



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE LA LICENCIATURA EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA LA CREACIÓN
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL PARA
PDVSA DIVISIÓN EYP COSTA AFUERA.
CUMANÁ, AÑO 2008.**

AUTORA:

Br. Jessica del Carmen Silva

ASESOR ACADÉMICO:

M.Sc. Daniel Romero Pernaletе

Trabajo de grado modalidad tesis presentado como requisito parcial para
optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos.

Cumaná, julio de 2009

APROBADO POR:

Daniel Romero Pernalette
(Asesor Académico)

Luis Ramón Martínez
(Jurado Principal)

Lizbeth Fernández
(Jurado Principal)

Este trabajo fue evaluado con la categoría de:

Cumaná, julio 2009

ÍNDICE

ÍNDICE	<i>i</i>
DEDICATORIA	<i>iii</i>
DEDICATORIA	<i>iv</i>
AGRADECIMIENTOS	<i>v</i>
LISTA DE FIGURAS	<i>vii</i>
RESUMEN	<i>viii</i>
INTRODUCCIÓN	<i>1</i>
CAPÍTULO I	<i>4</i>
1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	<i>4</i>
1.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<i>8</i>
1.2.1. Objetivo general	<i>8</i>
1.2.2. Objetivos específicos	<i>8</i>
1.3.-JUSTIFICACIÓN	<i>9</i>
CAPÍTULO II	<i>11</i>
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	<i>11</i>
2.1.- ANTECEDENTES	<i>11</i>
2.2.- BASES TEÓRICAS	<i>13</i>
2.2.1. Organización y la Administración de sus Recursos Humanos.	<i>13</i>
2.2.2. Beneficios laborales.	<i>14</i>
2.2.3. Clasificación de los Beneficios Sociales.	<i>15</i>
2.2.4. Importancia de los Beneficios Sociales.	<i>17</i>
2.2.5. La atención de los beneficios de los trabajadores.	<i>18</i>
2.2.6.- Diseño Organizacional.	<i>19</i>
2.3.- BASES LEGALES	<i>21</i>
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.	<i>22</i>
2.3.2 Ley Orgánica del Trabajo.	<i>22</i>

2.3.3. Convención Colectiva de Trabajo de PDVSA. _____	23
2.4.- MARCO INSTITUCIONAL	24
2.4.1. Identificación y Descripción de la Organización (EyP Costa Afuera). _____	24
2.5.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	28
<i>CAPÍTULO III</i>	<i>31</i>
<i>MARCO METODOLÓGICO</i>	<i>31</i>
3.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.2.- NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.3.- UNIDAD DE ANÁLISIS Y POBLACIÓN	32
3.4.- FUENTES DE INFORMACIÓN	33
3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	34
3.6.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	35
<i>CAPÍTULO IV</i>	<i>37</i>
<i>DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN Y BASES DEL DISEÑO DE LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL</i>	<i>37</i>
4.1.- MANEJO DE LOS BENEFICIOS	37
4.1.1. Beneficio para casos de fallecimiento de trabajadores y familiares de los mismos. 37	
4.1.2. Plan integrado de vida accidentes personales y funerarios. _____	37
4.1.3. Plan fondo de ahorro. _____	38
4.1.4. Préstamo nuevo empleado. _____	38
4.1.5 Ayuda especial y temporal para el pago de alquiler de vivienda. _____	39
4.1.6. Préstamos de emergencias. _____	39
4.2.- BASES PARA EL DISEÑO DE LA UNIDAD	41
<i>CAPÍTULO V</i>	<i>43</i>
<i>PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL DE PDVSA EyP COSTA AFUERA</i>	<i>43</i>

5.1.- MISIÓN	43
5.2.- VISIÓN	43
5.3.- OBJETIVOS	43
5.4.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	44
5.4.1.- Organigrama de la unidad. _____	45
5.4.2.- Ubicación de la Unidad en el organigrama de la Gerencia de Recursos Humanos. 46	
5.5.- DESCRIPCIONES Y ESPECIFICACIONES DE CARGOS.	48
5.6.- RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y RESUPUESTARIOS	61
5.6.1.- Recursos Humanos: _____	61
5.6.2.- Recursos Materiales: _____	61
5.6.3.- Recursos Presupuestarios: _____	63
5.7.- INFRAESTRUCTURA	63
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67
ANEXOS	73
HOJA DE METADATOS	75

DEDICATORIA

Un sueño logrado, fruto de gran esfuerzo y dedicación, hecho con amor y por amor a mis seres más queridos.

A José Silva (Jarana), mi abuelo y gran maestro quien a pesar de no estar presente en nuestro mundo sé que guió e iluminó el sendero de mi camino para alcanzar esta meta.

A mi padre y a mi madre, quienes lucharon día a día para que hoy su princesita sea quien es, a mis hermanos Robert, José Luis (sito) y José de Jesús (J.J), quienes me han apoyado desde siempre, a mis abuelas, que con sus sabios consejos fortalecieron mi educación, a mis tías Alesia, Rosa María, Tiby y Haidee, quienes me enseñaron que para lograr un sueño hay que perseverar.

A mis sobrinos José Antonio, Luis Fernando y José Ignacio sé que ustedes me darán la satisfacción de verlos ser profesionales y grandes hombres.

A todos ellos dedico este triunfo, pero muy especialmente a tí hijo; mi sol de iré, porque eres el ser más importante en mi vida y llegaste a mí para llenarme de alegrías y bendiciones, para enseñarme a ser madre y completar mi ciclo como mujer, te Amo.

Jessica Silva

AGRADECIMIENTOS

Principalmente doy gracias a Dios y a todos los santos por abrirme las puertas de los caminos del bien e iluminarme para seguir siempre adelante.

Agradezco a mis padres y hermanos por apoyarme durante toda mi trayectoria académica, a Bernardo por estar siempre a mi lado, a mi amiga y hermana Rosmy por brindarme siempre su amistad incondicional, a mi padrinito Claudio quien ha sabido escucharme oportunamente, a mis grandes consejeras Juanita (Mita), Linda y Cristina madres de cariño y buenas amigas.

Doy gracias a la Universidad de Oriente por permitirme realizar mis estudios universitarios en sus aulas.

Agradezco a Pdvsa Costa Afuera, por permitirme desarrollar mi trabajo de grado en sus instalaciones, a su personal y especialmente al equipo de Recursos Humanos (Mela, Zulimar, Florelina y Francelys), quienes me brindaron su apoyo para el logro de mis objetivos incondicionalmente.

A mis compañeros de clases especialmente a Carmencita, Mafe, Nathy, Karin y Ronny, quienes al igual que el resto del grupo me enseñaron cosas nuevas y compartieron conmigo día a día una misma meta.

A todos mis profesores especialmente a María Gabriela, Berna, Annelys, Lizbeth, Marina, César, Ana, Nubia y Oly, por haber compartido sus conocimientos conmigo y haber puesto un granito de arena para lograr esta meta.

A mi amigo y asesor, excelente profesional Daniel Romero, por brindarme su apoyo y haberme guiado para realizar este trabajo.

A todas aquellas personas que no nombré, pero que de una u otra forma

contribuyeron para que hoy esté donde estoy, les doy las gracias por ayudarme y apoyarme cuando las necesité.

A todos Gracias, sin su apoyo no hubiese logrado este sueño.

Jessica Silva

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1: Organigrama de la Unidad de Servicios al Personal de PDVSA EyP Costa Afuera (Fuente: autora).....	46
Figura N° 2: Ubicación de la Unidad de Servicios al Personal en la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA EyP Costa Afuera (Fuente: autora)	47



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CUMANÁ - ESTADO SUCRE

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA LA CREACIÓN
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL PARA
PDVSA DIVISIÓN EYP COSTA AFUERA.
CUMANÁ, AÑO 2008**

Autora: Br. Jessica del Carmen Silva
Asesor: M.Sc. Daniel Romero Pernalette
Fecha: julio de 2009

RESUMEN

Los beneficios sociales son facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. En el presente trabajo se realizó un diagnóstico que sirvió de base para la elaboración de una propuesta para la creación de la Unidad de Servicios al Personal en la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA División Costa Afuera. Para la realización del trabajo se utilizó un diseño de campo con apoyo documental y un nivel descriptivo. La información fue suministrada por los trabajadores y los analistas que atienden de manera temporal e informal el área de servicios al personal a través de entrevistas libres. Se utilizó así mismo el análisis documental para las fuentes bibliográficas. Los resultados obtenidos revelan deficiencias en la administración de los beneficios sociales algunos, pues no cuentan con una unidad dedicada a esas actividades. Se propuso la creación de la Unidad de Servicios al Personal para que atienda de manera exclusiva a los trabajadores activos y jubilados de la División, así como a sus familiares, en materia de beneficios sociales. La propuesta incluye el establecimiento de la misión, la visión y los objetivos de la unidad, su estructura y ubicación en el organigrama de la empresa, la descripción de los cargos, los recursos y la infraestructura necesaria para su funcionamiento.

Palabras claves: beneficios sociales, servicios, personal.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se encuentran hoy expuestas a los constantes cambios que surgen en la sociedad, para lo que deben estar atentas y preparadas, a fin de adaptarse a esas transformaciones, para superar los obstáculos o aprovechar las oportunidades que de esos cambios se deriven. Las empresas, en un mundo cada vez más exigente, deben ser competitivas, y contar con personal preparado y satisfecho.

Una de los factores que inciden en la satisfacción del personal lo constituyen los beneficios que le ofrece la empresa, con el objeto de mejorar su calidad de vida. Para tales fines, las grandes organizaciones disponen de instancias que garanticen una eficiente gestión de los beneficios que ofrece la empresa a sus trabajadores.

En efecto, una unidad de servicios al personal es necesaria en empresas donde la fuerza laboral es muy numerosa, para poder atender las variadas demandas del personal que labora en la misma. Algunas organizaciones, no cuentan con este departamento, y han descuidado la atención de los beneficios sociales que otorga a sus trabajadores. En el caso de PDVSA División Costa Afuera, la Gerencia de Recursos Humanos, al igual que las demás gerencias, se esta iniciando, y tiene estipulada la creación de una dependencia que se dedique a la atención exclusiva de tales asuntos; sin embargo, hasta ahora no ha sido creado formalmente.

Debido a la situación antes planteada, surgió la necesidad de diseñar una propuesta para la creación de la Unidad de Servicios al Personal, adscrita a la Gerencia de Recursos Humanos de la citada empresa.

El trabajo estuvo constituido por dos fases: una de diagnóstico y otra

propositiva. La primera consistió en una investigación proyectiva de campo con apoyo bibliográfico, para tener un diagnóstico de la situación actual en lo que se refiere a la atención al personal activo y jubilado y de sus familiares en cuanto a los beneficios que la empresa les ofrece.

La segunda fase estuvo orientada a la elaboración de la propuesta de creación de la Unidad de Servicios al Personal, la cual fue elaborada a partir de dependencias similares que existen en otras regiones, además de los aportes de los trabajadores. La citada propuesta incluye: misión, visión, objetivos, estructura organizativa, ubicación en el organigrama de la empresa, descripciones de cargos, recursos necesarios para su funcionamiento e infraestructura requerida para el funcionamiento de la Unidad.

Contar con una Unidad de Servicios al Personal le permitirá a la Gerencia de Recursos Humanos disponer de una instancia que haga más efectiva la administración de los beneficios sociales que la empresa concede a sus trabajadores, lo cual, además de ser un imperativo legal, le brinda la oportunidad de tener un personal más satisfecho que contribuya con su esfuerzo al logro de los objetivos organizacionales.

El informe que se presenta organizado de la siguiente manera:

El Capítulo I abarca lo relativo al problema de investigación. Contiene el planteamiento del problema y su correspondiente formulación, los objetivos del estudio y la justificación del mismo.

El Capítulo II hace referencia al marco teórico referencial que sustenta el proceso de la investigación y contiene, además de los antecedentes inmediatos de la investigación, los aspectos relativos a las bases teóricas, bases legales, marco organizacional y definición de términos.

El Capítulo III comprende el marco metodológico, en el cual se presentan el diseño de la investigación, el nivel de la misma, la población, las fuentes de información, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y el procesamiento de la información.

El Capítulo IV. Incluye de manera general una breve descripción de los beneficios que serán atendidos por la unidad propuesta y que PDVSA División Costa Afuera ofrece a sus trabajadores. Termina esta parte con una breve reseña de los mecanismos utilizados para el diseño de la unidad.

En el Capítulo V se incorpora la propuesta de creación de la Unidad de Servicios al Personal.

A estos cinco capítulos, les siguen las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, concluyendo el trabajo con la presentación de algunos anexos de interés y la bibliografía utilizada a lo largo del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En este primer capítulo se presenta la situación problema a intervenir, los objetivos de la investigación, además, se hace referencia a la justificación de la misma.

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las sociedades modernas realizan la mayoría de sus actividades mediante organizaciones, las cuales se definen como “*sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas*” (Hodgetts y Altman, 1981: 438).

Cabe destacar que todas las organizaciones requieren de una serie de recursos los cuales son necesarios para alcanzar los objetivos planteados y lograr el cumplimiento de su misión. Entre estos recursos se cuentan los recursos materiales, los financieros, los técnicos y los más importantes de todos: los recursos humanos o capital humano, definido por Chiavenato (2005: 228) cc “*el capital compuesto por la gente, los talentos y las competencias*”. Su relevancia deriva del hecho de que son las personas las que dan vida a cualquier ente organizativo, ya sea público o privado, productor de bienes o de servicios.

Por ser su personal un recurso tan importante dentro de las empresas, éstas dedican esfuerzos para que el trabajador brinde su aporte a la organización mientras al mismo tiempo alcanza sus objetivos individuales. Esa gestión se realiza a través de varias funciones que en conjunto conforman la Administración de Recursos Humanos, la cual es definida por Castillo Aponte (1993: 4) como un “*sistema administrativo constituido por la planeación, organización,*

coordinación, dirección y control de las actividades necesarias para crear las condiciones laborales en las cuales los trabajadores desarrollen su máximo potencial laboral dentro de las organizaciones.”

Para ese mismo autor (1993: 8) las funciones de la Administración de Recursos Humanos se basan principalmente en la previsión de fuerza laboral, el diseño de programas de personal, el análisis de cargos, el reclutamiento y la selección, la socialización, las relaciones sindicales, el entrenamiento, la motivación, la remuneración, el bienestar laboral, la gestión participativa, la evaluación de desempeño, la disciplina laboral, el manejo de reclamos y la auditoría de personal.

Puede observarse que entre las funciones de la Administración de Recursos Humanos se cuenta el bienestar laboral o beneficio laboral, el cual se encuentra vinculado directamente con los servicios ofrecidos por la empresa para los empleados. De acuerdo con lo expuesto por Arias Galicia (2006: 684), *“los servicios se definen como las actividades pagadas por la organización para brindar un apoyo de índole material o social a los trabajadores de dicha organización.”*

La importancia de los beneficios al personal dentro de una organización deriva del hecho de que permite mantener la satisfacción de los trabajadores que laboran en la misma, en cuanto al bienestar personal, seguridad y estabilidad tanto laboral como familiar. Debido a esto, es imprescindible para las empresas contar con una estructura organizativa que defina en sus cargos la realización de esas funciones, además de establecer en estos el cumplimiento de lo descrito en las leyes en beneficio de los trabajadores.

En atención a lo antes expuesto, se puede decir que la función de servicios al personal de una empresa requiere estar formalmente establecida, para lo que debe contar con una estructura organizativa y con recursos materiales, financieros

y humanos que puedan permitir el funcionamiento de la unidad responsable de gestionar los programas de bienestar o beneficio laboral de los trabajadores.

Según Chiavenato (2005: 467), para definir un programa de beneficios es necesario fijar objetivos y criterios. Los objetivos se refieren a las expectativas de la organización en relación a los resultados del programa, y los criterios son factores que pesan relativamente en la ponderación del programa. Estos objetivos son: la reducción de la rotación, el ausentismo, la elevación de la moral y el refuerzo de la seguridad. Por su parte los criterios a fijar son: el costo del programa, la capacidad de pago, la necesidad real, el poder del sindicato, las consideraciones sobre impuesto, la responsabilidad social, las reacciones de fuerza laboral y las relaciones públicas.

La necesidad de desarrollar programas de bienestar o beneficio laboral es reconocida por la principal empresa del país, como lo es Petróleos de Venezuela, Sociedad Anónima (PDVSA), la corporación estatal de la República Bolivariana de Venezuela que se encarga de la exploración, producción, manufactura, transporte y mercadeo de los hidrocarburos.

En efecto, la estructura de esta empresa contempla la función de servicios al personal, adscrita a la Gerencia de Recursos Humanos como parte integral del macro proceso de la gestión del capital humano, y su objetivo principal es velar por el cumplimiento de los beneficios establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo y la Convención Colectiva para los trabajadores.

Sin embargo, en el proceso de expansión de PDVSA ha sido creada la División Exploración y Producción Costa Afuera (EyP Costa Afuera), sin que hasta ahora haya sido formalmente constituida una unidad que se encargue oficialmente de la gestión de los beneficios de los trabajadores, como existe en las demás filiales de PDVSA. La creación de esta unidad se hace cada vez más

necesaria puesto que EyP Costa Afuera cuenta con unos cuatrocientos (400) trabajadores aproximadamente, con miras a emplear alrededor de mil trescientas (1300) personas a mediano plazo.

Debido a la inexistencia de una unidad que administre los beneficios de los trabajadores, algunas de las actividades que corresponden a lo que en PDVSA se conoce como “función de servicios al personal”, están distribuidas en distintas áreas de la Gerencia de Recursos Humanos y otras no se están realizando, por lo que no se puede brindar cabalmente a los trabajadores todos los beneficios contemplados en las disposiciones constitucionales, legales y contractuales, a los cuales tienen derecho. Esta situación ha venido originando descontento entre el personal de la empresa, circunstancia que ha podido ser percibida por la investigadora en la fase de indagación exploratoria, durante el tiempo inicial de su actividad. Ese descontento se expresa a través de quejas, reclamos y comentarios que hacen con frecuencia los trabajadores de la empresa. Esta inconformidad es a su vez una desventaja para la organización, ya que puede incidir en el ausentismo laboral, la rotación de personal y la efectividad de la organización.

Las expresiones de inconformidad a las que se ha hecho referencia, tienen que ver con la prestación deficiente de algunos de los beneficios contemplados en la normativa interna de PDVSA, entre los que se encuentran los siguientes:

- Beneficio para casos de fallecimiento de trabajadores y familiares de los mismos.
- Plan integrado de vida, accidentes personales y funerario.
- Plan fondo de ahorros.
- Préstamo nuevo empleado.

Los beneficios mencionados anteriormente están siendo atendidos por diferentes personas dentro de la Gerencia de Recursos Humanos, de manera

informal y poco sistemática. Además, existen beneficios que en la actualidad no son atendidos por parte de la Gerencia de Recursos Humanos, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

- Ayuda especial y temporal para el pago de alquiler de vivienda.
- Préstamos de emergencia.
- Préstamo para adquirir computadoras personales.
- Plan de ayuda para adquirir vivienda.

Por lo anteriormente planteado resulta importante la creación y puesta en marcha del Departamento de Servicios al Personal en la División EyP Costa Afuera, puesto que éste permitirá mejorar la atención a los trabajadores que laboran en la empresa. Para lograrlo es necesario realizar un diagnóstico previo, que permita dar respuesta a las siguientes interrogantes ¿Cuál es la situación en la que se encuentra la función de servicios al personal en el Departamento de Recursos Humanos de la división EyP Costa Afuera para el año 2007? ¿Cuál es la estructura más adecuada que debe tener la Unidad de Servicios al Personal? ¿Cuál debe ser la ubicación de este Departamento en la estructura organizativa? ¿Qué recursos materiales, financieros y humanos se necesitan para poner en pleno funcionamiento la citada unidad?

1.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo general

Diseñar una propuesta para la creación de la Unidad de Servicios al Personal para PDVSA División EyP Costa Afuera.

1.2.2. Objetivos específicos

- 1) Describir los beneficios que ofrece la Función de Servicios al Personal para

los trabajadores de EyP Costa Afuera.

2) Determinar la estructura organizativa que mejor se adapte a las función de servicios al personal, en términos de:

- Distribución interna de funciones
- Ubicación en el organigrama
- Descripciones y especificaciones de cargos

3) Identificar los recursos necesarios para el funcionamiento de la unidad, en términos de :

- Cantidad y competencia de los recursos humanos
- Presupuesto anual de funcionamiento
- Dotación inicial de mobiliario y equipos.

4) Elaborar la propuesta para la creación de la Unidad de Servicios al Personal en EyP Costa Afuera, contentiva de:

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Estructura organizativa
- Recursos humanos, materiales y presupuestarios
- Infraestructura

1.3.-JUSTIFICACIÓN

Resulta importante para PDVSA EyP Costa Afuera, que se realice el diagnóstico previo y se diseñe la propuesta de una Unidad de Servicios al Personal debido a que, como ya se señaló, en la actualidad se atienden de manera dispersa e incompleta las necesidades de los trabajadores en lo que se refiere a los

beneficios sociales que estos deben percibir durante la duración de relación de trabajo, de acuerdo a lo establecido en las leyes venezolanas y en su contrato colectivo.

Una vez implantada la Unidad de Servicios al Personal, la Gerencia de Recursos Humanos de la organización podría brindar un servicio más completo a los trabajadores que laboran dentro de la misma, en cuanto a la atención de sus necesidades personales y familiares, además de las laborales, lo que podría permitir una mayor satisfacción en los empleados y un mejor rendimiento de la organización.

La realización de este estudio permitió al investigador profundizar su formación en el área de servicios al personal y adquirir una valiosa experiencia en esta área, además de desarrollar los conocimientos adquiridos a lo largo de la trayectoria académica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Este capítulo contempla el marco teórico referencial que apoya el proceso de la investigación y las bases teóricas; así mismo todo lo relacionado con el marco organizacional y definición de términos.

2.1.- ANTECEDENTES

En esta etapa se mencionaran algunas investigaciones realizadas en años anteriores relacionadas con los beneficios sociales ofrecidos por las empresas a los trabajadores.

Polanco, en el año 1998, realizó una investigación titulada **Determinación de los Indicadores de Gestión en la administración de los beneficios legales y contractuales, específicamente en los sociales y socioeconómicos del personal de la empresa C.V.G Venalum**, presentado ante la Universidad de Oriente como requisito parcial para optar al título de Tecnólogo en Administración Industrial, la cual tuvo como objetivo general determinar los Indicadores de Gestión de los Beneficios Socio-Económicos mediante investigaciones exploratorias y descriptivas que permitirán reflejar los procesos de otorgamiento de los beneficios y alternativas de mejorar en la calidad de los mismos. El autor concluyó que los indicadores de gestión de la administración de los beneficios son de eficacia en cuanto a satisfacción de los trabajadores en relación con la información general sobre los beneficios y los requisitos, el tiempo de ejecución y la tramitación del mismo, el trato y la atención del personal para con ellos. En el estudio realizado hubo opiniones divergentes en lo relativo a la calidad del servicio, por lo que se sugiere que se hagan algunas mejoras en la atención al trabajador, la información general de procedimientos y las orientaciones de cada uno de los beneficios en cuestión.

Rubio, en el año 2000, realizó una investigación titulada **Actualización de los registros de las vacaciones en el Departamento de Beneficios, del personal que labora en “C.V.G Venalum C.A.”**, presentado ante la Universidad de Oriente como requisito parcial para optar al título de Tecnólogo en Administración Industrial, la cual tuvo como objetivo general actualizar los registros en el Departamento de Beneficios en la tramitación de las vacaciones, del personal que labora en (C.V.G. Venalum C.A.) con los datos actuales del sistema de cómputos, de manera tal que se establezca las posibles fallas en los métodos utilizados para la elaboración e integración de los datos en el sistema.

En la investigación se arribó a la siguiente conclusión: en la Industria Venezolana de Aluminio, específicamente en C.V.G Venalum, C.A., se ha incorporado la tecnología de punta de las grandes empresas del país y del mundo con la puesta en marcha del sistema SAP-R/3 en el área administrativa. Con este fin se inicia la estandarización y manejo de procesos empresariales de compras, ventas, producción y personal.

En el año 2006, Jiménez y García realizaron una investigación titulada **Análisis de los beneficios sociales no monetarios que ofrece al personal obrero la empresa Remavenca, Cumaná, Estado Sucre, durante el Período 2002-2005**, presentada ante la Universidad de Oriente como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, la cual tuvo como objetivo principal analizar los beneficios sociales no monetarios que ofrece al personal obrero la empresa Remavenca, en el período señalado. Los investigadores llegaron a la siguiente conclusión: Remavenca ofrece al personal obrero una cantidad importante de beneficios sociales no monetarios donde se incluyen los médico-asistenciales, supletorios y recreativos contemplados en el Contrato Colectivo vigente en la empresa.

Las investigaciones anteriores demuestran el creciente interés por el estudio de los beneficios socioeconómicos a los que tienen derecho los trabajadores, y

sobre la forma como se administran tales beneficios. La presente investigación se inscribe en esa línea de trabajo, pero con la diferencia de que no se queda en el análisis sino que llega hasta la propuesta de una estructura organizacional que haga más efectiva la administración de esos beneficios.

2.2.- BASES TEÓRICAS

A continuación se describirán los aspectos más importantes que definirán la temática a estudiar en esta investigación; entre las cuales destacan:

2.2.1. Organización y la Administración de sus Recursos Humanos.

De acuerdo con lo expuesto por Richard y Steven (1981: 438) Las organizaciones son *“sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas”*.

Los objetivos de las organizaciones se alcanzan mediante la adecuada combinación de recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos, siendo estos últimos de suma importancia pues son los que se encargan de poner en marcha el resto de los recursos con el fin de alcanzar las metas organizacionales.

Para atender a sus trabajadores, las organizaciones desarrollan la administración de recursos humanos, la cual es definida por Dessler (1996:02) como un conjunto de *“conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo aspectos de la gente o recursos humanos de un puesto administrativo, que incluyen: reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación”*

La administración de los recursos humanos incluye, según Villegas (1997. 21), funciones gerenciales y operativas:

- Funciones gerenciales:
 - Planificación
 - Organización
 - Control
- Funciones operativas:
 - Procuración de personal
 - Desarrollo de personal
 - Mantenimiento de personal
 - Utilización de personal.

Dentro de las funciones de mantenimiento de personal, el autor incluye las siguientes: administración de sueldos y salarios, control de riesgos, relaciones obrero patronales, acción disciplinaria, calidad de vida en el trabajo y programas de beneficios económicos y sociales.

Puede observarse, en consecuencia, la inclusión de la gestión de los beneficios socioeconómicos como una función específica de la administración de recursos humanos. En esa función se centrará el interés de la presente investigación.

2.2.2. Beneficios laborales.

Chiavenato (2005: 459) define los beneficios sociales como *“aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarle esfuerzos y preocupaciones”*.

Por su parte Castillo Aponte (1993: 243) afirma que los beneficios laborales *“constituyen un complemento de la remuneración económica y son ofrecidos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, promoviendo su desarrollo integral”*.

Existen autores que se refieren a los beneficios en otros términos, como es el caso de Arias Galicia (2006:683), quien define los servicios como *“las actividades pagadas por la organización para brindar un apoyo de índole material o social a los trabajadores”*

Tomando en cuenta las anteriores definiciones, para efectos de este trabajo, los beneficios socioeconómicos se definen como un conjunto de facilidades y servicios que la organización ofrece a sus trabajadores aparte de la remuneración económica, con la intención de brindarles apoyo para que mejoren su calidad de vida y la de su familia.

2.2.3. Clasificación de los Beneficios Sociales.

De acuerdo con lo expresado por Chiavenato (2005: 461-465) los beneficios sociales pueden clasificarse de acuerdo con sus exigencias, su naturaleza y sus objetivos:

- **En cuanto a sus exigencias:**
 - **Beneficios legales**, son exigidos por la legislación laboral, la seguridad social o las convenciones colectivas: prima anual, vacaciones, pensión, seguro de accidentes de trabajo, auxilio por enfermedad, salario por maternidad, horas extras, recargo por trabajo nocturno, entre otros.
 - **Beneficios voluntarios**: son otorgados iniciativa de la empresa, debido a que no son exigidos por la ley ni por negociación colectiva. Incluyen: bonificaciones, seguro de vida colectivo, restaurante, transporte, préstamos, asistencia médico hospitalaria, completación de la pensión, etc.
- **En cuanto a su naturaleza:**
 - **Beneficios monetarios**: concedidos en dinero a través de la nómina; generan obligaciones sociales que se derivan de ellos: prima anual,

vacaciones, pensión, planes de préstamos, complementación de salarios en las ausencias prolongadas por causas de enfermedad, subsidio de medicamentos, etc.

- **Beneficios no monetarios:** ofrecidos en forma de servicios, o comodidades para los usuarios, tales como: servicio de restaurante, asistencia médico-hospitalaria y odontológica, servicio social, club o asociación recreativa, seguro de vida colectivo, conducción o transporte de la casa a la empresa, y viceversa, horario móvil de entrada y salida del personal de oficina, etc.
- **En cuanto a sus objetivos:**
 - **Asistenciales:** proporcionan al empleado y a su familia, ciertas condiciones de seguridad y previsión en casos de situaciones imprevistas o emergencias, que están fuera de su control o de su voluntad: asistencia medica, asistencia odontológica, asistencia financiera por medio de préstamos, servicio social, complementación de la pensión, completación de los salarios durante ausencias prolongadas por enfermedad, seguro de accidentes personales.
 - **Planes recreativos:** ofrecen al empleado condiciones de descanso, diversión, recreación, higiene mental. En algunos casos, estos beneficios se extienden a la familia del trabajador: asociación recreativa, áreas de descanso en los intervalos de trabajo, actividades deportivas, paseos y excursiones programados, etc.
 - **Planes supletorios:** proporcionan a los empleados algunas facilidades, comodidades y utilidades para mejorar su calidad de vida: transporte, restaurante en el lugar de trabajo, estacionamiento privado, horario móvil de trabajo, agencia bancarias en el lugar de trabajo.

Por su parte Arias Galicia (2006: 689) clasifica las prestaciones de la siguiente manera;

- **Prestaciones Otorgadas por las Organizaciones:** préstamos personales, anticipo de sueldo, caja de ahorro, ayuda para transporte, compensación por salario insuficiente, pago de colegiaturas para los hijos de los empleados, días de vacaciones pagados adicionales a los indicados por la legislación, liquidaciones por retiro voluntario, concursos, sugerencias, antigüedad, dote matrimonial, ayuda por nacimiento de un hijo, gratificación anual a la indicada por la ley, pensiones, seguro de vida, seguro hospitalización y gastos médicos, pago de salario completo en caso de incapacidad por enfermedad no profesional, compensación de salario por cambio de localidad. Estos están sujetos a las normas de la empresa.
- **Prestaciones Financieras Indirectas:** dispensas, disfrute de vacaciones en casos especiales, ajustes de días de trabajos, servicio de comedor, concursos diversos: higiene y seguridad, puntualidad, etc. Descuento en compras de artículos de la empresa, servicios de transporte, conserjería personal, actividades culturales diversas: conciertos, visitas a museos, etc. Actividades sociales diversas: encuentros deportivos, cines, clubes, posadas, fiestas infantiles, etc. Facilidades de horario para estudio, compra de bienes por medio de la empresa, obtención de acciones de la compañía, permiso con goce de sueldo (boda, nacimiento de un hijo, defunción de un familiar, etc.) afianzamiento del personal, seguro de automóvil, disponibilidad de vehículo de la organización.

2.2.4. Importancia de los Beneficios Sociales.

La función del bienestar laboral implica la creación y el manejo de un conjunto de servicios que la empresa coloca a disposición del trabajador y su familia, en forma gratuita o semigratuita, con el propósito de satisfacer necesidades básicas.

La función de bienestar laboral busca el desarrollo integral del trabajador,

es decir, toma en consideración tanto sus necesidades biológicas, como ciertas necesidades de orden superior.

A medida que se abren paso las estrategias empresariales inspiradas en la concepción de ser humano como principio y fin de las organizaciones, se fortalecen los servicios al personal para procurar la satisfacción de las necesidades del cliente interno (trabajadores) con la creencia de que solo mejorando la calidad de la fuerza laboral, a través de su desarrollo integral, se puede cumplir las exigencias del cliente externo, a base de la productividad. Algunas compañías que están ensayando esta filosofía avanzada, utilizan el nombre de servicios al personal, para designar esta función del sistema de la administración de personal. (Castillo Aponte, 1993: 244-245)

2.2.5. La atención de los beneficios de los trabajadores.

De acuerdo con lo expuesto por Villegas (1998:447ss), la forma más efectiva de administrar estos programas, es considerando, principalmente, que los mismos se originan por la presencia de una necesidad específica, y es allí donde se deben orientar los esfuerzos positivos del programa. Los objetivos que se espera alcanzar con el programa deben estar claramente establecidos, independientemente de que estén en función de requerimientos motivacionales, reducción en los índices de ausentismo y rotación, aumento de la productividad y/o incremento de la satisfacción.

Basado en esto se dice que la organización debe tomar en cuenta su capacidad económica para que sean establecidos los beneficios que prevé ofrecer a los empleados, además del alcance de los mismos. Igualmente, la organización debe proveerse de una estructura organizacional ágil y racional que garantice una eficiente administración de estos beneficios para que éstos puedan llegar efectiva y oportunamente hasta los trabajadores.

2.2.6.- Diseño Organizacional.

Según Chiavenato (2005: 120), *“El diseño organizacional es el proceso que usamos para construir, adaptar y readactar completamente la estructura de la organización, de modo que esta pueda alcanzar los objetivos establecidos”*.

Lo anteriormente expresado significa que un diseño organizacional supone la creación o la modificación no solamente de una estructura de cargos y relaciones, sino que abarca la elaboración o la revisión de la misión, la visión, los objetivos y las normas y procesos de la organización o la parte de ella donde se está haciendo la intervención. Todo esto con el fin de mejorar el desarrollo de las actividades de la organización y la calidad de vida de los trabajadores, para favorecer el logro de los objetivos organizacionales.

El objetivo fundamental de un diseño organizacional es crear un modelo que sirva como guía a los trabajadores en cuanto a la forma en como debe realizar el trabajo y cuales son los pasos, normas y procedimientos que estos deben seguir para cumplir con las actividades asignadas a los mismos de acuerdo con el cargo y nivel jerárquico que estos ocupen en la estructura organizativa de la empresa.

De acuerdo con lo expuesto por Chiavenato (2005:121) para la elaboración de un diseño organizacional se debe tomar en cuenta factores básicos como lo son:

- **Factores del entorno:** *la misión de la organización, su visión del futuro, la estrategia que implica al ambiente(macro y micro) que le envuelve, la tecnología que usa y los socios o asociados que están involucrados en la actividad de la organización.*
- **Las dimensiones anatómicas de la organización:** *como serían el tamaño, la configuración estructural, la dispersión geográfica de las unidades y los tipos de combinaciones de las unidades.*

- *Las características de las operaciones: por ejemplo, la autoridad, los procesos, las tareas cotidianas y los controles.*
- *Las consecuencias en el comportamiento: entre ellas, el desempeño, la satisfacción, el conflicto, la ansiedad y los patrones informales de las relaciones de trabajo.*

De lo anteriormente señalado se desprende la necesidad de definir con precisión algunos de los componentes del diseño que se pretende proponer. Así, se entenderá por misión, de acuerdo con lo expuesto por Chiavenato (2002: 49), “*la razón esencial de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad*”. Por otro lado, la visión se define como “*La imagen que la organización tiene respecto a si misma y de su futuro*”. (Chiavenato, 2002: 254).

La misión antes definida se expresa en objetivos, los cuales se definen como “*Los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole*”. (Koontz y Weihrich, 2004: 126).

Para alcanzar los objetivos se necesita una estructura organizacional que se expresa a través de un organigrama, el cual es definido como “*la forma en que se enlazan los departamentos a lo largo de las principales líneas de autoridad*”. (Koontz y Weihrich, 2004: 328).

El organigrama representa la estructura organizacional la cual está conformada por cargos vinculados por un conjunto de relaciones. Chiavenato, (2005: 261) señala que un cargo es un “*conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama*”.

Para precisar formalmente las responsabilidades asociadas a un cargo se requiere una descripción de cargos, la cual se define como “*Un documento escrito*”.

que identifica, describe y define un cargo en términos de deberes, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones". (Chiavenato, 2002: 183).

El desempeño eficiente de un cargo está determinado en buena medida por las características y competencias que tenga su ocupante, lo cual queda expresado en la especificación de cargo, la cual es definida como el "*establecimiento de las habilidades mínimas aceptables que debe poseer un empleado para realizar adecuadamente un trabajo*" (Robbins, 2004: 490).

Ahora bien, aparte de los recursos humanos, el funcionamiento adecuado de cualquier estructura organizacional requiere de otros recursos humanos, tecnológicos, materiales, etc., cuyo costo que suele reflejarse en el presupuesto de la dependencia. Un presupuesto es la "*Exposición de planes y resultados esperados, expresados en términos numéricos: programa convertido en números*" (Koontz, y Weihrich 2004: 784).

Todos los elementos mencionados forman parte de lo que en el presente trabajo será un diseño organizacional para la Unidad de Servicios al Personal de PDVSA- Costa Afuera.

2.3.- BASES LEGALES

El marco legal de esta investigación esta conformado principalmente por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo y la Convención Colectiva Petrolera en la que se expresan de forma clara los beneficios a los cuales tienen derecho los trabajadores.

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela expresa las funciones del Estado como garante de los derechos que tienen los trabajadores y trabajadoras. En el artículo 89 se establece que *“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”*.

En este artículo se garantiza la protección del trabajo como derecho adquirido, además se asume la responsabilidad de brindar mejoras constantes en los beneficios sociales de los trabajadores, los cuales se entienden como toda retribución que mejore la calidad de vida de los trabajadores, estas retribuciones pueden ser de carácter social, económico y de seguridad entre otros.

Esta norma se contempla y se desarrolla en la Ley Orgánica del Trabajo con el objetivo de implantar con mayor precisión el deber de la empresa de otorgar algunos beneficios socioeconómicos y el derecho que tienen los trabajadores de percibirlos.

2.3.2 Ley Orgánica del Trabajo.

Esta Ley establece en el artículo 133 algunos beneficios sociales a los cuales tendrá derecho el trabajador venezolano, los cuales deben ser implementados por las organizaciones ya sean públicas o privadas.

Artículo 133, párrafo 3: se entienden como beneficios sociales no remunerativos: los servicios de comedores, provisión de comidas y de guarderías; los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos, las provisiones de ropa de trabajo, provisiones de útiles escolares y juguetes, becas o pagos de cursos de capacitación, pagos de gastos funerarios. Los beneficios sociales no serán considerados como salarios salvo que en las

convenciones colectivas se hubiere estipulado lo contrario.

En este artículo se expresa claramente cuales son los beneficios a los cuales tendrá derecho el trabajador los cuales deben ser otorgados por las diferentes organizaciones a nivel nacional. Con esto se busca mejorar la calidad de vida de las personas.

2.3.3. Convención Colectiva de Trabajo de PDVSA.

Esta convención especifica claramente cuales son los beneficios a los que tienen derecho los trabajadores que laboran en PDVSA amparados por la misma.

La convención colectiva a la que se hace referencia, ampara a los trabajadores de los extintos convenios operativos y asociaciones de la faja petrolífera del Orinoco que migraron a empresas mixtas, quienes por primera vez se encuentran incluidos en la contratación, conforme al decreto 5.200 firmado por el presidente de la República Bolivariana de Venezuela, Hugo Chávez. Adicionalmente, se incluyen a más de 760 trabajadores que laboran en el área de control de sólidos, actividad que aun se ejerce en los taladros productivos, fue excluida en 1999 de la contratación colectiva. Otros avances trascendentales para los trabajadores petroleros fueron los nuevos consensos alcanzados en materia de seguridad, protección y ambiente, e inclusión social en general, pues se cerraron brechas abiertas en el pasado, al discriminar beneficios de acuerdo al tipo de nómina donde se ubica el trabajador. (PDVSA, 2007: 9).

La Convención Colectiva de trabajo contempla una serie de beneficios, entre los que se cuentan los que serán objeto de interés en esta investigación:

- Beneficio para casos de fallecimiento de trabajadores y familiares de los mismos.
- Plan integrado de vida, accidentes personales y funerario.
- Plan fondo de ahorros.

- Préstamo nuevo empleado.
- Ayuda especial y temporal para el pago de alquiler de vivienda.
- Préstamos de emergencia.

2.4.- MARCO INSTITUCIONAL

2.4.1. Identificación y Descripción de la Organización (EyP Costa Afuera).

2.4.1.1. Breve Reseña Histórica

Petróleos de Venezuela S.A. es la corporación estatal de la República Bolivariana de Venezuela que se encarga de la exploración, producción, manufactura, transporte y mercadeo de los hidrocarburos, de manera eficiente, rentable, segura, transparente y comprometida con la protección ambiental; con el fin último de motorizar el desarrollo armónico del país, afianzar el uso soberano de los recursos, potenciar el desarrollo endógeno y propiciar una existencia digna y provechosa para el pueblo venezolano, propietario de la riqueza del subsuelo nacional y único dueño de esta empresa operadora.

Por mandato de la **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**, la totalidad de las acciones de Petróleos de Venezuela S.A. pertenecen al Estado Venezolano, en razón de la estrategia nacional y la soberanía económica y política, ejercida por el pueblo venezolano.

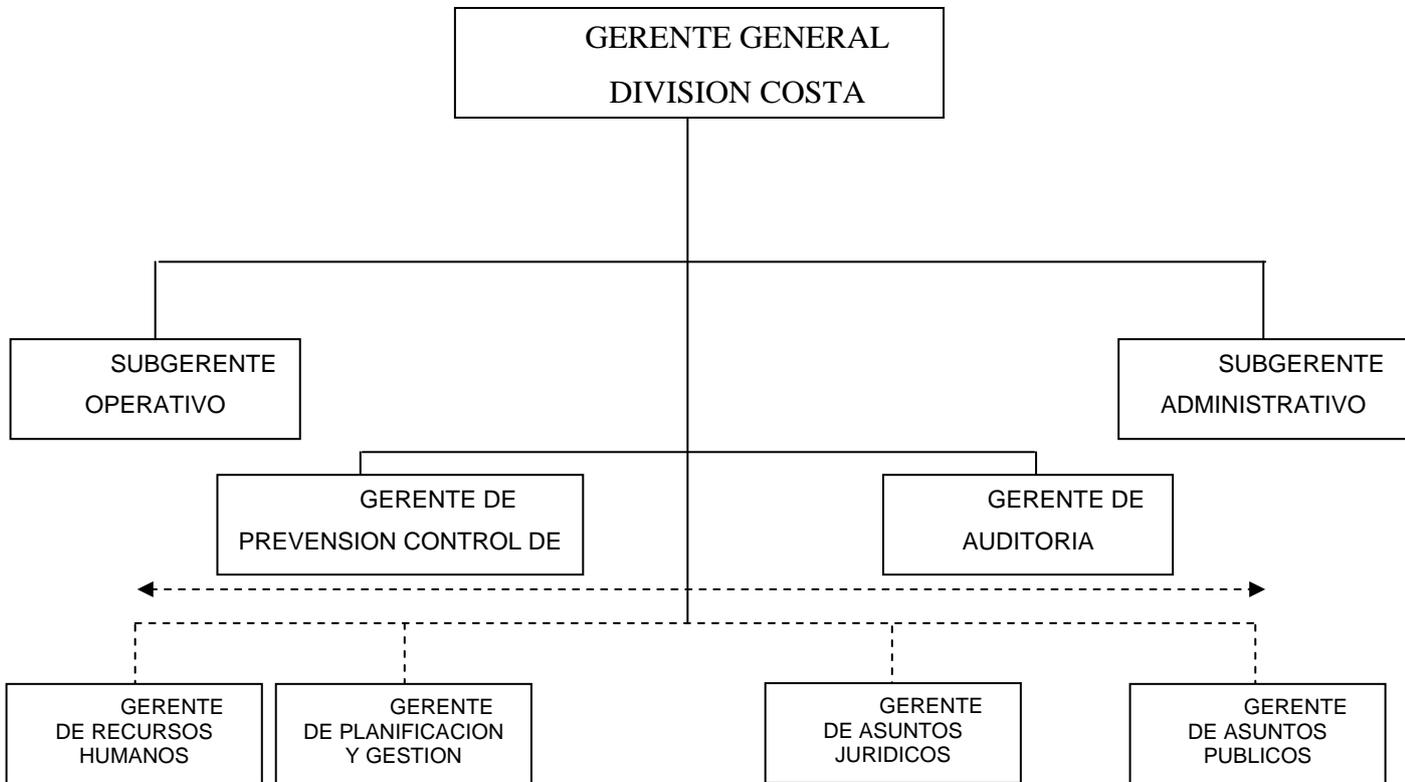
En ese sentido, PDVSA está subordinada al Estado Venezolano y por lo tanto actúa bajo los lineamientos trazados en los Planes de Desarrollo Nacional y de acuerdo con las políticas, directrices, planes y estrategias para el sector de los hidrocarburos, dictadas por el Ministerio de Energía y Petróleo.

La Corporación estatal, creada en 1975, por la **Ley Orgánica que Reserva al Estado la Industria y el Comercio de los Hidrocarburos**, cuenta con

trabajadores comprometidos con la defensa de la soberanía energética y el deber de agregar el mayor valor posible al recurso petrolero, guiados por los principios de unidad de comando, trabajo en equipo, colaboración espontánea y uso eficiente de los recursos. La defensa de la soberanía, es un valor transversal para todas las organizaciones de la corporación y se enfoca en los conceptos de uso soberano de los recursos energéticos del país, e impulso a la soberanía tecnológica, ésta última entendida como la creación e innovación de tecnologías de factura nacional, con vista hacia la generación de empleos de calidad, crecimiento económico y la creación de riqueza y bienestar para el pueblo venezolano.

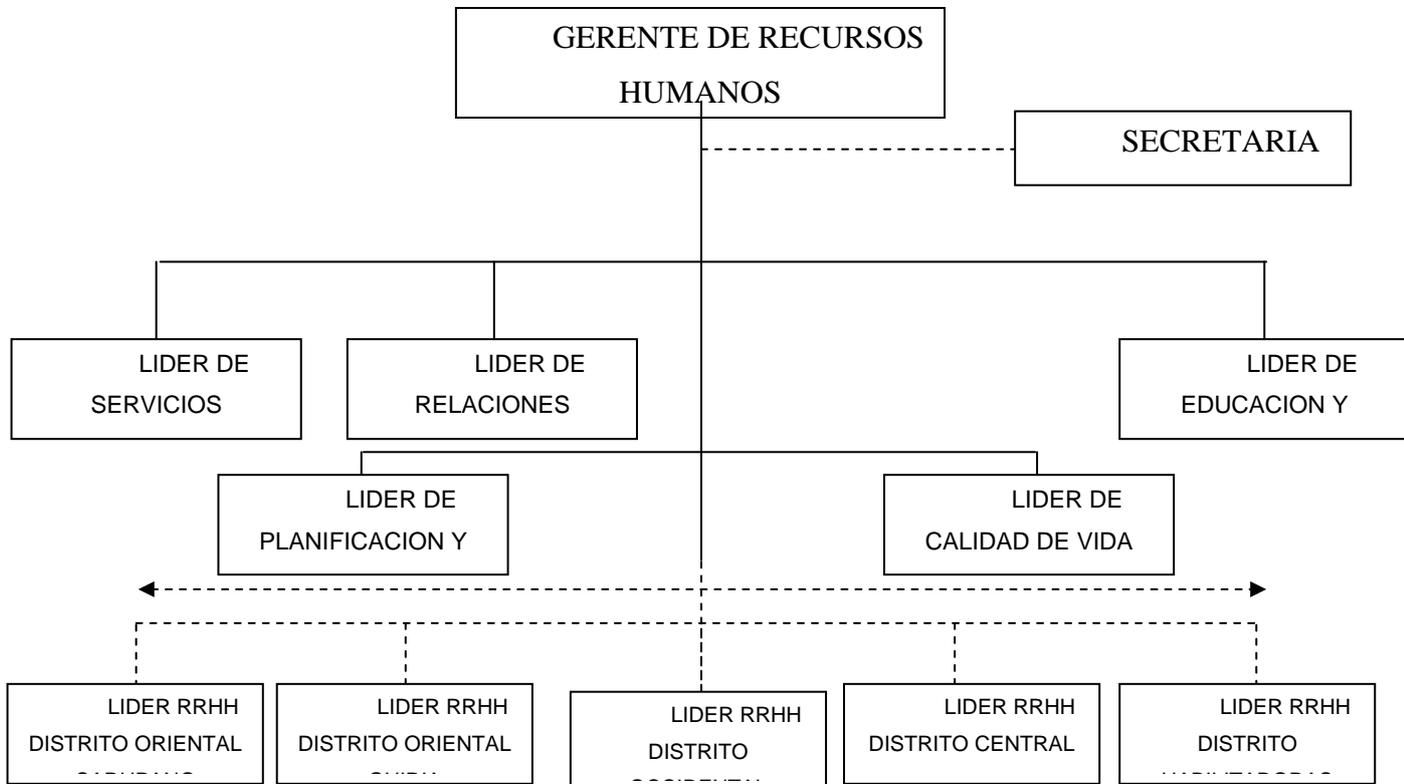
PDVSA persigue la mayor efectividad en el ámbito de la gestión comunicacional, a través de la divulgación oportuna y efectiva de aquellos aspectos relevantes para el interés del pueblo venezolano, con el fin de facilitar el ejercicio efectivo de la contraloría social. La transparencia y rendición de cuentas también constituyen un valor fundamental para PDVSA. En concordancia con este principio, la actuación del directorio, la alta gerencia y los trabajadores en general obedece a los mandatos de sobriedad, humildad, apego a los preceptos morales y administración sana y no ostentosa de los recursos propios y de la Corporación.

2.4.1.2. Estructura organizativa Pdvsa División Costa Afuera



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

2.4.1.3. Estructura organizativa Departamento de Recursos Humanos



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos

2.4.1.4. Misión del Departamento de Recursos Humanos

De acuerdo con lo expuesto en el plan de inducción de los trabajadores (documento electrónico) de nuevo ingreso a la industria, la Misión de este departamento es la siguiente:

Captar, mantener, y desarrollar oportunamente el talento humano y asegurar un entorno laboral armónico, mediante la aplicación de las mejores practicas de gestión y desarrollo organizacional, con un equipo competente, motivado y comprometido con los lineamientos corporativos, las necesidades operacionales y el rol protagónico de la empresa en el ámbito social y ambiental, a fin de apoyar efectiva y eficientemente la continuidad operacional y administrativa de Exploración y Producción Costa Afuera.

2.4.1.5. Visión del Departamento de Recursos Humanos

De acuerdo con lo expuesto en el plan de inducción de los trabajadores (documento electrónico) de nuevo ingreso a la industria, la Visión de este departamento es la siguiente:

Ser una organización que brinde apoyo al resto de las organizaciones de la División en el manejo eficiente y oportuno de los procesos administrativos, que garantice los beneficios normativos, contractuales y legales de los trabajadores directos e indirectos, bajo la inspiración de la equidad y justicia social, como también ser órgano promotor de apoyo comunitario como un hecho trascendental para que la riqueza petrolera llegue al pueblo como principal accionista de la industria.

2.5.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Administración: *“Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados*

objetivos con eficiencia y eficacia” (Chiavenato, 2000:3).

Beneficios: *“Constituyen un complemento a la remuneración económica y son ofrecidos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, promoviendo su desarrollo integral” (Castillo Aponte, 1993: 243).*

Cargo: *“Es la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona (el ocupante), englobadas en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de una empresa”. (Chiavenato, 2002: 165).*

Departamento: *“Área, división, sucursal de una empresa sobre la cual un gerente tiene autoridad respecto al desempeño de actividades y al logro de objetivos específicos” (Koontz y Weirich, 2004:744).*

Descripción de cargos: *“Es un documento escrito que identifica, describe y define un cargo en términos de deberes, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones”. (Chiavenato, 2002: 183).*

Diseño Organizacional: *“Es la forma en que se constituye una organización con personas y grupos de personas, de modo que puedan realizar un propósito compartido” (Chiavenato, 2006: 121).*

Estructura Organizacional: *“Manera de dividir, organizar y coordinar las actividades de la organización”. (Chiavenato, 2002: 394).*

Especificación del Cargo: *“Explicación escrita de los conocimientos, habilidades, capacidades, rasgos y características necesarias para desempeñar de manera adecuada determinado cargo”. (Chiavenato, 2002: 187).*

Misión: *“Es la finalidad o motivo de creación de la organización, y a la que debe servir”. (Chiavenato, 2002: 248).*

Objetivo(s): *“Una meta caracterizada por un lapso comparativamente corto y logros específicos y medibles “(Stoner, 1994:199). // 2. “Son los propósitos de la empresa, que tomado en conjunto definen su propia rama de ser o existir” (Chiavenato, 2000:149).*

Organigrama: *“Forma en que se enlazan los departamentos a lo largo de las principales líneas de autoridad”. (Koontz y Wehrich, 2004: 328).*

Organizaciones: *“Son unidades sociales (o grupos humanos) construidas y reconstruidas intencionalmente para alcanzar objetivos específicos”. (Chiavenato, 2002: 46).*

Presupuesto: *“Exposición de planes y resultados esperados, expresados en términos numéricos: programa convertido en números” (Koontz y Wehrich, 2004: 784).*

Recursos humanos: *“Personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, en cualquier nivel jerárquico o tarea” (Chiavenato, 2000: 128).*

Servicios: *“Se definen como las actividades pagadas por la organización para brindar un apoyo de índole material o social a los trabajadores” (Arias Galicia, 2006: 684).*

Valores: *“Convicciones básicas de que un modo peculiar de conducirse o de estado final de la existencia es en lo personal, o socialmente, preferible que su modo opuesto o contrario de conducirse o de estado final de la existencia” (Robbins, 2004: 63)*

Visión: *“Es la imagen que la organización tiene respecto a si misma y de su futuro”. (Chiavenato, 2002: 254).*

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo, hace referencia al marco metodológico, el cual esta compuesto por el nivel de la investigación, el diseño de la investigación, la población, las fuentes de información, y las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y procesamiento de la información.

La investigación a través de la cual se obtuvo la información para la elaboración de la propuesta para la creación del Departamento de Servicios al Personal dentro de la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA División Costa Afuera se realizó utilizando el diseño, los procedimientos y los instrumentos que se detallan a continuación:

3.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un **diseño de campo con apoyo documental**, debido a que fue realizada, interpretada y analizada en un tiempo y espacio determinado, de esta manera fueron estudiados los beneficios que establece PDVSA al personal, la forma como están siendo administrados y atendidos en la División Costa Afuera.

En cuanto a la investigación de campo, Arias (2004: 28) señala 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”*. Ese mismo autor define la investigación documental como *“un proceso basado en la búsqueda, recuperación y análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o*

electrónicas” (p. 25)

Los parámetros utilizados en la elaboración de la propuesta, fueron tomados de la información y opiniones suministradas por parte de los trabajadores y de los supervisores de la División, pues resultó importante considerar la opinión del personal en este tipo de investigaciones, con el fin de ganar el compromiso y el apoyo a la realización de la propuesta.

Lo anteriormente señalado implica que se obtuvo información directa de los propios beneficiarios de los servicios, lo cual es característico de la investigación de campo; pero también se recurrió a la información procesada y organizada contenida en la Norma Interna de PDVSA, lo cual le agrega el carácter documental a la propuesta.

3.2.- NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que aportó la información necesaria para la elaboración de la mencionada propuesta para la creación del Departamento de Servicios al Personal fue de carácter **descriptivo**, pues se identificó y organizó los servicios y beneficios que ofrece la industria, así como también se señalaron los parámetros y estándares más apropiados para la creación de un departamento que se encargue de administrar dichos beneficios.

Para Arias (2004: 22), la investigación descriptiva *“consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”*

3.3.- UNIDAD DE ANÁLISIS Y POBLACIÓN

En este punto se siguieron los planteamientos de Hernández, Fernández y

Collado (2003). Se comenzó precisando la unidad de análisis, es decir las “*personas, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etcétera*” (p. 300) sobre los que se recolectó la información. En el presente estudio, la unidad de análisis es la función de servicios de personal de la División Costa Afuera de PDVSA.

Vistas así las cosas, se está frente a un estudio de casos, en el que la población está conformada por una sola unidad de análisis. En este punto debe hacerse la observación de que, a juicio de los autores mencionados, “*el estudio de caso no es una elección de método, sino del ‘objeto’ o la ‘muestra’ que se va a estudiar...una persona, una pareja, una familia, un objeto..., un sistema..., una organización..., una comunidad, un municipio, un departamento o estado, una nación, etcétera*” (p. 300-301).

Siguiendo a Stake (2000, citado por Hernández, Fernández y Collado, 2003: 332) el presente es un estudio de caso de carácter intrínseco pues el propósito “*no es construir una teoría, sino que el caso mismo resulte de interés*”, en la presente circunstancia debido a que permite proponer un diseño de una unidad para la administración de los beneficios socioeconómicos de los trabajadores de PDVSA Costa Afuera.

3.4.- FUENTES DE INFORMACIÓN

Los datos fueron obtenidos de fuentes primarias y fuentes secundarias.

Las **fuentes primarias** estuvieron conformadas por los empleados, supervisores y directivos, quienes suministraron información sobre los beneficios que ofrece la organización para los trabajadores de la División Costa Afuera y la forma como son administrados tales beneficios. Se recogió, además información que permitió elaborar un diseño una Unidad de Servicios al Personal para hacer más eficiente la administración de los beneficios. En tal sentido, se recogió

información que posibilitó elaborar la misión, la visión, los objetivos, la estructura organizativa, la infraestructura y el presupuesto de la citada unidad.

Las **fuentes secundarias** están representadas por los documentos que contienen información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación, como es el caso de la Norma Interna de PDVSA. Adicionalmente se incluyen los materiales bibliográficos, físicos y electrónicos, que aportaron información para la elaboración del diseño de la Unidad de Servicios al Personal, tales como la Intranet de la empresa y la Convención Colectiva.

3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de los datos suministrados por las fuentes primarias se recurrió a la **entrevista**, cara a cara, con los empleados actualmente encargados de atender la administración de los beneficios socioeconómicos. Igualmente se utilizó esta técnica para que supervisores y directivos certificaran que la información sobre los beneficios es veraz. Tanto a los empleados encargados de atender la administración de los beneficios como a los supervisores y directivos se les solicitó su opinión sobre las características que debería tener la Unidad de Servicios al Personal (en cuanto a su misión, visión, objetivos, estructura organizativa, infraestructura y recursos necesarios para su funcionamiento). Como instrumento se utilizó un **formulario** con preguntas abiertas y cerradas elaboradas y validadas para tal efecto.

Arias (ob cit: 71) señala que la entrevista es *“una técnica basada en un diálogo o conversación **cara a cara**, entre el entrevistador y el entrevistado de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información que requiere”*

Para las fuentes secundarias se empleó la técnica de la **revisión**

documental, y se levantó un registro de los beneficios otorgados a cada trabajador de acuerdo con su condición. Como instrumento se utilizaron **fichas** donde se asentó la información señalada. De igual forma se hizo para las fuentes secundarias utilizadas para la elaboración teórica de este trabajo.

3.6.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El proceso que condujo a la elaboración de la propuesta para la creación del departamento de servicios al personal Dentro de la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA División Costa Afuera, puede resumirse de la siguiente manera:

- Se realizó registro y descripción de los beneficios otorgados por la Industria al personal que labora en ella, a partir de la revisión exhaustiva de la norma corporativa interna de la empresa.
- Se realizó entrevista cara a cara con los funcionarios que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos, sobre la forma como son administrados los beneficios actualmente. Igualmente se solicitó información, debido a su experiencia en el manejo del asunto, sobre las características que debe tener la Unidad de Servicios al personal.
- Se realizó entrevista cara a cara con los supervisores y directivos de Recursos Humanos para que certificaran la validez de las informaciones recogidas en el punto anterior. También se solicitó información, en función de su experiencia, sobre las características que debe tener la Unidad de Servicios al Personal.
- Se revisó la estructura y el funcionamiento del departamento en otras Divisiones de PDVSA.
- Se elaboró la propuesta para la creación del Departamento de Servicios al Personal adscrito a la Gerencia de Recursos Humanos.

- Se sometió a consideración por parte de la Gerencia de Recursos Humanos la propuesta realizada.

La propuesta cuenta con el siguiente contenido:

- Misión.
- Visión.
- Objetivos.
- Estructura organizativa.
- Descripción de los Cargos.
- Recursos humanos, materiales y presupuestarios.
- Infraestructura.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN Y BASES DEL DISEÑO DE LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL

En este capítulo que se refleja, en primer término y de manera general, algunos de los principales beneficios que ofrece PDVSA a sus trabajadores y la forma como están siendo atendidos en la actualidad en la División Costa Afuera. Luego se reseñan los fundamentos del diseño que se presenta en el apéndice.

4.1.- MANEJO DE LOS BENEFICIOS

4.1.1. Beneficio para casos de fallecimiento de trabajadores y familiares de los mismos.

Este beneficio tiene como objetivo establecer las ayudas que suministra la Corporación en casos de fallecimiento de un trabajador o de algún miembro de su familia inmediata, inscrito en los registros de la empresa, que conviva con el trabajador y dependa económicamente de él. Dentro de las disposiciones generales se establece el pago por concepto de gastos de entierro del trabajador o de sus familiares transportación del cadáver dentro del territorio nacional y transportación de la familia del trabajador fallecido dentro del territorio nacional.

4.1.2. Plan integrado de vida accidentes personales y funerarios.

Este plan tiene como objetivo proporcionar una ayuda económica en caso de muerte o incapacidad permanente (parcial o total) del trabajador, jubilado o de sus respectivos cónyuges, como consecuencia de un accidente o enfermedad de cualquier tipo. Así mismo, pretende proveer una ayuda adicional para los gastos por servicios funerarios, a consecuencia de la muerte del trabajador o de alguno de

los familiares participantes. Dentro de las disposiciones generales se establece que este plan es de participación voluntaria, y podrán incorporarse al mismo los trabajadores a tiempo determinado o indeterminado de la empresa, jubilados y familiares directos de los mismos. Para el caso de los jubilados deben cumplir con el requisito de haber estado inscritos en este plan por lo menos cinco años antes de su jubilación.

4.1.3. Plan fondo de ahorro.

Este plan tiene como objetivo proveer a los trabajadores de PDVSA, de un método sistemático para ahorrar, en forma voluntaria, parte de sus salarios, y beneficiarse al mismo tiempo, de las contribuciones que haga PDVSA – a través de la Institución Fondo de Ahorros (IFA), en la forma y condiciones que se establecen en la normativa interna de la empresa, así como ofrecer una alternativa de ahorro a los trabajadores jubilados de PDVSA.

Este plan es de participación voluntaria y el trabajador inscrito autoriza por escrito el porcentaje de contribución que realizara mensualmente. La empresa, a través del IFA, realiza contribuciones mensualmente correspondientes al cien por ciento (100%) de lo aportado por cada uno de los trabajadores inscritos en este plan. El trabajador podrá retirar el 100% de sus haberes mensualmente mediante sistemas automatizados dispuestos para este fin.

4.1.4. Préstamo nuevo empleado.

Este plan tiene como objetivo brindar ayuda financiera al nuevo empleado para solventar necesidades que se originen con motivo de su empleo. Este plan es opcional y podrá ser solicitado por aquellos nuevos trabajadores de la empresa a tiempo indeterminado de acuerdo con el grupo salarial al cual pertenezcan. Este préstamo será entregado al trabajador cuando el mismo haya cumplido el primer mes de servicio en la empresa. El trabajador no cancelará intereses sobre el

préstamo. El trabajador ofrecerá en garantía del saldo del préstamo, en caso de terminación de servicios, todos los fondos pendientes por cobrar de la empresa, que le pudieran corresponder por cualquier concepto y se comprometerá a cancelar cualquier saldo no cubierto por estos fondos. En caso de fallecimiento, terminación de servicios por incapacidad total y permanente del trabajador, la empresa no cobrará el saldo del préstamo.

4.1.5 Ayuda especial y temporal para el pago de alquiler de vivienda.

Este plan tiene como objetivo proporcionar una ayuda temporal para pagar el alquiler de vivienda al trabajador que cumpla con los requisitos exigidos por la empresa y pueda solicitarlo. Dentro de las disposiciones generales se establece que tendrán derecho a este beneficio todos los trabajadores de la empresa que, como consecuencia de una asignación o transferencia, tengan que mudarse de su residencia habitual y alquilar una vivienda, así como los nuevos empleados que por consecuencia de su ingreso a la empresa, deban mudarse de su residencia habitual.

El personal elegible puede solicitar la ayuda dentro de los doce (12) meses siguientes a su fecha efectiva de transferencia, de empleo o de reincorporación. Este personal, puede usar el remanente no utilizado de la ayuda de alquiler como monto único, en calidad de préstamo, pagadero con años de servicio, sin límite de tiempo para solicitarlo, dentro del período que es elegible para recibir la referida ayuda de alquiler. Se otorgará la ayuda mensual a los trabajadores a partir de la fecha de alquiler de la vivienda y se podrá extender dicha ayuda hasta un máximo de seis meses.

4.1.6. Préstamos de emergencias.

Tiene por objeto otorgar préstamos de emergencia a los trabajadores de PDVSA y sus Filiales con motivo de situaciones en las cuales deba afrontar gastos

de origen catastrófico, extraordinario o imprevisto, dirigidos a cubrir contingencias de alto impacto y para las cuales no cuenta con el recurso patrimonial suficiente. Los préstamos de emergencia sólo podrán ser aprobados para los siguientes fines:

- ***Gastos médicos del trabajador o de su familia inmediata*** (cónyuge e hijos económicamente dependientes, menores de treinta (30) años, o padres), cuando dichos gastos son producidos por urgencias que se traducen en casos catastróficos, los cuales por su naturaleza no son cubiertos por los planes de salud de la empresa o entes externos.
- ***Reparación de la vivienda propiedad y residencia del trabajador y su familia***, en aquellos casos extremos que pongan en peligro la seguridad de sus habitantes y que obedezcan a motivos de índole catastrófica, de origen natural u otras causas no imputables al trabajador.
- ***Otras emergencias comprobadas***, de índole catastrófica, para cuya solución se hayan agotado los recursos económicos disponibles del trabajador y que de no concedérsele le produciría un grave impacto, no susceptible de resolver sin ayuda de terceros.

El monto aprobado dependerá de la capacidad de pago del trabajador afectado y se concederá a una tasa de interés del 12% anual y podrá ser cancelado en mensualidades y/o anualidades, en el menor plazo posible, el cual no excederá de treinta y seis (36) meses. Adicionalmente el trabajador deberá firmar un documento de reconocimiento de deuda comprometiendo el cincuenta por ciento (50%) de los haberes causados por el fondo de ahorros, fideicomiso, utilidades y/o bono vacacional para la total cancelación del préstamo concedido

Cabe destacar que cada uno de estos planes y beneficios, cuenta con especificaciones claramente definidas y condiciones que aplican para cada caso en la norma interna sobre planes y beneficios de la empresa.

Dentro de PDVSA EyP Costa Afuera, todos y cada uno de los beneficios antes mencionados está siendo atendido por una sola persona del departamento de Recursos Humanos, lo que trae retraso en el trámite y atención de las solicitudes de los trabajadores y jubilados, e insatisfacción de los mismos en cuanto a la rapidez con que le son gestionados sus requerimientos en materia de los planes y beneficios.

En virtud de lo antes mencionado, se hizo necesario formular una propuesta para la creación de un departamento de servicios al personal con el número adecuado de personal dentro de la gerencia de recursos humanos que se encarguen de cumplir a cabalidad con las solicitudes de cada uno de los trabajadores de PDVSA y de esta forma mejorar la atención a los requerimientos de los trabajadores y jubilados de la empresa.

4.2.- BASES PARA EL DISEÑO DE LA UNIDAD

En esta parte se van a dar a conocer las bases utilizadas para realizar el diseño de la unidad de Servicios al Personal.

En un principio y debido a la carencia, en la gerencia de Recursos Humanos, de personal dedicado exclusivamente a la atención a los trabajadores, tanto activos como jubilados, se decide realizar la propuesta para crear la Unidad de Servicios al Personal, adscrita a la citada gerencia. Para esto se inició con el proceso de recolección de información en otras divisiones de PDVSA, en las cuales opera una Unidad de Servicios al Personal de manera regular. Dicha información fue el punto de partida para crear la misión, visión y objetivos de la unidad que se propone crear, ya que éstos deben estar alineados a los de la Gerencia de Recursos Humanos como tal y con la misión, visión y objetivos de la División Costa Afuera.

Una vez realizada esta actividad, se tomó como punto de referencia la

estructura de la Gerencia de Recursos Humanos de la División Costa Afuera, para definir la posición o ubicación de la Unidad de Servicios al Personal en el organigrama de dicha gerencia.

Simultáneamente, se fue diseñando la estructura de la unidad, en función del número de trabajadores estimados en la división hasta el año 2012, de acuerdo con los planes y proyectos asignados para la misma. Se tomó en cuenta también los distintos tipos de programas y planes, así como los diferentes beneficiarios, a los fines de agrupar funciones, responsabilidades y actividades afines en los cargos cuya creación se propone.

Para la descripción de los cargos que conforman la unidad propuesta se recabó información sobre las actividades que se realizan, los beneficios que aplican, el personal que se atiende, entre otros, mediante entrevistas informales con los analistas de recursos humanos que atienden temporalmente las solicitudes de los demás empleados en cuanto a los planes y beneficios que ofrece la industria.

A partir del número de cargos propuestos se estimó el espacio físico que se requiere para el funcionamiento de la unidad. Todo esto se verá reflejado de manera más detallada en la propuesta de la unidad

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL DE PDVSA EyP COSTA AFUERA

A continuación se presenta de manera detallada la propuesta de la Unidad de Servicios al Personal, adscrita a la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA EyP Costa Afuera.

5.1.- MISIÓN

Atender oportunamente las necesidades en materia de planes y beneficios ofrecidos por PDVSA EyP Costa Afuera al personal activo, familiares y jubilados de la División, mediante la ejecución de los procesos inherentes a estos, asegurando la motivación e identificación de los trabajadores con la empresa.

5.2.- VISIÓN

Ser una unidad que apoye a la Gerencia de Recursos Humanos de la División en el manejo eficiente y oportuno de los beneficios que esta ofrece, brindando atención a los trabajadores para elevar la satisfacción de los mismos y su identificación con la organización.

5.3.- OBJETIVOS

Toda unidad o departamento dentro de una organización, debe tener objetivos claramente especificados, los cuales servirán de guía a los trabajadores del mismo para el cumplimiento de sus funciones. Se establecen como objetivos para la Unidad de Servicios al Personal los siguientes.

- Administrar los beneficios que ofrece PDVSA a sus trabajadores.
- Atender los requerimientos, quejas y reclamos planteados por los trabajadores, jubilados y familiares de la división en materia de planes y beneficios al personal.
- Brindar información y asesoría a los trabajadores acerca de los planes y beneficios que le ofrece PDVSA.
- Velar por el cumplimiento de los beneficios de acuerdo con los lineamientos establecidos en las normas internas de PDVSA.
- Inscribir al personal nuevo ingreso en los planes que ofrece la industria de acuerdo con lo que este requiera, cumpliendo con las condiciones de elegibilidad establecidas en la norma para cada plan.
- Informar a los trabajadores, familiares y jubilados de las modificaciones realizadas en las normas internas para el cumplimiento de los beneficios o de algún nuevo beneficio que se incluya en las mismas.
- Prestar apoyo a la Gerencia de Recursos Humanos y la División como tal en la ejecución del proceso de inducción para los trabajadores de nuevo ingreso.

5.4.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Cada departamento o gerencia de una empresa debe contar con una estructura organizativa que muestre claramente los cargos que la conforman, el número de trabajadores que esta requiere y las líneas de mando que conectan las diferentes posiciones, A continuación se presenta la estructura para la unidad propuesta.

5.4.1.- Organigrama de la unidad.

A continuación se muestra el organigrama propuesto para la Unidad de Servicios al Personal (Figura N° 1), la cual estará conformada por un líder de la unidad, dos supervisores, un asistente y cuatro analistas.

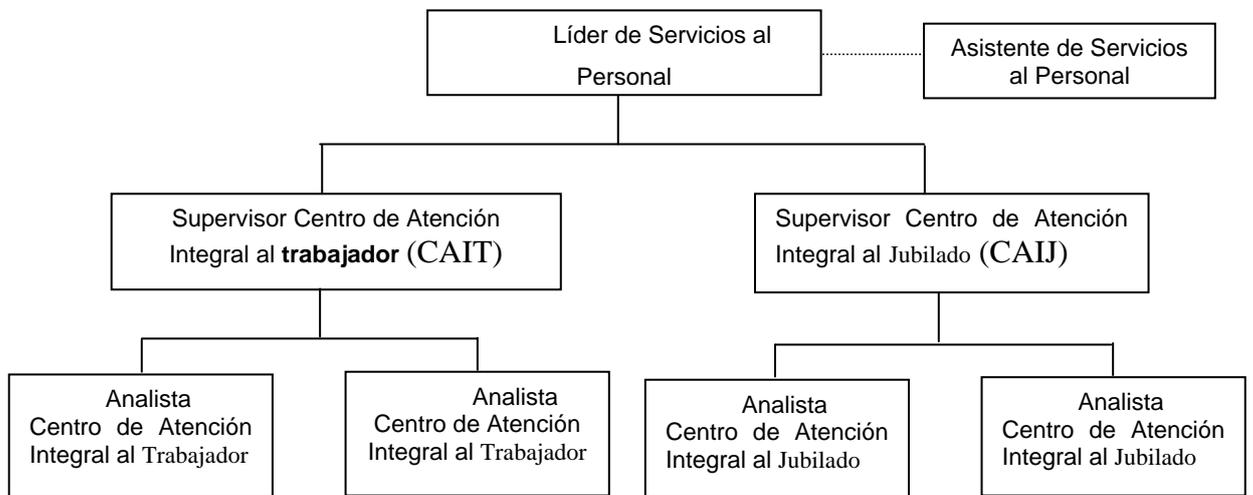


Figura N° 1: Organigrama de la Unidad de Servicios al Personal de PDVSA EyP Costa Afuera (Fuente: autora)

5.4.2.- Ubicación de la Unidad en el organigrama de la Gerencia de Recursos Humanos.

En este punto se muestra la ubicación de la Unidad de Servicios al Personal en la estructura organizativa de la Gerencia de Recursos Humanos, esta unidad depende linealmente de la gerencia y en el mismo nivel que la unidad de Servicios Organizacionales, Relaciones Laborales, la de Educación y Desarrollo, Planificación y Administración y la de Calidad de Vida.

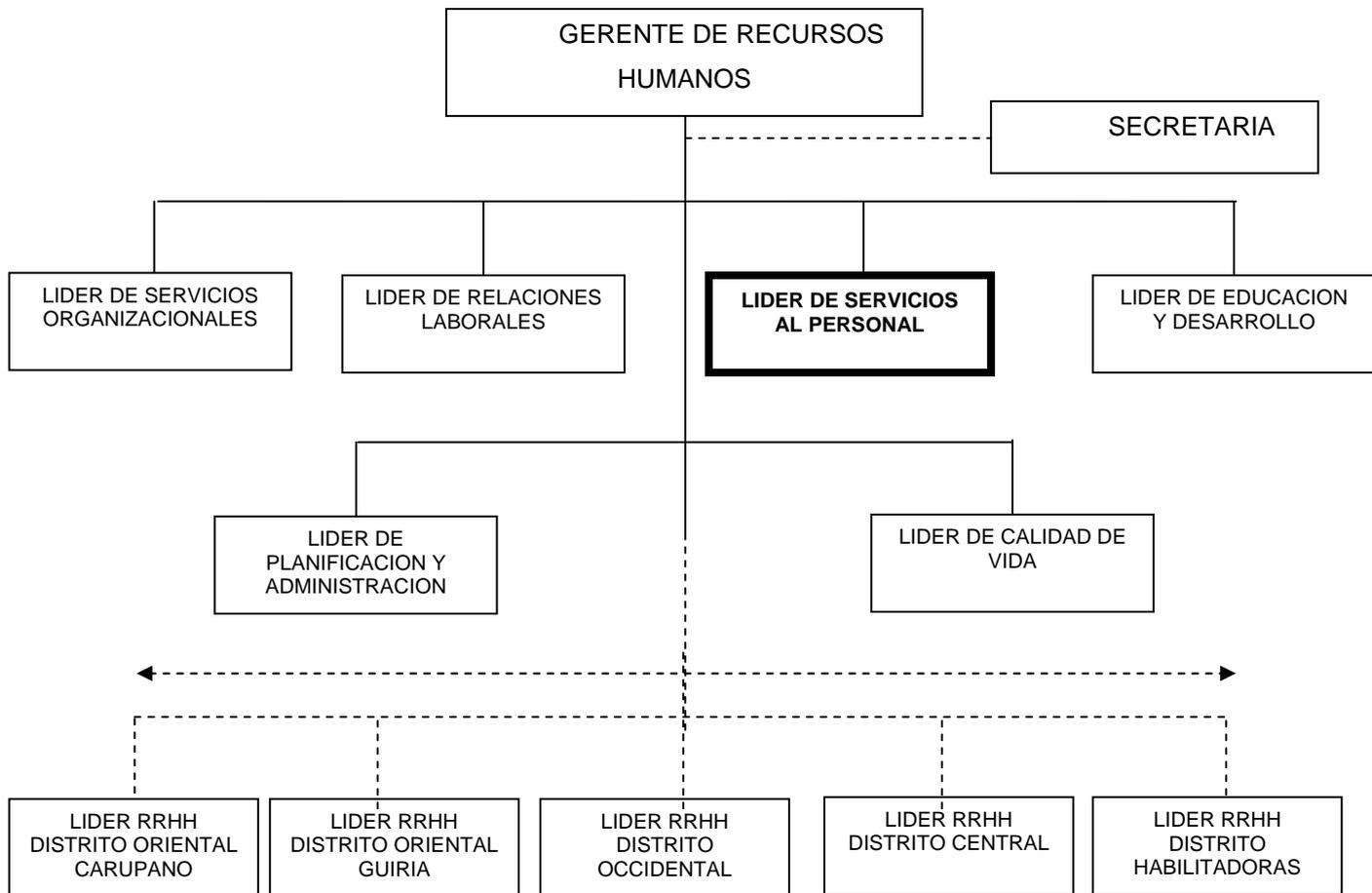


Figura N° 2: Ubicación de la Unidad de Servicios al Personal en la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA EyP Costa Afuera (Fuente: autora)

5.5.- DESCRIPCIONES Y ESPECIFICACIONES DE CARGOS.

	DESCRIPCION DE CARGOS	Recursos Humanos
I. DENOMINACION DEL CARGO: Líder de Servicios al Personal.		
II. UBICACIÓN DEL CARGO: Unidad de Servicios al Personal.		
III. OBJETIVO DEL CARGO: Guiar y controlar el cumplimiento y ejecución de las actividades de la unidad de servicios al personal, con el objeto de garantizar la satisfacción de los trabajadores (activos y jubilados) que recurren a este ente.		
IV. RELACIONES: a) Dependencia Lineal: depende linealmente del gerente de recursos humanos. b) Autoridad Lineal sobre: 1 Asistente, 2 Supervisores de Servicios al Personal.		
V. FUNCIONES DEL CARGO: a) Efectuar la evaluación, seguimiento y control de los procesos de atención a los trabajadores activos o jubilados de industria. b) Velar por la administración de los planes y beneficios ofrecidos por la empresa a sus trabajadores. c) Presentar informes periódicos, como medio de verificación de la gestión de la unidad de servicios al personal. d) Conocer cumplir y hacer cumplir las leyes, normas y disposiciones vigentes de la industria en relación a los planes y beneficios que esta ofrece a sus trabajadores. e) Participar en las reuniones internas de la Gerencia, de acuerdo a instrucciones del Gerente de Recursos Humanos. f) Coordinar el plan de inducción a presentar a los nuevos trabajadores de la industria. g) Realizar jornadas extraordinarias de atención a los trabajadores para la realización de modificaciones en los planes y beneficios en los que participan ofrecidos por la		

industria.

- h) Presentar ante la gerencia de recursos humanos el presupuesto anual que requiere la unidad para llevar a cabo la ejecución de sus actividades durante el siguiente año
- i) Informar oportunamente a los trabajadores sobre las modificaciones o mejoras realizadas en los planes y beneficios ofrecidos por la industria.
- j) Realizar otras actividades encomendadas y delegadas por el gerente de recursos humanos.

VI. REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO:

- a) **Formación Profesional:** Licenciado en Recursos Humanos, Relaciones Industriales, Trabajo Social o carrera afín.
- b) **Conocimientos Adicionales:** en administración de beneficios, seguro social, leyes y reglamentos de bienestar laboral.
- c) **Experiencia:** Mínimo cinco (5) años de experiencia supervisora y manejo de personal, además de tres (3) años de experiencia en la administración de planes y beneficios sociales.
- d) **Habilidades:** Alto nivel de efectividad en el desarrollo de sus funciones. Capacidad de interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización. Capacidad para planear y organizar adecuadamente sus actividades. Capacidad de liderazgo. Capacidad para resolver problemas. Autocontrol y motivación al logro de los resultados. Habilidad para el trabajo en equipo y la cooperación.

VII. CONDICIONES DE TRABAJO:

- a) **Ambiente de Trabajo:** el trabajo se desarrolla en ambiente de oficina.
- b) **Riesgos:** el desarrollo de las funciones correspondientes al cargo puede generar estrés laboral y patologías disergonómicas.
- c) **Esfuerzo:** la naturaleza del cargo exige esfuerzo mental y visual; se desarrolla generalmente sentado.

	DESCRIPCION DE CARGOS	Recursos Humanos
I. DENOMINACION DEL CARGO: Asistente de Servicios al Personal.		
II. UBICACIÓN DEL CARGO: Unidad de Servicios al Personal.		
III. OBJETIVO DEL CARGO: Asistir al líder de la unidad de servicios al personal en las actividades secretariales y administrativas de la unidad.		
IV .RELACIONES: a) Dependencia Lineal: depende linealmente del líder de servicios al personal. b) Autoridad Lineal sobre: no ejerce autoridad lineal.		
V. FUNCIONES DEL CARGO: a) Realizar labores de apoyo al personal de la unidad de servicios al personal. b) Coordinar logísticas para viajes de trabajo de los integrantes de la unidad de servicios al personal. c) Elaborar comunicaciones internas y externas por instrucción del líder de servicios al personal. d) Redactar correspondencia interna y externa de rutina para la firma del líder de la unidad. e) Elaborar informes de ejecución de actividades para el control del líder de la unidad. f) Organizar, manejar y custodiar el archivo de documentos de la gerencia. g) Atender a los trabajadores en general y los funcionarios de la industria. h) Organizar la agenda de entrevistas, reuniones y viajes del líder de la unidad. i) Recibir y realizar llamadas telefónicas relacionadas con el líder de la unidad- j) Administrar el material de oficina perteneciente a la unidad de servicios al		

personal.

- k) Realizar otros trabajos relacionados al cargo, que le sean asignados por el líder de la unidad.
- l) Asistir a los integrantes del equipo de servicios al personal en las actividades que esto soliciten (fotocopiar documentos, organizar reuniones, archivar expedientes, entre otros).

VI. REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO:

- a) **Formación Profesional:** Técnico en secretariado ejecutivo computarizado, bachiller con certificación en secretariado ejecutivo.
- b) **Conocimientos Adicionales:** Poseer conocimientos de programas de computación como Excel, Word y Power Point, archivo y Relaciones Humanas.
- c) **Experiencia:** Mínimo dos años en cargos similares.
- d) **Habilidades:** Capacidad para atender de manera inmediata los requerimientos de su supervisor. Capacidad de interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización. Capacidad para establecer buenas relaciones personales. Habilidad para el trabajo en equipo. Actitud de servicio. Capacidad para organizar adecuadamente sus actividades. Capacidad para resolver problemas.

VII. CONDICIONES DE TRABAJO:

- a) **Ambiente de Trabajo:** el trabajo se desarrolla en ambiente de oficina.
- b) **Riesgos:** el desarrollo de las funciones correspondientes al cargo puede generar estrés y patologías disergonómicas.
- c) **Esfuerzo:** la naturaleza del cargo exige de esfuerzo mental; se desarrolla generalmente en posición sentado/caminando.

	DESCRIPCION DE CARGOS	Recursos Humanos
I. DENOMINACION DEL CARGO: Supervisor Centro de Atención a los Trabajadores (CAIT).		
II. UBICACIÓN DEL CARGO: Unidad de Servicios al Personal.		
III. OBJETIVO DEL CARGO: Supervisar la ejecución de las actividades inherentes a los procesos del Centro de Atención Integral a los Trabajadores en pro del logro de los objetivos de la unidad de servicios al personal.		
IV. RELACIONES: a) Dependencia Lineal: depende linealmente del líder de servicios al personal. b) Autoridad Lineal sobre: Analistas CAIT.		
V.FUNCIONES DEL CARGO: a) Velar por el cumplimiento y tramitación de los requerimientos de los trabajadores activos en cuanto a los beneficios establecidos en la norma interna de PDVSA, tales como: pago de tarjeta de banda electrónica (Tea), pago de útiles escolares para los hijos de los trabajadores, pago de guarderías, ayuda por matrimonio, ayuda por nacimiento de hijo, ayuda por muerte de familiar, plan de vivienda, bono de aislamiento. b) Redactar informe de gestión mensual de actividades ejecutadas por el personal adscrito al Centro de Atención a los Trabajadores (CAIT). c) Asistir a las reuniones y jornadas de trabajo relacionadas a los planes y beneficios otorgados a los trabajadores de PDVSA. d) Manejar efectivamente los recursos humanos, materiales y financieros bajo su cargo. e) Realizar, revisar, renovar y proponer el plan de inducción para el personal de nuevo ingreso a la industria		

VI. REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO:

- a) **Formación Profesional:** Licenciado en Recursos Humanos, Relaciones Industriales, Trabajo Social o carrera afín.
- b) **Conocimientos Adicionales:** administración de beneficios, seguro social, leyes y reglamentos de bienestar laboral.
- c) **Experiencia:** Mínimo dos años de experiencia en la supervisión y manejo de personal más un año de experiencia en la administración de planes y beneficios sociales.
- d) **Habilidades:** Capacidad de interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización. Capacidad para la planeación y organización adecuada de sus actividades. Capacidad de liderazgo. Capacidad para resolver problemas. Autocontrol y motivación al logro de los resultados. Habilidad para el trabajo en equipo y la cooperación.

VII. CONDICIONES DE TRABAJO:

- a) **Ambiente de Trabajo:** el trabajo se desarrolla en ambiente de oficina.
- b) **Riesgos:** el desarrollo de las funciones correspondientes al cargo puede generar riesgos por estrés laboral y patologías disergonómicas.
- c) **Esfuerzo:** la naturaleza del cargo exige esfuerzo mental y visual; se desarrolla generalmente sentado.

	DESCRIPCION DE CARGOS	Recursos Humanos
I. DENOMINACION DEL CARGO: Supervisor Centro de Atención a los Jubilados (CAIJ).		
II. UBICACIÓN DEL CARGO: Unidad de Servicios al Personal.		
III. OBJETIVO DEL CARGO: Supervisar la ejecución de las actividades inherentes a los procesos del Centro de Atención Integral a los Jubilados en pro del logro de los objetivos de la unidad de servicios al personal.		
IV. RELACIONES: a) Dependencia Lineal: depende linealmente del líder de servicios al personal. b) Autoridad Lineal sobre: Analistas CAIJ.		
V. FUNCIONES DEL CARGO: a) Velar por el cumplimiento y tramitación de los requerimientos de los trabajadores jubilados en cuanto a los beneficios establecidos en la norma interna de la industria. b) Redactar informe de gestión mensual de actividades ejecutadas por el personal adscrito al Centro de Atención a los Jubilados (CAIJ). c) Asistir a las reuniones y jornadas de trabajo relacionadas a los planes y beneficios otorgados a los trabajadores jubilados de la industria. d) Manejar efectivamente los recursos Humanos, materiales y financieros bajo su cargo. e) Informar a los Trabajadores Jubilados de la Industria acerca de las modificaciones realizadas en la norma interna de planes y beneficios para el personal jubilado de la industria		
VI. REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO: a) Formación Profesional: Licenciado en Recursos Humanos, Relaciones Industriales,		

Trabajo Social o carrera afín.

- b) **Conocimientos Adicionales:** en administración de beneficios, seguro social, leyes y reglamentos de bienestar laboral.
- c) **Experiencia:** Mínimo dos años de experiencia en la supervisión y manejo de personal más un año de experiencia en la administración de planes y beneficios sociales.
- d) **Habilidades:** Capacidad de interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización. Capacidad para la planeación y organización adecuada de sus actividades. Capacidad de liderazgo. Capacidad para resolver problemas. Autocontrol y motivación al logro de los resultados. Habilidad para el trabajo en equipo y la cooperación

VII. CONDICIONES DE TRABAJO:

- a) **Ambiente de Trabajo:** el trabajo se desarrolla en ambiente de oficina.
- b) **Riesgos:** el desarrollo de las funciones correspondientes al cargo puede generar riesgos por estrés laboral y patologías disergonómicas
- c) **Esfuerzo:** la naturaleza del cargo exige esfuerzo mental y visual; se desarrolla generalmente sentado.

	DESCRIPCION DE CARGOS	Recursos Humanos
I. DENOMINACION DEL CARGO: Analista Centro de Atención Integral al Trabajador (CAIT).		
II. UBICACIÓN DEL CARGO: Unidad de Servicios al Personal.		
III. OBJETIVO DEL CARGO: Atender y procesar las demandas, quejas y reclamos de los trabajadores activos de la organización y sus familiares en materia de planes y beneficios al personal.		
IV. RELACIONES: a) Dependencia Lineal: depende linealmente del Supervisor CAIT. b) Autoridad Lineal sobre: no ejerce autoridad lineal sobre ningún cargo.		
V.FUNCIONES DEL CARGO: a) Tramitar oportunamente el pago de tarjeta de Banda Electrónica (Tea) a los trabajadores de la Industria. b) Tramitar oportunamente el pago de útiles escolares a los hijos de los trabajadores que tengan derecho a este beneficio. c) Tramitar oportunamente el pago de guarderías para los hijos de trabajadores de la industria. d) Tramitar el pago de prima por matrimonio a los trabajadores que tengan derecho a este beneficio- e) Tramitar el pago de prima por nacimiento de hijo a los trabajadores que corresponda este beneficio. f) Tramitar el pago de prima por muerte de familiar de los trabajadores de la industria. g) Tramitar y a tender oportunamente las solicitudes de ayuda para adquisición de		

Vivienda de los trabajadores de la industria.

- h) Tramitar oportunamente las solicitudes de vacaciones del personal de la industria.
- i) Expedir constancias de trabajo solicitadas por el personal.
- j) Asistir al personal de la industria para realizar retiros de Fideicomiso.
- k) Actualizar periódicamente los datos de los trabajadores en materia de beneficios y planes del mismo y de su dependiente.
- l) Tramitar los retiros respectivos al momento de la terminación de servicios de un trabajador.
- m) Realizar oportunamente la inscripción de los trabajadores en el plan de Fondo de Ahorro.
- n) Realizar la Inscripción respectiva en los Planes y Beneficios solicitados por el trabajador (Plan Nacional e Internacional de Salud, Plan integrado de Vida Accidentes Personales, Plan Funerario y Plan Odontológico).
- o) Tramitar el pago por gastos de reinstalación o mudanza producto de una asignación o transferencia, en los casos que corresponda.

VI.REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO:

- a) **Formación Profesional:** Licenciado en Recursos Humanos, Relaciones Industriales Trabajo Social o carrera afín.
- b) **Conocimientos Adicionales:** administración de beneficios, seguro social, leyes y reglamentos de bienestar laboral, manejo del sistema Sap.
- c) **Experiencia:** No requiere experiencia previa adicional a los conocimientos técnicos.
- d) **Habilidades:** Capacidad de interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización. Capacidad para la planeación y organización adecuada de sus actividades. Capacidad de liderazgo. Capacidad para resolver problemas. Autocontrol y motivación al logro de los resultados. Habilidad para el trabajo en equipo y la cooperación

VII.CONDICIONES DE TRABAJO:

- a) **Ambiente de Trabajo:** el trabajo se desarrolla en ambiente de oficina.
- b) **Riesgos:** el desarrollo de las funciones correspondientes al cargo puede generar riesgos por estrés laboral y patologías disergonómicas.
- c) **Esfuerzo:** la naturaleza del cargo exige esfuerzo mental y visual; se desarrolla generalmente sentado

	DESCRIPCION DE CARGOS	Recursos Humanos
I. DENOMINACION DEL CARGO: Analista Centro de Atención Integral al Jubilado (CAIJ).		
II. UBICACIÓN DEL CARGO: Unidad de Servicios al Personal.		
III. OBJETIVO DEL CARGO: Atender y procesar las demandas, quejas y reclamos de los trabajadores jubilados de la organización y de sus familiares en materia de planes y beneficios al personal.		
IV. RELACIONES: a) Dependencia Lineal: depende linealmente del Supervisor CAIJ. b) Autoridad Lineal sobre: no ejerce autoridad lineal sobre ningún cargo.		
V. FUNCIONES DEL CARGO: a) Tramitar oportunamente la inscripción del personal jubilado de la industria en los planes y beneficios correspondientes a los mismos. b) Tramitar oportunamente el pago de las pensiones a las que tengan derecho los trabajadores jubilados de la industria. c) Tramitar oportunamente el pago de bonos, prestaciones de antigüedad, entre otros, para el personal jubilado de la industria. d) Tramitar el pago de prima por muerte de familiar de los trabajadores de la industria. e) Atender e informar al personal jubilado de la industria acerca de los planes y beneficios que le otorga la empresa por años de servicios. f) Expedir constancias de jubilación solicitadas por el personal. g) Actualizar periódicamente los datos de los trabajadores jubilados de la industria.		

h) Tramitar los retiros respectivos al momento de la terminación de servicios de un trabajador

VI. REQUISITOS PARA OCUPAR EL CARGO:

- a) **Formación Profesional:** Licenciado en Recursos Humanos, Relaciones Industriales, Trabajo Social o carrera afín.
- b) **Conocimientos Adicionales:** en administración de beneficios, seguro social, leyes y reglamentos de bienestar laboral, manejo del sistema Sap.
- c) **Experiencia:** No requiere experiencia previa adicional a los conocimientos técnicos.
- d) **Habilidades:** Capacidad de interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización. Capacidad para la planeación y organización adecuada de sus actividades. Capacidad de liderazgo. Capacidad para resolver problemas. Autocontrol y motivación al logro de los resultados. Habilidad para el trabajo en equipo y la cooperación

VII. CONDICIONES DE TRABAJO:

- a) **Ambiente de Trabajo:** el trabajo se desarrolla en ambiente de oficina.
- b) **Riesgos:** el desarrollo de las funciones correspondientes al cargo puede generar riesgos por estrés laboral y patologías disergonómicas.
- c) **Esfuerzo:** Por la naturaleza del cargo éste exige esfuerzo mental y visual; se desarrolla generalmente en posición sentado

5.6.- RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y RESUPUESTARIOS

5.6.1.- Recursos Humanos:

El recurso humano es considerado el recurso más importante que existe dentro de las empresas, ya que son las personas quienes dan vida a las mismas y quienes llevan a cabo todos los procesos ya sean administrativos o productivos en pro de los objetivos planteados.

En el caso de la unidad de Servicios al Personal que se propone crear, se requiere el siguiente número de personas para ocupar los cargos propuestos:

- Un (1) Líder de Servicios al Personal
- Un (1) Asistente para la Unidad
- Dos (2) Supervisores
- Cuatro (4) Analistas.

5.6.2.- Recursos Materiales:

Para el desarrollo de las actividades inherentes a los cargos que conforman la unidad de servicios al personal propuesta, se requiere de los siguientes recursos materiales. Como dotación inicial, se requiere:

- Ocho (8) equipos de computación
- Una (1) impresora multifuncional conectada a la red interna de la unidad
- Una (1) impresora local conectada a la computadora del puesto secretarial
- Ocho (8) teléfonos interfiliales
- Un (1) video beam
- Cuatro (4) archivos

- Un (1) fax
- Ocho (8) escritorios
- Una mesa de ocho (8) puestos para reuniones
- Una (1) silla ejecutiva
- Siete (7) sillas secretariales
- Ocho (8) sillas para visitantes
- Ocho (8) sillas para reuniones
- Cuatro (4) archivos de cuatro gavetas
- Ocho (8) papeleras
- Diez (10) Cajas de papel tipo carta
- Cinco (5) cajas de papel tipo oficio
- Una (1) caja de sobres
- Una (1) caja de lápices
- Una (1) caja de bolígrafos
- Una (1) caja de cinta plástica
- Una (1) caja de clips
- Una (1) caja de pega en barra
- Una (1) caja de grapas
- Ocho (8) engrapadoras
- Una (1) caja de gomas para borrar
- Una (1) caja de correctores
- Ocho (8) tijeras
- Una (1) caja de carpetas de Manila
- Dos (2) cajas de carpetas de vinil.
- Tres (3) cajas de carpetas colgantes
- Una (1) caja de resaltadores
- Una (1) caja de marcadores.

Los recursos consumibles deberían ser repuestos periódicamente.

5.6.3.- Recursos Presupuestarios:

Toda organización debe contar con recursos presupuestarios anuales previos al inicio de sus actividades. Este presupuesto debe ir de lo más específico a lo más general, por ello cada una de las unidades que conformen un departamento dentro de la organización deben presentar al final de cada gestión anual el presupuesto requerido para el inicio de las actividades de un próximo año.

En el caso de la unidad de servicios al personal propuesta para la gerencia de Recursos Humanos de PDVSA Costa Afuera, al momento de realizar el presupuesto requerido para el desarrollo de sus actividades correspondiente para año siguiente se debe tomar en cuenta específicamente los siguientes aspectos; sueldos y salarios, bonos vacacionales, utilidades y vacaciones de los trabajadores adscritos a la unidad, material de oficina requerido, equipos requeridos, mobiliario requerido, entre otros.

5.7.- INFRAESTRUCTURA

Toda organización requiere de una infraestructura o espacio físico para llevar a cabo el desarrollo de sus actividades administrativas y operativas, en el caso de la unidad de servicios al personal se requiere de un espacio físico de aproximadamente setenta (70) metros cuadrados, dividido en ocho (8) puestos de trabajo y una mini sala de espera para el personal que va a realizar solicitudes a la Unidad de Servicios al Personal. Deberá así mismo, disponer de un espacio para las reuniones de coordinación de la unidad.

CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación y la propuesta para la creación de la Unidad de Servicios al Personal en la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA EyP Costa Afuera, se pueden presentar las siguientes conclusiones:

En cuanto a la situación actual:

- En la Gerencia de Recursos Humanos no existe una unidad formalmente establecida que se encargue de atender exclusivamente a los trabajadores de la división en materia de planes y beneficios.
- Las actividades relacionadas con los planes y beneficios ofrecidos por la empresa a su personal activo y jubilado, así como a su grupo familiar, no son ejecutados por personal con formación y experiencia previa en el área.
- Los procesos de inscripción en planes y beneficios, trámites y otorgamientos de los mismos son manejados de manera desordenada, no existe supervisión y control en cuanto a la administración de los planes y beneficios y las respuestas a las solicitudes normalmente tardan mucho tiempo, lo que ha venido generando quejas por parte de los beneficiarios.

En cuanto al diseño de la Unidad de Servicios al Personal:

- En atención a la situación descrita se procedió a elaborar una propuesta de Unidad de Servicios al Personal, adscrita a la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA EyP Costa Afuera, dedicada exclusivamente a la atención de los trabajadores activos y jubilados, así como de sus familiares, en lo que se refiere a los programas y planes de beneficios que la empresa les ofrece.
- Se estructuró la unidad propuesta de acuerdo con las condiciones de la

empresa, las necesidades de los beneficiarios y los tipos de programas y planes.

- La propuesta incluye: misión, visión, objetivos, organigrama de la unidad, ubicación en la estructura organizacional de la empresa, descripción de los cargos propuestos, recursos necesarios e infraestructura requerida.

RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones derivadas del presente trabajo, se ha elaborado un conjunto de recomendaciones complementarias a la propuesta de Unidad de Servicios al Personal de la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA EyP Costa Afuera.

- Realizar las gestiones necesarias, ante las instancias correspondientes, a los fines de dar aprobación formal a la propuesta presentada, de tal manera que se tomen las previsiones para su rápida y efectiva implementación.
- Una vez aprobada la propuesta, con los ajustes que surjan de la revisión por parte de las instancias superiores, garantizar la contratación y/o movimiento de personal apegados a las exigencias establecidas en las respectivas descripciones de cargo.
- Difundir la propuesta definitiva de creación de la Unidad de Servicios al Personal, entre los trabajadores familiares beneficiarios de los planes y programas que esta dependencia administrará.
- Para poner en marcha efectivamente la unidad, una vez sancionada, garantizar la infraestructura adecuada y el equipamiento y la dotación necesarios para su efectivo funcionamiento.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

Arias, F. (2004). **El Proyecto de la investigación**. (4ª ed). Caracas: Episteme.

Arias Galicia, F. (2006). **Administración de recursos humanos para el alto desempeño** (6ª ed). México: Trillas.

Castillo Aponte, J. (1993). **Administración de personal: un enfoque hacia la calidad humana**. Bogotá: ECOE.

Chiavenato, I. (2000). **Administración de recursos humanos** (5ta ed). Bogotá: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2004). **Gestión del talento humano**. Bogotá: MacGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2006). **Administración en los nuevos tiempos**. Bogotá: MacGraw-Hill.

Dessler, G. (1996). **Administración de personal**. (8ª ed). México: Pearson Pretince Hall.

Hodgetts, R. y Altman, S. (1981) **Comportamiento en las Organizaciones.**

México: McGraw-Hill

Jiménez, Y. y García J. (2006). **Análisis de los beneficios sociales no monetarios que ofrece al personal obrero la empresa Remavenca. Cumaná, Estado Sucre durante el período 2002-2005.** Trabajo de grado presentado ante la Universidad de Oriente para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. Carúpano. No Publicado.

Koontz, H. y Weihrich, H.(2004). **Administración: una perspectiva global** (12^a ed). Colombia: MacGraw-Hill.

Polanco, R. (1998). **Determinación de los Indicadores de Gestión en la administración de los beneficios legales y contractuales, específicamente en los sociales y socioeconómicos del personal de la empresa C.V.G Venalum.** Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente para optar al título de Tecnólogo en Administración Industrial. Puerto Ordaz. No Publicado.

Robbins, S. (2004). **Comportamiento organizacional** (10^a ed). México: Pearson

Rubio, L. (2000). **Actualización de los Registros de las Vacaciones en el Departamento de Beneficios, del Personal que labora en C.V.G**

Venalum C.A. Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente para optar al Título de Tecnólogo en Administración Industrial. Ciudad Guayana. No Publicado.

Villegas, J. (1997). **Administración de Personal** (2ª ed). Caracas: Los Heraldos Negros.

FUENTES ELECTRÓNICAS

Anca, M. (s/f). “Visión, Misión, Valores y compromiso con la organización”. Monografías. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos25/mision-vision-valores.shtml>
Consultada: Octubre 2007.

Aguilar, D. (s/f). “Teoría de la organización”. Monografías. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos36/teoria-organización/teoria-organización.shtml>. Consultada: Noviembre 2007.

Asesoría Técnica Profesional. “Administración de Recursos Humanos” Página Web. Disponible en <http://www.infopyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/index.html>
Consultada: Octubre 2007.

Asesoría Técnica Profesional. “Sistema de Administración de Recursos

Humanos”. Página Web. Disponible en
<http://www.infopyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/index.html>
Consultada: Octubre 2007.

Cabrera, E. (s/f). “Reclutamiento”. Monografías. Disponible en
<http://www.monografias.com/trabajos14/reclutamiento.shtml>. Consultada:
Noviembre 2007.

“Capítulo I Hacia la Gestión del Conocimiento”. Monografías. Disponible en
<http://www.monografias.com/trabajos25/mision-vision-valores.shtml>
Consultada: Octubre 2007.

Codina, A. (s/f). “Valores como herramientas gerenciales”. Degerencia.
Disponible en http://www.degerencia.com/articulo/los_valores_como_herramientas_gerenciales. Consultada: Octubre 2007.

Izcue & Consultores(2004). “¿Qué es el análisis y descripción de puestos de trabajo?”. Página Web. Disponible en
<http://www.navactiva.com/wed/es/arrhh/doc/articulos/2004/10/43605.php>.
Consultada: Octubre 2007.

López, E. (s/f). “Objetivos Organizacionales”. Monografías. Disponible en
<http://www.monografias.com/trabajos15/objetivos-organizacionales/>

objetivos-organizacionales.shtml. Consultada: Octubre 2007.

Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima, Página Web. Disponible en <http://www.pdvsa.com>. Consulta: Noviembre 2007

Pérez, M. (s/f). “Análisis y Diseño de puestos”. Monografías. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos7/andi/andi.shtml>
Consultada: Octubre 2007.

Portal de Recursos Humanos(10-05-2007). “Estrategia empresarial”. Gestipolis. Disponible en http://www.gestipolis.com/canales8/rrhh/losrecursoshumanos/estrategia_empresarial.htm. Consultada: Octubre 2007.

Rojas, M (s/f). “Recursos Humanos”. Wikipedia. Disponible en [es.wikipedia.org/wiki/Recursos Humanos](http://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_Humanos). Consultada: Octubre 2007.

Solorzano, Pedro. (s/f). “Los cinco componentes del control interno”. Degerencia. Disponible en http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno Consultada: Octubre 2007.

Zeledón, P. (s/f). “Análisis y descripción de cargos”. El Prisma. Disponible en

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/analisisydescripciondecargos/. Consultada: Noviembre 2007.

Zeledón, P. (s/f). “Administración de los recursos humanos”. Gestiópolis. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos3/docs/rh/admonrhpvz.htm>. Consulta: Noviembre 2007.

LEYES

Garay, J. (2000). Legislación Laboral Práctica, Ley del Trabajo. Ediciones Juan Garay

Garay, J. (2000) Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Ediciones Juan Garay.

OTROS

PDVSA (2007), Avances de la nueva PDVSA, Boletín N° 15, Año 2, Noviembre 2007, Caracas.

ANEXOS

CUESTIONARIO

1. ¿Es PDVSA Costa Afuera tu compañía ideal?

Si___ No___

2. ¿En que nivel te sientes identificado con la industria petrolera?

Bajo___ Medio___ Alto___

3. ¿Los planes y beneficios que ofrecen PDVSA Costa Afuera satisfacen sus necesidades?

Si___ No___

4. ¿Con qué frecuencia visitas la Gerencia de Recursos Humanos en búsqueda de atención relacionada a planes y beneficios?

Poca___ Frecuentemente___ Mucha___

5. ¿Te sientes satisfecho con la atención que recibes en la Gerencia de Recursos Humanos?

Si___ No___

6. ¿Cuándo requieres tramitar algún plan o beneficio a los que tienes derecho recibes atención inmediata por parte del personal de recursos humanos?

Si___ No___

7. ¿Consideras que la Gerencia de Recursos Humanos necesita una unidad que se encargue de atender a los trabajadores?

Si___ No___

8. ¿Al momento de tu ingreso a PDVSA Costa Afuera recibiste la inducción y la información relacionada a los planes y beneficios que ofrece la empresa a sus trabajadores?

Si___ No___

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL PARA PDVSA DIVISIÓN EYP COSTA AFUERA. CUMANÁ, AÑO 2008
---------------	--

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Silva A., Jessica del C.	CV	16.963.602
	LAC	
	e-mail	Ytiktilva@gmail.com
	e-mail	Ytik_tilva@hotmail.com

Palabras o frases claves:

Beneficios Sociales
Servicios
Personal

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (abstract):

Los beneficios sociales son facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. En el presente trabajo se realizó un diagnóstico que sirvió de base para la elaboración de una propuesta para la creación de la Unidad de Servicios al Personal en la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA División Costa Afuera. Para la realización del trabajo se utilizó un diseño de campo con apoyo documental y un nivel descriptivo. La información fue suministrada por los trabajadores y los analistas que atienden de manera temporal e informal el área de servicios al personal a través de entrevistas libres. Se utilizó así mismo el análisis documental para las fuentes bibliográficas. Los resultados obtenidos revelan deficiencias en la administración de los beneficios sociales algunos, pues no cuentan con una unidad dedicada a esas actividades. Se propuso la creación de la Unidad de Servicios al Personal para que atienda de manera exclusiva a los trabajadores activos y jubilados de la División, así como a sus familiares, en materia de beneficios sociales. La propuesta incluye el establecimiento de la misión, la visión y los objetivos de la unidad, su estructura y ubicación en el organigrama de la empresa, la descripción de los cargos, los recursos y la infraestructura necesaria para su funcionamiento.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-m	
<p style="text-align: center;">Romero Pernlete Daniel</p>	<p style="text-align: center;">R OL</p>	<p style="text-align: center;">A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/></p>
	<p style="text-align: center;">C VLAC</p>	<p style="text-align: center;">3.324.131</p>
	<p style="text-align: center;">e- mail</p>	<p style="text-align: center;">romeroyromeroconsultores@gmail.com</p>
	<p style="text-align: center;">e- mail</p>	
	<p style="text-align: center;">R OL</p>	<p style="text-align: center;">A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/></p>
	<p style="text-align: center;">C VLAC</p>	
	<p style="text-align: center;">e- mail</p>	
	<p style="text-align: center;">e- mail</p>	
	<p style="text-align: center;">R OL</p>	<p style="text-align: center;">A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/></p>
	<p style="text-align: center;">C VLAC</p>	
	<p style="text-align: center;">e- mail</p>	

	e-mail	
	R OL	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	C VLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2009	1	1
	1	2

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-SAJDC.doc	Application/Word

Alcance:

Espacial : **Regional** (Opcional)

Temporal: **Temporal** (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio: Recursos Humanos

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

UNIVERSIDAD DE ORIENTE

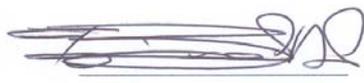
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de
Ascenso – 5/5

Derechos:

Yo, Jessica Silva autor de la presente tesis autorizo a la Universidad de Oriente para que publique mi trabajo de grado en su totalidad con fines investigación educativa, reservándome los derechos comerciales que esta en algún momento pudiese derivar.



Jessica Silva
AUTOR 1



Daniel Romero
TUTOR

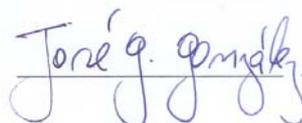


Lizbeth Fernández
JURADO 1



Luis Martínez
JURADO 2

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:



José G. González