentemente objeto de acuerdo.

En caso de aumentos desproporcionados del costo de vida, el Ejecutivo Nacional, oyendo previamente a la organización sindical de trabajadores más representativa y a la organización más representativa de los patronos, al Banco Central de Venezuela y al Consejo de Economía Nacional, podrá decretar los aumentos de salario que estime necesarios, para mantener el poder adquisitivo de los trabajadores.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo de Investigación.**

Este estudio es de carácter descriptivo porque pretende explicar los niveles de Calidad de Vida Laboral en cuanto al aspecto social, económico y socioeconómico del Personal Secretarial que labora en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.

#### **3.2 Diseño de la Investigación.**

La investigación es de campo, debido a que el proceso de recolección de datos se hizo mediante el uso de cuestionario, con el propósito de obtener directamente de una muestra determinada, un contexto real para la aplicabilidad práctica de la investigación.

#### **3.3 Población y Muestra.**

De acuerdo a la información suministrada en el Departamento de Computación Administrativa, actualmente prestan servicio a la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui ochenta y nueve (89) funcionarias del personal secretarial, que fue las que inicialmente consideramos entrevistar, logrando solamente

encuestar a setenta (70) de ellas, respondiendo éstas todas las preguntas del cuestionario.

### **3.4 Técnicas de Recolección de Datos.**

A los tres objetivos específicos propuestos al inicio del trabajo le elaboramos tres (3) preguntas desde el punto de vista económico, tres (3) preguntas en cuanto al aspecto social y cinco (5) preguntas de acuerdo a los factores socioeconómicos, para un total de once (11) interrogantes las cuales agrupamos en forma de cuestionario y aplicamos al personal secretarial que labora en la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui.

### **3.5 Procesamiento de Datos.**

Los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron procesados en forma manual, con apoyo del programa Excel para la elaboración de los cuadros.

### **3.6 Técnica de Análisis de Datos.**

Después de recolectada la información, se procedió a organizar los datos obtenidos, los cuales se procesaron y tabularon mediante métodos de tabulación manual utilizándose una distribución porcentual que será representada por cuadros y gráficos en su análisis.

### 3.7. Operacionalización de las Variables.

Objetivos	Variables	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Establecer desde el punto de vista Económico el nivel de Calidad de Vida Laboral del Personal Secretarial.	Nivel Económico	- Pago cancelado en forma oportuna. - Ingresos suficientes para cubrir sus necesidades. - Ingresos acordes con el trabajo que realiza.	1 2 3		
Determinar el nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial en cuanto al aspecto social.	Nivel Social	- Condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus funciones. - Relaciones laborales con sus supervisores o directivos. - Estabilidad Laboral.	4 5 6	Cuestionario	Personal Secretarial de la Universidad de Oriente- Núcleo de Anzoátegui
Determinar el nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial de acuerdo a los factores socioeconómicos.	Nivel Socioeconómico	- Evaluaciones dirigidas al crecimiento del empleado dentro de la organización. - Convenio de Trabajo de la Empresa - Cursos de capacitación para el desarrollo laboral y personal a los empleados. - Cargo adecuado a su nivel de estudio o capacidad. - Cumplimiento de los beneficios que estipula la ley o convenio de trabajo	7 8 9 10 11		

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.**

#### **4.1. Análisis de los resultados de la encuesta**

En el presente capítulo, se desarrolla la presentación de los datos obtenidos de los resultados del Instrumento aplicado en la muestra. Dada la naturaleza de dicha investigación, definida bajo un enfoque de tipo descriptivo y de campo. Fueron aplicadas las técnicas estadísticas referidas a tal efecto.

Los datos se obtuvieron a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario que consta de once (11) preguntas de respuestas múltiples donde se ofreció varias alternativas.

Los resultados se realizaron tomando como base la agrupación de la data y posteriormente, se utilizaron porcentajes y la representación gráfica circular con la finalidad de facilitar la interpretación y análisis de los datos.

**Respuestas del Personal Secretarial que Labora en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, desde el Punto de Vista Económico.**

**Julio 2008**

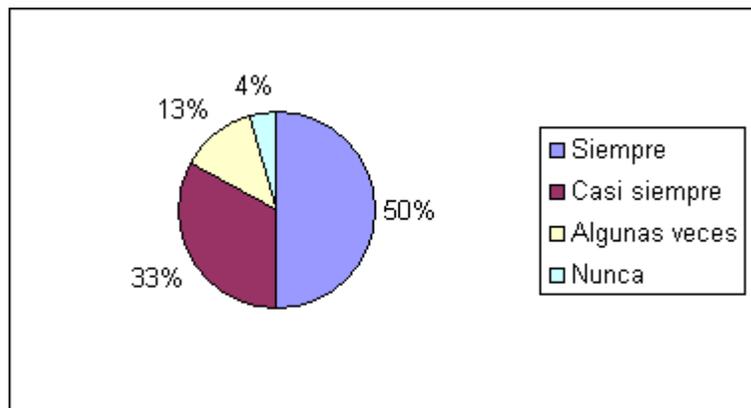
#### **CUADRO N° 1**

1.- ¿Es recibido el pago de su trabajo en forma oportuna?

<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	35	50
Casi siempre	23	33
Algunas veces	9	13
Nunca	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento Aplicado.

**GRAFICO N° 1**



**Fuente:** Cuadro N° 1

**Análisis:** Se puede observar que la mitad de la población encuestada opina que siempre reciben el pago oportunamente, colocándose en un menor porcentaje los que opinaron casi siempre y algunas veces con un 33% y 13% respectivamente.

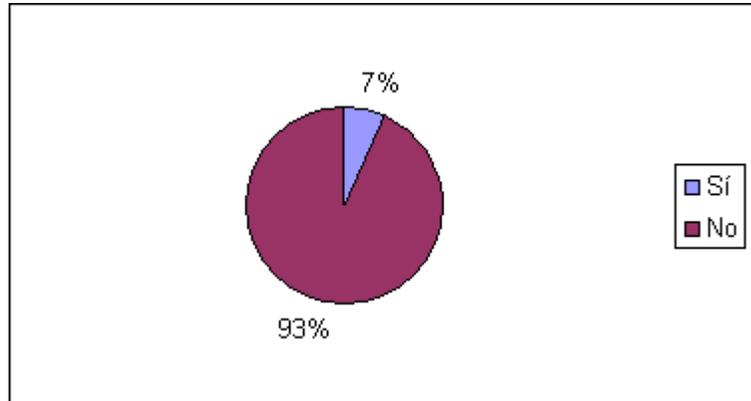
## CUADRO N° 2

2.- ¿Considera usted que sus ingresos son suficientes para cubrir sus necesidades?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	5	7
No	65	93
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Aplicado.

## GRAFICO N° 2



Fuente: Cuadro N° 2

**Análisis:** Según los resultados obtenidos más del 90% del personal secretarial encuestado considera, que los ingresos que perciben no son suficientes para cubrir sus necesidades básicas.

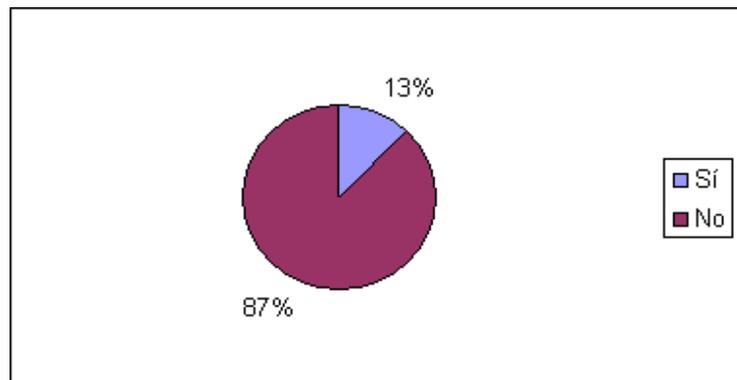
### CUADRO N° 3

3.- ¿Considera usted que sus ingresos están acorde con el trabajo que realiza?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	9	13
No	61	87
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Aplicado.

### GRAFICO N° 3



Fuente: Cuadro N° 3

**Análisis:** Se puede observar que más del 80% del personal secretarial encuestado manifiesta que no están satisfechos con la contraprestación que reciben por el trabajo realizado.

**Respuestas del Personal Secretarial que Labora en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, en cuanto al Aspecto Social.**

**Julio 2008**

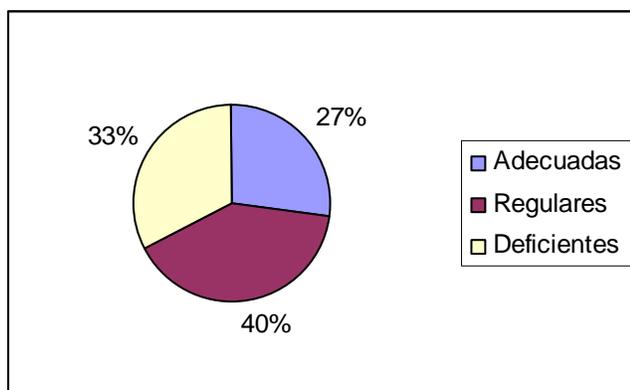
**CUADRO N° 4**

4.- ¿Cómo considera usted las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus funciones?

<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Adecuadas	19	27
Regulares	28	40
Deficientes	23	33
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento Aplicado.

**GRAFICO N° 4**



**Fuente:** Cuadro N° 4.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos un 40 % del personal secretarial encuestado considera, las condiciones físicas de las instalaciones para el

desempeño de sus funciones regulares, al igual se pudo observar un menor porcentaje en condiciones deficientes y adecuadas, en 33% y 27% respectivamente.

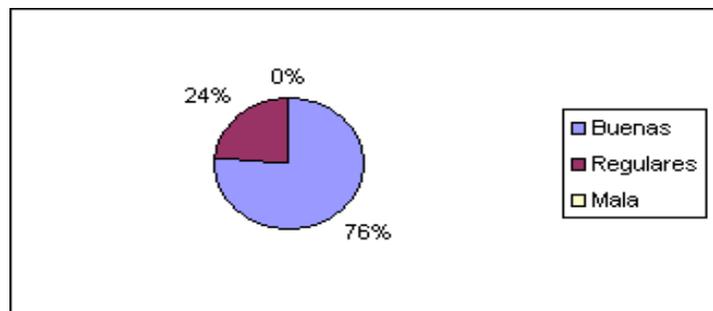
### CUADRO N° 5

5.- ¿Cómo considera usted las relaciones laborales con sus supervisores o directivos?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje (%)
Buenas	53	76
Regulares	17	24
Malas	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Aplicado.

### GRAFICO N° 5



Fuente: Cuadro N° 5.

**Análisis:** Según los resultados obtenidos más del 76% del personal secretarial encuestado consideran, sentirse estimulados por las relaciones laborales con sus supervisores o directivos.

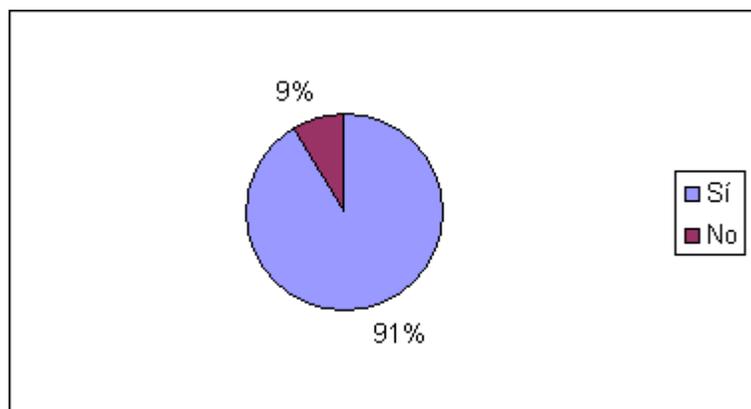
### CUADRO N° 6

6.- ¿Cuenta usted con Estabilidad Laboral?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	64	91
No	6	9
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento Aplicado.

### GRAFICO N° 6



**Fuente:** Cuadro N° 6.

**Análisis:** Se pudo evidenciar que más del 90% de la población manifiesta que cuenta con estabilidad laboral.

**Respuestas del Personal Secretarial que Labora en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, de acuerdo a los Factores Socioeconómicos.**

**Julio 2008**

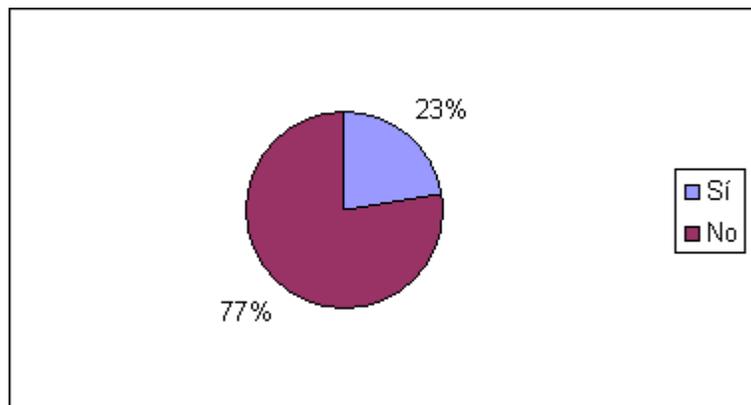
**CUADRO N° 7**

7.- ¿Proporciona la empresa evaluaciones dirigidas al crecimiento del empleado dentro de la organización?

<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Sí	16	23
No	54	77
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento Aplicado.

**GRAFICO N° 7**



**Fuente:** Cuadro N° 7.

**Análisis:** Se puede evidenciar que más del 70% del personal secretarial encuestado, considera que la empresa no les proporciona oportunidad de evaluarlos para crecer dentro de ella y 30% opina lo contrario.

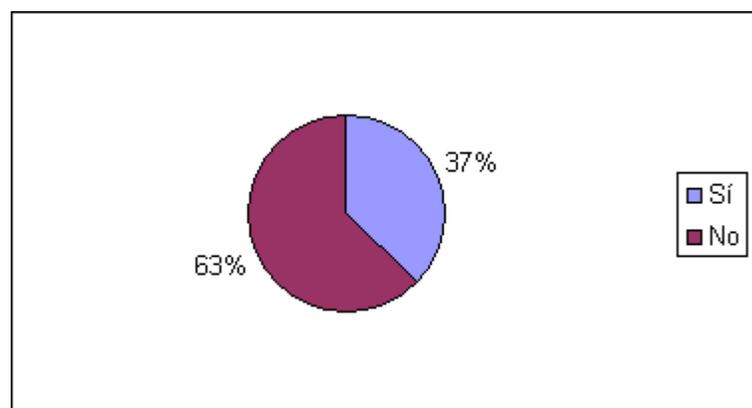
### CUADRO N° 8

8.- ¿Conoce usted el Convenio de Trabajo de la Empresa?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	26	37
No	44	63
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento Aplicado.

### GRAFICO N° 8



**Fuente:** Cuadro N° 8.

**Análisis:** Se puede observar que el 63% del personal secretarial encuestado opina no conocer el convenio de trabajo de la empresa y un 37% afirman conocerlo.

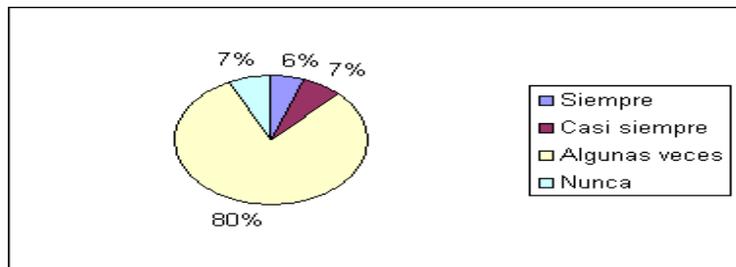
### CUADRO N° 9

9.- ¿Con qué frecuencia proporciona la empresa cursos de capacitación para el desarrollo laboral y personal a los empleados?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	6
Casi siempre	5	7
Algunas veces	56	80
Nunca	5	7
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumento Aplicado.

### GRAFICO N° 9



**Fuente:** Cuadro N° 9.

**Análisis:** Según los resultados obtenidos un 80% de la población asegura que la empresa proporciona algunas veces cursos de capacitación lo cual es evidente que el personal no se mantiene actualizado para desempeñar su labor eficientemente.

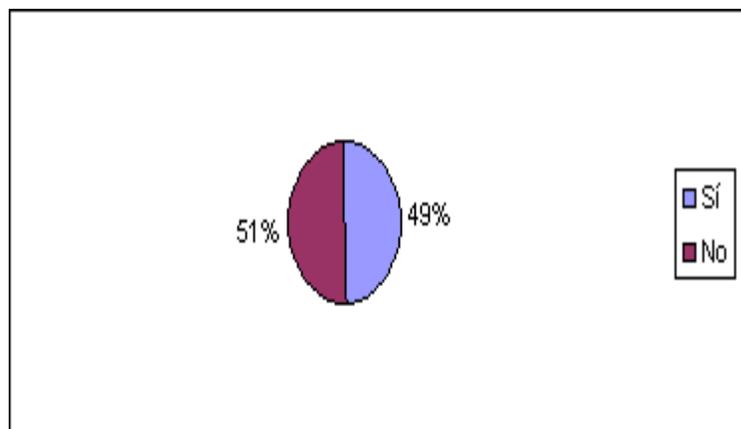
### CUADRO N° 10

10.- ¿Es su cargo adecuado a su nivel de estudio o capacidad?

Concepto	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	34	49
No	36	51
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Aplicado.

### GRAFICO N° 10



Fuente: Cuadro N° 10.

**Análisis:** Según los resultados obtenidos el 51% del personal secretarial encuestado opina que no están ubicados en cargos adecuados a su capacidad o nivel de estudio y un 49% opina lo contrario.

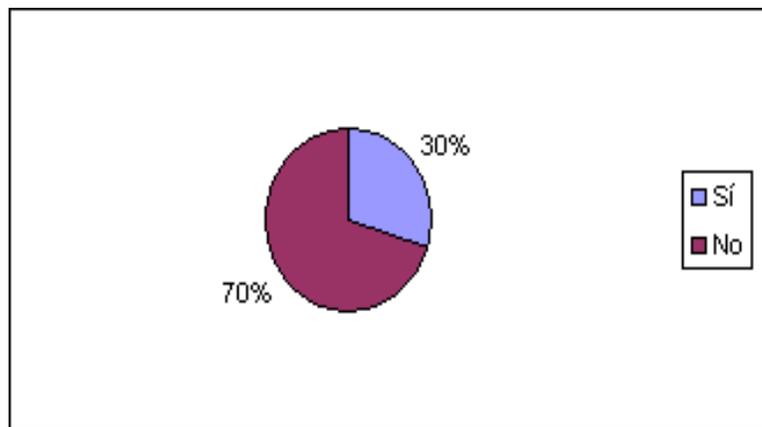
### CUADRO N° 11

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

Concepto	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	21	30
No	49	70
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento Aplicado.

### GRAFICO N° 11



Fuente: Cuadro N° 11.

**Análisis:** Se pudo observar que el 70% del personal secretarial encuestado considera, que la empresa no cumple a cabalidad con los beneficios que estipula la ley o convenio de trabajo.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Una vez finalizado el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación, en función de los objetivos preestablecidos se llega a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

#### 5.1. Conclusiones.

Describir el Nivel de Calidad de Vida Laboral como principal objetivo, nos ha permitido conocer la importancia que tiene el personal secretarial en una organización, lo beneficioso que resulta para las empresa ofrecer a sus secretarias un ambiente de trabajo adecuado, empleando tecnología avanzada y otorgarle más oportunidades de reto, aceptar sus ideas o sugerencias, en fin desarrollarlos como seres humanos y no simplemente utilizarlos, ya que obviamente al sentirse identificados con la empresa esto los llevará a ser más productivos en la misma.

Los objetivos de nuestro estudio se centraron en obtener datos sobre el Nivel de Calidad de Vida Laboral del Personal Secretarial que labora en la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui y sobre las condiciones en que se desarrollan las actividades laborales en dicha institución. Para el desarrollo de las encuestas se han generado varios factores que valoran la calidad de vida en el trabajo los cuales fueron agrupados de acuerdo al nivel económico, social y socioeconómico.

- Con respecto al Nivel Económico:

Su pudo determinar que el 93% de la población encuestada considera que el ingreso percibido no cubre sus necesidades básicas a pesar de que el 50% opina que reciben el pago oportunamente, así mismo, un 83 % manifiestan no estar satisfechos con la contraprestación que reciben por el trabajo realizado.

Estos datos nos permite concluir que el personal secretarial encuestado, de acuerdo a los criterios: aceptable, regular y deficiente, éste se ubica en un nivel “Deficiente”.

- Con respecto al Nivel Social:

Al referirse a las instalaciones físicas éste se ubicó en un 40% del personal incómodos por las condiciones en su sitio de trabajo tales como: insuficiencia de instalaciones sanitarias, el hacinamiento al que están sometidas debido al crecimiento de la población estudiantil que ha incrementado las actividades administrativas y por ende el ingreso de personal administrativo, inseguridad, aunado a una situación aislada que presenta la universidad con frecuencia debido a las constantes protestas estudiantiles que trae como consecuencia enfrentamientos con los órganos policiales quienes utilizan bombas lacrimógenas y bloquean las salidas de las instalaciones.

Es reconfortable el índice alcanzado de un 76% que se sienten estimulados por las buenas relaciones laborales que mantienen con sus supervisores y directivos al igual que la garantía en la estabilidad laboral ya que un 90% de la población manifiesta disfrutarla la cual le permite contraer compromisos en pro de su bienestar económico y social. En consecuencia este nivel se considera aceptable.

- Con respecto al Nivel Socioeconómico:

Para este nivel en términos generales se puede evidenciar que la institución no cumple con las políticas de evaluaciones para la debida clasificación de este personal a pesar de que el 80% aduce que la empresa les proporciona cursos de capacitación para su desarrollo, así mismo les facilita su formación profesional.

En relación a la obligación contractual el personal secretarial manifiesta que la universidad no cumple con los beneficios establecidos en las convenciones colectivas, no obstante, llama la atención que un 63% de la población encuestada no conoce el convenio de trabajo del gremio que los agrupa. Por consiguiente este nivel se considera “Deficiente”.

En términos generales podemos concluir a través del estudio realizado que el Nivel de Calidad de Vida Laboral del Personal Secretarial de la Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui, es “Deficiente”, debido al incumplimiento de las normas, reglamentos y políticas internas de dicha institución.

## **5.2 Recomendaciones.**

Es evidente que los empleados administrativos de la Universidad de Oriente cuentan con un extensivo y beneficioso Convenio de Trabajo que de darle estricto cumplimiento por parte de las autoridades vendría a garantizar una buena calidad de vida laboral al personal secretarial, por ello nos permitimos recomendar la divulgación del contenido de los convenios para velar por el cumplimiento de los mismos.

La Universidad de Oriente en conjunto con los gremios debe establecer planes de motivación al personal secretarial, para reconocimiento de la eficiencia con la finalidad de incentivar al personal a mejorar cada día más.

Realizar evaluaciones periódicas orientadas a conocer el nivel de estudio o capacidad del personal secretarial facilitándole la reclasificación de cargo, como medida de solución a la problemática de la insatisfacción de dicho personal con respecto a la contraprestación que reciben por el trabajo realizado.

### **5.3. Consultas Bibliográficas.**

LAREZ SOTO, Armando Calidad de Vida en el Trabajo. Un modelo Integral 1era. Edición Julio 1998.

LIENDO LAIDY, Estudio sobre Calidad de Vida Laboral de los Empleados de la Empresa AJEVEN, C.A. Ubicada en Barcelona- Estado Anzoátegui, Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui, Escuela de Ciencias Administrativas.

RUIZ Y VILLARROEL (2003) Estudios sobre la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de la Pequeña y Mediana Empresa del Municipio Sotillo, Edo. Anzoátegui – Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui – Escuela de Ciencias Administrativas.

Venezuela 1999. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860 (Extraordinaria). Diciembre 30 de 1999.

Venezuela 1997. Ley Orgánica del Trabajo. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 5.152 (Extraordinaria). Junio de 1997.

**Referencias Electrónicas.**

[www.monografias.com/calidaddevidalaboral](http://www.monografias.com/calidaddevidalaboral)

(<http://www.pyme.commx/articulos/pyme/htm>)

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cvtuch.htm>

**Episteme:Revista Académica Electrónica**

**ANEXOS**  
**CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL SECRETARIAL**  
**QUE LABORA EN LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE- NÚCLEO DE**  
**ANZOÁTEGUI.**

**CUESTIONARIO**

Departamento\_\_\_\_\_ Antigüedad\_\_\_\_\_ Nivel de estudio\_\_\_\_\_

1. ¿Es recibido el pago de su trabajo en forma oportuna?

Siempre\_\_\_\_\_ Casi siempre\_\_\_\_\_ Algunas veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_

2. ¿Considera usted que sus ingresos son suficientes para cubrir sus necesidades?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

3. ¿Considera usted que sus ingresos están acorde con el trabajo que realiza?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

4. ¿Cómo considera usted las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus funciones?

Adecuadas\_\_\_\_\_ Regulares\_\_\_\_\_ Deficientes\_\_\_\_\_

5. ¿Cómo considera usted las relaciones laborales con sus supervisores o directivos?

Buenas \_\_\_\_\_ Regulares \_\_\_\_\_ Malas \_\_\_\_\_

6. ¿Cuenta usted con Estabilidad Laboral?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

7. ¿Proporciona la empresa evaluaciones dirigidas al crecimiento del empleado dentro de la organización?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

8. ¿Conoce usted el convenio de trabajo de la empresa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9. ¿Con qué frecuencia proporciona la empresa cursos de capacitación para el desarrollo laboral y personal a los empleados?

Siempre \_\_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_\_ Algunas Veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

10. ¿Es su cargo adecuado a su nivel de estudio o capacidad?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

11. ¿Cree usted que la empresa cumple a cabalidad con los beneficios que estipula la ley o convenio de trabajo, tales como:

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y****ASCENSO:**

<b>TÍTULO</b>	<b>ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL SECRETARIAL QUE LABORA EN LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE – NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI</b>
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
<b>Azócar Leonar</b>	<b>CVLAC: C.I. 15.634.701</b>  <b>E MAIL:</b>
<b>Díaz Emelinda</b>	<b>CVLAC: C.I. 11.420.338</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:****Analisis****Nivel****Calidad****Laboral**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

ÀREA	SUBÀREA
Ciencias Administrativa	ADMINISTRACION

**RESUMEN (ABSTRACT):** Esta investigación tiene como objetivo Analizar la Calidad de Vida Laboral del Personal Secretarial que labora en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui. Para el presente trabajo se utilizó el tipo de investigación de campo y el diseño fue de carácter descriptivo y no experimental. Se tomó el 79% del total de la población. Se utilizó la técnica de observación directa en la recopilación y obtención de la data necesaria para resolver el problema; la técnica utilizada fue la encuesta con un instrumento (cuestionario) conformado por once (11) preguntas claves, que evalúa las siguientes variables: El Nivel de Calidad de Vida Laboral desde el punto de Vista Social, Económico y Socioeconómico; los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron procesados en forma manual, con apoyo del programa Excel para la elaboración de los cuadros. Los resultados a nivel general indican que la calidad de vida laboral del personal secretarial de la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui es “Deficiente” debido al incumplimiento de sus normas, reglamento y políticas internas de dicha institución.

Palabras Claves: Calidad de Vida Laboral, ambiente laboral, satisfacción en el trabajo, equidad económica.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****CONTRIBUIDORES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b>				
Gutiérrez Lucas	ROL	CA	XAS	TU	XJU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

AÑO	MES	DÍA
-----	-----	-----

**LENGUAJE. SPA**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
TESIS.ANALISIS DE CALIDAD.DOC	APPLICATION /MSWORD

**CARACTERES 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:** ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL  
PERSONAL SECRETARIAL QUE LABORA EN LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE –  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI

**TEMPORAL:** 6 MESES

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

**PRE-GRADO**

**ÁREA DE ESTUDIO:**

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION**

**INSTITUCIÓN:**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****DERECHOS**

De acuerdo al Artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado

“ 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 lo participara al Consejo Universitario.”

**Azócar Leonar**

**AUTOR**

**Díaz Emelinda**

**AUTOR**

**Gutiérrez Lucas**

**TUTOR**

**JURADO**

**POR LA SUBCOMISION DE TESIS**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CURSOS ESPECIALES DE GRADO**



**II TEMA**

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DEL PATRONO  
Y AFILIACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL INSTITUTO  
VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES DE LA EMPRESA  
CONSTRUCTORA TERRAZAS PUENTE REAL, C.A UBICADA EN  
BARCELONA, EDO ANZOÁTEGUI.**

**Tutor:  
Prof. Lourdes Reyes**

**Realizado por:  
Azócar Leonar  
CI: 15.634.701.  
Díaz Emelinda  
CI: 11.420.338.**

**Trabajo Especial de Grado Presentado como Requisito  
Parcial Para Optar al Título de:  
Licenciado en Administración**

**Puerto La Cruz, Agosto 2008**

## INTRODUCCIÓN

El proceso de Reforma al Sistema Venezolano de Seguridad Social se encuentra enmarcado en un conjunto de importantes acontecimientos mundiales y nacionales, específicamente las fuertes críticas al Estado de bienestar y la implementación de medidas de ajuste estructural como salida a la grave crisis económica que afectaba y aun afecta a buena parte del mundo y muy especialmente a Latinoamérica. La tarea de hacer eficiente la Seguridad Social natural se inició tardíamente en comparación con otros países de la región, los cuales con mayor o menor antigüedad ya han puesto en práctica reformas estructurales y no estructurales a sus Sistemas de Seguridad Social, generalmente orientadas por objetivos como el mejoramiento de los servicios, el incremento de la cobertura poblacional y la implementación del ahorro individual como instrumento para la dinamización de la economía mediante la obtención de recursos desde adentro, que al menos en teoría se conviertan en fuentes de financiamientos de largo plazo.

La Seguridad Social constituye el logro más importante que ha obtenido el trabajador mediante el ejercicio de sus funciones, ya que esta le permite satisfacer necesidades futuras o protección ante las contingencias de vejez, invalidez, sobreviviente, paro forzoso, cirugía, maternidad, enfermedades, etc.

Cabe destacar que tanto el empleador como los trabajadores deben tener conocimiento del valor que representa tener a su equipo de trabajo inscrito o registrados en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, los procesos administrativos que dicta la Ley, en estos casos los beneficios que a corto, mediano o largo plazo obtienen de esta Institución Pública que los ampara en el trayecto de ejercer funciones laborales y después de haber cerrado las mismas.

En este compendio se presentan aspectos como es el Proceso de Inscripción del Patrono y Afiliación de los Trabajadores en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales y otros aspectos que servirán de referencia o como modelo de Responsabilidad Social Empresarial y los beneficios de los trabajadores en diferentes casos de desempeño laboral.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del Problema.**

Según Ruiz Edglyn y Villarroel Norelkys en su Trabajo Titulado: Calidad de Vida Laboral en el las Pequeñas y Medinas Empresas del Municipio Sotillo del Estado Anzoátegui, Agosto 2003, toda organización está conformada por seres humanos, quienes sin duda alguna representan el recurso más valioso con el que todo empleador puede contar, junto a los materiales y equipos que estos utilizan para alcanzar el éxito en la gestión empresarial. Y esto porque la productividad de la misma depende fundamentalmente de la eficiencia y eficacia con la que los trabajadores se puedan desempeñar en un excelente ambiente de trabajo, para así lograr las exigencias del patrono en una obra determinada.

Sin embargo, es lamentable que puedan existir relaciones laborales en las cuales los patronos no se preocupen por brindar una adecuada Seguridad Social a sus trabajadores, y que a la vez desconozcan si en realidad han cumplido con las normativas relacionadas con este aspecto de la seguridad Social, ya que a muchos solo les importa cuanto dinero pueda producir sin preocuparse por la suerte de sus trabajadores, si están afiliados o no al Sistema de Seguridad Social, que en el país está regido por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, y peor aun que no tengan conocimiento de lo importante que es tener a su equipo de trabajo inscritos en el Seguro Social Obligatorio, y estando al día el aporte patronal en el ya mencionado organismo.

De esta manera se crean diversas situaciones que van en contra de la satisfacción personal del patrono y de la laboral del empleado y obrero. Como por ejemplo: El desconocimiento de los aportes patronales, la cual llevan al empleador a incurrir en procesos no legales que afectan su actividad económica, la falta de orientación de los trabajadores en materia de deducciones de acuerdo a su salario, aunado a la falta de Seguridad Social que ponen en riesgo el bienestar de las personas al momento de realizar sus labores diarias. Así como también la carencia de protección ante las contingencias de vejez, invalidez, sobreviviente, paro forzoso, etc.

De igual modo, la ausencia de planes de capacitación y desarrollo que permitan ampliar los conocimientos sobre los procesos administrativos que dicta la ley de Instituto Venezolano de los Seguros Sociales en cuestión de Seguridad Social, deducciones y aportes patronales.

En definitiva, a los trabajadores y especialmente al patrono no siempre se les otorga la información requerida, y mucho menos de los aportes que debe realizar cada empresario y de los beneficios que estas puedan tener en un momento dado. Además, no es muy frecuente que se les trate de una manera equitativa y justa, y aquellos empleadores que incurran en estas fallas, probablemente corran el riesgo de fracasar. Más sin embargo, lograr el éxito dependerá de cómo manejen el recurso humano y los mecanismos necesarios que garanticen la prestación de los servicios según lo indica el régimen de los Seguros Sociales en el ámbito Nacional.

En el Estado Anzoátegui, en la Ciudad de Barcelona Capital del Municipio Bolívar, se ubica la Constructora Terrazas Puente Real, C.A. El cual se encarga de la construcción de obras civiles (apartamentos). Esta empresa como una organización legalmente constituida, esta obligada a cumplir con una serie de requisitos exigidos por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, ya que cuenta con un personal la

cual tiene a su cargo que debe proteger contra todo riesgo y otorgarle los beneficios que por derecho estos trabajadores merecen.

Según la T.S.U. Yenny Ruiz, Asistente del Departamento de Recursos Humanos de la Constructora Terrazas Puente Real, C.A, el empleador cuenta con un recurso humano capacitado para el desarrollo de las labores en el campo de la construcción. Este personal se encuentra amparado por todos los beneficios que otorga la Ley Orgánica del Trabajo y la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, como son vacaciones, cesta ticket, utilidades, prestaciones sociales, prestación de salud, seguridad social, etc.

Cabe destacar que a lo largo del desarrollo de la actividad laboral se pueden presentar una serie de inconvenientes que perjudican tanto al empleador como los trabajadores.

De lo antes expuesto, para asegurar el éxito de los empleadores y la satisfacción de los trabajadores, en busca de una sociedad justa, solidaria y generadora de bienestar común interesa conocer: El Proceso de Inscripción del Patrono y Afiliación de los Trabajadores en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales de la Empresa Constructora Terrazas Puente Real, C.A ubicada en Barcelona, Edo Anzoátegui, como modelo de Responsabilidad Social Empresarial.

## **1.2. OBJETIVOS.**

### **1.2.1Objetivo General:**

\_ Evaluar el Proceso de Inscripción del Patrono y Afiliación de los Trabajadores en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales de la Empresa Constructora Terrazas Puente Real, C.A.

### **1.2.1Objetivos Específicos:**

\_ Identificar los requisitos establecidos en la Ley del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales para la Inscripción del Patrono y Afiliación de los trabajadores.

\_ Determinar el nivel de información que poseen los trabajadores sobre el Sistema de Seguridad Social y su estabilidad laboral.

\_ Presentar los resultados de la evaluación del Proceso de Inscripción del Patrono y Afiliación de los Trabajadores en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales de la empresa Constructora Terrazas Puente Real, C.A.

## **1.2. Alcance y Limitaciones**

La presente investigación esta orientada al estudio sobre la Inscripción del Patrono y Afiliación de los Trabajadores en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales de la Empresa Constructora Terrazas Puente Real, CA, ubicada en Barcelona; Edo Anzoátegui.

Los resultados de este estudio son validos dentro del ámbito de la investigación y para el tiempo en el cual se efectuó la recolección y análisis de los datos.

La limitación que se presenta a lo largo de la investigación fue la poca colaboración de los encuestados, la confusión de los mismos sobre temas socio-políticos y el poco conocimiento del estudio en cuestión.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El Marco Teórico que sustenta la investigación está estructurado en función de introducir al lector en la comprensión del tema desarrollado, a saber:

#### **2.1 Reseña Histórica. (Orígenes Instituto Venezolano de los Seguros Sociales).**

Durante los últimos veinte años el mundo ha presenciado la crisis de la Seguridad Social, crisis que se ha manifestado de diferente manera, con mayor o menor intensidad, pero que ha afectado a todo los países.

Desequilibrios económicos, desempleo y cambios en el comportamiento de la población, sobre todo en lo que ha reproducción se refiere, así como una sustancial mejora de la calidad de vida en algunas regiones del planeta, pero también malos manejos, corrupción y ausencia de estudios actuariales han sido el factor determinante de la quiebra de muchos Sistemas de Seguridad Social, particularmente en América Latina.

El 9 de Octubre de 1944, se iniciaron las labores del Seguro Social, con la puesta en funcionamiento de los servicios para la cobertura de riesgos de enfermedades, maternidad, accidentes y patologías por accidentes, según lo establecido en el Reglamento General de la Ley del Seguro Social Obligatorio, del

19 de Febrero de 1944. En 1946 se reformula esta ley, dando origen a la creación del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, organismo con responsabilidad jurídica y patrimonio propio.

Con la intención de adaptar el Instituto a los cambios que se verificaban en esa época, el 5 de Octubre de 1951 se deroga la Ley que creaba el Instituto Central de los Seguros Sociales y se sustituye por el estatuto Orgánico del Seguro Social Obligatorio.

Posteriormente, en 1966 se promulga la nueva Ley del Seguro Social totalmente reformada el año siguiente es cuando comienza a ser aplicada efectivamente esta Ley, que fundan los seguros de enfermedades, maternidad, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el seguro de asistencia médica; se amplían los beneficios además de asistencia médica integral, se establece los prestaciones a largo plazo (pensiones) por concepto de invalidez, asignaciones por nupcias y funerarias.

Se establece dos regímenes, el parcial que se refiere solo a prestaciones a largo plazo, y el general que además de prestaciones a largo plazo incluye asistencia médica y crea el fondo de pensiones y el Seguro facultativo.

En 1989 se pone en funcionamiento el seguro de Paro Forzoso, mediante el cual se amplía la cobertura, en lo que respecta a prestaciones en dinero, a los trabajadores y familiares; modificándose posteriormente para ampliar la cobertura e incrementar el porcentaje del beneficio y la cotización.

En este contexto, Venezuela aunque tardíamente, si se le compara con otros países de la región, incluso de Europa del Este, inició en 1997 el proceso de transformación de su Sistema de Seguridad Social en el marco de un programa de

ajuste estructural denominado Agenda Venezuela, y como parte de la Reforma Laboral implementada, a los fines de cambiar el régimen de cálculo de las prestaciones sociales.

Desde entonces, la Reforma al Sistema de Seguridad Social venezolano giró en torno a la creación de un régimen de pensiones basado en la capitalización individual, planteándose el mantenimiento de un sistema solidario, concretamente una combinación de capitalización colectiva reparto, administrado por el Estado, en el que la capitalización individual para el financiamiento de prestaciones a largo plazo tiene carácter complementario y voluntario. Es precisamente esta nueva alternativa la que se analiza en gran parte de este trabajo.

## **2.2 Orígenes de la Constructora Terrazas Puente Real, C.A**

Según los datos suministrados por la Lcda. Myurka Betancourt, Coordinadora de Recursos Humanos de la Constructora Terrazas Puente Real, C.A ubicada en Barcelona del Estado Anzoátegui, es una empresa dedicada en el ramo de la construcción, la cual se constituyó en el mes de Febrero del año 2006, con un capital social de un millón de Bolívars (1.000.000 Bs), dirigida por tres socios principales. Comienza sus actividades con un crédito que le fue otorgado por el BFC, Banco Fondo Común. Una vez otorgado este beneficio se realiza un acta de asamblea y la empresa aumenta su capital a mil millones de bolívars (1000.000.000 Bs).

Posteriormente y luego de ese proceso, dicha empresa inicia su actividad económica y administrativa con la contratación de personal capacitado para la construcción de obras civiles (apartamentos).

La relación Patrono-Seguro Social comienza a partir del mes de Abril del año 2006 con la recaudación de la documentación exigida por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Una vez consignados todos los requisitos ante dicho Instituto el empleador debió esperar un lapso de tres meses aproximadamente para la emisión de la primera factura y la asignación del número patronal, esto ocurrió el 22 de Junio del año 2006.

Inmediatamente que fue emitida la primera factura y la cédula del patrono, el departamento encargado de Recursos Humanos comenzó el Proceso Inscripción de cada uno de los obreros y empleados que conformaran las actividades de dicha empresa.

Al momento de realizarse la Inscripción ante el Instituto Venezolano del Seguro Social, se presentaron ciertos inconvenientes que produjeron un retraso importante para el Patrono, pues las cédulas de identidad de algunos trabajadores no coincidían con los datos aportados por los mismos.

Esta situación se presentó aproximadamente con quince obreros (15), por lo cual no se pudo realizar el proceso que se tenía previsto para ese momento.

Posteriormente, luego de corregida esa información de las personas se produjo la inscripción definitiva en el Seguro Social. Este proceso de corrección se tomó un tiempo de cuatro (4) meses aproximadamente, por lo cual el Seguro retrasó sus actividades y realizó la primera emisión del listado del personal asegurado en el mes de Enero del 2007.

Es importante destacar que la Constructora Terrazas Puente Real, C.A tiene ante el Seguro Social un riesgo máximo y por esta razón realiza un aporte patronal del once por ciento (11%) según lo dicta la Ley del Seguro Social y dicha empresa se encuentra identificada con el número patronal E-140454913.

### **2.3 Bases Teóricas.**

**Instituto Venezolano de los Seguros Sociales:** Es una Institución de naturaleza pública, cuya razón de ser es brindar protección de la Seguridad Social a todos sus beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, sobreviviente, etc.

**Sistema de Seguridad Social:** Según el Artículo 5 de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, se entiende por Seguridad Social el conjunto integrado de sistemas y regímenes prestacionales, complementarios entre sí e interdependientes, destinados a atender las contingencias objeto de la protección de dicho sistema.

**Sistema Prestacional:** Según el Artículo 6 de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, **manifiesta que** se entiende como el componente del Sistema de Seguridad Social que ocupa uno o más regímenes prestacionales.

**Sistema Prestacional: de Salud:** Según el Artículo 20 de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, plantea que el Sistema Prestacional de

Salud, tendrá a su cargo el Régimen Prestacional de Salud mediante el desarrollo del Sistema Público de Salud.

**Sistema Prestacional de Previsión Social:** Según el Artículo 21 de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, el Sistema Prestacional de Previsión Social, tendrá a su cargo los Regímenes Prestacionales siguientes: servicio Social al Adulto Mayor y otras categorías de personas; empleo; pensiones y otras asignaciones económicas; Seguridad y Salud en el trabajo.

**Sistema Prestacional de Vivienda y Hábitat:** Según el Artículo 22 de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, plantea que el Sistema Prestacional de Vivienda y Hábitat, tendrá a su cargo el régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat.

**Cédula del Patrono o Empresa (Forma 14-01):**

Por medio de este formulario el Representante Legal de una Empresa Privada u Organismo privado, así mismo, para todo Trabajador podrán solicitar su inscripción en el Seguro Social Obligatorio.

**Registro del Asegurado (Forma 14-02):** Este permite afiliar a los Trabajadores al Seguro Social Obligatorio, así como sus familiares que estén calificados, de acuerdo a la Ley del Seguro Social.

**Participación de Retiro del Trabajador (Forma 14-03):** A través de este formulario, el patrono participa al Seguro Social el retiro de un asegurado de su nómina de trabajadores, para no seguir cotizando por ese trabajador.

**Solicitud de Prestaciones en Dinero (Forma 14-04):** Le permite a las personas que cumplan con los requisitos para solicitar prestaciones dinerarias a largo plazo por las contingencias de vejez, sobreviviente, incapacidad parcial o invalidez para el trabajo.

**Relación de Novedades (Forma 14-10):** Son los cambios ocurridos en la nómina (no retiro), por la cual el patrono cancela las cotizaciones al Seguro Social. Estas novedades deben relacionarse mensualmente y presentarse en las Oficinas Administrativas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales por el patrono.

**Solicitud de Solvencia o Excepción (Forma 14-91A):** Este le permite al patrono solicitar ante las Oficinas Administrativas el “Certificado de Solvencia”, si este esta solvente, así como solicitar una excepción si la empresa u organismo no cumple con los requisitos para estar inscrito en el Seguro Social y no cotizar.

**Solicitud de Continuación Facultativa (Forma 14-93):** Es un derecho otorgado por la Ley del Seguro Social y sus Reglamentos a los trabajadores que deseen continuar cotizando al Seguro Social particularmente, sin estar vinculado a una empresa u organismo.

**Constancia de Trabajo para el Instituto Venezolano del Seguro Social (Forma 14-100):** Esta debe ser llenada por el patrono

para certificar al Seguro Social que el trabajador descrito, mantuvo o mantiene una relación laboral con la empresa u organismo, indicando en tiempo y salarios devengados.

**Solicitud de Convenio de Pago (Forma 14-134):** Las empresas interesadas en establecer un convenio de pago con el Seguro Social por tener atraso en la cancelación de sus cotizaciones y la de sus trabajadores, deben llenar dicha solicitud y presentarla con la correspondiente documentación en la oficina administrativa mas cercana.

### **2.3criterios Para Evaluar El Proceso De Inscripción Del Patrono Y Afiliación De Los Trabajadores En El Ivss De Una Empresa Constructora.**

Un buen proceso de Inscripción y Afiliación de los Trabajadores en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, está encaminada a satisfacer una amplia gama de necesidades personales del trabajador, así como también las del patrono, en un ámbito en el cual se les pueda proporcionar confianza, seguridad, bienestar y donde cada uno de ellos puedan tener un sensación de ser útil, de ser reconocidos por los logros obtenidos y por tener oportunidades de mejorar su calidad de vida en todos los sentidos.

Con el propósito de evaluar el procedimiento en la Inscripción del Patrono y Afiliación de los Trabajadores es necesario tomar en consideración los siguientes criterios:

**Afiliación de Empleados, Obreros y Patrono en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales:** Esto garantiza la protección de la Seguridad Social a todos sus beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, enfermedad, etc., de manera oportuna y con la calidad de excelencia en el servicio prestado.

**Condiciones de Seguridad y Bienestar en el Trabajo:** Esto incluye razonables horas de horas de esfuerzo por una estandarización de trabajo semanal más allá de las compensaciones por tiempo extra que requiere; en el trabajo físico condiciones que minimicen el riesgo de enfermedades y daños; una edad límite en el trabajo que es potencialmente perjudicial para aquellos de menor o mayor o mayor edad de lo establecido.

**Integración Social en el Trabajo de la Organización:**

Esto significa liberarse de perjuicios; igualdad, movilidad, apertura interpersonal, apoyo cara a cara a los grupos o equipos de trabajo; y un sentido de comunidad en la organización que se extienda más allá de los grupos primarios.

**Relevancia Social y Vida Laboral:** Esto incluye de la responsabilidad de la empresa en como son comercializados los productos, disposición de desechos, y tratos por parte de los empleados.

**Asistencia Médica Justa:** Según el Art. 7 de la Ley del Seguro Social tienen derecho a recibir del Instituto venezolano de los Seguros Sociales, la asistencia médica integral:

\_ Los asegurados, los familiares que determine el Reglamento, y la concubina, si no hubiere cónyuge.

\_ Los pensionados por invalidez, por vejez o sobrevivientes.

\_ Los miembros de la familia del pensionado por invalidez y vejez.

Son diversas las observaciones que puedan realizarse al Proyecto de Ley presentado comisión Permanente de Desarrollo Social Integral, Subcomisión de Seguridad Social, razón por la cual se les ha agrupado en seis renglones considerados como lo mas importantes:

\_ Organización Administrativa.

\_ Porcentajes de Cotizaciones.

\_ Prestaciones.

\_ Nueva Legislación.

\_ Sustitución de los Actuales Pensionados.

\_ Inviabilidad Financieras.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Tipo de Investigación.

El estudio está enmarcado dentro de un nivel de investigación de índole descriptiva.

#### 3.2 Diseño de la Investigación.

Está adaptado a través de una Investigación **Documental**, ya que se recopiló información de material bibliográfico y estudios anteriores para la realización del marco teórico.

Según Tamayo y Tamayo (1990). La investigación documental es la que se realiza con base en la revisión de documentos manuales, revistas, periódicos, actas científicas, conclusiones de simposio y seminarios y/o cualquier tipo de publicación considerando como fuente de información. (Pág. 130).

Según Bernal Cesar Augusto (2000). La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio (Pág. 114).

También se utilizó el diseño de estudio de Investigación de **Campo**, debido a que el proceso de recolección de datos se hizo mediante el uso de cuestionarios, con el propósito de obtener directamente de una muestra determinada un contexto real para la aplicabilidad práctica de la investigación.

Según Tamayo y Tamayo (1990). La investigación de campo es la que se realiza con la presencia del investigador o científico en el lugar de ocurrencia del fenómeno (Pág. 130).

### **3.3 Población y Muestra.**

La muestra que se consideró inicialmente en esta investigación, fue de cien (100) trabajadores de la Empresa Constructora Terrazas Puente Real, CA ubicada en Barcelona, Edo Anzoátegui, sin embargo sólo logramos aplicar el cuestionario a setenta (70) trabajadores, las cuales nos sirvieron como base para el análisis del trabajo de investigación planteado, por lo que lo consideramos como piloto de estudio.

Según Tamayo y Tamayo (1990) población es la totalidad de fenómeno a estudiar; son las personas o elementos cuya situación se está investigando (Pág. 165).

Según Tamayo y Tamayo (1990) muestra es una reducida parte de un todo, de la cual nos servimos para describir las principales características de aquel. Es un grupo de individuos que se toman de una población para estudiar un fenómeno estadístico (Pág. 146).

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

La técnica empleada para la recolección de datos, fue una encuesta que consto de ocho (8) preguntas las cuales se elaboraron en función de los objetivos planteados, y la misma se aplico a setenta (70) trabajadores de Empresa Constructora Terrazas Puente Real; C.A. ubicada en Barcelona, Edo Anzoátegui

El instrumento utilizado fue el cuestionario estructuradas con preguntas cerradas.

Según Tamayo y Tamayo (1990) instrumentos son ayudas o elementos que el investigador construye para la recolección de datos a fin de facilitar la medición de los mismos. (Pág. 128)

Según Bernal Cesar Augusto (2000) el cuestionario es el conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación; es un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro de problema de investigación. (Pág. 222)

### **3.5 Procesamiento de Datos.**

Los datos a través de cuestionarios fueron procesados por medio del programa de computación SPSS for Windows versión 11.0, previamente etiquetados, asignando a las respuestas afirmativas, valor de cien (100) a las negativas, valor de cero (0).

### **3.6 Validez y Confiabilidad.**

Según Tamayo y Tamayo (1990) validez es el grado en el cual los datos corresponden a un criterio determinado como medida aceptable de los fenómenos o elementos que se estudian (Pág. 211).

Según Tamayo y Tamayo (1990) confiabilidad es la obtención que se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo al mismo tiempo por investigadores diferentes, da igual o parecidos resultados (Pág. 68).

Se aplicó el análisis de confiabilidad **Alfa de Cronbach**, que es un modelo de consistencia que se basa en la correlación inter-elementos promedio.

El **Análisis de Confiabilidad Alfa de Cronbach**, fue aplicado a las ocho (8) preguntas de opinión con un resultado de 0,7807 el cual está entre el rango 0,5 a 1 lo que indica que el instrumento es confiable.

\*\*\* Method 1 (space saber) Hill be used for this analysis\*\*\*

## RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

### Reliability Coefficients

N of Cases = 15,0

N of Items = 8

Alpha = 0,7807

## Técnicas de Análisis de Datos.

Se emplearon métodos cuantitativos y cualitativos para analizar los datos y los resultados. En el método cuantitativo se usaron estadísticos (frecuencias y porcentajes) para obtener resultados en tablas y gráficos. El análisis se hizo con la técnica cualitativa en función con los objetivos planteados.

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **CUADRO 1.**

Distribución en porcentaje (%) de los trabajadores con respecto a la edad, sexo y cargo.

Constructora Terrazas Puente Real, C.A Barcelona Julio 2008.

Tipo de empresa: Privada

Obreros: 85%

Empleados: 15%

Masculino: 90%

Femenino: 10%

Edad  $\geq$  35: 40%

< 35: 60%

De las setenta (70) personas encuestadas el 85%

Son obreros, 15% empleados, 90% son hombres, 10%

Mujeres, el 40% son mayores o igual a 35 años de edad y el

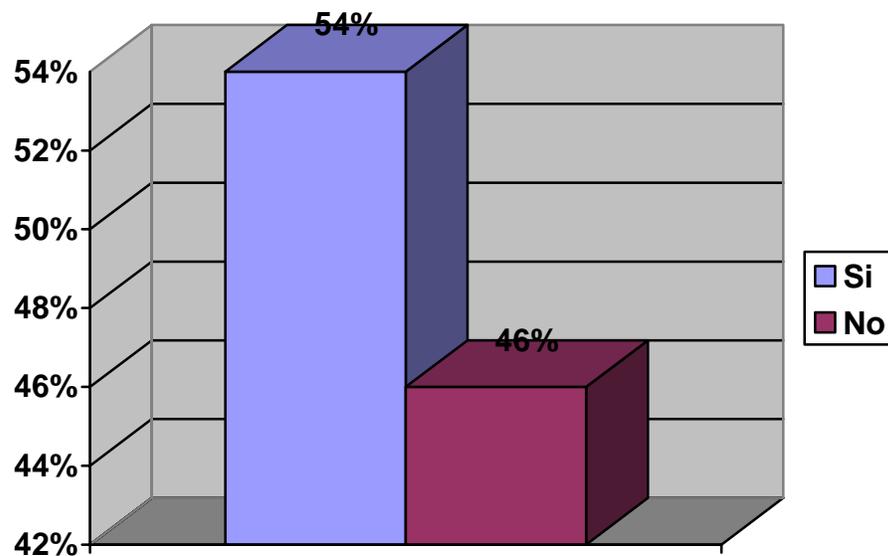
60% menores de 35 años.

## **CUADRO 2.**

**Análisis sobre el Proceso de inscripción o Afiliación de los Trabajadores en IVSS.**

Constructora Terrazas Puente Real, C.A. Barcelona Julio 2008.

<b>FRECUENCIA PORCENTAJE</b>		
<b>SI</b>	<b>38</b>	<b>54%</b>
<b>NO</b>	<b>32</b>	<b>46%</b>
<b>TO TAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

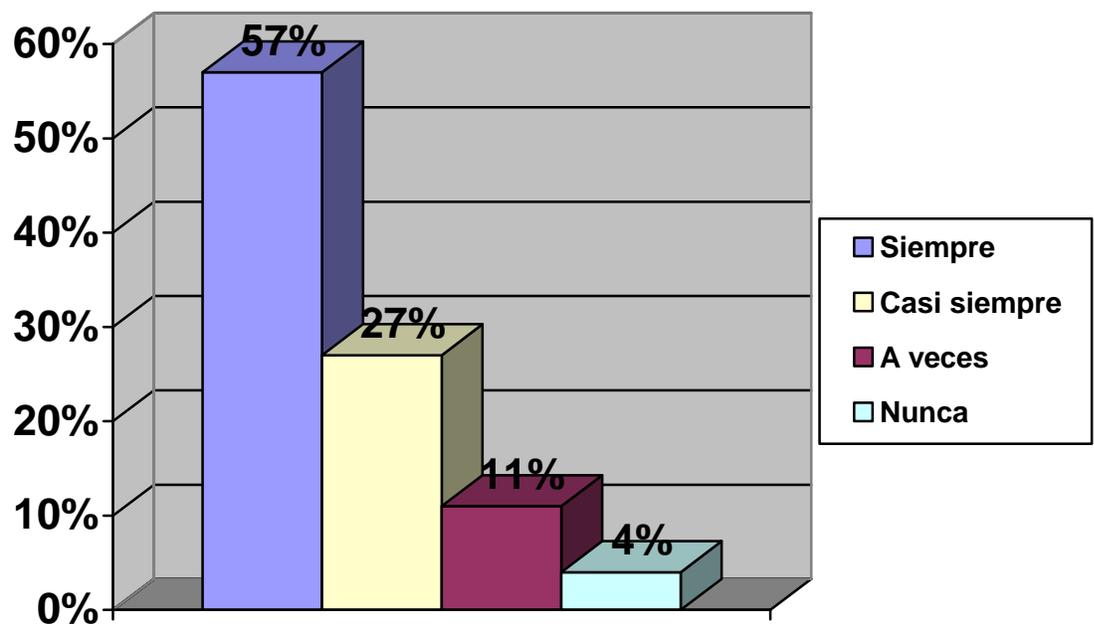


Más del 50% de los trabajadores considera que actualmente está inscrito o afiliado al Instituto Venezolano del Seguro Social

### CUADRO 3.

Opinión de los Trabajadores sobre los requisitos exigidos por el IVSS en la empresa donde labora.

<b>FRECUENCIA PORCENTAJE</b>		
Siempre	40	<b>57%</b>
Casi siempre	19	<b>27%</b>
A veces	8	<b>11%</b>
Nunca	3	<b>4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

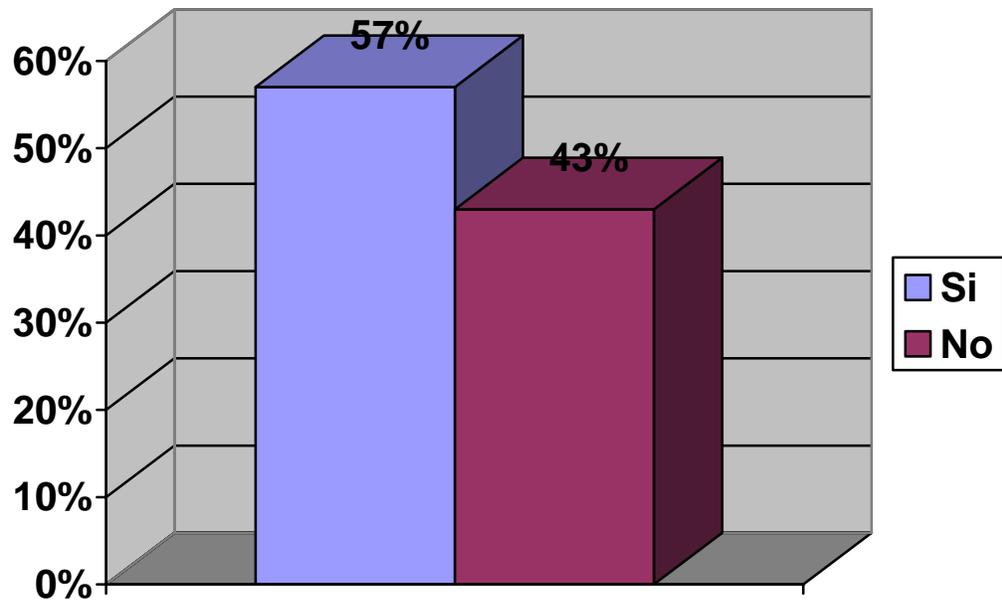


Más del 80% de los trabajadores encuestados tienen conocimiento de los requisitos exigidos por el IVSS.

**CUADRO 4.**

**Análisis sobre los beneficios que otorga el IVSS a las  
Empresas Constructoras. Terrazas Puente Real, C.A**

<b>FRECUENCIA PORCENTAJE</b>		
<b>SI</b>	<b>40</b>	<b>57%</b>
<b>NO</b>	<b>30</b>	<b>43%</b>
<b>TO TAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

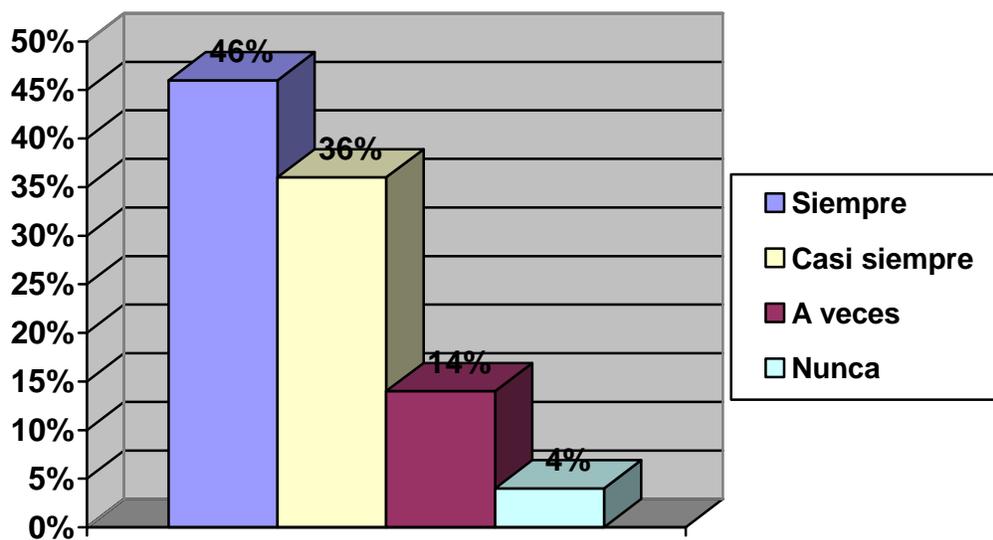


Cerca del 60% de los trabajadores encuestados tienen conocimiento de los beneficios que otorga el IVSS.

**CUADRO 4.**

**Opinión de los Trabajadores con respecto a la cancelación oportuna al IVSS. Terrazas Puente Real, CA**

<b>FRECUENCIA PORCENTAJE</b>		
Siempre	32	<b>46%</b>
Casi siempre	25	<b>36%</b>
A veces	10	<b>14%</b>
Nunca	3	<b>4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

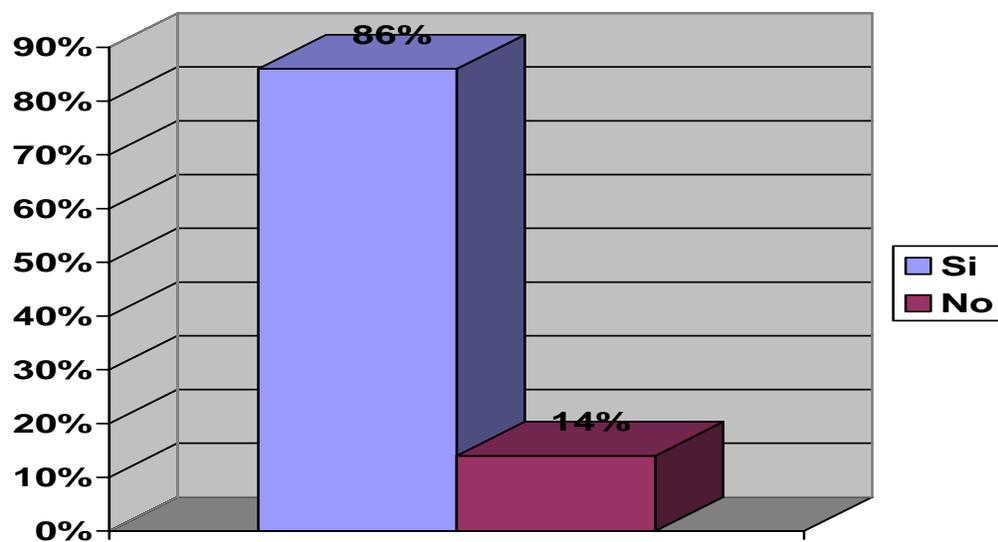


Casi un 90% de los trabajadores considera que su patrono cancela al día los aportes al IVSS.

CUADRO 5.

Análisis de los trabajadores en materia de deducciones y de los porcentajes que aplica el Seguro Social. Terrazas Puente Real, C.A

<b>FRECUENCIA PORCENTAJE</b>		
<b>SI</b>	<b>60</b>	<b>86%</b>
<b>NO</b>	<b>10</b>	<b>14%</b>
<b>TO TAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

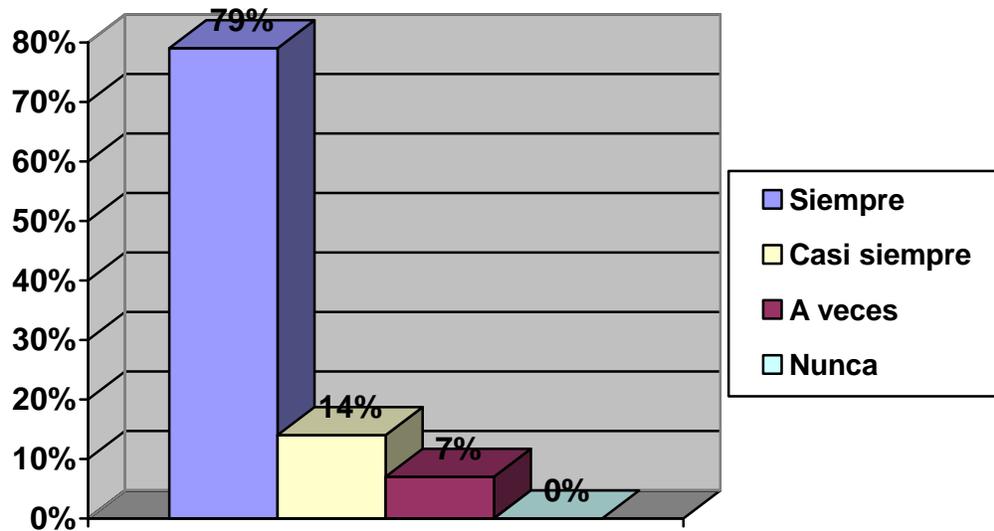


Cerca del 90% de los trabajadores encuestados tienen noción de las deducciones y de los % aplica el Seguro Social.

### **CUADRO 6.**

**Opinión de los trabajadores con respecto a la seguridad Social en el campo laboral.** Terrazas Puente Real, C.A

<b>FRECUENCIA PORCENTAJE</b>		
Siempre	55	<b>79%</b>
Casi siempre	10	<b>14%</b>
A veces	5	<b>7%</b>
Nunca	0	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

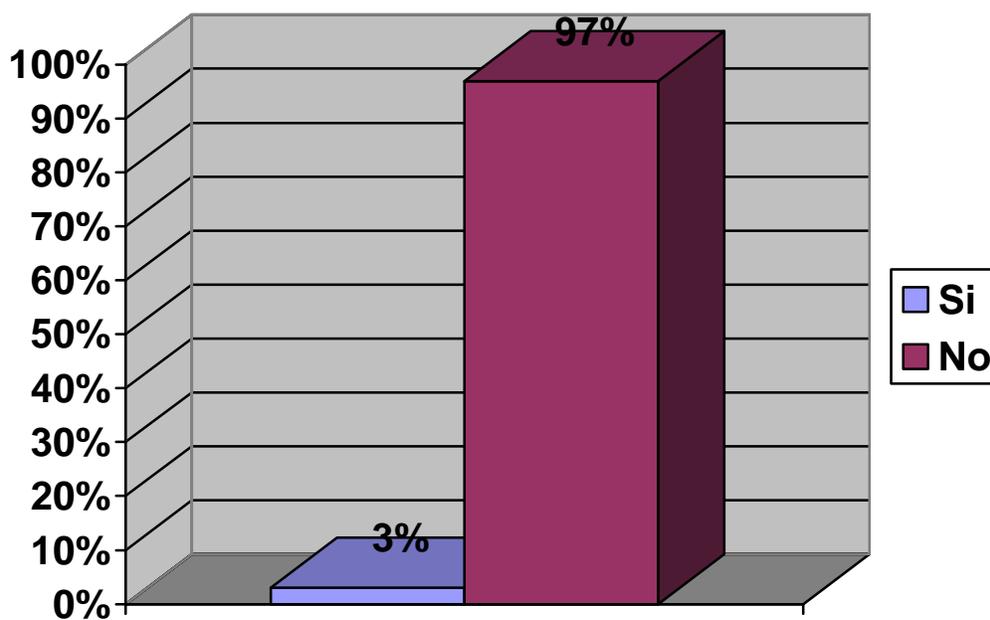


Más del 90% de los trabajadores encuestados afirma que cuentan con Seguridad Social en el campo laboral.

### **CUADRO 7.**

**Opinión de los Trabajadores sobre los regímenes que exige el IVSS a su patrono.** Terrazas Puente Real, C.A

<b>FRECUENCIA PORCENTAJE</b>		
SI	2	3%
NO	68	97%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

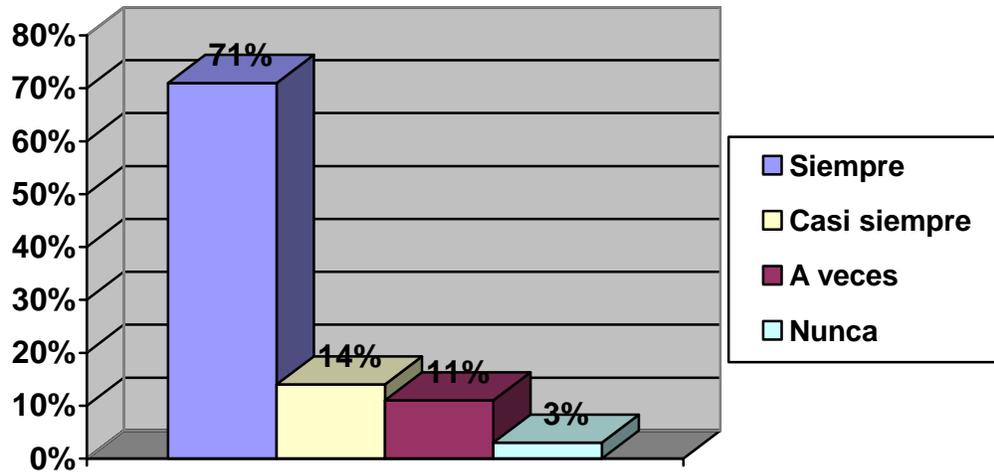


Más del 90% de los trabajadores encuestados no tienen conocimientos del régimen que exige el IVSS a su patrono.

### **CUADRO 8.**

**Análisis de los Trabajadores en materia de Estabilidad Laboral que ofrece la empresa donde labora.** Terrazas Puente Real, C.A

<b>FRECUENCIA PORCENTAJE</b>		
Siempre	50	71%
Casi siempre	10	14%
A veces	8	11%
Nunca	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>



Más del 80% de los trabajadores encuestados opinaron que cuentan con estabilidad laboral en su sitio de trabajo.

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.**

El nivel de análisis es explicativo, ya que mediante este método se interpretan los resultados hallados, en cada caso se establecen los porcentajes, se relacionan con la teoría planteada y se emiten juicios críticos basados en la información obtenida de los sujetos que conforman la muestra.

La mayoría de las respuestas de la encuesta realizada a los trabajadores fueron positivas. Indicaron que ellos saben que están afiliados en el Seguro Social Obligatorio, ya que tienen su planilla 14-02. Esta es una constancia de inscripción que otorga el Organismo Principal del Seguro Social a la empresa para el asegurado.

Las personas que desconocen si están afiliados o no es porque aun no han retirado su planilla en el Departamento de Recursos Humanos de la Constructora.

Al ser encuestados los trabajadores, en su mayoría respondieron de forma positiva, pues ellos tienen conocimiento de que el empleador cumple con los requisitos exigidos por el Seguro Social Obligatorio, ya que semanalmente reciben información por parte de un delegado de Seguridad que los representa ante la empresa. Este delegado fue escogido por la misma masa laboral al inicio de la obra.

Estos también tienen conocimiento de las deducciones que se les aplican, ya que se les entrega un listín de pago donde indica el sueldo y lo que se le deduce de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo.

De otra forma también acotaron que su Patrono si les brinda seguridad en el campo laboral, pues ellos cuentan en primer lugar con su delegado de seguridad social, la cual se encarga a parte de realizar charlas informativas y de prevención de accidentes, y en segundo lugar supervisa que los trabajadores salgan a sus sitios de trabajos con todos los implementos necesarios para así brindarle un seguridad personal muy eficiente. En este caso el empleador se encarga de dotar a cada uno de ellos con equipos necesarios industriales para mantener así una mayor seguridad en una obra determinada.

La mayoría de los encuestados coincidieron que si cuentan con Estabilidad Laboral, ya que una vez que ingresan a una obra que se encuentra en etapa inicial, están seguros hasta el final de la misma, y esto es según su desempeño.

Por esta razón realizan sus trabajos lo mejor posible cumpliendo con los parámetros exigidos por el patrono.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

Indudablemente la situación de crisis políticas y confrontación nacional han afectado el Proceso de Reforma del Sistema de Seguridad Social Venezolano, el cual se encuentra prácticamente detenido; sin embargo, es necesario destacar el Proyecto de Ley orgánica de Seguridad Social, aprobado por la Asamblea Nacional, marca un cambio importante en lo que hasta ahora ha sido el diseño del nuevo Sistema de Seguridad Social, por cuanto se abandona la capitalización individual plena sustitutiva que venía siendo la base del modelo desde 1997, y el manejo de los recursos a través de instituciones como las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Administradoras de Salud (AFS) y Administradoras de Riesgos de Trabajo (ART), para mantener un sistema que continúa siendo solidario, administrado bajo las reformas de reparto y no existan en 1997 ni existen en la actualidad condiciones para la implementación de la capitalización individual en el país.

Después de esto, se pueden considerar las siguientes conclusiones:

- \_ La Seguridad Social debe estar presente en toda empresa o empleador que tenga trabajadores a su cargo.
  
- \_ El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, representa en nuestro país la Institución garante de que los beneficios de la Seguridad Social sean recibidos por todos los trabajadores en el ámbito nacional.
  
- \_ La productividad del empleador depende de la eficiencia y la eficacia con que los trabajadores se puedan desempeñar en un excelente ambiente de trabajo,

cuya motivación principal viene dada por la seguridad Social que reciben de su patrono.

\_ Todo empresa o empleador debe dar a conocer a sus trabajadores la información necesaria para su afiliación al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

## BIBLIOGRAFÍA

- \_ WWW.Scielo.Org.Ve
- \_ WWW.IVSS.Gov.Ve
- \_ Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
- \_ WWW.ContactoProfesional.Com/PYME:/,
- \_ TAMAYO Y TAMAYO, Mario. Diccionario de la Investigación Científica. 1990.
- \_ BERNAL, Cesar Augusto, Metodología de la Investigación para Administración y Economía. Pearson Educación de Colombia, Ltda. Colombia. 2002.
- \_ RUIZ, Edglyn; VILLARROEL, Norelkys (2003) Calidad de Vida Laboral en las Pequeñas y Medinas Empresas del Municipio Sotillo del Estado Anzoátegui.
- \_ FERNÁNDEZ Salas, M.E. Reestructuración del Seguro Social. ¿Solución o nuevo problema?, gaceta laboral, vol. 3, N° 2, Diciembre. Universidad del Zulia, Ediciones Astro Data, S.A.
- \_ Ley Orgánica del Trabajo.

## ANEXOS

### CUESTIONARIO

Actividad de Empresa:\_\_\_\_\_ Ubicación de Empresa\_\_\_\_\_  
Empleado\_\_\_\_\_

Obrero\_\_\_\_\_ Pública\_\_\_\_\_ Privada\_\_\_\_\_ Sexo\_\_\_\_\_ Edad <  
35\_\_\_\_\_

Edad >= 35\_\_\_\_\_ Estado Civil\_\_\_\_\_

1. ¿Cree UD. que actualmente está afiliado o inscrito en el IVSS?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
2. ¿Cree Vd. que la obra donde trabaja cumple con los requisitos exigidos por el IVSS?  
Siempre\_\_\_\_\_ Casi siempre\_\_\_\_\_ A veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
3. ¿Tiene conocimiento de los beneficios que le otorga el IVSS?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
4. ¿Su patrono cancela al día los aportes al IVSS?  
Siempre\_\_\_\_\_ casi siempre\_\_\_\_\_ A veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
5. ¿Tiene conocimiento de las deducciones y de los Porcentajes (%) que a usted se le aplica en materia de Seguro Social?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
6. ¿Su patrono le brinda Seguridad Social en su campo laboral?  
Siempre\_\_\_\_\_ Casi siempre\_\_\_\_\_ A veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
7. ¿Conoce los Regimenes que le exige el IVSS a su Patrono en materia laboral?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

8. ¿Cree Ud. que tiene o cuenta con estabilidad laboral? Siempre\_\_\_\_ Casi siempre\_\_\_\_ A veces\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
 MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
 INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES  
 DIRECCIÓN GENERAL DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES EN DINERO

FORMA: 14-22

### REGISTRO DE ASEGURADO

(INSERTE UNA EQUIS (X) EN EL RECUADRO QUE CORRESPONDA)

INSCRIPCIÓN DE TRABAJADOR EN EL IVSS				MODIFICACIÓN DE DATOS				CAMBIO DE NÚMERO DE CÉDULA DE IDENTIDAD				DECLARACIÓN DE FAMILIARES								
LLENE LAS CASILLAS 1 AL 14				LLENE ENTRE LAS CASILLAS 1 AL 14, LOS DATOS QUE DESEA MODIFICAR				EXTRANJERO A VENEZOLANO LLENE LAS CASILLAS 1, 2, 3 Y EL N° DE ASEGURADO ANTERIOR				LLENE LAS CASILLAS 3, 4, 6, 15, 16, 17, 18 Y 19 SOLO FIRMA EL ASEGURADO								
<table border="1"> <tr> <td>NO</td> <td>←</td> <td>TRABAJA PARA VARIOS PATRONOS</td> <td>→</td> <td>SI</td> </tr> </table>				NO	←	TRABAJA PARA VARIOS PATRONOS	→	SI	B				C				D			
NO	←	TRABAJA PARA VARIOS PATRONOS	→	SI																
1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA O NOMBRE DEL PATRONO								2. NÚMERO DE EMPRESA												
V E 3. CÉDULA DE IDENTIDAD N°				EL NÚMERO DE ASEGURADO DE CONFORMA CON "1" SI ES VENEZOLANO "2" SI ES EXTRANJERO Y EL NÚMERO DE CÉDULA DE IDENTIDAD				4. NÚMERO DE ASEGURADO				5. SUC. OPTO. OPCIA.								
8. APELLIDOS Y NOMBRES DEL TRABAJADOR								7. FECHA DE NACIMIENTO				6. CONDICIÓN TRABAJADOR								
								DÍA MES AÑO				PENSIONADO <input type="checkbox"/> JUBILADO <input type="checkbox"/>								
9. SEXO		10. ZURDO		11. INGRESO A EMPRESA		12. SALARIO SEMANAL		13. OCUPACIÓN U OFICIO				COD. OCUPACION								
M	F	SI	NO	COGNO	DÍA	MES	AÑO													
14. DOMICILIO Y DIRECCIÓN EXACTA DEL TRABAJADOR										COD. CENTRO ASISTENCIAL		CN. CT.								
												3								
DECLARACIÓN DE FAMILIARES																				
15. PARENTESCO		16. CÉDULA DE IDENTIDAD N°		17. SEXO		18. APELLIDOS Y NOMBRES DEL FAMILIAR				19. FECHA DE NACIMIENTO										
				M F						DÍA MES AÑO										

SELLO DE LA EMPRESA Y FIRMA DEL PATRONO

FIRMA DEL TRABAJADOR

20. RECIBIDO EN EL IVSS				21. ACTA DE FISCALIZACIÓN																					
<table border="1"> <tr> <th colspan="3">FECHA</th> </tr> <tr> <td>D</td> <td>M</td> <td>A</td> </tr> </table>				FECHA			D	M	A	<table border="1"> <tr> <th>SIGLA</th> <th>AÑO</th> <th>NÚMERO</th> <th colspan="3">FECHA</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>D</td> <td>M</td> <td>A</td> </tr> </table>				SIGLA	AÑO	NÚMERO	FECHA						D	M	A
				FECHA																					
D	M	A																							
SIGLA	AÑO	NÚMERO	FECHA																						
			D	M	A																				
FIRMA Y SELLO				<div style="text-align: right;">0002003004</div>																					

Este Formulario está autorizado por el IVSS y válido únicamente para ser consignado en las oficinas administrativas  
 EL FORMULARIO Y SU TRAMITACION SON COMPLETAMENTE GRATUITOS

www.ivss.gov.ve



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
 MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
 INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES  
 DIRECCIÓN GENERAL DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES EN DINERO

FORMA: 14-100

**CONSTANCIA DE TRABAJO PARA EL IVSS**

DATOS DE LA EMPRESA		
RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA O NOMBRE DEL PATRONO		NUMERO DE EMPRESA
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA		
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PATRONO O REPRESENTANTE LEGAL	CEDULA DE IDENTIDAD N°	TELÉFONO
DATOS DEL TRABAJADOR		
APELLIDOS Y NOMBRES		E V CEDULA DE IDENTIDAD N°

FECHA DE INGRESO		
DA	MES	AÑO

FECHA DE RETIRO		
DA	MES	AÑO

SALARIOS DEVENGADOS						
MESES	AÑOS					
	ENERO					
FEBRERO						
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
<b>TOTALES</b>						

OBSERVACIONES:

--

**DECLARACION JURADA**

CERTIFICO BAJO FE DE JURAMENTO QUE LA INFORMACION QUE ANTECEDE ES CIERTA EN TODAS SUS PARTES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL FIRMANTE			FIRMA Y SELLO		
CARGO QUE OCUPA	LUGAR	FECHA	C.I. N°:		
		DA MES AÑO			

Este Formulario está autorizado por el IVSS y válido únicamente para ser consignado en las oficinas administrativas  
**EL FORMULARIO Y SU TRAMITACION SON COMPLETAMENTE GRATUITOS**  
[www.ivss.gov.ve](http://www.ivss.gov.ve)

D0006.366



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
 MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
 INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES  
 DIRECCIÓN GENERAL DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES EN DINERO

FORMA: 14-03

### PARTICIPACION DE RETIRO DEL TRABAJADOR

1. RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA O NOMBRE DEL PATRONO						2. NUMERO DE EMPRESA									
3. 1er. APELLIDO Y 1er. NOMBRE DEL ASEGURADO						4. NUMERO DE ASEGURADO									
5. FECHA DE INGRESO			6. SALARIO SEMANAL			7. OCUPACION u OFICIO			8. COD. OCUP.			9. FECHA DE RETIRO			COD.
D	M	A										D	M	A	13
10. CAUSA DEL RETIRO															
1. DESPIDO <input type="checkbox"/>				4. PENSIONADO <input type="checkbox"/>											
2. RENUNCIA <input type="checkbox"/>				5. TRASLADO A OTRA EMPRESA <input type="checkbox"/>											
3. JUBILADO <input type="checkbox"/>				8. FALLECIMIENTO <input type="checkbox"/>											
SELO DE LA EMPRESA Y FIRMA DEL PATRONO															
11. RECIBIDO EN EL IVSS										12. ACTA DE FISCALIZACION					
FIRMA Y SELLO										FECHA					
										D	M	A			
SIGLA					AÑO		NUMERO		FECHA						
									D M A						

Este Formulario está autorizado por el IVSS y válido únicamente para ser consignado en las oficinas administrativas  
**EL FORMULARIO Y SU TRAMITACION SON COMPLETAMENTE GRATUITOS**  
[www.ivss.gov.ve](http://www.ivss.gov.ve)



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
 MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
 INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES  
 DIRECCIÓN GENERAL DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES EN DINERO

FORMA: 14-01-A

**SOLICITUD DE CERTIFICADO DE:**  SOLVENCIA  EXCEPCION (PARA LOS FINES ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 163 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL)

SOLICITANTE: PERSONA NATURAL <input type="checkbox"/> PERSONA JURÍDICA <input type="checkbox"/>		NOTA: A LA PERSONA QUE DEBIENDO SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN ESTE FORMULARIO NO LO HICIERE, O SE LE COMPROBAREN DATOS FALSOS LE SERÁ APLICADA LA SANCION CORRESPONDIENTE DE CONFORMIDAD CON LA LEY DEL SEGURO SOCIAL Y SU REGLAMENTO.	NÚMERO DE EMPRESA									

PERSONA NATURAL	APELLIDOS Y NOMBRES		CEDULA DE IDENTIDAD N°	
			E	V
	DIRECCION EXACTA		TELÉFONO	

PERSONA JURÍDICA	RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA O NOMBRE DEL PATRONO		CEDULA DE IDENTIDAD N°	
			E	V
	DIRECCION EXACTA		CIUDAD	
REPRESENTANTE LEGAL				
APELLIDOS Y NOMBRES		TELÉFONO		

MANIFESTACION JURADA		MOTIVO DE LA SOLICITUD (Marque X)	
INDIQUE SU SITUACION ACTUAL  ESTÁ AFILIADO AL IVSS <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO  TIENE TRABAJADORES A SU CARGO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		PARA PARTICIPAR EN LICITACIONES DE CUALQUIER ÍNDOLE QUE PROMUEVAN ENTIDADES OFICIALES O EMPRESAS EN LAS CUALES EL ESTADO TENGA PARTICIPACION <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>  PARA HACER EFECTIVO CREDITOS CONTRA ORGANISMOS OFICIALES <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>  PARA EFECTUAR UNA OPERACION DE VENTA, CESION, ARRENDAMIENTO O TRASPASO DEL DOMINIO DE UNA EMPRESA O ESTABLECIMIENTO <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	

LUGAR	FECHA			FUNCIONARIO VERIFICADOR
	DA	MES	AÑO	
FIRMA DEL SOLICITANTE				FIRMA Y SELLO

PARA USO DEL IVSS (NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO)												
INSORTO EN EL IVSS	CANON DE FACTURAS		FECHA			MOROSO	INSPECCION REALIZADA			PROCEDENTE		
	MES	AÑO	DA	MES	AÑO		ACTA N°	SEALA	FECHA			
SI <input type="checkbox"/>						SI <input type="checkbox"/>			DA	MES	AÑO	SI <input type="checkbox"/>
NO <input type="checkbox"/>						NO <input type="checkbox"/>						NO <input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES:

Este Formulario está autorizado por el IVSS y válido únicamente para ser consignado en las oficinas administrativas  
**EL FORMULARIO Y SU TRAMITACION SON COMPLETAMENTE GRATUITOS**  
[www.ivss.gov.ve](http://www.ivss.gov.ve)



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES  
DIRECCIÓN GENERAL DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES EN DINERO

FORMA 16-134

Nº

## SOLICITUD DE CONVENIO DE PAGO

LUGAR		FECHA DE ELABORACION		
		DA	MESES	AÑO
NOMBRE DE LA EMPRESA O RAZÓN SOCIAL		NÚMERO DE EMPRESA		
DEBIDAMENTE INSCRITA EN ESTA CIRCUNSCRIPCIÓN	BAJO EL N°	TOMO	DEL	
APELLIDOS Y NOMBRES DEL REPRESENTANTE LEGAL		CEDULA DE IDENTIDAD N°		
DIRECCIÓN		TELÉFONO		

ME DIRIJO A USTEDES A FIN DE SOLICITAR LA SUSCRIPCIÓN DE UN CONVENIO DE PAGO POR LA DEUDA QUE POR COTIZACIONES FACTURADAS TENGO CONTRAIDAS CON EL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES DE LA ZONA DE:

	LA CUAL ASCIENDE A LA CANTIDAD DE: Bs:
CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE:	

DICHO REQUERIMIENTO OBEDECE A:

NO OBSTANTE LO ANTERIOR EXPUESTO, LA EMPRESA TIENE SUFICIENTE CAPACIDAD ECONOMICA PARA RESPONDER AL INSTITUTO POR EL MONTO ADEUDADO, SIEMPRE QUE SE ME OTORQUE LA POSIBILIDAD DE CANCELAR CON UN APORTE INICIAL A LA FIRMA DEL CONVENIO DE:

Bs.	SALDO DE:	EN	MESES	A PARTIR DE	FECHA		
	Bs.				DA	MESES	AÑO
EN GRACIA QUE ESPERO EN:					FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL		
A LOS ____ DIAS DEL MES DE _____ DE _____							

## PARA USO DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA

OPINION DE LA UNIDAD DE COBRANZAS:

JEFE DE LA UNIDAD DE COBRANZAS	JEFE DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA
APELLIDO Y NOMBRE	APELLIDO Y NOMBRE
FIRMA Y SELLO	FIRMA Y SELLO

CONFORMADO POR LA DIRECCION DE COBRANZAS	RESOLUCION JUNTA DIRECTIVA					
	Nº	ACTA Nº	FECHA			APROBADO ( )
			DA	MESES	AÑO	NEGADO ( )
FIRMA Y SELLO						

Este Formulario está autorizado por el IVSS y válido únicamente para ser consignado en las oficinas administrativas  
EL FORMULARIO Y SU TRAMITACION SON COMPLETAMENTE GRATUITOS  
www.ivss.gov.ve

00596/2004



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
 MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
 INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES  
 DIRECCIÓN GENERAL DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES EN DINERO

FORMA: 14-01

### CEDULA DEL PATRONO O EMPRESA

(INSERTE UNA EQUIS (X) EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE SEGUN SE TRATE DE:)

ESPECIFICACIONES DE USO	<input type="checkbox"/>	SOLICITUD DE INSCRIPCION DE EMPRESA O PATRONO. LLENE LAS CASILLAS Nros.: 5, 6, 7, 8, 10, 11 Y 12	TOTAL TRABAJADORES: TOTAL FORMULARIOS 14-02 ANEXOS:					
	<input type="checkbox"/>	SOLICITUD DE ANULACION DEL NUMERO DE EMPRESA LLENE LAS CASILLAS Nros.: 1, 5, 6, 7, 8, 10, 11 Y 12						
LLENE LAS CASILLAS Nros. 1, 5, 6, 7, 8, 10, 11 Y 12								
	SOLICITUD DE CAMBIO DE	DATO ANTERIOR	DIA	MES	AÑO			
	PATRONO O RAZON SOCIAL							
	DIRECCION DE LA EMPRESA							
	TELEFONO							
	RIESGO							
	ACTIVIDAD							
	CLASE DE SOCIEDAD							
	REPRESENTANTE LEGAL							
	DIRECCION PARTICULAR Y R. LEGAL							
DATOS DE LA EMPRESA	1. NUMERO DE EMPRESA		2. RIESGO	3. CLASE DE SOCIEDAD		4. INSCRIPCION		
						MES	AÑO	
	5. NOMBRE DEL PATRONO O RAZON SOCIAL				V	E	6. CEDULA IDENTIDAD N°	
							1	
	7. DIRECCION DE LA EMPRESA							
	8. TELEFONO		9. ZONA		10. ACTIVIDAD			
					2			
	11. REPRESENTANTE LEGAL				12. DIRECCION PARTICULAR DEL REPRESENTE LEGAL			
ACTA N°:		SELLO DE LA EMPRESA Y FIRMA DEL PATRONO O REPRESENTANTE			FIRMA DEL INSPECTOR			
FECHA:								
RESERVADO PARA USO DEL IVSS								
RECIBIDO POR		DIA	MES	AÑO	CRITICADO		CODIFICADO	

Este Formulario está autorizado por el IVSS y válido únicamente para ser consignado en las oficinas administrativas  
**EL FORMULARIO Y SU TRAMITACION SON COMPLETAMENTE GRATUITOS**  
[www.ivss.gov.ve](http://www.ivss.gov.ve)

05/09/2004



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES  
DIRECCION GENERAL DE AFILIACION Y PRESTACIONES EN DINERO

FORMA: 14-04

**SOLICITUD DE PRESTACIONES EN DINERO**

N°:

1. PENSION <input type="checkbox"/> INVALIDEZ <input type="checkbox"/> VEJEZ <input type="checkbox"/> SOBREVIVIENTE <input type="checkbox"/>	2. ASIGNACION <input type="checkbox"/> HUERFANOS <input type="checkbox"/> FUNERARIA <input type="checkbox"/>	3. INDEMNIZACION UNICA <input type="checkbox"/> INVALIDEZ <input type="checkbox"/> VEJEZ <input type="checkbox"/> SOBREVIVIENTE <input type="checkbox"/> OTRA <input type="checkbox"/>
---	---	---

ESTE FORMULARIO Y SUS ANEXOS ES LA UNICA INFORMACION QUE DEBERA SUMINISTRAR EL INTERESADO

4. DATOS DEL ASEGURADO CAUSANTE				5. NUMERO DEL ASEGURADO			
APELLIDOS:				NOMBRES:			
6. DATOS DEL SOLICITANTE							
6. APELLIDOS:				7. CEDULA DE IDENTIDAD N°:		8. NACIONALIDAD: V <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>	
9. ESTADO CIVIL: SOLTERO <input type="checkbox"/> CASADO <input type="checkbox"/> DIVORCIADO <input type="checkbox"/> VIUDO <input type="checkbox"/>		10. FECHA DE NACIMIENTO: DIA MES AÑO		11. EDAD:		12. PARENTESCO CON ASEGURADO:	
14. DOMICILIO Y DIRECCION EXACTA:						13. ACTUA EN NOMBRE: PROPIO <input type="checkbox"/> DE OTROS <input type="checkbox"/>	
						14. DOMICILIO Y DIRECCION EXACTA:	
						TELEFONO:	

15. DOCUMENTOS QUE ANEXA <input type="checkbox"/> ACTA DE MATRIMONIO <input type="checkbox"/> ACTA DE TESTIGOS <input type="checkbox"/> CEDULA DE IDENTIDAD DEL ASEGURADO (copie) <input type="checkbox"/> CONSTANCIA DE ESTUDIOS DE HIJO(S) 14 a 18 años <input type="checkbox"/> CONSTANCIA DE TRABAJO (F. 14-100) <input type="checkbox"/> DECLARACION DE ACCIDENTE <input type="checkbox"/> INFORME MEDICO DE INVALIDEZ <input type="checkbox"/> OTRA(S) CEDULA(S) DE IDENTIDAD (copie) <input type="checkbox"/> PARTIDA DE DEFUNCIÓN <input type="checkbox"/> PARTIDA DE NACIMIENTO DEL ASEGURADO <input type="checkbox"/> PARTIDA DE NACIMIENTO DEL CONYUGE o CONCUBINA <input type="checkbox"/> PARTIDA DE NACIMIENTO DE(J) (OS) HIJO(S) <input type="checkbox"/> PARTIDA DE NACIMIENTO DE(J) (OS) HERMANO(S) <input type="checkbox"/> TARJETA DE SERVICIO <input type="checkbox"/> JUSTIFICATIVO JUDICIAL <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	16. FIRMA DEL SOLICITANTE:		FECHA DE SOLICITUD	DIA	MES	AÑO
			LUGAR:			
17. SOLO PARA USO DEL IVSS						
OFICINA LOCAL:		REMOVA CARLOS OFICIO		FECHA		
				DIA	MES	AÑO
RECIBIDO POR:		RECIBIDO EN EL IVSS, CARACAS:				
		Por:				
SELLO FECHADOR			SELLO FECHADOR			
18. OBSERVACIONES:						

00503.2004

Este Formulario está autorizado por el IVSS y válido únicamente para ser consignado en las oficinas administrativas  
**EL FORMULARIO Y SU TRAMITACION SON COMPLETAMENTE GRATUITOS**  
[www.ivss.gov.ve](http://www.ivss.gov.ve)

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y****ASCENSO:**

<b>TÍTULO</b>	<b>EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DEL PATRONO Y AFILIACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA TERRAZAS PUENTE REAL, C.A UBICADA EN BARCELONA, EDO ANZOÁTEGUI.</b>
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
<b>Azócar Leonar</b>	<b>CVLAC: C.I. 15.634.701</b>  <b>E MAIL:</b>
<b>Díaz Emelinda</b>	<b>CVLAC: C.I. 11.420.338</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:****EVALUACION****PROCESO****INSCRIPCION****AFILIACION**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativa	ADMINISTRACION

**RESUMEN (ABSTRACT):** El proceso de Reforma al Sistema Venezolano de Seguridad Social se encuentra enmarcado en un conjunto de importantes acontecimientos mundiales y nacionales, específicamente las fuertes críticas al Estado de bienestar y la implementación de medidas de ajuste estructural como salida a la grave crisis económica que afectaba y aun afecta a buena parte del mundo y muy especialmente a Latinoamérica. La tarea de hacer eficiente la Seguridad Social natural se inició tardíamente en comparación con otros países de la región, los cuales con mayor o menor antigüedad ya han puesto en práctica reformas estructurales y no estructurales a sus Sistemas de Seguridad Social, generalmente orientadas por objetivos como el mejoramiento de los servicios, el incremento de la cobertura poblacional y la implementación del ahorro individual como instrumento para la dinamización de la economía mediante la obtención de recursos desde adentro, que al menos en teoría se conviertan en fuentes de financiamientos de largo plazo.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Lourdes Reyes	ROL	CA	XAS	TU	XJU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

AÑO	MES	DÍA

**LENGUAJE. SPA**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
TESIS.ANALISIS DE CALIDAD.DOC	APPLICATION /MSWORD

**CARACTERES 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:** EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DEL  
PATRONO Y AFILIACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL INSTITUTO  
VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA  
TERRAZAS PUENTE REAL, C.A UBICADA EN BARCELONA, EDO ANZOÁTEGUI

**TEMPORAL:** 6 MESES

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

**PRE-GRADO**

**ÁREA DE ESTUDIO:**

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION**

**INSTITUCIÓN:**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****DERECHOS**

De acuerdo al Artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado

“ 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 lo participara al Consejo Universitario.”

**Azócar Leonar**

**Díaz Emelinda**

**AUTOR**

**AUTOR**

**REYES LOURDES**

**TUTOR**

**JURADO**

**POR LA SUBCOMISION DE TESIS**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CURSOS ESPECIALES DE GRADO**



**ANÁLISIS DE COMPONENTES PRINCIPALES DE LA OPINIÓN  
DE LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DIEGO BAUTISTA URBANEJA  
DEL ESTADO ANZOÁTEGUI CON RESPECTO A LA EDAD.**

**Tutor:  
Alfonso Cáceres**

**Realizado por:  
Azócar Leonar  
CI: 15.634.701.  
Díaz Emelinda  
CI: 11.420.338.**

**Trabajo Especial de Grado Presentado Como Requisito  
Parcial Para Optar al Título de:  
Licenciado en Administración.**

**PUERTO LA CRUZ JULIO 2008**

## INTRODUCCIÓN

En estadística, el **Análisis del Componente Principal (ACP)** (en inglés, PCA) es una técnica utilizada para reducir la dimensionalidad de un conjunto de datos. Técnicamente, el PCA busca la proyección según la cual los datos queden mejor representados en términos de mínimos cuadrados. En términos menos formales, puede usarse para determinar el número de factores subyacentes explicativos tras un conjunto de datos, que expliquen la variabilidad de dichos datos.

PCA se emplea sobre todo en análisis exploratorio de datos y para construir modelos predicativos. PCA comporta el cálculo de la descomposición en autovalores de la matriz de covarianza, normalmente tras centrar los datos en la media de cada atributo.

El ACP construye una transformación lineal que escoge un nuevo sistema de coordenadas para el conjunto original de datos en el cual la varianza de mayor tamaño del conjunto de datos es capturada en el primer eje (llamado el Primer Componente Principal), la segunda varianza más grande es el segundo eje, y así sucesivamente. Para construir esta transformación lineal debe construirse primero la matriz de covarianza o matriz de coeficientes de correlación. Debido a la simetría de esta matriz existe una base completa de vectores propios de la misma. La transformación que lleva de las antiguas coordenadas a las coordenadas de la nueva base es precisamente la transformación lineal necesaria para reducir la dimensionalidad de datos. Además las coordenadas en la nueva base dan la composición en factores subyacentes de los datos iniciales.

Una de las ventajas de ACP para reducir la dimensionalidad de un grupo de datos, es que retiene aquellas características del conjunto de datos que contribuyen más a su varianza, manteniendo un orden de bajo nivel de los componentes principales e ignorando los de alto nivel. El objetivo es que esos componentes de bajo orden a veces contienen el "más importante" aspecto de esa información. (www.yahoo.com)

## **OBJETIVOS**

\_Contrastar la percepción de los ciudadanos del Municipio Diego Bautista Urbaneja con respecto a la Edad.

\_Determinar si los elementos más importantes de las necesidades son iguales a los de Edad  $\leq 35$  años y  $\geq 35$  años del Municipio Diego Bautista Urbaneja del Estado Anzoátegui.

## **DESARROLLO**

### **MUESTRA:**

El tamaño de la muestra es de 400 personas comprendidas en Edad  $\leq 35$  años y  $\geq 35$  años, pertenecientes al Municipio Diego Bautista Urbaneja del Estado Anzoátegui.

### **RECOLECCIÓN DE DATOS:**

Los datos fueron recopilados mediante un cuestionario conformado de preguntas de opinión.

### **ANÁLISIS REALIZADOS:**

Esta muestra fue sometidas a los siguientes análisis:

- \_Análisis de fiabilidad del cuestionario
- \_Prueba de esfericidad de Bartlett,
- \_Prueba de adecuación muestral de Káiser-Meyer-Olkin (KMO)
- \_Análisis Varimax.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### ANÁLISIS DE FIABILIDAD

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

EDAD35: 1 <35

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 270,0

N of Items = 10

Alpha = ,775

EDAD35: 2 >35

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 130,0

N of Items = 10

Alpha = ,7468

## ANÁLISIS FACTORIAL

EDAD = <35

### KMO y prueba de Bartlett<sup>a</sup>

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,796
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	597,744
	gl	45
	Sig.	,000

a. Edad = <35

En la tabla de Edad  $\leq 35$  se evidencia que la muestra, es adecuada, arrojando (,796) en la prueba Kaiser-Meyer-Olkin /significado si  $KMO > 0,50$ ) lo cual demuestran que valores son correctos.

### Matriz de componentes<sup>a,b</sup>

a. 2 componentes extraídos

b. Edad = <35

**Matriz de componentes rotados<sup>a,b</sup>**

	Componente	
	1	2
Opinión Comunidad	,769	,240
Rpta.Necesidades	,735	,202
Deporte-Cultura	,730	,008
Seguridad	,565	,097
Polici�a	,514	,389
Basura	,046	,769
Calles-Aceras	,182	,768
Cloacas-Desagues	,199	,601
Iglesia	,094	,465
Recreación	,369	,371

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

b. Edad = <35

Esta tabla arroja que el componente 1 tiene mas relevancia para las personas de Edad <= 35 conformado por los ítems de opinión comunidad, Rpta.necesidades, deporte-cultura, seguridad, política todos superiores a 0,50.

**Varianza total explicada<sup>a</sup>**

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,470	24,698	24,698
2	2,155	21,545	46,243

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

a. Edad = <35

Se observa que los siguientes resultados demuestran que para la Edad  $\leq 35$  la suma de los componentes no tienen mucha diferencia en total de los mismos, lo que significa que ambos son muy importantes.

EDAD= >35

**KMO y prueba de Bartlett**

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,761
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	294,623
	gl	45
	Sig.	,000

a. Edad = >35

Se puede observar que la muestra es adecuada, ya que la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (significativo si  $KMO > 0,50$ ) como la prueba de Bartlett (significativo si  $sig < 0,50$ ) arrojan valores que demuestran ser correctos.

**Matriz de componentes<sup>a,b</sup>**

a. 2 componentes extraídos

b. Edad = >35

**Matriz de componentes rotados<sup>a,b</sup>**

	Componente	
	1	2
Policía	,798	-,207
Rpta.Necesidades	,783	,119
Opinión Comunidad	,726	,153
Recreación	,565	,265
Deporte-Cultura	,542	,181
Cloacas-Desagues	,472	,193
Seguridad	,325	-,660
Iglesia	,208	,569
Calles-Aceras	,473	,515
Basura	,287	,494

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

b. Edad = >35

En la siguiente tabla se puede observar que el componente 1 representa la mayor importancia para las personas de Edad  $\geq 35$ , formado por los ítems policía, Rpta.necesidades, opinión, comunidad, recreación, deporte-cultura todos están mayores a 0,50, lo que demuestra que los valores son correctos.

**Varianza total explicada<sup>a</sup>**

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,067	30,672	30,672
2	1,490	14,903	45,575

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

a. Edad = >35

Se observa que los siguientes resultados demuestran que para la Edad  $\leq 35$  el componente 1 es mayor al componente 2, lo que indica que el segundo es mas importante.

## **DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN**

El análisis varimax tomando de una muestra de 400 personas del Municipio Urbaneja de Edad  $\leq 35$  años y  $\geq 35$  años arrojan, que las necesidades pueden variar de acuerdo a la Edad, todo esto es afianzados por las distintas pruebas a las cual se someten los datos como son la prueba de Káiser-Meyer-Olkin que permite identificar si la muestra es adecuada y la prueba de Bartlett que confirma si los factores son correctos.

El análisis de fiabilidad y el análisis factorial arrojan que la Edad  $\leq 35$  ve como prioritario entre 10 opciones de necesidades del Municipio a la opinión comunidad, Rpta. necesidades, deporte-cultura, calles-aceras, cloacas-desagües; mientras que la Edad  $\geq 35$  considera que la policía, Rpta. Necesidades, opinión comunidad son las más urgidas para cubrir. También es visible que en los factores específicos predominan en el componente 1 en todos los casos.

**De lo dicho anteriormente se obtienen algunas conclusiones que de manera de resumen práctico se anotan en seguida:**

El ACP es una técnica que transforma ciertas variables en otras incorrelacionadas, de media cero, que pueden escribirse como combinaciones lineales de las primeras y que se llaman factores o componentes principales, las cuales pueden ordenarse por la magnitud de su varianza la cual está dada por un valor propio de la matriz  $\Sigma$  (en la práctica de  $\mathbf{S}$ ).

Las primeras  $r$  componentes principales bastan para describir en alto porcentaje la variabilidad total de las variables originales. Con frecuencia  $r$  vale 2 o 3, siendo el primero de ellos el caso más deseable.

Cuando el porcentaje de variabilidad explicado por dos componentes principales es alto (70%?) se puede realizar una representación gráfica de las variables originales y de los individuos de la muestra (mapas preceptuales) que muestran algunas relaciones de correlación o semejanza entre ellos.

Aunque todas las variables originales entran en la composición de cada componente principal, algunas son más importantes que otras. Estas, las más importantes, determinan la naturaleza de cada componente.

## BIBLIOGRAFÍA

[www.http://es.wikipedia.org/wiki](http://es.wikipedia.org/wiki)

[www.http://es.wikipedia.org/wiki/an%C3%A1lisis\\_de\\_componentes\\_principales](http://es.wikipedia.org/wiki/an%C3%A1lisis_de_componentes_principales)

<http://www.monografias.com/trabajos15/analisis-acp/analisis-acp.shtml?monoscarch>

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y****ASCENSO:**

<b>TÍTULO</b>	<b>ANÁLISIS DE COMPONENTES PRINCIPALES DE LA OPINIÓN DE LOS HABITANTES DEI MUNICIPIO DIEGO BAUTISTA URBANEJA DEL ESTADO ANZOÁTEGUI CON RESPECTO A LA EDAD.</b>
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
<b>Azócar Leonar</b>	<b>CVLAC: C.I. 15.634.701</b>  <b>E MAIL:</b>
<b>Díaz Emelinda</b>	<b>CVLAC: C.I. 11.420.338</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:****COMPONENTES****ANALISIS****MUNICIPIO****HABITANTES**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativa	ADMINISTRACION

**RESUMEN (ABSTRACT):**

En estadística, el **Análisis del Componente Principal (ACP)** (en inglés, PCA) es una técnica utilizada para reducir la dimensionalidad de un conjunto de datos. Técnicamente, el PCA busca la proyección según la cual los datos queden mejor representados en términos de mínimos cuadrados. En términos menos formales, puede usarse para determinar el número de factores subyacentes explicativos tras un conjunto de datos, que expliquen la variabilidad de dichos datos.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Alfonso Cáceres	ROL	CA	XAS	TU	XJU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

AÑO	MES	DÍA

**LENGUAJE. SPA**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
TESIS.ANALISIS DE CALIDAD.DOC	APPLICATION /MSWORD

**CARACTERES 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:** ANÁLISIS DE COMPONENTES PRINCIPALES DE LA OPINIÓN DE  
 LOS HABITANTES DEI MUNICIPIO DIEGO BAUTISTA URBANEJA DEL ESTADO  
 ANZOÁTEGUI CON RESPECTO A LA EDAD.

**TEMPORAL:** 6 MESES

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

**PRE-GRADO**

**ÁREA DE ESTUDIO:**

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION**

**INSTITUCIÓN:**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****DERECHOS**

De acuerdo al Artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado

“ 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 lo participara al Consejo Universitario.”

**Azócar Leonar**

**Díaz Emelinda**

**AUTOR**

**AUTOR**

**ALFONZO CACERES**

**TUTOR**

**JURADO**

**POR LA SUBCOMISION DE TESIS**