



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**Análisis del Proceso de Motivación Integral Aplicado a los Empleados
por la Sección Calidad de Vida del Departamento de RRHH de la
Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.**

TUTOR:
Profa. Mendoza Yajaira

AUTOR:
Br. Farías Guerra Islena María
C.I. 18.387.814

**Trabajo de Grado, Modalidad Pasantías, Presentado como Requisito
parcial para Optar al Título de Licenciado en Administración.**

MATURÍN, NOVIEMBRE 2011

ACTA DE APROBACIÓN



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

ANÁLISIS DEL PROCESO DE MOTIVACIÓN INTEGRAL APLICADO A
LOS EMPLEADOS POR LA SECCIÓN CALIDAD DE VIDA DEL
DEPARTAMENTO DE RRHH DE LA EMPRESA MIXTA PDVSA
PETRODELTA, S.A.

ACTA DE APROBACIÓN

AUTOR:
Br. Fariás Guerra Islena María
C.I. 18.387.814

Profa. Mendoza Yajaira
Tutor Académico

Profa. Salazar Argelis
Jurado Principal

Profa. Figueroa Mary
Jurado Principal

MATURÍN, NOVIEMBRE 2011

RESOLUCIÓN

De acuerdo con el artículo 41 del reglamento de trabajos de grado: *“los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad De Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario”*.



DEDICATORIA

A Dios, por haberme otorgado la fuerza, paciencia, luz, amor, calma y sobre todo salud, para avanzar cada día más y luchar hasta el final con paciencia.

A mis padres, Armando Farías y Carmen Guerra por haberme dado la vida, amor y comprensión, se los dedico con todo mi corazón.

A mi Abuela María por su gran amor y enseñanza cada día.

A mis hermanos Anairis, Anggerlys, Karlicia, Kate, Armando José, Aarón y Josearmando, por su amor y apoyo.

A mis sobrinas bellas, Mariana y Camila, que con sus sonrisas iluminan mi vida.

A quienes llenaron mi vida de muchas alegrías en distintos momentos, y deseando que Dios Todo Poderoso los tenga en su inmensa Gloria, Carlos y Alexander Farías, por su amor y amistad, primos este triunfo se los dedico con todo mi amor.

A mi gran amor, Edmundo Pereira por su dedicación, paciencia, apoyo incondicional, comprensión, tu que has colmado mi vida de amor, que sabes cómo hacerme feliz y que siempre estás allí con una sonrisa para mi. Esto fue posible gracias a ti y por ello y muchas razones más te lo dedico.

A mis Suegros, Edmundo y Milna, quienes me brindaron en todo momento su cariño y colaboración absoluta.

Islena Farías

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecida con Dios por darme la Fortaleza necesaria para seguir adelante cada día de mi vida con amor y sabiduría.

La realización de este trabajo fue posible debido a la contribución de muchas personas, quienes con sus valiosos aportes, sugerencias, estímulos y disposición lograron que el mismo llegara a un Feliz Término.

A mis padres, Armando Farías y Carmen Guerra por sus enseñanzas que nunca olvido y siempre me han servido para ser cada vez mejor persona, por el apoyo incondicional que siempre me dan y especialmente por confiar en mi en todo momento.

A mis Tutores tanto Académico como Empresarial, Profa. Yajaira Mendoza y Lcdo. Leonardo Roquez por su apoyo y dedicación, lo cual contribuyó al desarrollo de este trabajo.

A mis Amigas, las cuales me dieron su cooperación incondicional y animo en todo momento: Yeniree, Leimar, María, Mairena, Marlys, Yircarlis, Yolisay, entre otros muchos que aprecio.

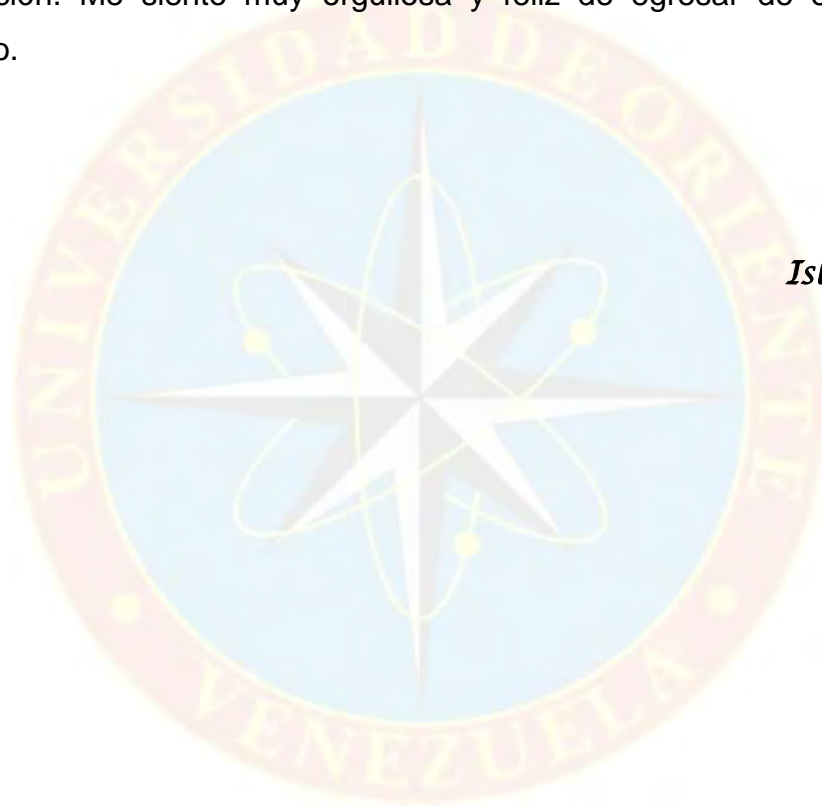
A mi ahijada Valeria, que sabe cómo hacerme sonreír aun en los malos momentos.

A mis cuñadas, Greidy, Indira y Erika, por sus palabras de aliento y colaboración en todo momento.

A mi Amigo y Cuñado, Eliezer Marín, por su absoluta colaboración y cariño.

A mis compañeros (as) de los **Departamentos de RRHH, Finanzas, Contratación y Servicios Logísticos** de la empresa mixta **PDVSA PETRODELTA** por sus valiosos aportes e innumerables consejos.

A la Casa más Alta, la **Universidad de Oriente**, por todas las enseñanzas que en sus aulas recibí, por ser pieza fundamental en mi educación. Me siento muy orgullosa y feliz de egresar de esta casa de estudio.



Islena Farías

ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN	II
RESOLUCIÓN	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
RESUMEN	XI
INTRODUCCIÓN	1
FASE I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5 MARCO METODOLÓGICO	7
1.5.1 Tipo o Nivel de la Investigación.....	7
1.5.2 Población Objeto de Estudio	8
1.5.3 Muestra	9
1.5.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	9
1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	11
1.6.1 Ubicación	11
1.6.2.- Reseña Histórica.....	11
1.6.3 Misión.....	12
1.6.4 Visión	13
FASE II	17
DESARROLLO DEL ESTUDIO.....	17
2.1 PROCESO DE MOTIVACIÓN INTEGRAL APLICADO A LOS EMPLEADOS POR LA SECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA DEL DEPARTAMENTO DE RRHH.....	17
2.2 MECANISMOS MOTIVACIONALES QUE UTILIZA LA SECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA DEL DEPARTAMENTO DE RRHH DE LA EMPRESA MIXTA PDVSA PETRODELTA, S.A.	24
2.3 EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS EVENTOS MOTIVACIONALES UTILIZADOS POR LA SECCIÓN CALIDAD DE VIDA	31
FASE III	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
3.1 CONCLUSIONES	38
3.2 RECOMENDACIONES.....	40
3.3 GLOSARIO DE TERMINOS.....	41

BIBLIOGRAFÍA..... 43
ANEXOS..... 45
HOJAS METADATOS..... 51



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Organigrama de PETRODELTA S.A.....	15
Figura No 2 Organigrama del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.	17
Figura No 3 Pirámide de Maslow	19
Figura N° 4 Programa de Eventos Deportivos	24
Figura N° 5 Programa de Eventos Socio-Culturales	25
Figura N° 6 Programa de Eventos Institucionales.....	26



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado sobre las necesidades insatisfechas en el Departamento.....	20
Gráfico N° 2	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado sobre como considera el clima organizacional en el Departamento de Recursos Humanos.....	22
Gráfico No 3	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca de los programas de Educación.	23
Gráfico N° 4	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado sobre cuáles de los incentivos utiliza la Sección de Calidad de Vida para motivar al personal del Departamento.....	26
Gráfico N° 5	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca del Plan de Salud.	28
Gráfico N° 6	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca de los eventos recreativos.....	29
Gráfico N° 7	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca de la realización de Eventos Institucionales.	30
Gráfico N° 8	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado, si consideran que la Sección de calidad de vida aplica estrategias laborales que lo motiven.	32
Gráfico N° 9	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca de cuál de éstos síntomas se han generado en ellos.	33
Gráfico N° 10	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado sobre la continuidad con que la sección Calidad de Vida emplea estrategias que motiven al personal.	34
Gráfico N° 11	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado sobre el reconocimiento de su labor por parte de compañeros y jefe.	35
Gráfico N° 12	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado con respecto a si toman en cuenta la opinión o sugerencias de éstos en el Departamento.....	36
Gráfico N° 13	Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca del Periodo Vacacional.....	37



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE MOTIVACIÓN INTEGRAL APLICADO A
LOS EMPLEADOS POR LA SECCIÓN CALIDAD DE VIDA DEL
DEPARTAMENTO DE RRHH DE LA EMPRESA MIXTA PDVSA
PETRODELTA, S.A.**

**TUTOR ACADEMICO:
Profa. Mendoza Yajaira**

**AUTOR:
Br. Farías Guerra Islena María
C.I. 18.387.814**

RESUMEN

El actual trabajo de investigación tiene como objetivo principal Analizar el Proceso de Motivación Integral aplicado a los empleados por la Sección Calidad de Vida del Departamento de RRHH de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. En la realización del presente trabajo de Campo se observó que los empleados del mencionado departamento no se encuentran completamente motivados por dicha sección de Calidad de Vida, debido a que, estos no implementan totalmente los eventos motivacionales que tienen programados para el personal, a causa de ello, se realizó una encuesta para medir la eficiencia y eficacia de los eventos recreativos, institucionales, deportivos, salud, cultura, educación, ambiente organizacional y necesidad fisiológica, lo cual reveló que el personal se encuentra desmotivado en lo que respecta a los eventos institucionales, salud y necesidad fisiológica. Por tal motivo, se recomendó a la empresa, brindarles a los empleados cada fin de año reconocimientos en honor a la antigüedad, los jubilados y por sus labores realizadas durante el año, asimismo habilitar un comedor en las instalaciones para proveer a dichos empleados de un lugar donde puedan asistir a la hora de la comida, también, proporcionar un gimnasio lo cual va incidir directamente en la salud física de los mismos, y por ultimo crear un buzón de sugerencias, el mismo será verificado por el jefe del departamento cada fin de mes, de esta forma los empleados podrán aportar ideas que contribuyan en el alcance de las metas y objetivos del mismo.

INTRODUCCIÓN

El papel de las personas en la organización empresarial se ha transformado, debido a que, se hablaba de mano de obra, posteriormente se introdujo el concepto de recursos humanos, que consideraba al individuo como un recurso más a gestionar en la empresa. En la actualidad se habla de personas, motivación, talento, conocimiento, creatividad. Se considera que el factor clave de la organización son las personas, debido a que, en éstas reside el conocimiento y la creatividad.

La motivación es un elemento fundamental para el éxito empresarial debido a que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. Lo cierto es que todavía muchos sectores no se han percatado de la importancia de estas cuestiones y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano. En ellos, ha empezado a darse un déficit de recursos calificados y es por eso que las empresas están buscando formas de atraer y retener los recursos humanos.

Uno de los grandes desafíos de las organizaciones es motivar al empleado, puesto que la motivación consiste en generar el deseo de hacer esfuerzos importantes para alcanzar determinados objetivos organizacionales, lo cual dependerá de que éstos también permitan lograr objetivos individuales, es por ello que la motivación del personal es siempre un tema de preocupación para buena cantidad de empresarios, los cuales siempre están preguntándose ¿cómo motivar al empleado para que éstos contribuyan con las actividades que ayuden a cumplir con la misión, objetivos y metas de la empresa?. De allí que para motivar adecuadamente al personal empleado y obrero, es necesario conocer sus necesidades, gustos,

preferencias y sobre todo a quien se está motivando, pues las personas son complejas y únicas en su comportamiento y actitudes.

Ahora bien, aunque ninguna persona puede motivar a otra, más que a si misma, un gerente puede impulsar a sus empleados a liberar su propia motivación, sin embargo, cada organización debe buscar un proceso integral de motivación que le permita integrar a los empleados, motivarlos, ofrecerles oportunidades y desafíos para alcanzar un mejor desempeño.

El presente trabajo de investigación esta constituido por las siguientes fases:

FASE I: EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES. Esta fase contiene el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, delimitación, justificación, marco metodológico e identificación institucional.

FASE II: DESARROLLO DEL ESTUDIO. Está compuesto por el análisis cuantitativo y cualitativo de la información sustentada en la teoría.

FASE III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. En esta última fase se desarrollan las conclusiones y recomendaciones que se generan por la investigación realizada.

Finalmente, se incluye la Bibliografía, Glosario de Términos y Anexos.

FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones constituyen elementos indispensables de la vida civilizada por varias razones: sirven a la sociedad; permiten lograr cosas que, como individuos, no se podrían hacer con la misma eficiencia en absoluto, ayudan a asegurar la continuidad del conocimiento, y sirven de importante fuente de carreras. Son instituciones sociales que reflejan ciertos valores y necesidades aceptadas culturalmente. Desde las pequeñas empresas hasta las grandes organizaciones sirven a la sociedad haciendo del mundo un lugar más seguro, económico y agradable donde vivir, debido a que estos contribuyen en gran medida llevando la seguridad, fomentando el empleo y rejuveneciendo las bellezas naturales y artesanales del país.

Dentro de este marco de ideas, puede decirse que la eficacia con que una organización social alcanza sus objetivos y satisface las necesidades de la sociedad depende de cuán bien realicen su trabajo los gerentes. Si hacen bien su trabajo, la organización de un país alcanza sus metas, la nación, como un todo prosperará; para Chiavenato (2009), la organización se define como “una entidad social compuesta por personas y recursos, que constituyen el aparato administrativo de la organización, estructurada deliberadamente y orientada a lograr un objetivo”. (p. 502)

De acuerdo a esta definición, mediante la organización se ordenan las funciones que se estiman necesarias para lograr los objetivos propuestos y se asignan responsabilidades a las personas que deben proceder a ejecutarlas, en concordancia con determinados niveles de autoridad.

Bajo este orden, en toda organización el recurso humano constituye el elemento principal del proceso productivo. Es decir, la ejecución de actividades y el logro de objetivos se relacionan con la actuación y el comportamiento de los empleados, también la empresa debe aplicar eventos de incentivos para que éstos se sientan satisfechos y motivados a llevar a cabo sus tareas diarias.

La empresa mixta PDVSA PETRODELTA en el Departamento de Recursos Humanos calidad de vida, no escapa de esta realidad, en virtud de lo cual se realizó una encuesta y se detectó que no son eficientes y eficaces alguno de los eventos motivacionales, como los institucionales, de salud y necesidades fisiológicas, lo cual repercute directamente en los empleados, trayendo como consecuencia que los mismos pierdan el interés que tenían en la realización de sus labores.

Por lo tanto, surge la necesidad de analizar el proceso de motivación integral aplicado a los empleados por la sección calidad de vida del departamento de RRHH de la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A., con la finalidad de contribuir a que el personal del departamento logre obtener la motivación en su lugar de trabajo, con la intención de alcanzar los objetivos y metas del mismo.

En este orden de ideas, se han planteado las siguientes interrogantes, ¿Cuál es el proceso de motivación integral aplicado a los empleados por la Sección de Calidad de Vida del Departamento de RRHH.?, ¿Qué mecanismos motivacionales utiliza la Sección de Calidad de Vida del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.-Maturín.?, Y ¿Serán Eficientes y Eficaces los eventos motivacionales utilizados por la Sección de Calidad de Vida?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Objetivo General

Analizar el proceso de motivación integral aplicado a los empleados por la sección calidad de vida del departamento de RRHH de la Empresa mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Describir el proceso de motivación integral aplicado a los empleados por la Sección de Calidad de Vida del Departamento de RRHH.
2. Identificar los mecanismos motivacionales que utiliza la Sección de Calidad de Vida del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.-Maturín.
3. Determinar la Eficiencia y Eficacia de los eventos motivacionales utilizados por la Sección de Calidad de Vida.

1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación pretende analizar el Proceso de Motivación integral aplicado a los empleados por la sección calidad de Vida del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A., Ubicada en la Av. Alirio Ugarte Pelayo, Edif. PETRODELTA, Planta Baja. Diagonal a PDVSA Maturín, al lado del Centro Comercial Petroriente. Maturín-Monagas, Durante el periodo Febrero 2011 - Junio 2011. Cabe destacar que en la mencionada empresa solo hay

empleados a los cuales denominan como nómina Contractual y No Contractual.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo planteado, si bien se refiere a un elemento necesario e indispensable en las organizaciones empresariales, en los actuales momentos encuentra plena justificación debido a que, cuando las personas se integran a una organización, llevan consigo ciertos impulsos y necesidades que afectarán su desempeño laboral. A veces estos elementos son perceptibles a primera vista, pero a menudo no sólo son difíciles de determinar y satisfacer; sino que, además, varían enormemente de un individuo a otro. Aún así es de gran utilidad comprender que las necesidades generan tensiones que estimulan el esfuerzo de desempeño del personal, cuando éstas se encuentran muy motivadas, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de ánimo, interés, colaboración, entre otros.

Por consiguiente, el recurso humano es fundamental para el éxito de toda organización que desea mantener el avance y mejoramiento en sus funciones. Estas consideraciones suponen la satisfacción de necesidades del individuo para llevar a cabo con empeño el proceso productivo de la estructura a la que pertenece. No obstante, la empresa debe idear mecanismos para tratar de satisfacer al máximo las necesidades de los trabajadores.

Por otra parte, esta investigación beneficia a los trabajadores del mencionado Departamento de Recursos Humanos de la empresa, puesto que de ser aplicados todos los eventos motivacionales de la sección calidad

de vida como los institucionales, de salud y necesidades fisiológicas, mejorará el desempeño de las actividades laborales que realicen, lo cual va dirigido a alcanzar las metas del departamento.

De igual manera, esta investigación proyectará la imagen de la Universidad de Oriente, a través de la calidad de sus egresados al ser estos capaces de ofrecer soluciones viables a problemas planteados en el campo laboral. Asimismo, este trabajo formará parte del acervo científico de la institución y servirá de soporte técnico y teórico a futuros investigadores, en el área de Motivación Integral. Cabe destacar, que este trabajo de investigación enriquecerá los conocimientos técnicos y teóricos de la autora, lo que implica un crecimiento profesional.

1.5 MARCO METODOLÓGICO

1.5.1 Tipo o Nivel de la Investigación

Tomando en cuenta los objetivos planteados, para la realización del trabajo de investigación, se puede afirmar que el tipo de investigación es de campo, debido a que requiere de información recaudada de manera directa a través de fuentes primarias en la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA. S.A., a efectos de determinar de la manera más objetiva posible la incidencia de la motivación en el personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos.

En este sentido, Arias (2006) destaca que:

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

El nivel de investigación es de tipo descriptivo, en tanto se hace una caracterización de los fenómenos de interés que suceden en la organización, a través del análisis de los datos y la interpretación de los resultados.

Al respecto, Arias (2006) señala:

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los residuos de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24).

Las investigaciones de tipo descriptivo son aquellas en las que se busca interpretar fenómenos presentes.

En este sentido, se puntualizó el proceso de motivación integral aplicado a los empleados por la sección de calidad de vida del departamento de recursos humanos de la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.

1.5.2 Población Objeto de Estudio

Para Arias (2006), la población es “un conjunto finito o infinito de elementos, con características comunes para los cuales serán extensivas las

conclusiones de la investigación” (p. 49). A los fines de esta investigación, la población objeto de estudio está constituida por quince (15) empleados del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A- Maturín.

1.5.3 Muestra

No se calculó muestra.

1.5.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para la recolección de la información, fue necesaria la implementación de una serie de técnicas que facilitaron en grado sumo la tarea. Se trata de herramientas perfeccionadas con el transcurrir de los años y que en la actualidad permiten al investigador organizar de manera eficiente los aspectos relacionados con la obtención de los datos.

Las técnicas que se utilizaron son las siguientes:

Revisión bibliográfica, consiste en el análisis de fuentes documentales mediante una lectura general de los textos, a través de la cual se iniciara la búsqueda y observación de los hechos presentes en los materiales escritos consultados que son de interés para la investigación; lo que permitió sustentar el marco teórico de la investigación. (Ballestrini, 2006. p. 152).

Observación Directa, lo que permitió que el investigador este seguro de las condiciones reales de los datos, mediante el contacto directo con la realidad del tema objeto de estudio, en calidad de pasante del Departamento

de RRHH sección Calidad de Vida. La observación “consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar” (Sabino, 2002, p.132).

Encuesta, la cual se aplicó al personal que labora en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. Maturín, para recabar la información requerida para los análisis respectivos. Según Arias (2006, p.72)... “la encuesta se define como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema particular”.

Instrumento para la recolección de la información:

Cuestionario, fue el instrumento implementado a la población objeto de estudio del Departamento de RRHH, para medir la eficiencia y eficacia de los eventos motivacionales de la sección de Calidad de Vida. Según Claret (2007, p.80)... “el cuestionario es considerado un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse con relación al problema estudiado”.

Procedimiento para la presentación y análisis de la información:

La información recabada se presenta en gráficos de torta (frecuencia absoluta y porcentual) y se analiza cuantitativa y cualitativamente.

1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1.6.1 Ubicación

Nombre: EMPRESA MIXTA PDVSA PETRODELTA, S.A.-MATURIN

Dirección: Av. Alirio Ugarte Pelayo, Edif. PETRODELTA, Planta Baja. Diagonal a PDVSA Maturín, al lado del Centro Comercial Petroriente. Maturín-Monagas.

Teléfonos: 0291-6901700 0291-3007053

Fecha de Fundación: 1992

Presidente: Ernesto Becerra

Gerente General: José Suarez

Gerente de Recursos Humanos: Leonardo Roquez

1.6.2 Reseña Histórica

En 1992, la nación Venezolana para incentivar la inversión nacional y extranjera en el país celebró, a través del Ministerio de Energía y Mina y Petróleo de Venezuela Sociedad Anónima (P.D.V.S.A.), la primera ronda de convenios operativos, en la que la empresa Benton Oil & Gas Company, gana la licitación de la unidad de Monagas Sur que comprende los campos: Uracoa, Bombal y Tucupita.

En el año 1993, Benton Oil & Gas Company adsorbe el 20% de la empresa Nacional Venezolana de Inversiones y Construcciones clérigo, C.A. (Vinccler) y queda constituida como el consorcio Benton Vinccler, C.A, Para el año 1994 el desarrollo sustancial propiciado por esta organización aceleró la actividad en la Unidad sur del Estado Monagas, generando esto que el

Consortio Benton Vinccler, C.A, propiciara un convenio con LAGOVEN, filial de PDVSA (Petróleo de Venezuela, S.A), para operar como contratista.

Benton Vinccler, C.A, para el año 2002 cambia de nombre. Esta nueva denominación comercial obedece a un cambio del accionista mayoritario, la estadounidense **Harvest Natural Resources Inc.** Por ello, la petrolera pasa a llamarse Harvest Vinccler, C.A., acordando un porcentaje de la participación de los accionistas: Harvest Natural Resources con 80% y venezolana de Inversiones y Construcciones Clerico C.A. con 20%.

Con el propósito de asegurar la plena soberanía Petrolera, en el año 2007 se hace la conversión de convenios operativos que existían entre PDVSA y Operadoras Petroleras extranjeras a la modalidad de Empresa Mixtas. Bajo los lineamientos de la Ley Orgánica de Hidrocarburo y en cumplimiento de la plena soberanía petrolera, Petróleos de Venezuela, a través de la Corporación Venezolana del Petróleo (CVP) y la empresa pública de capital estadounidense Harvest Vinccler, firmaron el contrato para la conversión de la Empresa Mixta Petrodelta, en el que PDVSA tiene 60% de las acciones y el socio 40%, estableciéndose sus áreas de acción mediante Gaceta Oficial 38.706 del viernes 15 de junio de 2007.

1.6.3 Misión

Presidir la explotación, perforación y producción petrolera en el sur del Estado Monagas, de manera segura, cuidando el ambiente, en línea con los objetivos establecidos por PDVSA y el Estado Venezolano, a través de la planificación y coordinación de operaciones, construcciones, actividades de extracción, mantenimiento y manejo de materiales, con el mejor talento humano motivado y entrenado, aprovechando los recursos y la tecnología en

forma óptima para generar rentabilidad y añadir valor, contribuir al desarrollo sustentable del país y su pueblo como participante en el proyecto Socialista Orinoco.

1.6.4 Visión

Ser la empresa Mixta con más rápido crecimiento, como consecuencia de la adición de nuevas áreas operativas, donde las comunidades y el Estado venezolano obtendrán mayores beneficios con el logro de una mejor eficiencia y distribución de los recursos.

Estructura Organizacional de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.

Gerente general, tiene como función implementar, coordinar y desarrollar políticas y mejoras en los métodos, técnicas y estándares de la corporación.

Asuntos legales, este departamento tiene la responsabilidad primaria de ejercer la asesoría legal y atender los aspectos jurídicos. Asiste a las Direcciones Generales en los aspectos de control de legalidad que se efectúen.

Gerente de RRHH, su función se encuentra relacionada directamente con la parte laboral de la empresa, se encarga de la selección, y mejoramiento profesional del personal; así como también del aspecto laboral (cálculo de nomina, beneficios, seguros, etc.)

Gerente finanzas, dirige, controla y coordina las funciones administrativas de la Empresa a fin de asegurar la disponibilidad oportuna y aprovechamiento adecuado de los recursos.

Gerente técnico y de operaciones, se encarga de la toma de decisiones eficientes y efectivas relacionadas con la producción.

Gerente de AIT, se encarga de las funciones relacionadas con la planificación, organización, dirección, coordinación y supervisión para el adecuado uso de las tecnologías de información y de conectividad de la empresa.

Gerente SIAHO, se encarga de establecer las medidas de seguridad y ofrecer al trabajador las condiciones necesarias, a fin de evitar accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Así mismo, se encarga de la evaluación de los aspectos ambientales de las actividades que se realizan en las áreas operacionales.

Gerente de PCP, se encarga de implementar un control efectivo para la prevención y control de pérdidas, así como el resguardo de la seguridad e integridad física de los trabajadores e instalaciones.

Gerente de desarrollo social, se encarga de los aspectos referidos a las relaciones con las comunidades adyacentes a los campos operacionales, así como recibir y procesar los requerimientos de estas comunidades, a objeto de que permanezca y se desarrollen en el tiempo recíprocamente a las actividades de la empresa.

Gerente de administración y planificación, se encarga de documentar la planificación y seguimiento a la ejecución del presupuesto asignado a cada gerencia para la puesta en marcha de los proyectos de gastos e inversiones de la empresa. De igual forma llevar los registros de los avances de la gestión de todas las gerencias, a fin de ser presentadas ante la junta directiva y los organismos que así lo requieran.

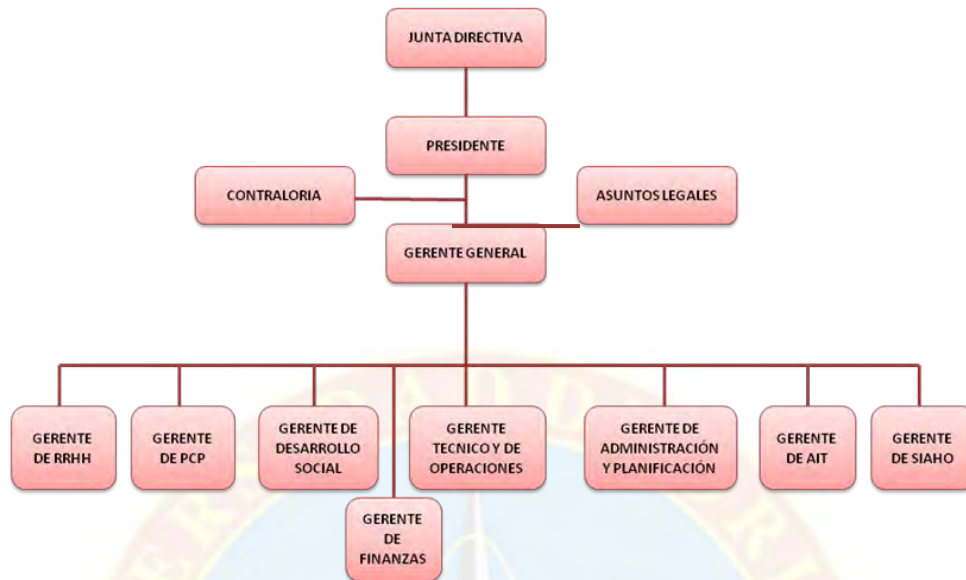


Figura N° 1 Organigrama de PETRODELTA S.A

Fuente: Gerencia de RRHH, PDVSA PETRODELTA, S.A. 2011

Descripción del Departamento donde se realizó la Pasantía

La pasantía se realizó en el departamento de Recursos Humanos- Sección Calidad de Vida de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A - Maturín, el mismo es de suma importancia para la empresa y para sus trabajadores, las principales funciones que se realizan en el departamento son:

Gestionar y contribuir con el desarrollo integral de los trabajadores, jubilados, familiares y comunidades organizadas a través de su participación activa en los programas de recreación, cultura y deportes que permitan el mejoramiento de su calidad de vida y la adecuada utilización del tiempo libre en pro de una mejor productividad, a través del cumplimiento de las políticas, normas y lineamientos aprobado por PDVSA Corporativo, para garantizar el

logro de los objetivos propuestos en el departamento y por ende lograr el bienestar y crecimiento de la organización.

Políticas de la Sección de Calidad de Vida

Propiciar, el desarrollo de la salud integral de los trabajadores, jubilados, familiares y comunidades organizadas, a través de la Recreación, la Cultura, el Deporte y Eventos Institucionales con el propósito de contribuir al logro de la integración e identificación con los Valores de la Empresa y la Nación.

Objetivos Específicos

- Estimular y fortalecer la función de los Centros de Recreación existentes, como instrumentos de integración y afirmación de la institución familiar.
- Desarrollar programas para estrechar vínculos con las comunidades organizadas.
- Difundir los beneficios consecuentes de los diferentes programas
- Propiciar la formación de líderes sociales para que sirvan de apoyo a la gestión de Calidad de Vida.
- Educar para la participación y autogestión en el tiempo libre y calidad de vida.
- Diseñar y ofrecer programas adecuados a la realidad de cada región.
- Cultivar y fortalecer el sentido de solidaridad.

El propósito de la administración de recursos humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización de **PETRODELTA**,

de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social.

Estructura Organizacional del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.



Figura No 2 Organigrama del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.

Fuente: Gerencia de RRHH, PDVSA PETRODELTA, S.A

FASE II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

Esta fase contiene la información obtenida mediante la aplicación del cuestionario a la población objeto de estudio, la misma se muestra en concordancia con los objetivos específicos.

2.1 PROCESO DE MOTIVACIÓN INTEGRAL APLICADO A LOS EMPLEADOS POR LA SECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA DEL DEPARTAMENTO DE RRHH

Según Chiavenato (2009), el proceso de motivación se puede explicar de la siguiente manera:

1. Las necesidades y carencias provocan tensión e incomodidad en la persona, lo que desencadena un proceso que busca reducir o eliminar esa tensión.
2. La persona escoge un curso de acción para satisfacer determinada necesidad o carencia y surge el comportamiento enfocado en esa meta (impulso).
3. Si la persona satisface la necesidad, el proceso de motivación habrá tenido éxito. La satisfacción elimina o reduce la carencia. No obstante, si por algún obstáculo no logra la satisfacción, surge la frustración, el conflicto o el estrés.
4. Esa evaluación del desempeño determina algún tipo de recompensa (incentivo) o sanción para la persona.

5. Se desencadena un nuevo proceso de motivación y se inicia otro ciclo.
(p. 238-239)

En la realización de la investigación se pudo constatar mediante el cuestionario, que existen ciertas necesidades que la sección de calidad de vida no toma en cuenta para motivar al personal del Departamento, una de ellas es la necesidad fisiológica, debido a que, el personal carece de un comedor en las instalaciones de la empresa, lo que genera que éstos deban dirigirse a sus casas o incluso caminar a un comedor de otra instalación (PDVSA esem), esto provoca tensión e incomodidad en el personal, pues el horario de descanso para la comida es de 12:00 pm a 1:30 pm, por tal motivo dicho personal disminuye el rendimiento en su labor.

Teoría de la motivación

Existen diversas teorías que han intentado explicar la motivación para estimular al ser humano, ahora bien, la que se encuentra acorde con la investigación realizada es la siguiente:

Jerarquía de las Necesidades

Chiavenato (2001), señaló que la teoría de la motivación desarrollada por Maslow afirma que las necesidades humanas se organizan en una jerarquía de necesidades que forman una pirámide.

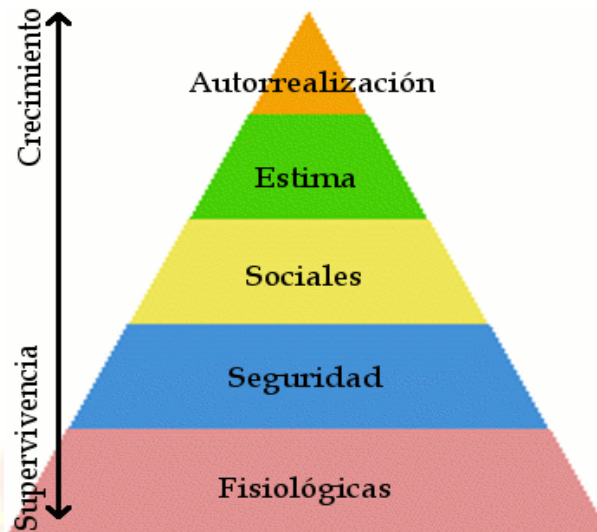


Figura No 3 Pirámide de Maslow

Las necesidades humanas son:

Necesidades Fisiológicas, necesidades vegetativas relacionadas con hambre, cansancio, sueño, deseo sexual, etc. Estas necesidades tienen que ver con la supervivencia del individuo y de la especie, y constituyen presiones fisiológicas que llevan al individuo a buscar cíclicamente la satisfacción de ellas.

Necesidades de Seguridad, llevan al individuo a proteger de todo peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de seguridad, el deseo de estabilidad, la huida del peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible son manifestaciones típicas de estas necesidades de seguridad. Al igual que las necesidades fisiológicas, las de seguridad se relacionan con la supervivencia del individuo.

Necesidades Sociales, relacionadas con la vida social del individuo con otras personas: amor, afecto y participación conducen al individuo a la

adaptación o no a lo social. Las relaciones de amistad, la necesidad de recibir afecto, la búsqueda de amigos y la participación en grupos están relacionadas con este tipo de necesidades.

Necesidades de Estima, relacionadas con la autoevaluación y la autoestima de los individuos. La satisfacción de las necesidades de estima conduce a sentimientos de confianza en sí mismos, autoaprecio, reputación, reconocimiento, amor propio, prestigio, estatus, valor, fuerza, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede generar sentimientos de inferioridad, debilidad y desamparo.

Necesidades de Autorrealización, relacionadas con el deseo de cumplir la tendencia de cada individuo a utilizar todo su potencial, es decir, lograr su realización. Esta tendencia se expresa mediante el deseo de progresar cada día más y desarrollar todo su potencial y talento. (p. 304

A continuación se muestra los gráficos relacionados:

¿Cuáles de las siguientes necesidades no tienen satisfecha en el Departamento?



Gráfico N° 1 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado sobre las necesidades insatisfechas en el Departamento.

El presente gráfico muestra que la población encuestada coincide en cuanto a la carencia de mecanismos o condiciones que satisfagan las necesidades sociales y de seguridad en un (4%), mientras que el (36%) indicó la necesidad de estima, asimismo el (56%) restante aseveró la necesidad fisiológica.

Chiavenato (2001), indica que:

Toda necesidad se relaciona con el estado de satisfacción o insatisfacción de otras necesidades. Una vez satisfecha las necesidades básicas de alimentación, vestido y abrigo, el hombre desea amigos y se torna social y grupal. Una vez satisfecha estas necesidades adquisitivas, desea reconocimiento y respeto de sus amigos, realiza su independencia y competencia. Satisfechas estas necesidades pasa a buscar la realización de sí mismo.

Una vez realizada la investigación se pudo constatar que en el Departamento carecen de mecanismos o condiciones que ayuden a satisfacer de las necesidades fisiológicas particularmente en la alimentación, debido a que, los empleados se encuentran en la obligación si bien de dirigirse a sus casas o al comedor de las instalaciones de PDVSA esem, la cual queda un tanto alejada de la empresa mixta PETRODELTA. La necesidad física, debido a que los mismos no cuentan con un gimnasio en el que puedan conservar su salud física, todo esto repercute directamente en la motivación del personal, de tal manera que, los mismos no van a realizar sus labores eficientemente, como lo podrían hacer contando con estos beneficios.

¿Cómo considera usted el clima organizacional en el Departamento de Recursos Humanos?

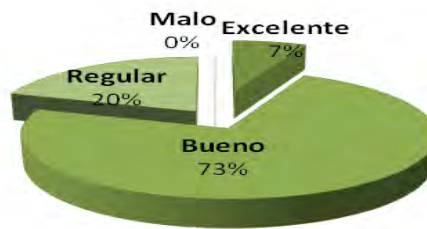


Gráfico N° 2 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado sobre como considera el clima organizacional en el Departamento de Recursos Humanos.

El presente gráfico muestra que el (73%) de los encuestados consideran que el ambiente organizacional es bueno, mientras que el (20%) indicó que es regular, asimismo el (7%) restante asevero que el ambiente en el departamento es excelente.

Al respecto Chiavenato (2000), expresa que:

El clima puede ser considerado como sinónimo de ambiente organizacional. Desde este punto de vista se incide en las condiciones físicas del lugar de trabajo (instalaciones), así como en el tamaño, la estructura y las políticas de recursos humanos que repercuten directa o indirectamente en el individuo. (p. 15).

El clima organizacional es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, entre otros.

La apreciación que se obtuvo en el Departamento coincide con los resultados arrojados mediante este estudio, debido a que, primeramente las condiciones físicas de las instalaciones son muy buenas, de allí que el clima

organizacional es considerado bueno más no excelente en su totalidad, por lo que puede indicar que no se cumple en su totalidad, lo cual observarán en la siguiente interrogante.

¿Cómo considera usted el programa de educación que brinda la Empresa?

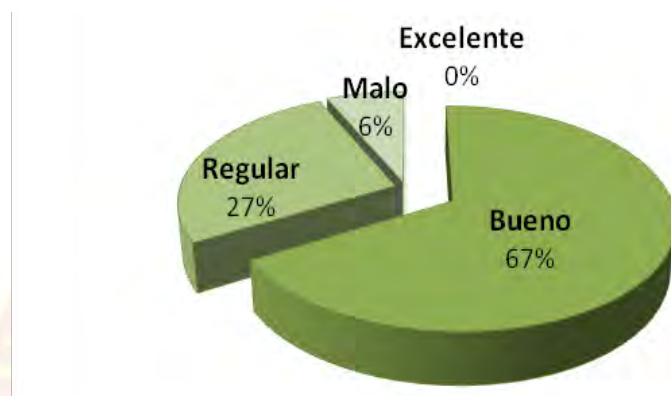


Gráfico No 3 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca de los programas de Educación.

El presente gráfico muestra que el 67% de la población encuestada califica como bueno el programa de educación que brinda la empresa, el 27% lo indica como regular y el 6% sostuvo que es malo.

La empresa mixta PETRODELTA ofrece los programas de educación y desarrollo como un excelente medio para elevar la motivación de los trabajadores y de esta manera lograr un equipo eficiente, eficaz y productivo dentro de la organización, además de satisfacer sus necesidades de crecimiento personal, a través de cursos y talleres, que van desde los aspectos técnicos hasta los de desarrollo personal y social.

La empresa puede ver los resultados de los planes de capacitación y adiestramiento, al momento de evaluar a los empleados, se va a notar un mejor desempeño en sus labores lo que va a repercutir en los logros de los

objetivos propuestos y a la creación de un clima de trabajo atractivo, todo con el fin de que los trabajadores den lo mejor de sí, beneficiándolos a ellos y a la organización.

2.2 MECANISMOS MOTIVACIONALES QUE UTILIZA LA SECCIÓN DE CALIDAD DE VIDA DEL DEPARTAMENTO DE RRHH DE LA EMPRESA MIXTA PDVSA PETRODELTA, S.A.

Los mecanismos motivacionales de la sección de Calidad de Vida son:

Programa Recreativo, herramienta de ocupación voluntaria que utiliza la Empresa, como medio de satisfacción integral de necesidades de esparcimiento, así como propicia la recreación como actividad lúdica para el disfrute del tiempo libre y el mejoramiento de las relaciones laborales e interpersonales.



Figura N° 4 Programa de Eventos Deportivos

Programa Socio-Cultural, conjunto de actividades y eventos formativos, recreativos y socio-culturales que contribuyen con el bienestar, el sano esparcimiento, auto desarrollo y crecimiento personal. Propicia actividades socio-recreativas para el logro de una mejor interacción, socialización e integración del personal para con su ámbito laboral.



Figura N° 5 Programa de Eventos Socio-Culturales

Programa de Eventos Institucionales, conjunto de actividades y eventos referidos a reconocer méritos personales, comunitarios y laborales al personal activo y jubilado de la Empresa. Propicia la participación masiva a través de la celebración de Eventos que permitan la interacción del trabajador activo y jubilado.



Figura N° 6 Programa de Eventos Institucionales

Seguido de esta información se presentan las siguientes gráficas:

¿Cuáles de los siguientes incentivos utiliza la sección de Calidad de Vida, para motivar al personal del Departamento de Recursos Humanos?



Gráfico N° 4 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado sobre cuáles de los incentivos utiliza la Sección de Calidad de Vida para motivar al personal del Departamento.

El presente gráfico muestra que el (13%) asegura recibir buenos planes de salud, mientras cultura con un (3%) manifestó recibir eventos culturales, asimismo un (5%) indicó que reciben eventos recreativos que inciden en su motivación, en cambio el (27%) reveló estar a gusto con los programas Deportivos, como también el (38%) esta satisfecho con los sueldos y salarios recibidos, así pues el (14%) aseguró estar de acuerdo con el plan de educación.

La motivación empresarial se basa en conceptos simples, pero en muchas ocasiones difíciles de implementar. Todo comienza en la alta gerencia quien debe implementar tácticas atractivas de motivación e incentivos; pues es preciso acotar que un personal motivado es sinónimo de mayor productividad.

Como se puede observar mediante la gráfica los empleados del Departamento aseguran que uno de los incentivos que tienen mayor peso son el sueldo y salario, lo que beneficia en parte la motivación de los mismos.

Los incentivos desde sueldos y salarios hasta salud juegan un papel fundamental en el ámbito laboral. Es importante que el jefe del Departamento mantenga al personal con una motivación tanto extrínseca como intrínseca, puesto que contribuye en buena medida a estimular a los mismos a que desempeñen su trabajo a cabalidad, asimismo debe tomar en consideración el factor Incentivo Laboral brindándole a sus empleados mejores beneficios para que éstos puedan satisfacer sus necesidades personales como familiares dentro y fuera de la misma, esto permitirá que el trabajador se sienta más motivado en el momento de realizar su labor.

¿Cómo considera usted el plan de salud que le brinda la Empresa?

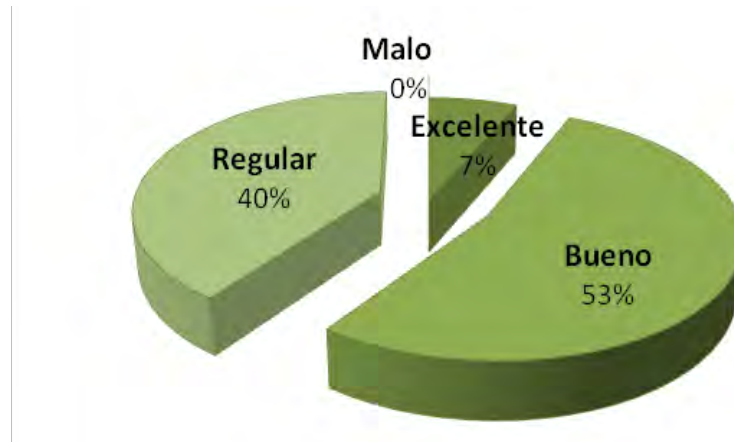


Gráfico N° 5 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca del Plan de Salud.

El presente gráfico muestra que el 53% de los empleados encuestados califican como bueno el plan actual de salud que brinda la empresa, el 40% lo califica como regular y el 7% sostuvo que es excelente.

Invirtiendo en la salud de su capital humano, las organizaciones pueden incluso posicionarse con respecto a sus pares, en materia de prevención y seguridad. Un buen funcionamiento de la estructura empresarial irá estrechamente ligado con la calidad de vida que tengan sus trabajadores. (www.wikipedia.com)

El plan de salud que brinda la empresa mixta PETRODELTA ofrece la atención médica a los trabajadores de la nómina contractual, no contractual y sus familiares, a través de atención médica integral, ambulatoria y hospitalaria en centros propios o acreditados por ella, sin ningún costo; y/o por el proceso de contra reembolso de los gastos en que éstos incurran como consecuencias de servicios y tratamientos médicos.

¿Cómo considera usted los eventos recreativos que realiza la sección de Calidad de Vida?



Gráfico N° 6 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca de los eventos recreativos.

El presente gráfico muestra que el (13%) de la población encuestada consideró que dichos eventos son regulares, mientras que un (20%) indica que son excelentes, asimismo el (67%) asevera que los eventos recreativos realizados por la sección Calidad de Vida son buenos.

Durante la investigación se pudo comprobar que los eventos recreativos son los más utilizados por la sección de Calidad de Vida, es decir, dicha sección ha tomado más en cuenta estos eventos como un proceso de motivación integral al personal, el cual va dirigido al esparcimiento, actividades deportivas, deporte recreativos, entre otros.

¿Considera usted que la sección de Calidad de Vida realiza eventos Institucionales con el propósito de contribuir con la motivación al personal del Departamento de Recursos Humanos?



Gráfico N° 7 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca de la realización de Eventos Institucionales.

El actual gráfico muestra que el (27%) de la población encuestada afirma que realizan tales eventos, mientras que un (73%) asegura que no se realizan los eventos institucionales.

Este tipo de eventos van destinados a reconocer los méritos personales y laborales de los empleados, de esta forma se incentiva al personal a seguir trabajando en pro del alcance de la metas del Departamento, asimismo contribuye también a la interacción entre el personal.

Como se puede observar en el gráfico el personal del departamento de recursos humanos considera que tales eventos no se realizan, por tanto no contribuyen a brindarles a los empleados tal motivación, esto incide directamente en la manera en la que éstos realizan sus labores por lo que no ven galardonados sus esfuerzos en pro de dicho departamento.

2.3 EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS EVENTOS MOTIVACIONALES UTILIZADOS POR LA SECCIÓN CALIDAD DE VIDA

Chiavenato (2009), expresa que:

Eficiencia, es la relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas, o sea, la realización entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir. Significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados, es decir, en los métodos. La eficiencia implica cumplir al ciento por ciento los estándares establecidos a partir de los estudios de tiempos y movimientos. (Pág. 494)

Asimismo Chiavenato (2009), afirma que “la eficacia, indica la medida en que se han alcanzado resultados, es decir, la capacidad para lograr objetivos. En términos globales, es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado. Se refiere a los fines perseguidos”. (Pág. 494)

La manera en la que se midió la eficiencia y eficacia de los eventos motivacionales utilizados por dicha sección, fue a través del cuestionario, el cual contempla preguntas referidas tanto a los mecanismos motivacionales como el clima organizacional, donde una vez realizado el análisis de cada pregunta y reflejado mediante frecuencia absoluta y porcentual se constató que no se llevan a cabo, debido a que no todos los eventos son realizados, es decir, no se tuvo la capacidad para lograr el objetivo, al igual que no fueron eficientes en todos, de manera que no cumplieron con el programa establecido para la realización de los mismos, es decir, efectuar estudios que contribuyeran a la correcta obtención de los eventos con el mínimo de costos y al tiempo estimado. Cabe destacar que en la encuesta realizada también se

apreciaron eventos positivos realizados en pro a los empleados y por ende al alcance de los objetivos del departamento.

Seguidamente se encuentran los gráficos relacionados:

¿Considera usted que la Sección de calidad de vida aplica incentivos laborales que lo motiven?

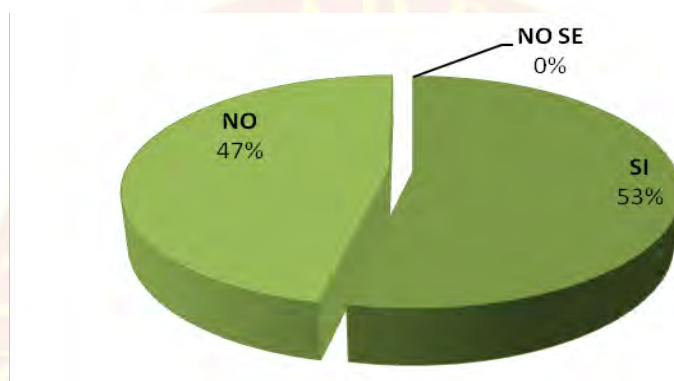


Gráfico N° 8 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado, si consideran que la Sección de calidad de vida aplica estrategias laborales que lo motiven.

En el presente gráfico se puede deducir que el (53%) de la población encuestada, refirió que la sección de calidad de vida aplica incentivos laborales que motivan al personal del Departamento de Recursos Humanos, mientras un (47%) manifestó que actualmente esta sección no aplica estrategias laborales para motivarlos.

Las personas se sienten básicamente motivadas a comportarse de cierta forma de acuerdo a los incentivos que van a recibir por ello, debido a que estas son las cosas que impulsan al personal a realizar determinadas acciones, esto los induce a insistir hasta llegar al cumplimiento de sus objetivos; Herzberg, en su teoría de los factores expresa que “la motivación

es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera”.

¿Cuál de los siguientes síntomas se han generado en usted?

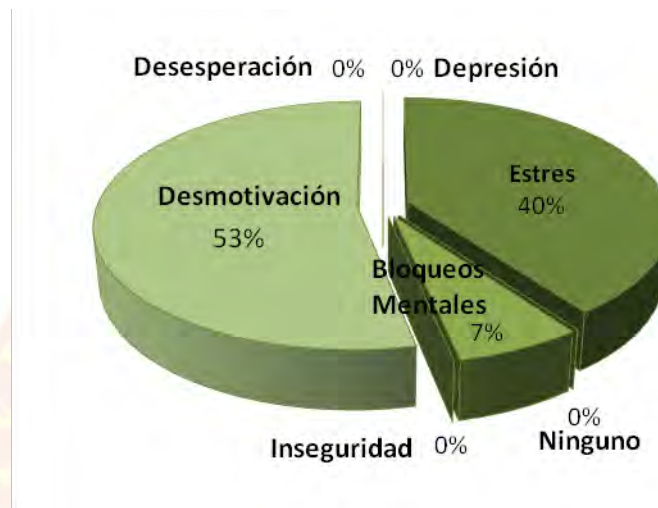


Gráfico N° 9 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca de cuál de éstos síntomas se han generado en ellos.

El actual gráfico muestra que el (7%) se han encontrado en situación de bloqueos mentales, mientras que un (53%) señaló que se han encontrado desmotivado, en cambio el (40%) asegura estar en presencia del estrés.

El estrés así como la desmotivación ocasionan un deterioro importante de la salud física y mental en las personas, origina un mal desempeño en las actividades laborales, relaciones sociales y de la persona como individuo. Este deterioro es la respuesta del cuerpo a circunstancias como exceso de trabajo, aspiraciones no satisfechas, ansiedad laboral, entre otros.

Mediante el análisis se apreció que el estrés y la desmotivación han estado presentes en algunas labores del departamento de recursos humanos de la Empresa mixta PDVSA PETRODELTA, como en el proceso de

captación y reclutamiento del personal, esto ha causado a su vez bloqueos mentales en el personal.

¿Con cuanta frecuencia la Sección de calidad de Vida emplea incentivos que lo motiven?

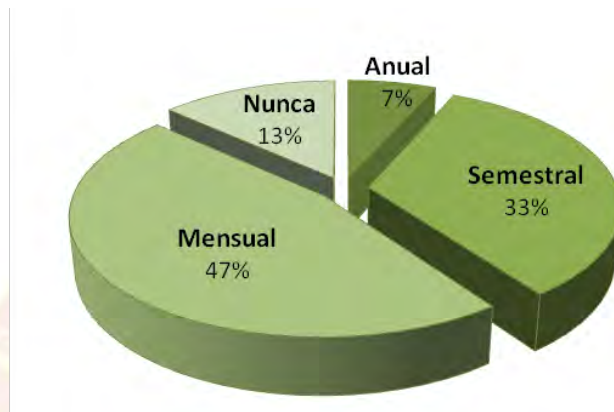


Gráfico N° 10 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado sobre la continuidad con que la sección Calidad de Vida emplea estrategias que motiven al personal.

En el presente gráfico se observó que el (47%) de la población encuestada, refirió que la sección de calidad de vida aplica estrategias laborales mensualmente, mientras que un (33%) considera que semestral, asimismo un (7%) indicó que los eventos se realizan anualmente, además el (13%) manifestó que la sección nunca aplica dichos incentivos.

La frecuencia entre un evento y otro es importante, debido a que, mientras se realicen los eventos con más frecuencia, asimismo mayor será la motivación y el grado de satisfacción en los empleados del departamento.

¿Considera usted que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefe?

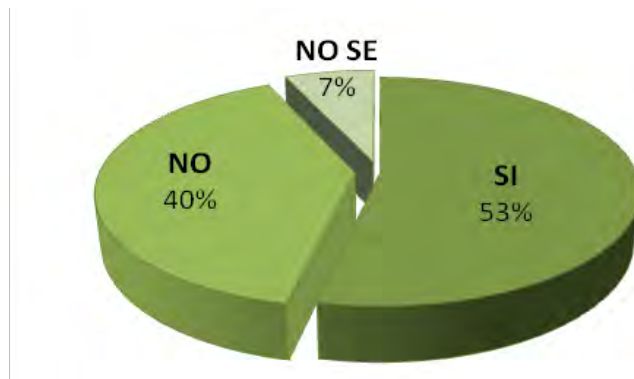


Gráfico N° 11 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado sobre el reconocimiento de su labor por parte de compañeros y jefe.

El presente gráfico muestra que el (40%) de la población encuestada indica no recibir reconocimientos, mientras que el (53%) afirma que si reciben declaraciones justas por parte de sus Compañeros y Jefe, asimismo el (7%) restante aseveró no estar seguros.

Como se observa en la gráfica los empleados están conformes con el reconocimiento por parte de sus compañeros y jefe, lo cual es de mucha importancia, debido a que, mientras entre ellos se elogian, los mismos ven su labor de cada día tomada en cuenta y sienten el valor que tanto entre ellos como el jefe tienen dentro del Departamento, observando esta iniciativa los empleados se sienten más seguros y complacidos.

¿Considera usted, que toman en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado dentro del Departamento?

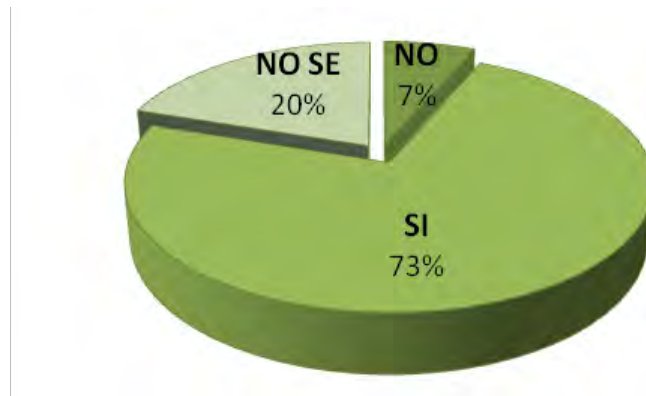


Gráfico N° 12 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado con respecto a si toman en cuenta la opinión o sugerencias de éstos en el Departamento.

El presente gráfico indica que el (7%) de la población encuestada asegura que no han sido escuchadas sus opiniones y sugerencias, asimismo el (20%) afirma no estar seguros, mientras que el (73%) restante aseveró estar de acuerdo.

Dentro de toda organización es importante tomar en cuenta las opiniones de sus empleados, debido a que éstos son los que se encuentran en constante seguimiento de sus labores y serian los más adecuados para contribuir con la excelencia de la labor por ellos realizada. Es importante resaltar que en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A., han sabido valorar las opiniones de cada uno de los miembros de ésta.

¿Cree usted que en la empresa son accesibles en cuanto la periodo vacacional?

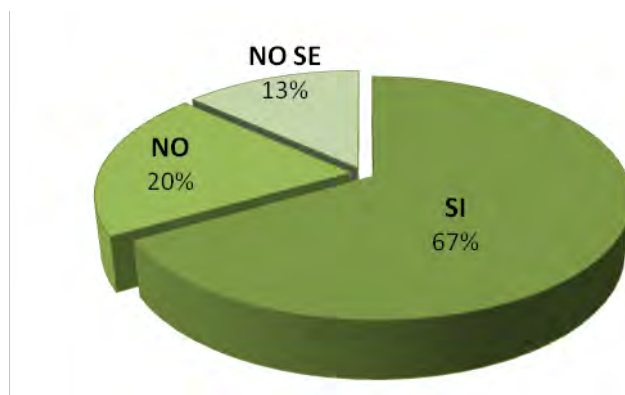


Gráfico N° 13 Frecuencia absoluta y porcentual de la opinión del personal encuestado acerca del Periodo Vacacional.

El presente gráfico muestra que el (13%) de la población encuestada seleccionaron la opción no sé, mientras que el (20%) aseveró que no están de acuerdo, además el (67%) restante asegura estar de acuerdo con el periodo vacacional.

Artículo 219 LOT:

Quando el trabajador cumpla un (1) año de trabajo ininterrumpido para un patrono, disfrutará de un período de vacaciones remuneradas de quince (15) días hábiles. Los años sucesivos tendrá derecho además a un (1) día adicional remunerado por cada año de servicio, hasta un máximo de quince (15) días hábiles. A los efectos de la concesión del día adicional de vacaciones previsto en éste artículo, el tiempo de servicio se empezará a contar a partir de la fecha de entrada en vigencia de esta Ley. Parágrafo Único: El trabajador podrá prestar servicio en los días adicionales de disfrute a que pueda tener derecho conforme a su antigüedad, a su libre decisión. En este caso tendrá derecho al pago adicional de los salarios que se causen con ocasión del trabajo prestado.

La Empresa mixta PETRODELTA, S.A., posee eminentemente un sentido social, pues tiene como fin conceder un descanso al trabajador, para

que éste se reponga del desgaste mental y físico, así como su integración familiar. Constituye el período de descanso impuesto por la Ley cuando el trabajador cumple determinado tiempo de servicio ininterrumpido. Para el trabajador constituye un derecho y para el patrono una obligación de concederlas, con su correspondiente remuneración.



FASE III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

El análisis de los resultados del presente trabajo conduce a manifestar las siguientes conclusiones derivadas del proceso de investigación en el orden de los Objetivos Específicos:

El proceso de motivación integral que aplica la Sección de Calidad de Vida del Departamento de RRHH, no se cumplen en su totalidad, como es el caso de los eventos institucionales, los cuales deberían propiciar la participación masiva a través de la celebración de eventos que permitan reconocer y dar meritos a los empleados del mencionado departamento.

Entre los mecanismos motivacionales que utiliza la sección Calidad de Vida, se encontró que una buena parte de ellos logra incentivar al personal, como lo son, los eventos deportivos, educativos, salud, recreativos, entre otros, los cuales han fomentado la participación de los empleados. La motivación es un elemento fundamental para el éxito empresarial debido a que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa.

Asimismo, el proceso de motivación integral de la empresa está orientado a que los individuos al tener una necesidad proceden a la búsqueda de la satisfacción de ésta, en el cual interviene la sección Calidad de Vida con sus mecanismos motivacionales, que de acuerdo con los resultados arrojados se pudo constatar que existe un déficit en las

necesidades fisiológicas, debido a que, los empleados no cuentan con un comedor en las instalaciones, lo que genera frustración y desanimo en el trabajo.

Al medir la eficiencia y eficacia de los eventos motivacionales, se determinó que dichos eventos no son efectuados de manera eficiente y eficaz, por lo que no se llevan a cabo en el tiempo específico establecido en el programa de Eventos anual y no cubren las expectativas de los empleados del Departamento de Recursos Humanos en su totalidad. Concluyo que el personal necesita estar seguro de que son apreciados y valorados, que sus esfuerzos y aportes son reconocidos, que gracias a estas acciones obtendrán gratificaciones, y que sus puestos de trabajo son espacios seguros y confiables, de donde obtienen el sustento, para sobrevivir y para alcanzar un constante desarrollo personal. Este bienestar del trabajador se traduce en alto rendimiento, mayor productividad económica y de imagen para la empresa.

3.2 RECOMENDACIONES

Con base en los resultados del estudio realizados a continuación se presentan algunas recomendaciones:

- Brindarles a los empleados cada fin de año reconocimientos que ayuden a llevar la motivación como por ejemplo: honor a la antigüedad, a los jubilados y por sus labores realizadas durante el año, esto con el fin de reconocer al empleado la dedicación para con sus funciones dentro del Departamento, así como mensualmente nombrar el empleado del mes, el cual haya cumplido con las metas de sus labores asignadas.
- Proporcionar otros beneficios a los empleados que les permita su recreación y aumentar el sentido de pertenencia dentro de la empresa, como: habilitar un comedor en las instalaciones de la misma, para proveer a los empleados de un lugar donde pueden asistir a la hora de la comida y proporcionar un Gimnasio, lo cual va incidir directamente en la salud física de los mismo, lo que nos deja un personal activo, de esta manera se sentirán apreciados, tomados en cuenta y a su vez incentivados a realizar sus funciones con mayor animo.
- Crear un Buzón de sugerencias en el Departamento de Recursos Humanos, el cual deberá ser verificado por el Jefe del mencionado departamento cada fin de mes, por lo menos, con la intención de que cada empleado pueda dar sus opiniones a fin de contribuir con el alcance de las metas y objetivos del mismo.

3.3 GLOSARIO DE TERMINOS

Capital Humano: conjunto integrado de conocimientos, habilidades y competencias de las personas de una organización. Al igual que el capital estructural, el capital humano es propiedad de las personas y no de la organización. Es la parte renovable del capital intelectual. (Chiavenato, 2009, Pág. 490)

Clima Organizacional: se refiere al ambiente interno y externo existente entre los miembros de una empresa, y está estrechamente relacionado con su grado de motivación. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la empresa y que influye en su comportamiento. (Chiavenato, 2001, Pág. 314)

Departamento: área, división o rama de una empresa sobre la cual un administrador tiene autoridad respecto al desempeño de actividades y resultados especiales. (Op. Cit. Pág. 735).

Empresa: organización con fines e lucro dedicada a la producción y/o la comercialización de bienes y servicios. (Chiavenato, 2009, Pág. 494)

Evento: el término evento se refiere a cualquier acontecimiento, circunstancia, suceso o caso posible. (<http://www.wikipedia.com>).

Estructura: define las relaciones oficiales de las personas en el interior de las organizaciones. (Davis, 1987, Pág.6).

Función: conjunto de tareas o atribuciones que son ejercidas de manera sistemática y reiterada por un ocupante del cargo, o por un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeñe provisoria o definitivamente una función (Idalberto, 1988, Pág.275).

Incentivo: el motivo para actuar de una determinada manera, agregado de un motivo ya operante, cualquier fortalecimiento de una tendencia hacia un fin u objeto de valores de cualquier tipo a menudo equivalente a tendencia (<http://www.wikipedia.com>)

Meta: es la cuantificación del objetivo específico. Indica la cantidad y unidad de medida del resultado deseado y el tiempo y lugar para lograrlo. (<http://www.monografias.com>).

Motivación: la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. (Stonner, J. Freeman R. y Gilbert D; 1997, Pág. 3).

Motivadores Extrínsecos: son recompensas externas que ocurren separadamente del trabajo y no proveen satisfacción directa en el momento en que se está desempeñando el trabajo (Davis y Newstrom, 1999, Pág.80)

Motivadores Intrínsecos: son recompensas que una persona siente cuando desempeña un trabajo, por lo que existe una conexión directa entre el trabajador y la recompensa. (Davis y Newstrom, 1999, p.80)

Objetivos: es el fin que se pretende alcanzar, ya sea en la realización de una sola operación, de una actividad concreta, de un procedimiento, de una

función completa o de todo el funcionamiento de una empresa (<http://www.wikipedia.com>).



BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2006). *El Proyecto De Investigación Introducción a la Metodología Científica*. (5ª Edición). Caracas: Espíteme.
- Balestrini, M. (2006). *Como Se Elabora El Proyecto De Investigación*. (7ª Edición).Caracas: Consultores Asociados Servicio Editorial.
- Briones, G. (1998) *La Investigación Social y Educativa*. Colombia: TM.Editores. Santa Fe de Bogotá
- Claret, A. (2007). *Cómo hacer y defender una tesis*. Sexta Edición.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2ª Edición). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Proceso Administrativo* (2ª Edición). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. (8ª Edición) México: Mc Graw Hill.
- Manual de Diseño de Desarrollo Organizacional, RRHH Empresa Mixta PETRODELTA, S.A.
- Manual de Planes y Beneficios de Salud, RRHH Empresa Mixta PETRODELTA, S.A.
- Ley Orgánica del Trabajo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°5.152. Extraordinario. Caracas, (1997 Junio 19)



ANEXOS



Universidad de Oriente
Núcleo Monagas
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativa
Departamento de Administración

En esta oportunidad me dirijo a ustedes para solicitarle su colaboración e información necesaria para la elaboración del informe de pasantías de grado, el cual está titulado: **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE MOTIVACIÓN INTEGRAL APLICADO A LOS EMPLEADOS Y OBREROS POR LA SECCIÓN CALIDAD DE VIDA DEL DEPARTAMENTO DE RRHH DE LA EMPRESA MIXTA PDVSA PETRODELTA, S.A.”**. Este tiene como finalidad, el recabar toda la información necesaria acerca de la eficiencia y eficacia de la motivación al personal. Cabe destacar que los datos suministrados serán tratados de forma estrictamente confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo, de igual forma tiene como característica principal el anonimato por lo que los datos personales del encuestado no se requieren.



ENCUESTA

1.- ¿Cuáles de las siguientes necesidades no tienen satisfecha en el Departamento?

- Estima _____
- Sociales _____
- Fisiológicas _____
- Seguridad _____

2.- ¿Cómo considera usted el clima organizacional en el Departamento de Recursos Humanos?

- Excelente _____
- Regular _____
- Bueno _____
- Malo _____

3.- ¿Cómo considera usted el programa de educación que brinda la Empresa?

- Excelente _____
- Regular _____
- Bueno _____
- Malo _____

4.- ¿Cuáles de los siguientes incentivos utiliza la sección de Calidad de Vida, para motivar al personal del Departamento de Recursos Humanos?

- Salud _____
- Cultura _____
- Educación _____
- Recreación _____
- Sueldos y Salarios _____
- Deporte _____

5.- ¿Cómo considera usted el plan de salud que le brinda la Empresa?

- Excelente _____
- Regular _____
- Bueno _____
- Malo _____

6.- ¿Cómo considera usted los eventos recreativos que realiza la sección de Calidad de Vida?

- Excelente _____
- Regular _____
- Bueno _____
- Malo _____

7.- ¿Considera usted que la sección de Calidad de Vida realiza eventos Institucionales con el propósito de contribuir con la motivación al personal del Departamento de Recursos Humanos?

- Si _____
- No _____
- No se _____

8.- ¿Considera usted que la Sección de calidad de vida aplica incentivos laborales que lo motiven?

- Si _____
- No _____
- No se _____

9.- ¿Cual de los siguientes síntomas se han generado en usted?

- Desesperación _____
- Depresión _____
- Desmotivación _____
- Bloqueos Mentales _____
- Estrés _____
- Inseguridad _____
- Ninguno _____

10.- ¿Con cuanta frecuencia la sección de Calidad de Vida emplea incentivos que lo motiven?

- Anual _____

- Mensual _____
- Semestral _____
- Nuca _____

11.- ¿Considera usted que recibe un justo reconocimiento de su labor por parte de sus compañeros y jefe?

- Si _____
- No _____
- No se _____

12.- ¿Considera usted, que toman en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado dentro del Departamento?

- Si _____
- No _____
- No se _____

13.- ¿Cree usted que en la empresa son accesibles en cuanto la periodo vacacional?

- Si _____
- No _____
- No se _____

HOJAS METADATOS

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

Título	ANALISIS DEL PROCESO DE MOTIVACIÓN INTEGRAL APLICADO A LOS EMPLEADOS Y OBREROS POR LA SECCIÓN CALIDAD DE VIDA DEL DEPARTAMENTO DE RRHH DE LA EMPRESA MIXTA PDVSA PETRODELTA, S.A.
Subtítulo	

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

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
	Farías G., Islena M.	CVLAC
e-mail		islenafarias@hotmail.com
e-mail		

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

Palabras o frases claves:

Motivación
Personal
Departamento de Recursos Humanos
Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.

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

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Administrativa

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

Resumen (Abstract):

El actual trabajo de investigación tiene como objetivo principal Analizar el Proceso de Motivación Integral aplicado a los empleados y obreros por la Sección Calidad de Vida del Departamento de RRHH de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. En la realización del presente trabajo de Campo se observó que los empleados del mencionado departamento no se encuentran completamente motivados por dicha sección de Calidad de Vida, debido a que, estos no implementan totalmente los eventos motivacionales que tienen programados para el personal, a causa de ello, se realizó una encuesta para medir la eficiencia y eficacia de los eventos recreativos, institucionales, deportivos, salud, cultura, educación, ambiente organizacional y necesidad fisiológica, lo cual reveló que el personal se encuentra desmotivado en lo que respecta a los eventos institucionales, salud y necesidad fisiológica. Por tal motivo, se recomendó a la empresa, brindarles a los empleados cada fin de año reconocimientos en honor a la antigüedad, los jubilados y por sus labores realizadas durante el año, asimismo habilitar un comedor en las instalaciones para proveer a dichos empleados de un lugar donde puedan asistir a la hora de la comida, también, proporcionar un gimnasio lo cual va incidir directamente en la salud física de los mismos, y por último crear un buzón de sugerencias, el mismo será verificado por el jefe del departamento cada fin de mes, de esta forma los empleados podrán aportar ideas que contribuyan en el alcance de las metas y objetivos del mismo.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
MSc. Mendoza, Yajaira	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 9.282.542
	e-mail	
	e-mail	
MSc. Salazar Argelis	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 14.422.354
	e-mail	Silegra_25@hotmail.com
	e-mail	
MSc. Mary Figueroa	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I.: 4.947.984
	e-mail	Figueroa-mary@hotmail.com
	e-mail	

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

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2011	11	04

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

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

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

Archivo(s):

Nombre de archivo
Farías Islena

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

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

Dato requerido. Ejs: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Investigación de Operaciones, Profesor Asociado, Administrativo III, etc.

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Postdoctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente el nombre del programa o departamento.

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

Universidad De Oriente Núcleo Monagas

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

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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


Estimado Profesor Martínez:


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

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

Comunicación que hago, a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,


JUAN A. BOLANOS CUFÍ
Secretario



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *Magley*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

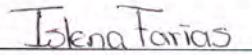
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/maruja

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

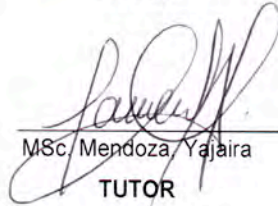
Derechos:

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



Farias Guerra Islena María

AUTOR



MSc. Mendoza Yajaira

TUTOR