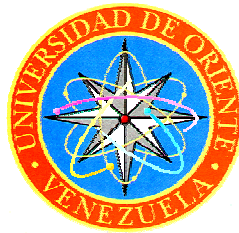


**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE LOS  
BENEFICIOS SOCIO – ECONÓMICOS DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DETERMINADOS EN LOS CONTRATOS  
COLECTIVOS DE LOS GREMIOS DE LA UDO – ANZOÁTEGUI.**

REALIZADO POR:

Br. Serrano B., Sorangel S.

C.I.: 14.633.519

Br. Avilé C., Luz Karina

C.I.: 17.359.553

Trabajo de Grado Presentado ante la Universidad de Oriente como Requisito

Parcial para Optar al Título de:

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Barcelona, Marzo de 2.009

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE LOS  
BENEFICIOS SOCIO – ECONÓMICOS DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DETERMINADOS EN LOS CONTRATOS  
COLECTIVOS DE LOS GREMIOS DE LA UDO – ANZOÁTEGUI.**

**TUTORES**

**Prof. Daysi Rodríguez**

**Prof. Linda Núñez**

**Prof. Lourdes Reyes**

Barcelona, Marzo de 2.009.

## **RESOLUCIÓN**

“De acuerdo con el artículo 44 del Reglamento de Trabajos de Grado, los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario”.

## DEDICATORIAS

A mi Madre, quien con gran esfuerzo me dió la oportunidad de estudiar y con su ayuda y dedicación me guió por el camino correcto de la vida para lograr una de mis grandes metas.

A mi amado esposo, que con sus conocimientos y su dedicación nos apoyo para la realización de este trabajo.

A mis hermanos, y sobrinos, quienes me apoyaron y confiaron en mí.

A mi compañera de Tesis Luz Karina Avilé Carmona por su confianza, por los lazos de hermandad, compañerismo, amistad, gestos y apoyo que me mostró en todo momento para la realización de este trabajo.

**Br. Sorangel S. Serrano Bello**

A mi Dios Todopoderoso el primero sobre todas las cosas que me guió siempre y me ayuda cuando más lo necesito, por ser el que me dio la fortaleza y la sabiduría de seguir y lograr mi objetivo de graduarme.

A mi madre Carmencita Carmona, quien siempre estuvo y esta ahí cuando la necesito, la que me aconseja, me regaña y me dio fuerzas para seguir a cumplir mi meta. A ti mi madre querida Gracias Te Amo.

A mi padre Luis Avilés, que a pesar de sus regaños se que se siente orgullo de que he logrado mi meta. A ti papi que a pesar de todas nuestras diferencias siempre has sido mi orgullo y mi ejemplo a seguir. Gracias Te Amo.

A mis hermanos mayores, Norman, Ginesca, Jhon Henry y Joalkis, que me ayudaron, me aconsejaron y siempre han estado ahí cuando los necesito. A mis otras hermanas, Karla, Elisabeth y Gabriela que de una u otra forma estuvieron ahí para apoyarme y ayudarme cuando las necesite, a través de sus bromas locuras e incurrencias. Gabi y Eli todo se puede en esta vida luchan por alcanzar sus metas yo se que ustedes pueden y siempre pueden contar conmigo para lo que sea. Siempre le doy gracias a mi Dios por haberme dado a los mejores hermanos del mundo. Gracias Gine por ser la mejor de las hermanas, gracias Jhon mi hermanito preferido, gracias Joa por tus locuras, gracias a todos los quiero y los amo mucho...

A mi novio José David Cruz Reaño "Christian", sin tu ayuda no hubiese realizado mis áreas y así lograr mi meta, gracias por apoyarme cuando necesite de ti para la realización de mi tesis y para que te sirva de ejemplo a seguir en lograr y alcanzar tu meta y por estar siempre a mi lado para hacerme reír con tus bromas y tus cuentos. Te Amo.

A mis sobrinos Meyvi, Ginelvi, Karelis, Norianny, Jhoe, Nelson, Geomar, Alfredo, Johelis, Diego, Nicolás, Franklin, Rodrigo y a los que vienen jajaja se las dedico a ustedes para que les sirva de ejemplo para un futuro lograr sus metas a conseguir, sin desmayar, con paciencia y seguridad sepan que todo se puede lograr en esta vida y no tener que doblegarse ante nada ni ante nadie pero todo a su debido tiempo. Los Amo a todos son la luz de mis ojos...

A mis primos, tíos, abuela y demás familiares que de una u otra manera colaboraron conmigo durante mis estudios, que me dieron valor y fuerzas para obtener este triunfo y compartieron junto a mí, y en especial a mis tíos padrinos Zoraida y Alys Guaiquirian. Gracias, nunca las palabras serán suficientes para todos los quiero mucho...

A mi compañera de tesis Sorangel Serrano y a su esposo Richard Estaba, sin la ayuda y la colaboración de ustedes en la elaboración de la tesis, gracias a sus conocimientos y dedicación no hubiese logrado mi meta y tú meta Sorangel ¡Nos Graduamos Colega! Gracias...

A mis compañeras – amigas: Marianna, Raifre, Karina, Doris, Olivia a todas Gracias por ayudarme, apoyarme, aconsejarme a seguir en lograr mi objetivo las quiero mucho...

**Br. Luz Karina Avilé Carmona**

## RECONOCIMIENTOS

A Dios.

A la Universidad de Oriente y especialmente al Departamento de Contaduría Pública, por la formación académica y profesional en sus aulas de clases.

A mi asesora académica Prof. Daysi Rodríguez, por su amistad, ayuda y apoyo, que contribuyeron al exitoso desarrollo de este trabajo de grado.

A la empresa BANESCO S.A., agencia Plaza Mayor Express, y especialmente a la Gerente Maricruz Anato, al Subgerente Xavier Sulentic y al Supervisor José Manuel Serrano, por facilitarme la valiosa oportunidad de desarrollar este trabajo de grado.

Al Ing. Richard Estaba, por su colaboración, tiempo y conocimiento que me brindo en el transcurso de este trabajo de grado.

A los profesores Diógenes Suárez y Darwin Bravo, por su amistad y apoyo.

A los pastores Edgar Bastardo y su esposa Irma de Bastardo, por su orientación y confianza en todo momento.

A mis compañeros y amigos de la universidad: Lilibeth, Liliana, Jesús, Rosangele, Luz Karina. A mis compañeros de trabajo: Anayeska, Glesmiry, Manuel García, Elsida, José, María Gabriela, Reina, Freddy, Yonathan, José Gregorio, Carlos, Isner, Yosibel, Simón, Salvador, y a todos aquellos compañeros que me brindaron su amistad, apoyo y confianza en mi vida estudiantil.

Finalmente, a todas aquellas personas que creyeron y confiaron en mí para lograr esta meta.

**Br. Sorangel S. Serrano Bello**



Gracias a Dios que me dio vida, salud y fortaleza para ser posible la culminación de este trabajo de grado y la colaboración y aportes de personas que dedicaron parte de su valioso tiempo y a quien quiero hacer llegar mis más sinceros agradecimientos, por haber contribuido en la realización de este trabajo.

A la Universidad Oriente, Núcleo Anzoátegui, nuestra Alma Mater, que me dio la oportunidad de pertenecer y de obtener los conocimientos necesarios para lograr mí objetivo y de ingresar y egresar de tan importante Escuela como la Escuela de Ciencias Administrativas (ECA).

Mi Tutor Metodológico Magíster Daysi Rodríguez por su asesoramiento y colaboración en el mismo y a todos nuestros profesores: Linda Núñez, Lourdes Reyes, Celina Inojosa, Lismaris Mirabal, Dulgeizma Martínez, Enma Uranga, Nelson Hernández, Angello Torrealba, por aportarme sus valiosos conocimientos y por su colaboración en el logro de esta meta.

**Br. Luz Karina Avilé Carmona**

## ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN .....	iii
DEDICATORIAS .....	iv
RECONOCIMIENTOS .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	x
LISTA DE CUADROS O TABLAS.....	xv
LISTA DE FIGURAS .....	xvi
RESUMEN.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	19
Planteamiento del Problema.....	21
Objetivos.....	25
Objetivo general .....	25
Objetivos específicos .....	25
Delimitaciones del Estudio.....	27
Importancia .....	27
Justificación .....	28
Metodología .....	28
Descripción de los capítulos .....	29
Capítulo I – Marco Teórico.....	29
Capítulo II. Agencias Encargadas de las Políticas Públicas Educativas .....	29
Capítulo III: Marco Legal .....	29
Capítulo IV: Contexto Estadístico.....	30
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	30
Referencias Bibliográficas .....	170
CAPÍTULO I.....	31
MARCO TEÓRICO .....	31

1.1	Antecedentes del estudio de la satisfacción laboral .....	31
1.1.1	Teorías sobre la satisfacción laboral .....	34
1.1.2	Satisfacción laboral .....	42
1.1.3	Autoestima .....	43
1.1.4	Trabajo en equipo .....	44
1.1.5	Capacitación del trabajador.....	44
1.1.6	Causas de la satisfacción laboral .....	45
1.2	Historia de los sindicatos.....	47
1.2.1	Etimología de los sindicatos .....	47
1.3	Historia de la Universidad de Oriente .....	49
1.3.1	Estructura y funcionamiento .....	50
1.3.2	Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui.....	52
1.3.3	Carreras .....	53
1.4	Lineamientos generalizados de los gremios dentro de la Universidad de Oriente.....	53
1.5	Referencias conceptuales .....	57
1.6	Referencias Bibliográficas .....	63
CAPÍTULO II .....		64
AGENCIAS ENCARGADAS DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EDUCATIVAS.....		64
2.1	Introducción .....	64
2.2	Coordinación administrativa .....	64
2.2.1	Visión de la coordinación .....	65
2.2.2	Objetivos de la coordinación .....	65
2.2.3	Funciones de la coordinación.....	66
2.2.4	Estructura organizativa.....	67
2.3	Delegación de personal.....	68
2.3.1	Funciones.....	68
2.4	Políticas públicas.....	69
2.5	Políticas administrativas .....	70

2.5.1	Tipos de políticas .....	71
2.6	Los gremios .....	75
2.6.1	Alcance de los gremios .....	75
2.6.2	Funciones de los gremios.....	76
2.6.3	Beneficios socio-económicos contemplados en los contratos colectivos de los gremios .....	76
2.6.4	Análisis de las políticas administrativas de los gremios de la UDO- Anzoátegui .....	92
2.7	Referencias Bibliográficas .....	94
CAPÍTULO III .....		96
MARCO LEGAL .....		96
3.1	Introducción .....	96
3.2	Constitución Bolivariana de Venezuela .....	96
3.2.1	De la Función Pública .....	99
3.3	Calidad laboral del personal administrativo basado en los contratos colectivos de los gremios (ASEUDO, SINTRAUDO, ASPUDO)	100
3.3.1	Estabilidad .....	101
3.3.2	Remuneración .....	101
3.3.3	Formación del personal .....	105
3.4	Ley Orgánica del Trabajo .....	109
3.4.1	De la Estabilidad en el Trabajo.....	109
3.4.2	De la Remuneración.....	110
3.4.3	De las Condiciones de Trabajo .....	113
3.4.4	De la Organización Sindical .....	113
3.4.5	De la Convención Colectiva de Trabajo .....	116
3.4.6	Ley de Universidades.....	117
3.5	Análisis de las leyes y decretos que rigen al funcionario público	129

3.6	Referencias Bibliográficas .....	132
CAPÍTULO IV.....		133
CONTEXTO CUANTITATIVO: ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....		133
4.1	Introducción .....	133
4.2	Variables estadística .....	133
4.2.1	Definición de variable .....	133
4.2.2	Variables .....	134
4.2.3	Clasificación de variables .....	134
4.2.4	Escalas de medición .....	136
4.2.5	Instrumentos de medición .....	137
4.2.6	La observación .....	138
4.2.7	La encuesta.....	140
4.2.8	La entrevista.....	151
4.3	Definición de las variables de estudio según contratos colectivos	152
4.3.1	Estabilidad .....	152
4.3.2	Sueldos y salarios .....	152
4.3.3	Sueldo tabulador del cargo.....	152
4.3.4	Sueldo básico.....	153
4.3.5	Sueldo integral .....	153
4.3.6	Sueldo normal .....	153
4.3.7	Sueldo mínimo .....	154
4.3.8	Adiestramiento de personal.....	154
4.4	Análisis estadístico de los indicadores .....	154
4.5	Discusión de estudios arbitrados.....	159
4.5.1	Comparación de los Resultados Obtenidos con un Estudio Arbitrado	159
4.5.2	Comparación de los Resultados Obtenidos con un Estudio Arbitrado Nacional .....	160

4.5.3	Comparación de los Resultados Obtenidos con un Estudio Arbitrado Internacional.....	164
4.6	Referencias Bibliográficas .....	166
CAPÍTULO V.....		167
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		167
5.1	Conclusiones.....	167
5.2	Recomendaciones.....	168
ANEXOS		171
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO.....		173

## LISTA DE CUADROS O TABLAS

Tabla N° 1. Resumen del procesamiento de los casos .....	154
Tabla N° 2.1. Antigüedad * Adiestramiento .....	155
Tabla N° 3.2. Antigüedad * Oportunidad en el pago .....	155
Tabla N° 4.3. Antigüedad * Estabilidad.....	156
Tabla N° 5. Resumen del procesamiento de los casos .....	157
Tabla N° 6.1. Años de estudio * Adiestramiento.....	157
Tabla N° 7.2. Años de estudio * Oportunidad en el pago .....	158
Tabla N° 8.3. Años de estudio * Estabilidad .....	159

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la Coordinación Administrativa /Fuente: www.anz.udo.edu.ve.....	67
Figura 2. Esquema de Políticas Públicas .....	69
Figura 3. Esquema de Acción de Políticas Públicas.....	70



## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se analizaron las políticas administrativas de los beneficios socio – económicos del personal administrativo determinados en los contrato colectivos de los gremios de la UDO – Anzoátegui, enfocado en la influencia de condiciones contextuales y del escenario laboral sobre distintos aspectos socioeconómicos del personal administrativo, Se logró inferir que la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, permitirá alcanzar la satisfacción laboral y el mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo. Con respecto a esto se planteó el objetivo general: Analizar las políticas administrativas orientadas en los beneficios socio – económicos del personal administrativo de la UDO – Anzoátegui enfocado en los lineamientos establecidos por los gremios dentro de la institución. La investigación que se desarrollo, es de carácter documental y de campo, en virtud de que se busca interpretar la situación actual del cumplimiento de las políticas administrativas aplicadas al personal administrativo de la Universidad de Oriente Edo. Anzoátegui. A partir de cuestionarios se indagó las actitudes del trabajador del personal administrativo, en cuanto a: oportunidad de pago, estabilidad laboral, adiestramiento, desarrollo en la organización, ambiente laboral, y demás actividades que desarrolla en el entorno laboral. El espacio de investigación se centró en el estudio de la satisfacción laboral del personal administrativo, en la cual dicho personal constituye un elemento valioso en dicha organización. De ahí, que se valoró la importancia de aproximar el conocimiento de las diferentes manifestaciones de la satisfacción laboral. La medición de éste, arrojó que la mayor insatisfacción se encontró en la oportunidad de pago con un 11% y esto se corrobora en la tabla 3.2. Se puede decir, en general, que el personal cuenta con satisfacción laboral, ya

que las necesidades se encontraron satisfechas como son: la estabilidad laboral, adiestramiento y oportunidad de pago. El aporte de esta investigación consistió en aproximar el análisis de la satisfacción laboral del personal administrativo de la UDO-Anzoátegui, como una problemática organizacional, que muchas veces ha sido dejada de lado y al mismo tiempo, considerar la posibilidad de valorarla como un elemento esencial, a fin de contribuir al perfeccionamiento y progreso de la Universidad de Oriente.

**Palabras Claves:** Satisfacción Laboral, Gremios, Convenios Colectivos, Personal Administrativo.

## INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios en la Universidad de Oriente, hacen vida laboral personal docente, administrativo y obrero. Este personal de una u otra forma pertenecen a gremios que los agrupan por separados, los cuales a su vez son los responsables de velar por las necesidades y lograr las mejoras en el ámbito laboral.

En el ámbito laboral nace la variable satisfacción laboral, la cual tiene gran importancia en el campo del trabajo, debido a que sus efectos pueden ser caracterizados como un medio de establecer justicia, el bienestar social del individuo y por ende el desarrollo de la institución y a su entorno en general.

El presente trabajo esta totalmente enfocado al personal administrativo de la UDO – Anzoátegui, y se debe tener en cuenta que el empleado reconoce que en su proceso de crecimiento influyen una amplia gama de necesidades para su confort laboral. Éstas dependen tanto de la individualidad de la persona como del sistema de necesidades sociales. Por ende, las necesidades están relacionadas con todas las actividades personales y pocas veces son idénticas.

Las necesidades tienen carácter básicamente cualitativo y debido a esto se plantean la lucha por una mejor calidad de vida. Se puede inferir entonces que la satisfacción requiere de valores que caracterizan a una sociedad. Por ejemplo, la organización del trabajo: si esta necesidad es adecuadamente satisfecha, la persona contará con las condiciones necesarias para su desarrollo integral, y a su vez el desarrollo integral podrá

tener como consecuencia un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida. Por el contrario, si las respuestas son insatisfactorias, sobrevendrán carencias, frustraciones, etc., que derivarán en problemas de insatisfacción y desmejoramiento de la calidad de vida.

Indiscutiblemente, existen necesidades dentro de muchos aspectos en la vida laboral del personal administrativo. Estas necesidades y la oportunidad de plantear soluciones da origen al presente trabajo de investigación, el cual tiene como objetivo efectuar un estudio de la satisfacción laboral del personal administrativo de la UDO – Anzoátegui, basados en las condiciones de calidad de vida en el trabajo y del análisis de los efectos laborales – sociales de dicho personal. El presente estudio se realizará mediante el uso de indicadores que permitirán explicar el significado de la satisfacción o insatisfacción del desempeño laboral en el cumplimiento de sus distintas funciones.

## **Planteamiento del Problema**

La Universidad de Oriente (UDO), Alma Mater del oriente del país, es cuna del conocimiento, investigación y academia en cada uno de los 5 núcleos y extensiones que lo conforman.

Toda institución, organización o empresa cuenta con 3 grandes grupos laborales: el personal directivo (responsables de las políticas en general), el personal administrativo y el personal obrero; y la UDO-Anzoátegui no escapa de la organización gremial de estos grupos.

La concepción de este trabajo nace de las necesidades en las facetas de trabajo presentadas por el personal administrativo de la UDO-Anzoátegui, los cuales se encuentran agrupados en tres gremios: ASPUDO (Sindicato "Asociación de Profesionales Administrativos de la Universidad de Oriente"), ASEUDO (Asociación de Empleados de la Universidad de Oriente) y SINTRAUDO (Sindicato de Trabajadores Administrativos de la Universidad de Oriente). Estas agrupaciones hacen vida activa en el núcleo y son las responsables y garantes del fiel cumplimiento de las políticas administrativas, especialmente aquellas dirigidas a los beneficios socio – económicos actuales y contractuales de sus agremiados.

Actualmente, el personal administrativo presenta posiciones y acciones frente a la satisfacción de sus condiciones laborales dentro de la institución: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo y políticas de la Universidad. Estas condiciones inciden directamente sobre la acción del personal administrativo, limitándola y generando tensiones de carácter negativo en su práctica cotidiana. Igualmente, situaciones como las carencias e insuficiencias de recursos

materiales, los locales de trabajo inadecuados, la actual inseguridad y esporádicas violencias en la institución universitaria, restringen los resultados que se consiguen con sus actividades cotidianas.

De acuerdo a lo expuesto, podemos inferir que la satisfacción de las necesidades mencionadas de los trabajadores, permitirá alcanzar la satisfacción laboral y el mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo. A través de los convenios colectivos los gremios han propuesto diversas sistematizaciones de los factores que pueden afectar la satisfacción laboral del personal administrativo.

En investigaciones previas realizadas a nivel de artículos periodísticos publicados, y a pesar de la situación laboral de los empleados administrativos:

*(Álvarez, 2008). “La Universidad de Oriente honrando la dedicación, entrega e identificación institucional de sus empleados, firmó un Convenio Colectivo que beneficiará al personal administrativo Técnico, Universitario con título y de Apoyo, en cada uno de los cinco Núcleos y el Rectorado. La Rectora Milena Bravo de Romero fue la encargada de firmar junto a los representantes de los Sindicatos dicho acuerdo.*

*Los gremios incluidos son: ASEUDO; SINTRAUDO y SITRAUDO. ASPUDO no está incluido por tener su propio convenio, así lo informó el Director de Personal de la UDO Néstor Matthey, quien junto a la Consultora Jurídica Nelly Mata y el Coordinador del Vicerrectorado Administrativo Eleazar Monseratt, acompañaron a la Rectora Milena Bravo en el acto de firma del convenio, el pasado 3 de marzo del año 2008.*

*Los beneficios que fueron aumentados en un importante porcentaje, fueron HCM (hospitalización); ayudas para útiles escolares y juguetes; nacimiento de hijos, fallecimiento de familiares, entre otros. “La Rectora en su mensaje luego de rubricar el Convenio Colectivo recalcó que es un logro merecido para los empleados quienes son una parte fundamental para el buen funcionamiento de la Universidad. Con esta firma ganamos todos”. [1]*

Por otro lado, Buccé (2008) señaló que “el pasado año se contemplaron programaciones en cursos de adiestramiento y mejoramiento profesional en los diferentes Núcleos de la Universidad de Oriente y Anzoátegui se encontró presente.

*La Coordinación General de Administración, planificó en el 2008 ciclos de programas con miras a capacitar y adiestrar al personal administrativo que se desempeña en funciones de cargos estratégicos, para que estén a la vanguardia en torno a las exigencias del entorno.*

*La Prof. Giuseppina Di Gregorio, Coordinadora Administrativa en Anzoátegui aseguró que el curso sobre “Presupuesto por Proyecto Aplicado a Técnicas Venezolanas,” culminó con éxito luego de 40 horas académicas impartidas a un grupo de 25 profesionales. Algunos de los cursos impartidos fueron: Adquisición de Contratación, Plan Operativo Anual y Evaluación de Presupuesto”. [2]*

La Universidad y sus autoridades deben preservar los saberes y los conocimientos fundamentales y transversales, en todos los escalafones y rangos laborales. También debe jugar un papel de diálogo y de intercambio entre los distintos gremios bajo cualquier circunstancia problemática que afecte directa o indirectamente a su personal. Dada las condiciones actuales

del personal administrativo, su problemática, su descontento, su inconformidad, su falta de confianza, es un reto encontrar la respuesta a una pregunta que sigue estando vigente: ¿Cómo luchar, cómo encontrar soluciones eficaces para que las políticas administrativas del personal administrativo de la UDO Anzoátegui se orienten para alcanzar los beneficios socio – económicos del personal basados en los lineamientos establecidos por los gremios que hacen vida en la institución?

Debido a lo expuesto anteriormente, en esta investigación se plantea el análisis de las políticas administrativas en cuanto a los beneficios socio – económicos, relacionados con políticas de adiestramiento, oportunidad de pago, estabilidad laboral y condiciones de trabajo, entre otras, del personal administrativo de la UDO-Anzoátegui según los lineamientos establecidos por los gremios que los agrupan.



## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar las políticas administrativas orientadas en los beneficios socio – económicos del personal administrativo de la UDO-Anzoátegui enfocado en los lineamientos establecidos por los gremios dentro de la institución.

### **Objetivos específicos**

- Conocer los beneficios socio - económicos que le brindan al personal administrativo establecidos en los contratos colectivos de los gremios de la UDO-Anzoátegui.
- Estudiar las políticas administrativas determinadas en los gremios en la UDO-Anzoátegui.
- Analizar las leyes que rigen al empleado público con respecto a los beneficios socio - económicos.
- Especificar la calidad laboral del personal administrativo basados en los contratos colectivos de los gremios.
- Analizar algunos indicadores que permitirán la evaluación de la satisfacción laboral del personal administrativo.
- Explicar si el personal administrativo cuenta con estabilidad laboral dentro de la UDO-Anzoátegui.

- Verificar si el pago de los empleado es oportuno basado según lo establecido en las políticas administrativas de los gremios.

### **Delimitaciones del Estudio**

El presente estudio se hace en las instalaciones de la Universidad de Oriente del Núcleo Anzoátegui, ubicado en la Avenida Argimiro Gabaldon, Barcelona estado Anzoátegui. Se realizó tomando en cuenta los Contratos Colectivos de los Gremios ASEUDO, ASPUDO y SINTRAUDO, que integran al personal administrativo de la Universidad de Oriente a partir desde el 2006 hasta 2009 y la información arrojada por las encuestas realizadas en Enero de 2009.

### **Importancia**

Las políticas administrativas generadas por los gremios representan el logro y desarrollo de lineamientos estratégicos encaminados a lograr la mejor satisfacción laboral de sus agremiados mediante una buena planeación, así como la dirección y control del proceso administrativo que ellos desempeñan.

Por lo tanto, esta investigación contribuirá a mejorar el estudio en cuanto a las políticas administrativas del personal administrativo de la UDO. Constituyendo de esta manera un estímulo hacia la búsqueda de soluciones de los problemas para alcanzar la calidad de vida deseada para el actual y futuro tiempo, fortaleciendo así la satisfacción laboral.

## **Justificación**

La investigación a desarrollar parte de la necesidad presentada por el personal administrativo frente a la satisfacción laboral contemplada en los estatutos de las políticas administrativas de los gremios que los agrupa.

La Universidad de Oriente cuenta con el personal administrativo necesario y calificado para apoyar adecuadamente la docencia, investigación, vinculación social y gestión; su talento y capacidades están orientados a mejorar el desempeño de la Institución en el cumplimiento de sus propósitos. En tal sentido, se hace necesario conocer, estudiar y analizar sus necesidades y carencias con el fin de mejorar al máximo su calidad de vida laboral.

Finalmente, lograr una calidad de vida laboral buena, generará un clima de confianza y respeto mutuo en el que el individuo tenderá a aumentar sus contribuciones y elevar sus oportunidades de éxito.

## **Metodología**

La investigación que se desarrollará en el presente trabajo, es de carácter documental y de campo, en virtud de que se busca interpretar la situación actual del cumplimiento de las políticas administrativas aplicadas al personal administrativo de la Universidad de Oriente Edo. Anzoátegui.

Según, Zorrilla (1993 citado en Grajales, 2000), *“La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.). La de campo o investigación directa es la que se*

*efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio. La investigación mixta es aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo”. [3]*

El diseño que se aplicará en la investigación es de campo porque se llevará a cabo en la Universidad de Oriente del Estado Anzoátegui donde se recolectarán los datos de la investigación de forma directa.

Según, Malavé & Martínez (2008, 01 de Junio). *“El diseño de campo es una proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, organización, tratamiento, análisis y presentación de datos e información, recabados por el científico mediante la utilización de una estrategia de recolección directa. Los datos así recolectados se denominan primarios, por cuanto son obtenidos de primera mano, producto de la investigación en ejecución son originales”.* [4]

## **Descripción de los capítulos**

### Capítulo I – Marco Teórico

En este capítulo se tratara temas relacionados con la satisfacción Laboral, breves reseñas de los gremios y de la Universidad de Oriente del Edo. Anzoátegui, lineamientos que siguen los gremios y la definición de diferentes términos relacionados con la investigación.

### Capítulo II. Agencias Encargadas de las Políticas Públicas Educativas

En este capítulo se trato de una introducción junto con breves reseñas de las agencias encargadas de las políticas públicas de la Universidad de Oriente y temas relacionados con las políticas públicas también se realizara entrevistas la cual darán un análisis de los resultados.

### Capítulo III: Marco Legal

En este capítulo se describe secuencialmente cuales son las leyes, reglamentos y resoluciones que especifican al funcionario público para la realización de un análisis general de las mismas.

#### Capítulo IV: Contexto Estadístico

En este capítulo del trabajo aplicaremos un modelo adecuado para hacer un análisis basado en la información recopilada a través de diferentes variables aplicadas en la investigación con la finalidad de ofrecer resultados objetivos y confiables durante el periodo de estudio.

#### Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se recogerá conclusiones, con fundamento en la investigación practicada y se expondrán las apreciaciones personales y los comentarios en torno a los resultados del trabajo.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes del estudio de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral está basada en actitudes, por lo tanto genera una acción afectiva y a su vez el trabajador la proyecta hacia su puesto de trabajo y como producto de su experiencia en la organización. Por lo expuesto creemos que el origen de la satisfacción laboral depende tanto:

- Del desempeño del individuo en su puesto, específicamente de las oportunidades de la autoexpresión en el trabajo.
- De las alternativas que estén abiertas para él.
- Del nivel de producción del mismo.
- De las condiciones mismas del trabajo, así como de su propia personalidad y ajuste emocional.
- De las influencias del ambiente social donde se desenvuelve.

(Frank y Lilian Gilbreth en 1912). Los estudios sobre la satisfacción laboral se remontan a partir de 1911, cuando Frederick Winston Taylor en su tratado Principios de la Administración Científica del Trabajo, especificaba que un trabajador que recibe las mejores posibilidades de utilidades con el menor esfuerzo y fatiga, puede estar satisfecho y ser a la vez más productivo. Lo cual fue continuado por sus alumnos.

Luego (Elton Mayo en 1923). Considera el problema de la satisfacción laboral basado en las pausas de descanso, incentivos en la producción y mejoramiento de las condiciones físicas del ambiente laboral. Pero los trabajadores reaccionan de manera mecánica y regresan nuevamente al

estudio de las actitudes logrando como consecuencia, la importancia de los grupos informales y las prácticas de supervisión en el área laboral y, algo más importante, aún, fue el estudio de las relaciones interpersonales que se desarrollan en el empleo.

Hoppock a mediados de (1935). Comienza estudios sobre la satisfacción laboral afirmando que la misma, es una relevante actitud generalizada en un individuo, sugiriendo a la vez algunos factores que pueden afectar esa satisfacción, entre las cuales están: la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión. Además, sostiene que tiene relación con el sistema emocional del individuo en cuanto a que quienes son inestables emocionalmente pueden tener dificultades considerablemente mayores para ajustarse a su trabajo y por lo tanto puede sentirse insatisfecho en él.

Maslow, (1943). Propuso la teoría de las necesidades motivacionales en donde exponía que las necesidades inferiores deberían ser satisfechas en primera instancia para luego proceder a la satisfacción de las superiores, debido a que el hombre se mantiene en un estado de necesidad continuo. Podemos resumir que en lo referente a satisfacción en el trabajo, ésta viene definida en la medida en que los puestos de trabajo pueden realmente satisfacer esas necesidades y establecer las jerarquías ya mencionadas.

Shaffer (1953). Propuso la hipótesis que la satisfacción general variará directamente con el grado en que se satisfagan realmente las necesidades de un individuo en su puesto de trabajo. Luego Orse, en el mismo año, propone que la satisfacción laboral depende fundamentalmente de lo que un individuo desea de su trabajo y lo que realmente obtiene, es decir es una



combinación del nivel de aspiraciones o tensiones y la cantidad de beneficios que obtienes del trabajo.

Tanto la posición de Shaffer y Morse, parecen poner de manifiesto que la satisfacción laboral no depende en nada de la producción, sino de la medida en la cual se satisfacen sus necesidades.

McGregor (1960). Presenta dos cuadros de relación laboral muy cercano al elemento motivacional formando una especie de filosofía de la naturaleza humana o una panorámica de las actitudes del hombre ante el trabajo.

Vroom (1964). Realizó estudios llegando a la conclusión que la motivación es producto de tres factores: una recompensa, la estimulación y los medios para lograrlo.

Herzberg (1966). Establece los estudios en la clara diferenciación entre las fuentes de satisfacción extrínseca del trabajo e intrínseca del trabajo, haciendo un notable énfasis en el campo de la satisfacción laboral. Es decir, que no son los mismos motivadores para rendir bien en el trabajo porque es determinante en sí mismo y la del rendimiento deficiente en el trabajo que está referido al contexto del trabajo; es decir, en las personas y los otros elementos que conforman el ambiente laboral.

William Ouchi En la década de los ochenta. Definió los círculos de control de calidad en Japón como un método a fin de obtener alta calidad, una productividad más elevada y un mejor estado de ánimo en los empleados. Generalmente los círculos de calidad están formados por pequeños grupos de empleados, provenientes de la misma área de la

empresa u organización, que se reúnen regularmente en horas de trabajo con carácter voluntario con el propósito de identificar los problemas, analizarlos y llegar a una solución.

### **1.1.1 Teorías sobre la satisfacción laboral**

En un contexto de organización, debemos disponer de información sobre las necesidades que sienten las personas o las metas que persiguen a fin de proporcionar los tipos de recompensas que consideren atractivos y al tratar el tema de la motivación en dicho contexto tiene como función mejorar la interpretación sobre los contenidos y procesos en la medida en que se aplican en conductas afines al trabajo como la elección, mantenimiento y rendimiento en el puesto de trabajo.

La satisfacción laboral ha sido estudiada a través de una diversidad de teorías de la motivación, las cuales exponen entre otros aspectos: las características del entorno o personales y las formas de comportamiento que sirven para vigorizar, activar o motivar al individuo.

De acuerdo a Edward Lawler III explica que relación entre la motivación y la satisfacción laboral es que la primera produce a la segunda debido a que la motivación es la relación entre desempeño y recompensas y la satisfacción laboral se refiere a los sentimientos de la gente hacia las recompensas que recibe.

Para caracterizar la motivación, deben considerarse dos tipos de ideas diferentes:

1. Centrarse en las características del entorno o personales que sirven para identificar las clases de variables de contenido que vigorizan, activan o motivan al individuo.
2. Enfocarse en los mecanismos que enlazan las variables de contenido con las acciones específicas que puede llevar a cabo el individuo.

El significado de la motivación es totalmente diferente para cada individuo ya que varían de una a otra persona, lo cual produce diferentes formas de comportamiento que están netamente ligados a sus valores sociales y a su capacidad para obtener los objetivos deseados y todo este conjunto variará de acuerdo con el tiempo.

Podemos deducir que tanto la motivación como la satisfacción laboral dependen de la satisfacción de las necesidades, ya que las mismas producen, desde el punto de vista laboral, en primera instancia un individuo más motivado y por lo tanto un incremento en la satisfacción laboral, según lo explica Keith Davis como:

*“Una representación más precisa es que un alto desempeño contribuye a una gran satisfacción en el empleo, la secuencia es que un mejor desempeño por lo general produce mayores recompensas económicas, sociológicas y psicológicas”, Por lo tanto si el individuo considera que el conjunto de recompensas son equitativas y justas, se lograrán altos niveles de motivación y de satisfacción.”*

La motivación es la respuesta a un valor pero tan sólo en la medida en que el valor es percibido por el sujeto de manera correcta es decir en forma real y no potencial, la misma está constituida por todos aquellos factores

capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, por otra parte toda conducta que observamos a nuestro alrededor está dirigido por el anhelo de satisfacer nuestras necesidades y la del ambiente circundante.

Robbins, especifica que la motivación es un proceso de conocimientos y contenidos y la conceptúa como:

*“El deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.”*

El ciclo motivacional es el proceso a través del cual la motivación, produce la tensión o necesidad y a su vez trata de obtener la satisfacción de dicha necesidad. Dicho proceso ocurre de la manera siguiente: el individuo se encuentra psicológicamente estable o en equilibrio hasta que aparece un estímulo o necesidad insatisfecha produciendo una situación de tensión, la cual provoca un comportamiento del individuo con el objeto de eliminar esa tensión mediante la satisfacción de la misma logrando nuevamente la situación de equilibrio, en el caso que no sea satisfecha, por la existencia de algún obstáculo o barrera aparece la frustración, continuando con la situación de tensión, pudiendo establecer una transferencia o compensación. Se entiende por transferencia o compensación, la satisfacción de otra necesidad complementaria o sustitutiva a fin de no caer en un estado de frustración.

A lo largo de los años se han propuesto muchas teorías sobre la motivación y por ende de la satisfacción de las necesidades, que permiten estudiar la satisfacción laboral, especialmente relevantes para motivar a la gente en las situaciones laborales, entre las que podemos mencionar:

#### 1.1.1.1 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow

Maslow presentó una teoría de la motivación según la cual las necesidades humanas están organizadas y dispuestas en cinco (5) niveles que se aplican a todos los individuos, Dichos niveles están jerarquizados según su importancia e influencia. Esta jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide. En la base de la pirámide están las necesidades más baja (necesidades fisiológicas) y en la cima las más elevadas (necesidades de autorrealización). Su teoría se fundamenta en que el hombre se encuentra en un eterno estado de necesidad, de donde el individuo satisface las necesidades básicas y luego las superiores, por lo tanto siempre están en un estado de necesidad permanente. Basándonos en lo anteriormente expuesto, deducimos que una necesidad insatisfecha es productora de una motivación de la conducta cuyo fin es satisfacer la necesidad y así lograr el equilibrio del individuo.

- ✓ **Necesidades Fisiológicas:** son las necesidades de alimentación, de sueño y reposo, de abrigo, el deseo sexual, etc., que se requieren para mantener el cuerpo en un estado de equilibrio. Están relacionadas con la supervivencia del individuo y la preservación de la especie.
  
- ✓ **Necesidades de Seguridad:** son las necesidades de seguridad o de estabilidad, la búsqueda de protección contra la amenaza o

privacidad. Esta necesidad tiene gran importancia en el comportamiento humano, toda vez que el empleado está siempre en relación de dependencia con la empresa, en lo que a acciones administrativas arbitrarias o decisiones incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en el empleado.

- ✓ **Necesidades Sociales:** entre las cuales están las necesidades de asociación, participación, de aceptación, de afecto y amor. Cuando estas necesidades no son suficientemente satisfechas, el individuo se vuelve resistente, antagónico y hostil con relación a las personas que le rodean. La frustración de las necesidades de amor y de afecto conduce a la falta de adaptación social y a la soledad; las necesidades de dar y recibir afecto son importantes fuerzas motivadoras del comportamiento humano.
  
- ✓ **Necesidades de Estima:** Están relacionadas como el individuo se ve y se evalúa. Involucran la autopercepción, autoconfianza, la necesidad de aprobación social, de respeto, de status, de prestigio y de consideración. Implican también el deseo de fuerza y de adecuación, de confianza frente al mundo, independencia y autonomía. La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de valor, prestigio, capacidad y utilidad y su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, dependencia y desamparo.
  
- ✓ **Necesidades de Autorrealización:** son las necesidades humanas más elevadas y que están en la cumbre de la jerarquía, son las necesidades de realizar su propio potencial y de autodesarrollarse continuamente. Esta tendencia generalmente se expresa a través del impulso de la persona de ser cada vez más y de tender a ser todo lo

que puede ser. El hecho que las necesidades humanas haya sido analizado y categorizado, no significa que contamos con una explicación completa del comportamiento humano. Al analizar la motivación de un individuo nos damos cuenta que ésta es multimotivacional por consiguiente varias necesidades demandan satisfacciones concurrentes. Además algunas de las necesidades de un individuo no se encuentran en su conocimiento consciente; por lo tanto las necesidades inconscientes existen junto con las necesidades manifiestas.

#### **1.1.1.2 Teoría de los dos factores de Herzberg**

En ella, Herzberg formuló que existen factores que actúan en el comportamiento humano hacia el trabajo con la finalidad de producir condiciones satisfactorias en el ambiente laboral y de obviar aquellas de carácter insatisfactoria, lo cual expresa en la forma siguiente:

- a) Factores Higiénicos o Extrínsecos:** Se localizan en el ambiente que rodea a las personas e incluye las condiciones donde desempeñan su trabajo. Estos factores higiénicos, por ser administrados y decididas por la empresa, están fuera de control de las personas. Los principales factores de este tipo son: el sueldo, los beneficios sociales, la supervisión y/o dirección de los supervisores, las condiciones físicas y ambientales del trabajo, las relaciones entre la empresa y los individuos que en ella trabajan. Son factores de contorno que circundan al individuo, que requieren ser satisfechas a fin de lograr una motivación positiva y así progresar a altos niveles de condición física y desempeño.

**b) Factores Motivacionales o Intrínsecos:** Están bajo el control del individuo, pues están relacionados con aquello que él hace y desempeña. Los factores Intrínsecos involucran los sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento humano, es mucho más profundo y estable. Esta teoría afirma que la satisfacción en el cargo es función del contenido del cargo que la persona desempeña: son los factores motivacionales o satisfactores. Por otro lado la insatisfacción en el cargo es función del contexto, del ambiente de trabajo, del sueldo y del contorno en general que rodea al cargo: son los factores higiénicos o insatisfactores.

Se deduce de la teoría de Herzberg que cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados. Por el contrario, cuando los factores extrínsecos son pésimos provocan la insatisfacción de los empleados.

Para incentivar la motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento del cargo o de tareas que consiste en la sustitución de tareas simples por otras más complejas. Este enriquecimiento de tareas puede hacerse verticalmente (agregando tareas más complejas a las más simples u horizontalmente agregar tareas diferentes pero en el mismo nivel de complejidad). Por otra parte, la satisfacción laboral parece afectar en gran medida a los resultados en el mismo, rotación de personal, relaciones interpersonales en el puesto de trabajo y salud mental y se comprobó que la satisfacción laboral era alta cuando las personas accedían a su primer trabajo; posteriormente esta satisfacción se va reduciendo hasta



aproximadamente los 30 años, a partir del cual comienza a incrementarse hasta el fin de su carrera.

### **1.1.1.3 Teoría de las expectativas desarrollado por Victor H. Vroom**

Esta teoría ha sido mejorada por Porter Lawler. La teoría de Vroom (1964), está basada en las expectativas que los empleados tienen en el área laboral, así como el contexto y la manera en que se satisfacen estas expectativas, por lo tanto se logrará un incremento en los niveles de satisfacción laboral, sólo si se cumplen con las expectativas de los empleados.

Para Vroom, el nivel de productividad individual depende de tres factores básicos que actúan dentro de la persona:

- ✓ Los objetivos individuales, la fuerza del deseo de alcanzar los objetivos.
- ✓ La relación existente entre productividad y el alcance de los objetivos individuales.
- ✓ La capacidad de la persona para influir su propio nivel de productividad.
- ✓ Podemos observar en la teoría de las expectativas de Vroom, lo siguiente:
- ✓ Que la motivación de un individuo y su esfuerzo podrán influenciarlo a notar que sus acciones podrán alterar su nivel de desempeño.

- ✓ Que su relación con el rendimiento o los resultados globales de la organización no han sido todavía establecida sino que los dirigentes eficaces de las organizaciones exponen que toman sus decisiones y por otra parte les permite una gran flexibilidad de actuación desde el modelo autoritario al modelo participativo.

Según esta teoría, estos tres factores determinan la motivación del individuo en un determinado momento. Este modelo se basa en la hipótesis de que la motivación sea un proceso que canaliza las elecciones entre los comportamientos. Cada individuo tiene preferencias por determinados resultados finales, a los que denomina Valencias. Una Valencia positiva indica el deseo de alcanzar determinado resultado final, mientras que una valencia negativa, implica el deseo de evadir cierto resultado final.

### **1.1.2 Satisfacción laboral**

Con respecto a la satisfacción laboral Davis y Newstrom, (1991:203), Plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

La organización es un sistema cooperativo que requiere conocer de manera fehaciente sobre la eficacia de sus integrantes a través de algunos

indicadores tales como: motivación, características de la organización, comunicación y satisfacción laboral, los cuales permiten lograr una mayor vinculación con el objeto de tomar las decisiones correctas sobre la prevención o solución de las diversas problemáticas que puedan presentar los trabajadores.

La satisfacción laboral ha sido estudiada por parte de investigadores con el objeto de mejorar los resultados laborales, debido que mediante la misma facilitaría la consecución y los objetivos de los trabajadores, lo cual produce satisfacción y cuando no se produce el logro previsto se presenta la insatisfacción.

### **1.1.3 Autoestima**

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa u organización, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

#### **1.1.4 Trabajo en equipo**

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores pueden mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

#### **1.1.5 Capacitación del trabajador**

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

Según Nash, (1989:229), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se

dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

### **1.1.6 Causas de la satisfacción laboral**

Podemos deducir que la Satisfacción Laboral surgirá o dependerá de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando la conducta del trabajador, hasta el extremo que este se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando.

Numerosos investigadores han demostrado que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción. Así Vollner demostró que el ambiente organizacional subyacente en las condiciones de trabajo de los investigadores científicos tiene efecto sobre su satisfacción y productividad. Éstos están más satisfechos cuando trabajan en un ambiente no estructurado, cooperativo y en el que sus papeles están definidos sin ambigüedad. En consecuencia, la satisfacción en el trabajo varía frecuentemente según la percepción que tenga el individuo del clima organizacional. Las principales dimensiones del clima implicadas en esta relación son las siguientes:

- ✓ Las características de las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización.
- ✓ La cohesión del grupo de trabajo.
- ✓ El grado de implicación en la tarea.
- ✓ El apoyo dado al trabajador por parte de la dirección.

La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción de la vida. La naturaleza del medio fuera del trabajo influye en los sentimientos que se tienen en el empleo. En el mismo sentido, debido a que el trabajo es una parte importante de la vida, la satisfacción en éste influye en la satisfacción general de la vida. El resultado es que existe un efecto de derrama que se produce en ambas direcciones entre la satisfacción en el empleo y en la vida. Por lo tanto, los gerentes podrían tener que vigilar no solamente el empleo y el medio ambiente laboral inmediato, sino también las actitudes de sus empleados hacia otros aspectos de la vida.

Cinco modelos predominantes de satisfacción laboral especifican sus causas:

- ✓ Cumplimiento de necesidades: estos modelos proponen que la satisfacción laboral está determinada por el grado hasta el que las características de un trabajo permite al individuo cumplir sus necesidades.
- ✓ Discrepancias: estos modelos proponen que la satisfacción laboral es el resultado de las expectativas encontradas. Las expectativas cumplidas representan la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un trabajo, como un buen sueldo y oportunidades de ascenso, y lo que realmente recibe.
- ✓ Consecución de valores resulta de percepción de que un trabajo permite el cumplimiento de los valores del trabajo importantes para el individuo. En general, las investigaciones respaldan de manera consistente la predicción de que el cumplimiento de los valores está relacionado positivamente con la satisfacción laboral.

- ✓ Equidad en este modelo, la satisfacción laboral es una función de lo justamente que se trata a un individuo en el trabajo. La satisfacción resulta de la percepción de uno mismo de que los resultados del trabajo en comparación con los resultados de otro.
- ✓ Componentes genéticos/rasgos: está basado en la creencia de que la satisfacción laboral es en parte una función de los rasgos personales y de los factores genéticos. [1]

## **1.2 Historia de los sindicatos**

Cuando dio comienzo la revolución industrial estaba prohibido que se realizaran asociaciones de los trabajadores y se calificó como delito penal. Esto se dio de los años 1776 al 1810. Pese a esto existían los sindicatos. Después de este tiempo en varios países se dio la llamada etapa de tolerancia en donde se admitían agrupaciones de los trabajadores sin que estos influyeran en las leyes dictadas por el estado. La época de tolerancia fue sucedida por el derecho sindical esto fue a finales el siglo XIX.

EL primer país que reconoció el derecho a la coalición en 1824 fue Inglaterra el cual otorgaba la legalidad a estos grupos.

### **1.2.1 Etimología de los sindicatos**

El origen de la palabra viene de la antigua Grecia. El de la idea viene de mucho más acá. Συνηκου (sindicó) es un término que empleaban los griegos para denominar al que defiende a alguien en un juicio; protector. En

Atenas en particular se llamó síndicos a una comisión de cinco oradores públicos encargados de defender las leyes antiguas contra las innovaciones.

Y ya más adelante, se utilizó la palabra síndico con valor adjetivo para denominar aquello que afectaba a la comunidad o que era comunitario. La palabra está formada por el prefijo  $\Sigma\upsilon\nu$  (syn), que significa "con", más  $\delta\eta\kappa\iota$  (díke) = justicia, de la misma familia que  $\delta\eta\kappa\alpha\iota\omicron\varsigma$  (díkaïos) = justo y otros. Es decir que a partir del origen griego podemos entender claramente el concepto de síndicos y sindicaturas, pero no el de sindicalistas y sindicatos.

Un sindicato es una asociación integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral o con respecto al centro de producción (fábrica, taller, empresa) o al empleador con el que están relacionados contractualmente.

Los sindicatos por lo general negocian en nombre de sus afiliados (negociación colectiva) los salarios y condiciones de trabajo (jornada, descansos, vacaciones, licencias, capacitación profesional, etc.) dando lugar al contrato colectivo de trabajo.

El sindicato tiene como objetivo principal el bienestar de sus miembros y generar mediante la unidad, la suficiente capacidad de negociación como para establecer una dinámica de diálogo social entre el empleador y los trabajadores. La libertad sindical de los trabajadores para crear, organizar, afiliarse. No afiliarse o desafiliarse a sindicatos libremente y sin injerencias del Estado o de los empleadores, es considerada como un derecho humano básico.



A su vez la actividad sindical puede ser considerada por los neoliberalistas, contrarios a la regulación de la esfera económica, como contraria a los derechos humanos básicos cuando la ley le otorga preferencias o privilegios al sindicato frente a los trabajadores autónomos, o si se obliga a los trabajadores a pertenecer a un sindicato o al empleador a asociarse con sindicalistas, ya que todo esto estaría en contra del principio de libertad de asociación del contrato individual de trabajo. [2]

### **1.3 Historia de la Universidad de Oriente**

La Universidad de Oriente fue creada el 21 de noviembre de 1958, mediante el Decreto Ley Nro. 459 dictado por la Junta de Gobierno presidida por el Dr. Edgard Sanabria, siendo Ministro de Educación el Dr. Rafael Pizani.

El 20 de febrero de 1960, por Resolución del Consejo Universitario se crea en Barcelona, el Núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente, respondiendo a las exigencias regionales de profesionales y técnicos. Este núcleo inicia sus actividades docentes el 12 de febrero de 1963, con la apertura de las carreras de Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Industrial e Ingeniería Química.

En el segundo semestre de 1974 se reestructura el Núcleo de Anzoátegui, creándose las Escuelas de Ingeniería y Ciencias Aplicadas, la Escuela de Ciencias Administrativas, la Escuela de Medicina y la Unidad de Estudios Básicos. Actualmente se dictan 14 carreras en su sede de Barcelona. La extensión de Anaco se creó para ofrecer las carreras de Contaduría Pública, Administración, Ingeniería Industrial e Ingeniería de Sistemas.

### **1.3.1 Estructura y funcionamiento**

En su concepción, la UDO se define como un sistema de Educación Superior al servicio del país con objetivos comunes a las demás universidades venezolanas y del mundo. Sin embargo, la UDO tiene fines propios derivados fundamentalmente de las características particulares de la región Insular, Nor-oriental y Sur del país, en cuyo desarrollo integral está comprometida.

La orientación general de la UDO, desde su creación, ha hecho de ella una institución de Educación Superior con organización diferente de las demás en Venezuela, con flexibilidad suficiente para ensayar diversos modelos estructurales y operacionales, desarrollando investigación científica, docencia y extensión en todos los aspectos del conocimiento, que contemplan sus programas educativos de pre y postgrado.

La UDO es un sistema regional de Educación Superior cuyo campus tiene su sede en los Núcleos Universitarios ubicados en los estados Anzoátegui, Bolívar, Monagas, Nueva Esparta y Sucre, asumiendo así la responsabilidad de la Educación Universitaria en toda la región Insular, Nor-oriental y Sur del país. Las actividades científicas, docentes y de investigación de la UDO, se realizan a través de sus cinco Núcleos en función de las condiciones, posibilidades y tendencias de desarrollo de cada uno de los estados orientales donde funcionan.

La estructura organizacional de la UDO está regida por una Junta Superior constituida por las Autoridades Rectorales y 21 miembros, de los cuales 12 representan a la Comunidad Universitaria, 6 a los Organismos

Oficiales y 3 a la Comunidad del oriente del país. Esta Junta Superior es el ente que traza y supervisa la política de la institución.

Administrativamente la autoridad máxima es el Consejo Universitario formado por las Autoridades Rectorales, los Decanos de los cinco Núcleos, cinco representantes de los profesores, un representante estudiantil de cursos básicos, dos representantes estudiantiles de los cursos profesionales, un representante del Ministerio de Educación y un representante de los egresados, quienes tienen la responsabilidad de asumir colegiadamente la orientación y gestión de la Universidad. Los integrantes de la Junta Superior así como los miembros del Consejo Universitario son de libre elección por el Claustro Electoral y tienen un período determinado en el ejercicio de sus funciones.

Las Autoridades Rectorales gerencian la Universidad con la cooperación de los Decanos de cada Núcleo y un cuerpo de Directores, seleccionados entre el profesorado universitario, para realizar las correspondientes labores administrativas en las Direcciones de Finanzas, Presupuesto, Personal, Planificación, Promoción y Relaciones Institucionales, Relaciones Interinstitucionales, Cultura, Informática, Servicios Estudiantiles, Cooperación Internacional, Investigación, Recursos Humanos, Currícula, Biblioteca, Evaluación y Desarrollo Institucional de Clasificación, de Control Interno y de Tecnología Educativa.

A su vez, cada uno de los Núcleos es gerenciado por un Decano, electo democráticamente por el Colegio Electoral respectivo, quien se desempeña en sus funciones durante tres años. El Consejo de Núcleo es el ente superior de la gerencia de estos, pero la administración directa del mismo es

responsabilidad exclusiva del Decano, quien ejerce sus funciones por medio del Coordinador Académico y del Coordinador Administrativo.

Como soporte de la infraestructura universitaria laboran cerca de 1 mil seiscientos empleados administrativos de los cuales cerca de 300 poseen título universitario, y desempeñan las más variadas responsabilidades: gerencia, administración, manejo de personal, supervisión, informática, secretarial, etc.

También prestan su colaboración unos 1 mil seiscientos trabajadores, responsables del mantenimiento, reparación, jardinería, transporte, servicio de comedor y limpieza de la Universidad. [3]

### **1.3.2 Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui**

Es una institución pública venezolana de educación superior, que inició sus labores el 09 de enero de 1963 como el "Instituto Tecnológico Barcelona".

Actualmente, cursan estudios unos 21.000 estudiantes en pregrado y 500 estudiantes en postgrado. Una extensión se encuentra en Anaco donde se imparten carreras para el aprovechamiento de la región, Según el Ranking Académico de Universidades está posicionado en el 5to lugar entre los principales institutos de Venezuela.

Originalmente se impartía clases en oficinas con solo 2 profesores y su director fundador Justo Márquez, en la Av. Municipal de Puerto La Cruz, luego se registró una mudanza al Centro Comercial Mario Sánchez mientras

se construía el Núcleo de la Universidad y se impartían solo las Ingenierías especializadas en Mecánica, Química y Eléctrica.

El Núcleo de Anzoátegui de la Universidad De Oriente está ubicado en las adyacencias de la ciudad de Puerto La Cruz, originalmente este terreno pertenecía a la periferia de la ciudad pero con el desarrollo de la conurbación entre Lechería, Barcelona y Puerto La Cruz pasó a formar parte del centro geográfico de la misma, el recinto cuenta con una envidiable locación en un punto de muy fácil acceso entre las dos principales avenidas de la ciudad como lo son la Av. Jorge Rodríguez y la Av. Argimiro Gabaldón.

Cuenta con más de 10 edificios, múltiples áreas deportivas, biblioteca, auditorio, comedor universitario. La población estudiantil proviene de múltiples locaciones de toda la zona oriental debido al sistema de becas y ayudantías que posee la universidad para ayudar a los estudiantes de orígenes humildes.

### **1.3.3 Carreras**

El Núcleo de Anzoátegui posee 3 escuelas principales: Ingeniería y Ciencias Aplicadas, Ciencias de La Salud y Ciencias Administrativas además de centros de estudio e investigación. Posee además una extensión en la región centro-sur del estado. [4]

## **1.4 Lineamientos generalizados de los gremios dentro de la Universidad de Oriente**

Los gremios son Organizaciones representativas de sus agremiados, se podría definir como un colectivo con una función común, cuyos integrantes

siempre están buscando mejores condiciones de vida y trabajo, es la vía institucionalizada y la única posible para defender los derechos de los trabajadores como colectivo, es indiscutible e incuestionable. Los gremios siempre luchan por la defensa de los derechos de los agremiados con la razón que da el ordenamiento jurídico del Estado.

La presencia del gremio como grupo es inevitable; su participación en la negociación directa con el Gobierno y con las Autoridades universitarias para la defensa de agremiados y su participación en la toma de decisiones es indispensable para el logro de reivindicaciones laborales, académicas y sociales.

Los agremiados, como actores fundamentales de las Organizaciones gremiales tienen responsabilidades; no solo con el trabajo sino con la participación en las acciones que desarrolle el gremio, para garantizar el logro de sus metas.

Los gremios tienen la responsabilidad de determinar los propósitos de la Organización, mantener los ideales siempre vivos mediante su pensamiento, su palabra y su acción ejemplarizante, de esta manera se puede obtener la satisfacción y lealtad de los agremiados y fortalecer la unidad del grupo. Tiene un motivo especial para luchar: despertar a los agremiados el sentido de pertenencia por la Universidad y el gremio. **[5]**

La Universidad de Oriente reconoce oficialmente a las Organizaciones Sindicales; ASEUDO, SINTRAUDO y ASPUDO; como legítimos representantes de los trabajadores y en consecuencia se compromete a considerar con sus Juntas Directivas y con quienes estas designen tratar aquellos problemas surgidos con relación al trabajo, a la interpretación y

aplicación de sus Contratos Colectivos de Trabajo y en general a todos los hechos que se produzcan con ocasión de las relaciones laborales entre la Universidad de Oriente y sus Trabajadores Administrativos.

Las Asociaciones Sindicales son organizaciones de carácter laboral y gremial, sin fines de lucro, con personalidad jurídico-laboral propia que agrupa y representa a los Empleados Administrativos, Profesionales, Técnicos y de Servicios, contratados, de la Universidad de Oriente. Además de proteger y defender los derechos e intereses de todos los agremiados, representándolos en las negociaciones y conflictos colectivos con ocasión del hecho social del trabajo, especialmente en los procedimientos conciliatorios, conflictivos o de arbitraje.

Los Objetivos de estas Organizaciones sindicales son:

1. Integrar a los profesionales que laboran en la Universidad de Oriente en funciones administrativas-técnicas, jurídicas-legal, de investigación, asistencial, información, cultural, planificación y gerencial, así como también otras actividades de tipo administrativo y profesional en la Universidad de Oriente y sus Núcleos en un organismo representativo de los intereses y aspiraciones de sus agremiados.
2. Proteger y defender los derechos e intereses de sus agremiados.
3. Estimular el desarrollo profesional de los afiliados.
4. Representar a sus Afiliados en las negociaciones y conflictos colectivos con ocasión del hecho social del trabajo, especialmente en los procedimientos conciliatorios, conflictivos o de arbitraje.

5. Promover, negociar, celebrar u modificar convenciones colectivas del trabajo con la Universidad de Oriente o sus organismos de adscripción así como también sus empresas en las cuales tenga mayoría accionaría, o exigir su cumplimiento.
6. Representar y defender a sus Miembros y a los trabajadores profesionales que lo soliciten, aunque no sean afiliados al Sindicato, en el ejercicio de sus intereses y derechos individuales; en los procedimientos administrativos que se relacionen con el trabajador y en los judiciales, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos que para la representación sean necesarios.
7. Vigilar el cumplimiento de las normas destinadas a proteger a los trabajadores de conformidad con lo establecido en la ley Orgánica del Trabajo, en la Ley de prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial.
8. Ejercer especialmente la vigilancia para el fiel cumplimiento de las normas destinadas a garantizar la igualdad de oportunidades, así como las normas destinadas a la protección de la maternidad, la familia y menores de edad.
9. Realizar estudios de necesidades en las tareas de educación, cultura, vivienda, transporte, salud, actividades sanas de esparcimiento y buen uso del tiempo libre, realizando análisis de costos para promover la movilización social y cultural y en la capacitación técnica y ubicación de sus trabajadores.



10. Colaborar con la Universidad y los otros miembros de los gremios universitarios que realizan vida universitaria y sindical en la institución, en la preparación y ejecución de planes, programas y proyectos de mejoramiento social y profesional.
11. Responder oportunamente a las consultas formuladas por la Universidad de Oriente y proporcionarle los informes que solicitó.
12. Fomentar la creación de Cooperativas y cajas de Ahorros necesarias para el bienestar de sus afiliados. **[6]**

### **1.5 Referencias conceptuales**

**ASPUDO:** Sindicato Nacional Asociación de Profesionales Administrativos de la Universidad de Oriente, institución gremial que agrupa a los profesionales universitarios que prestan servicio en la universidad y esta registrado en la Inspectoría Nacional y Asuntos Colectivos de Trabajo, bajo la Boleta de Inscripción N° 67 de fecha 27 de enero de 1995.

**ASEUDO:** Este término se refiere a la Asociación Sindical de Empleados de la Universidad de Oriente. Este gremio agrupa a los profesionales, técnicos, jubilados y pensionados de la Universidad de Oriente.

**SINTRAUDO:** Este término se refiere a los Sindicatos de Trabajadores Administrativos de la Universidad de Oriente.

**Convención Colectiva de Trabajo:** Se refiere al documento con todas sus definiciones y acuerdos, aplicables a los trabajadores, fijos, contratados, jubilados y pensionados, inscritos en las Organizaciones Sindicales y amparados por el Contrato Colectivo la cual regula las relaciones de trabajo con la universidad

**Beneficios:** Se entiende por beneficios a las asignaciones de prima por hijos, prima por antigüedad, paso automático, seguro de hospitalización, cirugía y maternidad, seguro de vida, servicio médico, caja de ahorros, programa alimentario y otras asignaciones de carácter temporal, accidental o permanente, que perciba el Trabajador.

**Dependencia:** A los efectos de la designación de delegados se entiende por dependencia cualquier unidad o grupo de unidades académicas, administrativas y/o técnicas de la Universidad de Oriente, vinculadas entre sí por su proximidad física o afinidad de funciones.

**Estabilidad:** Es el derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras a no ser removidos o despedidos de sus cargos, sino mediante procedimientos establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo, el Reglamento del Personal Administrativo de la UDO y la Ley Orgánica del Trabajo, y su reglamento; ni ser trasladados injustificadamente.

**Inamovilidad:** Este término indica la garantía que disfruta un Trabajador Administrativo, de no ser despedido, trasladado o desmejorado en sus condiciones de trabajo.

**Dependencia:** A los efectos de la designación de delegados se entiende por dependencia cualquier unidad o grupo de unidades

académicas, administrativas y/o técnicas de la Universidad de Oriente, vinculadas entre sí por su proximidad física o afinidad de funciones.

**Funcionario público:** es toda persona que en virtud de nombramiento expedido por la autoridad competente se desempeña en el ejercicio de una función pública”, y se conserva la clasificación y noción de los funcionarios de carrera o de libre nombramiento y remoción.

**Trabajador Administrativo:** Este término se refiere a todos los Trabajadores y Trabajadoras Activos, Contratados, Jubilados y Pensionados que prestan sus servicios y cumplen funciones Administrativas; en cualquiera de las dependencias que conforman la estructura administrativas de la institución.

**Sueldo Tabulador del Cargo:** Este término indica la remuneración mensual asignada al cargo conforme a las tasas del tabulador o escala de sueldo para el personal administrativo, técnico, jubilado y pensionado de las Universidades Nacionales aprobado por el Consejo Nacional de Universidades, el cual no podrá estar por debajo del salario mínimo Nacional.

**Representantes:** Se consideran representantes para los efectos del Contrato Colectivo de Trabajo, por lo que respecta a la Universidad: El Consejo Universitario, El Rector o cualquier otra persona debidamente autorizada por ellos; y por las organizaciones Sindicales signatarias del Contrato Colectivo de Trabajo.

**Políticas Administrativas:** Una política es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación.

**Políticas Públicas:** Conjunto de acciones y operaciones que conducen a la definición de un problema y al intento de resolverlo.

**Satisfacción Laboral:** Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

**Insatisfacción laboral:** La insatisfacción es aquella que produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa.

**Actitud de Servicio:** Cortesía, amabilidad, mensajes, solución de problemas del estudiante o usuario.

**Conocimientos:** Dominio de las funciones y procesos relacionados con su cargo para asesorar, solucionar de forma adecuada y eficiente los requerimientos del estudiante o usuario.

**Calidad de vida laboral:** Es la satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización. Reconocimientos de los resultados alcanzados. Salario percibidos Beneficios alcanzados. Relaciones humanas con el grupo y la organización. Ambiente psicológico y físico de trabajo Libertad y responsabilidad de decidir.

**Base Legal:** Se refiere a la Ley, Orden Ejecutiva o Resoluciones que dispongan la creación de un organismo, programa o la asignación de recursos.

**Indicador:** Es algo “que indica o sirve para indicar”, para “mostrar o significar algo con indicios y señales”. Es sinónimo de evocación y síntoma. Por ejemplo: cuando el termómetro marca 40, nos indica que hay fiebre. Los 40 grados no son la fiebre, sino lo que nos está indicando que hay fiebre.

**Población:** Es un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes, que puede ser finita o infinita”

**Muestra:** La muestra estadística es una parte de la población o sea, un número de individuos o objetos seleccionados científicamente y es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de toda la población.

**Demandas:** Son definidas subjetivamente por el observador, es decir, los trabajadores directamente afectados por la problemática existente. Estas demandas pueden o no conducir a diversos sub-procesos.

**Decisiones:** Son tomadas con miras a definir objetivos desde sus primeros pasos y modificables en el desarrollo, dependiendo de las circunstancias.

**Principios:** Comprenden el conjunto de teorías y argumentos que garanticen la obtención de beneficios para todos, relacionadas con: circunstancias, recursos, grupos y la institución.

**Consecuencias:** Comprenden el desarrollo en cierto período de tiempo de las decisiones tomadas directamente relacionadas con los principios para el satisfactorio alcance de los objetivos.

**Resultados:** Los resultados finales son obtenidos en función de los objetivos propuestos en las primeras intenciones.

## 1.6 Referencias Bibliográficas

**[1]** Camacaro, Pedro. (2.001). La Satisfacción Laboral como Indicador de Calidad de Vida en el Trabajo y sus Efectos en el Bienestar Social del Personal Civil de la Fuerza Aérea Venezolana. Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de Magíster Scientiarum en Seguridad Social. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

**[2]** Sindicato. Consultado el día 30 de Enero de 2009 de la World Wide Web: <http://es.wikipedia.org/wiki/Sindicato>

**[3]** La Universidad de Oriente. Consultado el día 31 de Enero de 2009 de la World Wide Web: <http://www.anz.udo.edu.ve/historia/historiaudo.html>

**[4]** Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui. Consultado el día 31 de Enero de 2009 de la World Wide Web:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Universidad\\_de\\_Oriente\\_N%C3%BAcleo\\_de\\_Anzo%C3%A1tegui](http://es.wikipedia.org/wiki/Universidad_de_Oriente_N%C3%BAcleo_de_Anzo%C3%A1tegui)

**[5]** R. de Vitoria, Lourdes. Liderazgo Gremial y Arraigo Institucional. Consultado el día 02 de Febrero de 2009 de la World Wide Web: [http://150.187.4.72/palabras\\_l.pdf](http://150.187.4.72/palabras_l.pdf)

**[6]** Acta Constitutiva del Sindicato Nacional "Asociación de Profesionales Administrativos de la Universidad de Oriente". Consultado el día 02 de Febrero de 2009 de la World Wide Web:

<http://www.anz.udo.edu.ve/aspudo/aspudo.html>

## **CAPÍTULO II**

### **AGENCIAS ENCARGADAS DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS EDUCATIVAS**

#### **2.1 Introducción**

El estudio de las políticas públicas es un tema trascendental, tanto en la ciencia política como en la administración pública, toda vez que se abarca desde su planteamiento, análisis, implementación y su posterior evaluación.

Para el desarrollo de cualquier estado es indispensable contar con instituciones realmente eficaces para percibir los problemas de los ciudadanos, a través de sus diferentes organizaciones pero lo que realmente resulta preponderante es la solución de los problemas presentados mediante la formulación de políticas públicas bien diseñadas e implementadas.

#### **2.2 Coordinación administrativa**

Consiste en Coordinar los procedimientos administrativos que permitan la operatividad del Núcleo de Anzoátegui. Garantizar que la Administración de los recursos asignados a la Institución sea con la mayor eficiencia y transparencia en el manejo de los procesos, garantizando la aplicación de normas y políticas sobre materia Administrativa y Financiera conforme a la Normativa vigente.



### **2.2.1 Visión de la coordinación**

- ✓ Establecer Servicios Administrativos, optimizando la función general de la Coordinación en cuanto a una Administración eficiente y eficaz de los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos disponibles. Implementar Sistemas Administrativos que permitan consolidar los diferentes Departamentos Administrativos que conforma la estructura organizativa de la Institución.

### **2.2.2 Objetivos de la coordinación**

- ✓ Optimizar los procedimientos administrativos en la búsqueda de la mejor Coordinación entre las diferentes dependencias que conforman la estructura administrativa de la organización.
- ✓ Diseñar e implementar Sistemas Administrativos adaptados a la normativa vigente, que agilicen los procesos inherentes a las Actividades Administrativas, que conlleven a la uniformidad en las acciones específicas que realizan los diferentes departamentos que intervienen en el procesamiento de la información presupuestaria y financiera.
- ✓ Vigilar el cumplimiento de las Normas y Procedimientos, que sobre materia Administrativa y Financiera tomen los Organismos y Autoridades que competen a la Institución, así mismo, aplicar los correctivos necesarios cuando sea el caso.

### **2.2.3 Funciones de la coordinación**

- ✓ Rendir cuenta a la Ciudadana Decana, sobre la marcha administrativa del Núcleo.
- ✓ Atender y dar respuestas a las consultas en el Núcleo que debido a sus características sean necesarias para la interpretación de Sistemas, Procedimientos e Instructivos,
- ✓ Responder a las autoridades de la Institución, sobre el cumplimiento de las Políticas, Normas y Procedimientos Administrativos en las áreas que le compete,
- ✓ Estudiar y analizar informes y sugerencias de las Delegaciones administrativas y presentar las que se consideren convenientes para la consideración de la Decana.
- ✓ Asumir labores de Coordinación entre las Delegaciones Administrativas y de éstas con las Direcciones Centrales.
- ✓ Asistir a las reuniones del Consejo de Núcleo con derecho a voz.
- ✓ Suplir las ausencias temporales de la Coordinadora Académica.
- ✓ Suplir las ausencias temporales de la decana, en ausencia temporal de la Coordinadora Académica

### 2.2.4 Estructura organizativa

A La Coordinación Administrativa, están adscritas las siguientes Dependencias, cada una de ellas con sus funciones y atribuciones legalmente establecidas:

- ✓ Delegación de Personal.
- ✓ Delegación de Finanzas.
- ✓ Delegación de Presupuesto.
- ✓ Coordinación de Servicios Generales.
- ✓ Comedor, Compras, Almacén, Bienes Nacionales.
- ✓ Archivo y Correspondencia.

Y, los Departamentos y/o Secciones que a su vez depende organizativamente de estas Unidades Administrativas. **[1]**

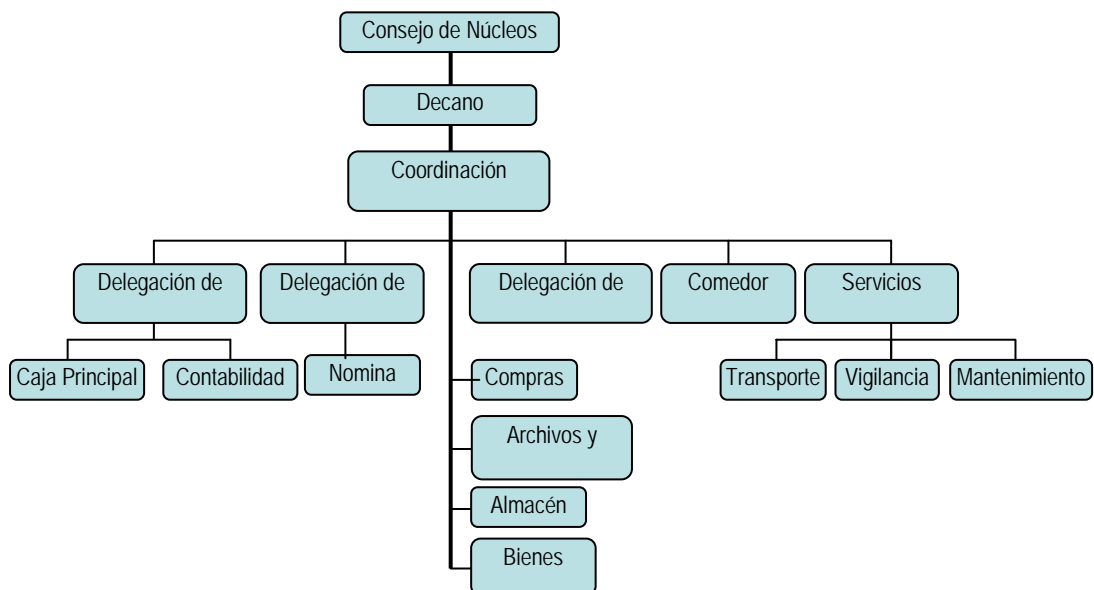


Figura 1. Organigrama de la Coordinación Administrativa /Fuente: [www.anz.udo.edu.ve](http://www.anz.udo.edu.ve)

## 2.3 Delegación de personal

**Misión:** Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar lo concerniente a la administración del personal de la Universidad de Oriente, así como velar por el desarrollo de las estrategias y acciones correspondientes a las políticas de persona de acuerdo a las disposiciones legales que rige la materia.

**Propósito:** Consolidarse como máximo órgano de excelencia en los aspectos relacionados con la administración del recurso humano de la Universidad de Oriente, permitiendo responder eficaz y oportunamente a las exigencias de la alta gerencia y demás entes involucrados en el proceso, tomando como base las innovaciones tecnológicas y haciéndola competitiva con otras Universidades.

### 2.3.1 Funciones

- ✓ Realizar las funciones operativas relacionadas a la administración de los recursos humanos.
- ✓ Asesorar en relación a la aplicación e instrumentación de planes, normas, procedimientos y sistemas de personal establecidos por el Consejo Universitario y autoridades superiores.
- ✓ Analizar las políticas, planes, normas, procedimientos y controles a fin de proponerla la dirección de nuevas políticas, normas, procedimientos y controles y/o las modificaciones que se consideren necesarias.

- ✓ Emitir autorizaciones a la unidad de nómina en relación a las modificaciones de nómina, inclusiones y exclusiones.
- ✓ Coordinar en el núcleo las relaciones con los gremios, hacer cumplir las responsabilidades, funciones, actividades o tareas del personal del núcleo.
- ✓ Supervisar los registros del personal del núcleo, a fin de mantenerlos actualizados. [2]

## 2.4 Políticas públicas

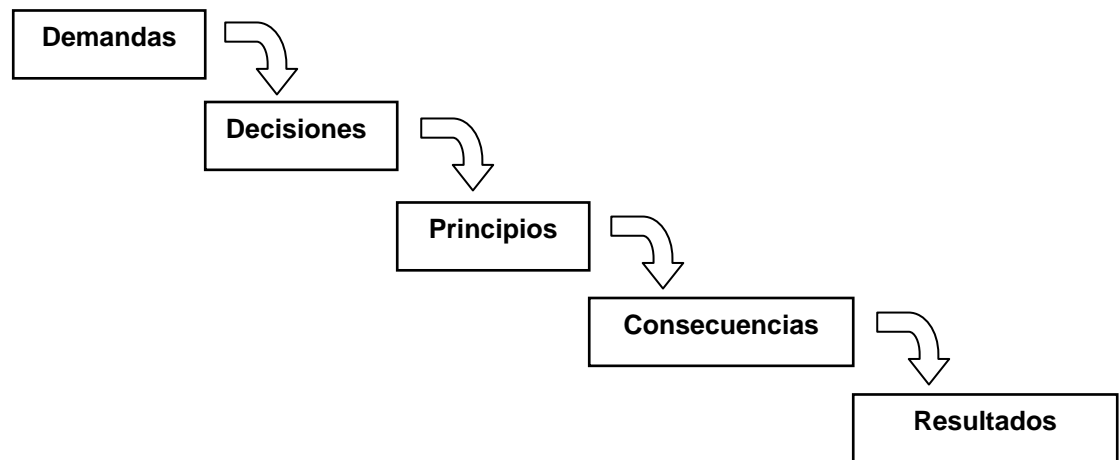
Conjunto de acciones y operaciones que conducen a la definición de un problema y al intento de resolverlo.



**Figura 2. Esquema de Políticas Públicas**

Fuente: [www1.serbi.luz.edu.ve/coloquio2006/Ponencias/ponencia\\_nelly\\_primera.ppt](http://www1.serbi.luz.edu.ve/coloquio2006/Ponencias/ponencia_nelly_primera.ppt)

Las políticas públicas significan modos de acción dentro de un sistema político, las cuales generan acciones como respuesta a una situación problemática. Gráficamente, se puede representar como: [3]



**Figura 3. Esquema de Acción de Políticas Públicas**

Fuente: [www1.serbi.luz.edu.ve/coloquio2006/Ponencias/ponencia\\_nelly\\_primera.ppt](http://www1.serbi.luz.edu.ve/coloquio2006/Ponencias/ponencia_nelly_primera.ppt)

## 2.5 Políticas administrativas

Una política es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización o institución en la conducta de su operación. Entonces, ¿por qué surge la necesidad de disponer de políticas? La organización o la institución está constituida por personas. Estas personas, que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la institución, deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas. Toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo o de los objetivos que se ha fijado la empresa.

Sin embargo, en muchos sentidos esas personas son diferentes. Piensan de manera diferente; poseen distintos niveles de educación; tienen diferentes especializaciones o habilidades, etc. Al no existir ciertos guías

generales de acción, cada persona tendería a resolver problemas o a tomar decisiones de acuerdo con su propio criterio.

En todos los casos de problemática es posible que las decisiones y la conducta de cada una de las personas sean correctas; sin embargo, si bien es cierto que desde el punto de vista individual esto es válido, desde el punto de vista de toda la institución, la situación parece ser caótica y no es aventurado predecir que una organización con esos problemas está condenada al fracaso. Se hace necesario aunar criterios, establecer guías generales de acción comunes para todos, con el fin de que la organización marche de una manera unitaria. Es necesario disponer de ciertas políticas administrativas generales que regulen la conducta de los individuos y los encasillen dentro de ciertas reglas generales de acción. Con la aplicación de las políticas es posible solucionar los problemas presentados y armonizar la conducta de cualquier organización.

### **2.5.1 Tipos de políticas**

En general, se distinguen dos tipos de políticas de instituciones según sea la forma en que se originan. Estas son: a) Políticas impuestas en forma externa y b) Políticas formuladas internamente.

- a) Políticas impuestas externamente.** La institución no se encuentra aislada, sino que vive rodeada del medio. La conducta de este medio afecta a la conducta de la institución y, a su vez, la institución también afecta al medio.

La sociedad, a través de sus sistemas políticos, sociales y económicos, formula ciertas acciones que tienden a ordenar su propio desarrollo.

Concretamente, los poderes ejecutivo, legislativo y judicial, establecen ciertas conductas que las instituciones deben hacer suyas. Por ejemplo, a través de leyes o decretos, la institución se ve obligada a acatar y a implantar ciertas políticas. La ley, de Inamovilidad es uno de estos casos. La institución al obedecerla, la hace suya y luego implantada dentro de ella una política de inamovilidad, que todos los ejecutivos (desde obrero hasta autoridad) deben seguir.

La fijación de salarios mínimos es otro caso. La institución debe tener como política de remuneraciones un salario mínimo, es decir, debe tratar de remunerar a su personal de tal forma, que le asegure una subsistencia mínima. Esta es una política que la institución ha tenido que adoptar por factores externos a ella.

Otro ejemplo de política externamente impuesta lo encontramos en la política de seguridad de la institución. Es decir, las autoridades gubernamentales locales, tienen el deber de resguardar las adyacencias de la vía pública.

La institución debe reconocer estas políticas y adoptarlas como suyas. Esto no significa, por supuesto, que no tenga libertad para mejorarlas.

**b) Políticas formuladas internamente:** Estas son las políticas que de una manera precisa, consciente, y de preferencia por escrito, se formulan con el fin de que sirvan para regir en términos generales en un determinado campo.

Se pueden subdividir en políticas generales y políticas particulares. Las primeras son aquellas que se aplican a toda la institución, es decir, a cada



una de las unidades administrativas. Por ejemplo, el rápido crecimiento de la participación en la institución lleva a la dirección de políticas generales que tienden a implantar diversos mecanismos participativos dentro de la organización. Así, una institución puede establecer como política general que un determinado número de decisiones que afectan al bienestar sean tomadas por los gremios formados por obreros y empleados.

Como políticas particulares de personal se pueden establecer ciertos requisitos de admisión o contratación, de remuneración, de rotación de empleados, etc. [4]

#### Estudios contemporáneos de políticas públicas

Las políticas públicas son el instrumento principal de la actuación gubernamental. Asumiendo ésta última como la acción de conducir los destinos de un país, las políticas públicas son el *timón* a través del cual se conduce. Sin embargo, aunque suele señalarse que las políticas públicas se orientan a la resolución de problemas; está claro que más allá de ese fin inmediato, persiguen la detección y la corrección de desigualdades producto de otras acciones gubernamentales. Además, las políticas públicas obran también como acelerador o como freno, de la nave, operan como catalizadores o dilatadores de los procesos políticos.

La ciencia política descubrió el potencial de los estudios de políticas públicas, se ha centrado sólo en dos momentos de su proceso: la decisión política y la implantación de las decisiones. La disciplina está llena de estudios de las decisiones, y de evaluaciones ex post de las políticas. En ambos momentos de la política pública, se han establecido criterios de la teoría de la elección racional, que impone la adecuación medios fines para la optimización de los resultados. Los individuos, o actores de carácter

exclusivamente corporativo, aunque con naturaleza no exclusivamente gubernamental, “negocian” para alcanzar un acuerdo sobre una política determinada.

Desde el punto de vista de lo que representa para cada persona, las políticas públicas son un ejercicio de argumentación en el que cada cual expone sus razones solucionar los problemas y tomar decisiones.

Se han llegado a saber muchos detalles de la formación de algunas políticas públicas concretas, en aquellos ámbitos de fácil acceso a la información, y aún se han perfeccionado métodos cuantitativos de evaluación de objetivos de las políticas públicas; pero han logrado superar esa etapa y vincular los resultados con su referente gubernamental.

En las políticas públicas, podría conocerse el proceso de decisión, o parte de éste, La aplicación de la metodología permite estudiar su comportamiento y hacer análisis, solventar las dificultades, que se presenten, permite identificar grupos específicos en un determinado ámbito político.

Estudiar las políticas públicas bajo una óptica de redes permite implicar al gobierno como factor crucial de la formación de políticas. Asumir que las políticas públicas se comportan como redes, permiten la elaboración de mapas de los individuos, y reduce la incertidumbre de escenarios poco institucionalizados, al tiempo que prepara al gobierno. Se trata de dar cabida a la cultura políticas públicas, a algo que ya se encuentra en la realidad. **[5]**

## **2.6 Los gremios**

Los gremios (ASEUDO, ASPUDO Y SINTRAUDO) trabajan para lograr que sus agremiados sientan satisfechas sus necesidades humanas. Se puede decir que la necesidades humanas es una fuerza de acción continua y permanente que produce el comportamiento humano cuyo destino es romper el equilibrio del individuo y así iniciar el ciclo motivacional, teniendo como resultado final la satisfacción, compensación o frustración. Ya que las necesidades varían entre los individuos e inclusive en el mismo individuo dependiendo de su sexo, estado de ánimo, estado de salud, etc., por lo tanto poseen diversos grados y formas de satisfacerlas. Inclusive una persona puede reaccionar en forma diferente a un mismo estímulo producto que las condiciones del ambiente que lo rodea, es de hacer notar que esta variabilidad de las necesidades mucho más pronunciada en las necesidades psicológicas que en las físicas. Es por lo tanto que los gremios se afianzan en saber las necesidades de sus agremiados para así luchar por mejor ambiente de trabajo, un buen salario, entre otros y así los individuos se sientan satisfechos y puedan cubrir todas las necesidades que demandan.

### **2.6.1 Alcance de los gremios**

Los gremios juegan un papel fundamental dentro de la institución en representación de los empleados su presencia es fundamental en las tomas de decisiones que realizan las autoridades.

Los gremios se encargan de atender a sus agremiados que se encuentran definido dentro de la esfera de sus atribuciones proporcionando medios a fin de solucionarle o atenderles sus necesidades para lograr un bienestar social.

## **2.6.2 Funciones de los gremios**

La función del gremio es conseguir sus objetivos mediante el diálogo y la concertación y no recurriendo a acciones extremas, que sus agremiados tengan las mejores condiciones de vida, estudio y trabajo adecuadas; velar para que la brecha existente entre las condiciones ideales y reales de trabajo sea lo más estrecha posible, y la labor profesional académica y administrativas se pueda cumplir bajo las mejores condiciones materiales y humanas. Esta en defensa por el bienestar de sus agremiados no sólo se centra en el mejoramiento económico de los empleados sino se proyecta a conseguir mejores condiciones de trabajo, de estudio, de formación integral, de salud y de recreación. [6]

## **2.6.3 Beneficios socio-económicos contemplados en los contratos colectivos de los gremios**

Según lo establecido en los contratos colectivos de cada uno de los gremios (SINTRAUDO, ASEUDO y ASPUDO) podemos encontrar que los 3 ofrecen los mismos beneficios para garantizar la satisfacción de los empleados administrativos dentro de la Universidad de Oriente Edo. Anzoátegui, entre ellos podemos encontrar los siguientes:

### **2.6.3.1 Sustituciones temporales**

La Universidad se compromete en pagar al Trabajador que tenga que sustituir temporalmente a otro, cuyo cargo tenga un sueldo mínimo superior, la diferencia entre el sueldo mínimo del Trabajador sustituido y el del sustituto. Queda entendido que la sustitución debe ser previamente autorizada y sólo se prolongará por el tiempo que dure la ausencia del

sustituido y una vez reincorporado éste, el sustituto regresará a su cargo con las mismas condiciones que tenía para el momento de la sustitución.

#### **2.6.3.2 Ley de Programa Alimentario**

La Universidad se compromete a otorgar el beneficio de ticket Alimentario a todos los Trabajadores de la universidad. Este beneficio será de obligatoria extensión al personal a medio tiempo, contratado.

#### **2.6.3.3 Horas por actividades docentes**

La Universidad se compromete en cancelar las horas docentes que dicten los Trabajadores administrativos. En tal sentido sólo podrá dedicar hasta un máximo de seis (6) horas semanales a estas actividades dentro de la Universidad, si cumplen con los requisitos exigidos por el Reglamento Docente. El uso de horas dentro del horario normal de trabajo, no excluye al Trabajador administrativo de este beneficio.

#### **2.6.3.4 Becas para los hijos de los trabajadores**

La Universidad se compromete en otorgar Becas a los hijos de los Trabajadores Universitarios afiliados a estas organizaciones Sindicales signatarias del Contrato Colectivo de Trabajo (ASEUDO, SINTRAUDO y ASPUDO) para cursar estudios de Educación Inicial, Educación Básica, educación Secundaria, Normal, Técnica, Comercial, Pedagógica y Educación Superior.

Cuando no fuere cubierto el número de Becas previstas para alguno de los literales y en el otro hubiese solicitudes por satisfacer, la cantidad sobrante se imputará a esa categoría.

Todas estas Becas serán otorgadas por una Comisión de la Organización Sindical respectiva, signataria del Contrato Colectivo de Trabajo, que reglamentará este beneficio dentro de los sesenta (60) días posteriores a la firma del Contrato Colectivo de Trabajo.

#### **2.6.3.5 Ayuda económica para hijos excepcionales**

La Universidad se compromete en otorgar a los hijos excepcionales de los Trabajadores Administrativos, los beneficios del Contrato Colectivo de Trabajo, sin límite de edad. Asimismo, las partes gestionarán ante los Institutos encargados de impartir educación a niños excepcionales, cupo para los hijos de los Trabajadores en tales condiciones.

#### **2.6.3.6 Beca para los trabajadores universitarios**

La Universidad reconoce que el otorgamiento de una Beca no sólo representa un compromiso para el Trabajador que la recibe sino que constituye un beneficio para la Institución y que, en consecuencia, los programas de perfeccionamiento no implican un privilegio para los Trabajadores sino un deber común para ambos.

En atención a ello y mediante un plan concebido por la delegación o la dirección de Recursos Humanos y de acuerdo a las necesidades administrativas, y planes de desarrollo de la institución. La Universidad se compromete en otorgar becas de capacitación y formación de pre - grado o post- grado al personal administrativo, en base a la tabla o baremo aplicado por la dirección o delegación de Recursos Humanos, al personal docente.

Igualmente recibirá todos los beneficios contemplados en Contrato Colectivo de Trabajo, durante el tiempo de disfrute de la Beca. Así mismo, la Universidad conviene en otorgar las siguientes asignaciones complementarias a los becarios: Gastos para viajes, Gastos de tramitación, Gastos de instalación, Elaboración de tesis, Adquisición de libros, Gastos de traslados, Seguro Médico.

#### **2.6.3.7 Ayuda para libros y útiles a los afiliados**

La Universidad se compromete en suministrar una cantidad de dinero determinada por cada año o período académico (semestre) por concepto de ayuda para cada uno de los afiliados a los Sindicatos respectivos, signatarios del Contrato Colectivo de Trabajo, que cursen estudios hasta de pregrado. Esta ayuda será destinada a la adquisición de útiles y textos que le sean exigidos en los respectivos planteles.

#### **2.6.3.8 Inscripción y exoneración de la matrícula a los afiliados y sus familiares**

La Universidad se compromete en garantizar cupo y exonerar el pago de matrícula en esta Universidad para los Trabajadores Administrativos, cónyuges, hermanos, hijos y nietos que deseen cursar estudios universitarios. Queda entendido que el cupo en la Universidad se concederá en el momento en que las Organizaciones Sindicales, signatarias del Contrato Colectivo de Trabajo lo soliciten y al inicio de los lapsos establecidos por La Universidad, siempre que cumplan con la documentación legalmente exigida para estos casos.

### **2.6.3.9 Útiles escolares**

La Universidad se compromete en suministrar anual y/o semestralmente por cada hijo de los Trabajadores que cursen estudios de Educación Inicial, Educación Básica, Educación Secundaria, y Educación Universitaria, Pedagógica y T.S.U. una ayuda económica para gasto de útiles escolares.

### **2.6.3.10 Guardería infantil y preescolar**

La Universidad se compromete a establecer la infraestructura física y social para la creación, dotación y mantener en funcionamiento Guarderías Infantiles y Preescolar. Igualmente en los niveles de Educación Inicial y Educación Básica para los hijos de los Trabajadores, pudiendo ser un plan conjunto con otros Sindicatos de la Institución.

Así mismo, La Universidad se compromete en mantener las Escuelas y garantizar el cupo a los hijos de los Trabajadores.

### **2.6.3.11 Seguro social obligatorio**

La Universidad se compromete que cuando por disposición del Ejecutivo Nacional, se extienda a los Trabajadores de la Universidad, los beneficios de asistencia médica y de prestaciones en dinero por incapacidad temporal, establecida en La Ley de Seguro Social Obligatorio, aplicará éste régimen legal, siempre y cuando no menoscabe los beneficios obtenidos en Contrato Colectivo de Trabajo.



#### **2.6.3.12 Aportes a la caja de ahorro**

La Universidad se compromete en aportar el equivalente al diez por ciento (10 %) del sueldo de cada uno de los Trabajadores que sean socios de la Caja de Ahorro y Préstamos (CAUDO) o al Instituto de Previsión y Asistencia Social de Los Profesionales Administrativos de La Universidad de Oriente, (IPASPUDO) queda entendido que cuando el aporte de la Universidad para dicho fin sea aumentado a alguno de los otros Sindicatos o Gremios, automáticamente será aumentado en la misma proporción a todos Los Trabajadores afiliados a estas Organizaciones Sindicales signatarias del Contrato Colectivo de Trabajo.

#### **2.6.3.13 Vivienda**

Las partes se comprometen a realizar, las gestiones por ante Los Institutos Nacionales, Regionales y Municipales de la vivienda; y promover planes de construcción y financiamiento que tiendan a lograr condiciones favorables para que Los Trabajadores adquieran viviendas en propiedad; así como también puedan realizar las mejoras y aplicaciones necesarias a las que poseen. En tal sentido, y por una sola vez, La Universidad se compromete en financiar a cuenta de las prestaciones sociales por Antigüedad acumuladas o en su defecto mediante cualquier otra alternativa, la cuota inicial para adquirir la vivienda de interés social, a aquellos Trabajadores que no la poseen en propiedad.

#### **2.6.3.14 Bonificación por nacimiento de hijos**

La Universidad se compromete en otorgar a sus Trabajadores Administrativos una bonificación por el nacimiento de cada hijo.

En caso de que ambos padres presten servicios en la Universidad, este beneficio se pagará a ambos funcionarios.

#### **2.6.3.15 Prima por hijos**

La Universidad se compromete en pagar a sus Trabajadores una prima por cada hijo que dependa económicamente de éste, a un porcentaje (%) del sueldo devengado hasta un máximo de cuatro (4) hijos.

Cuando ambos padres sean Trabajadores de la Universidad, los dos gozarán del mismo beneficio. Se establece que la Prima se recibirá completa, cualquiera que sea la dedicación del Trabajador.

En caso de que la Universidad aumente este beneficio a otros Sindicatos, o en caso de acuerdos federativos nacionales, automáticamente será aumentado en la misma proporción a Los Trabajadores Administrativos de la Universidad.

Esta prima, se pagará por cada hijo menor de dieciocho (18) años y se mantendrá hasta los veinticinco (25) años cuando estos sean estudiantes regulares de educación superior y dependan económicamente del Trabajador.

#### **2.6.3.16 Ayuda por muerte del trabajador o pariente**

La Universidad se compromete que por causa de fallecimiento del Trabajador o pariente, contribuir con una bonificación en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de ascendiente debidamente comprobada la filiación con el Trabajador.
- b) Cuando se trate de cónyuge o concubino(a).
- c) Cuando se trate de hijos menores dependientes cuya filiación esté legalmente comprobada.
- d) Cuando se trate del Trabajador.

#### **2.6.3.17      Juguetes para los hijos de los afiliados**

La Universidad se compromete, en otorgar (por intermedio de las respectivas Organizaciones Sindicales) a los hijos de los Trabajadores Administrativos afiliados a las Organizaciones Sindicales, signatarias del Contrato Colectivo de Trabajo, que no hayan cumplido trece años de edad al 31 de diciembre del año respectivo.

#### **2.6.3.18      Bonificación por matrimonio**

La Universidad se compromete en conceder bonificación a aquellos Trabajadores que contraigan matrimonio. Cuando ambos contrayentes sean Trabajadores Administrativos, afiliados a las Organizaciones Sindicales, signatarias del Contrato Colectivo de Trabajo, ambos gozarán del mismo beneficio, previa consignación del acta de matrimonio correspondiente, la cual deberá ser consignada dentro de un plazo no mayor de sesenta (60) días continuos, contados a partir de la fecha del matrimonio.

#### **2.6.3.19      Beneficios a jubilados y pensionados**

La Universidad se compromete en otorgar a Los Trabajadores en condiciones de Jubilados, Pensionados y pensionados por sobreviviente, los beneficios establecidos en Contrato Colectivo de Trabajo y aquellos que le correspondan al Trabajador activo, en razón de su permanencia. Así como

los derivados de Los Decretos Presidenciales y acuerdos laborales extensivos a Los Trabajadores a nivel nacional, siempre y cuando sean aplicables a su condición de jubilados.

La Universidad de Oriente, se compromete en apoyar a la Asociación de Jubilados y Pensionados del Personal Administrativo de la Universidad de Oriente.

#### **2.6.3.20 Pensión de sobreviviente**

En caso de fallecimiento del Trabajador, la Universidad se compromete en asignar una pensión vitalicia a los sobrevivientes equivalentes al último sueldo devengado, a la viuda (o) del Trabajador y/o a sus hijos menores, de acuerdo al Reglamento de Jubilaciones y Pensiones, y Resolución.

En el caso de Trabajadores ya jubilados o pensionados por la Universidad, el beneficio de esta será en base al monto de la jubilación o pensión al momento de su muerte, la cual será destinada y distribuida de acuerdo al Reglamento vigente.

#### **2.6.3.21 Seguro de vida y riesgos por accidentes personales**

La Universidad se compromete en amparar a sus Trabajadores con una póliza de seguro de vida. Así mismo, la Universidad se compromete en amparar a sus Trabajadores con un seguro de accidentes personales, garantizando una indemnización. Queda entendido que todos Los Trabajadores estarán amparados por estos tipos de Pólizas sin costo alguno para ellos.

### **2.6.3.22 Seguridad social**

La Universidad se compromete en realizar y discutir con Las Organizaciones Sindicales, signatarias del Contrato Colectivo de Trabajo, lo referente a un plan integral de seguridad social. En tal sentido, las partes implementarán en un lapso necesario para la creación, en cada Núcleo, del INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DEL TRABAJADOR UNIVERSITARIO, para propender en general al mejoramiento económico y a la cabal protección de Los Trabajadores.

### **2.6.3.23 Jubilación**

La Universidad se compromete a reconocer el derecho de Jubilaciones en las siguientes condiciones:

- a) A los Trabajadores que hayan cumplido veinticinco (25) años de servicio, cualquiera sea la edad.
- b) A los varones al cumplir sesenta (60) años de edad y a las mujeres a los cincuenta y cinco (55) años de edad y que hayan cumplido veinte (20) años de servicio.
- c) A los Trabajadores que hayan cumplido veinte (20) años, de servicio ininterrumpidos en la Institución, laborando permanentemente en la manipulación de equipos radioactivos, manipulación de sustancias tóxicas (Laboratorio) material bibliográfico (Biblioteca), agentes patógenos y otros de comprobada acción negativa para el organismo; esta causal será determinada por una comisión de especialistas en medicina, seguridad industrial y ambiental nombrada a tal efecto.

La Universidad se compromete en hacer extensivo a los trabajadores Jubilados, Pensionados y a sus sobrevivientes, todos los beneficios del Contrato Colectivo de Trabajo, de los que surjan por decisión administrativa y de los contemplados en los acuerdos CNU – Federación Nacional.

#### **2.6.3.24 Pensión por incapacidad**

La Universidad se compromete en reconocer el derecho de Pensión a los Trabajadores, cuando le sobreviniere cualquier causa de incapacidad absoluta y permanente para el trabajo, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Jubilaciones y Pensiones anexo y que forma parte integrante del Contrato Colectivo de Trabajo.

#### **2.6.3.25 La jubilación y pensión por sobreviviente**

Las jubilaciones y pensiones constituyen un derecho adquirido e irrenunciable de Los Trabajadores de La Universidad de Oriente, de conformidad con el Reglamento de Jubilaciones y Pensiones. En tal sentido, el monto de la Jubilación así como de la Pensión, será igual al cien por ciento (100%) del último sueldo integral devengado por el Trabajador.

#### **2.6.3.26 Servicios médicos**

La Universidad se compromete dentro del actual concepto de la práctica médica, prestar a sus Trabajadores (ACTIVOS, Jubilados y pensionados) y parientes registrados en la carga familiar de este, un servicio de medicina asistencial en lo referente a medicina general y especializada, incluyendo medicina homeopática ó naturista, despistaje ginecológico, odontología y laboratorio. Así mismo, cancelará el valor total de los instrumentos médicos y ortopédicos que se prescriban, en un lapso no mayor de quince (15) días a

partir de la fecha de recepción, de acuerdo al instructivo que se elaborará entre las partes.

En el caso de fallecimiento del Trabajador Universitario, la Universidad se compromete en continuar prestando asistencia médico - hospitalaria, y de consulta de medicina general, especializada, homeopática o naturista y suministro de medicina a los parientes que aparezcan registrados en la carga familiar; Abuelos, padre, madre, esposa (o) e hijos menores de edad y aquellos que siendo menores de veinticinco (25) años se encuentren cursando estudios universitarios, y a la esposa (o) siempre y cuando no mantenga una nueva relación matrimonial o concubinaria.

#### **2.6.3.27 Servicios de emergencia**

La Universidad se compromete en cubrir los servicios de emergencia médica y de laboratorio para sus Trabajadores y parientes registrados como carga familiar en las Oficinas de La Dirección o Delegación de Personal, esta emergencia deberá ser calificada por el médico que lo atienda.

#### **2.6.3.28 Servicio odontológico**

La Universidad se compromete en continuar suministrando en forma gratuita los servicios odontológicos, preventivos y curativos (limpieza, obturación, extracción, amalgamas, platinos, acrílicos), a los Trabajadores, y parientes registrados en su carga familiar.

Así mismo, queda expresamente convenido que cuando se requiera prótesis fijo o móviles, así como servicios de ortodoncia y similares, éstos

serán pagados en un porcentaje (%) por la Universidad, sin que por este concepto pudiera causarse interés alguno.

#### **2.6.3.29 Servicio de laboratorio**

La Universidad se compromete en mantener, ampliar y mejorar los servicios de laboratorio para sus Trabajadores, en lo referente a exámenes de rutina y especialización. A tal fin, la Universidad instalará o contratará los servicios de laboratorio(s) en capacidad de prestar estos servicios. Queda entendido que los exámenes de rayos X, electrocardiograma, electroencefalograma y otros de especialidades, la Universidad cancelará el Cien por ciento (100%) de los gastos que por este concepto pudiera causarse.

#### **2.6.3.30 Medicina preventiva**

La Universidad se compromete en prestar toda colaboración en los servicios de charlas y seminarios para desarrollar una medicina social preventiva a sus Trabajadores y parientes, a objeto que implique medidas de aprendizaje para higiene infantil, higiene del adulto, planificación familiar, información y divulgación sanitaria, contando con la contribución del Ministerio de Salud y Desarrollo Social (MSDS).

#### **2.6.3.31 Dotación de lentes**

La Universidad se compromete en suministrar en cada caso y mediante la presentación de la respectiva prescripción facultativa, el valor de los lentes para el Trabajador y parientes.



#### **2.6.3.32 Servicio de farmacia**

La Universidad se compromete en suministrar permanentemente y en forma gratuita las medicinas que necesiten los Trabajadores y parientes. En tal sentido, se elaborará un instructivo entre las partes, con la finalidad de homogeneizar este servicio en Los Núcleos y Dependencias Universitarias.

#### **2.6.3.33 Servicio de hospitalización, cirugía y maternidad**

La Universidad se compromete en cubrir hasta un monto para el titular y para la carga familiar, los servicios de Hospitalización, Cirugía y Maternidad en que incurra el Trabajador por enfermedad de él o sus parientes respectivamente.

Si la Universidad opta por contratar un plan de Seguro Colectivo, para la cobertura de este beneficio, en el proceso de licitación y selección participarán Las Organizaciones Sindicales, signatarias del presente Contrato Colectivo de Trabajo. En todo caso la Universidad cubrirá en un Sesenta por ciento (60%) y el Trabajador un cuarenta por ciento (40%), de los gastos que no cubran el seguro colectivo contratado.

Igualmente La Universidad contratará una póliza complementaria por los montos antes indicados, la cual será cubierta en un sesenta por ciento (60%) por la Universidad y un cuarenta por ciento (40%) por el Trabajador, a través de los descuentos por nomina.

#### **2.6.3.34 Antigüedad**

La Universidad pagará por concepto de Prestaciones Sociales, por Antigüedad a los Trabajadores, el equivalente a Sesenta (60) días de salario integral por cada año o fracción igual o superior a seis (6) meses de servicio

independientemente del cargo y grado del trabajador (Oficio C.U. N° 0740 de fecha 29/07/97).

#### **2.6.3.35 Preaviso**

La Universidad se compromete, que cuando un Trabajador sea despedido se haga la participación conforme a la siguiente regla:

- Después de un (1) mes de trabajo ininterrumpido con una (1) semana de anticipación.
- Después de seis (6) meses de trabajo ininterrumpidos con quince (15) días de anticipación.
- Después de un (1) año de trabajo ininterrumpido con treinta (30) días de anticipación.

Los avisos previstos anteriormente pueden omitirse pagando al Trabajador una cantidad igual al salario del período correspondiente al aviso y tomando como base el que devengaba para el día de la cesación del trabajo.

#### **2.6.3.36 Liquidación de vacaciones**

Cuando un Trabajador deje de prestar sus servicios a la Universidad, ésta se obliga a cancelar en el momento de su liquidación las vacaciones totales o fraccionadas, así como el bono vacacional que pueda corresponderle, tomando como base de cálculo el último sueldo integral devengado.

#### **2.6.3.37 Derechos adquiridos y liquidación**

La Universidad se compromete en reconocer como derechos adquiridos, los beneficios de vacaciones y antigüedad establecidos en las

Cláusulas del Contrato Colectivo de Trabajo, cualesquiera sean las causas del retiro.

#### **2.6.3.38 Adelanto de antigüedad**

La Universidad se compromete de conceder anticipos de sus prestaciones sociales. En tal sentido, las partes se comprometen en conformar una comisión Paritaria para que, hecha la solicitud, se aboque al estudio, revisión y aprobación e implementación de la misma, de acuerdo con las normas que ésta establezca.

El Trabajador tendrá derecho al anticipo de Prestaciones Sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 108 de la Ley Orgánica del Trabajo para satisfacer necesidades y compromisos derivados de:

- ✓ Cancelación de honorarios médicos y hospitalarios para el Trabajador, su cónyuge, hijos y otros familiares en concordancia con el presente Contrato Colectivo de Trabajo.
- ✓ Tratamiento médico de larga duración para las personas indicadas en el literal anterior.
- ✓ La construcción, adquisición, mejora o reparación de vivienda para él y su familia;
- ✓ La liberación de hipoteca o de cualquier otro gravamen sobre vivienda de su propiedad.

- ✓ Las pensiones escolares para él, su cónyuge, hijos o con quien haga vida marital.

#### **2.6.3.39 Fideicomiso**

La Universidad se acoge a los acuerdos federativos – y el gobierno – en tal sentido cancelará a cada Trabajador el monto que asigne el Ejecutivo Nacional para tales fines, conforme al referido acuerdo.

#### **2.6.3.40 Beneficiarios de prestaciones**

En caso de fallecimiento del Trabajador, la Universidad cancelara a sus familiares con vocación hereditaria, las prestaciones sociales y demás beneficios que le puedan conceder. [7]

#### **2.6.4 Análisis de las políticas administrativas de los gremios de la UDO- Anzoátegui**

Los gremios trabajan para lograr que sus agremiados se sientan satisfechos de sus necesidades humanas y cumplen un papel fundamental e importante dentro de la UDO- Anzoátegui ya que representa a sus empleados que operan y pertenecen dentro de la misma, el cual son dirigidas por la Coordinación Académica y esta a su vez con la Delegación de Personal que son los encargados de realizar, asesorar, analizar, coordinar y supervisar que las políticas, planes, normas y procedimientos se lleven de la mejor manera o se apliquen de acuerdo a lo establecido dentro de los gremios.

Podemos decir que las políticas públicas son aquellas acciones que definen un problema individual o en conjunto de una determinada población para buscarle una posible solución y conseguir el bienestar del mismo.

Dentro de los beneficios que pueden ofrecer los gremios para el mejoramiento de la calidad laboral de sus empleados es garantizar que la UDO- Anzoátegui se comprometa a lograr y cumplir las políticas administrativas determinados en los contratos colectivos para sus agremiados donde encontramos como: becas, primas, sueldos, programas, útiles, jubilaciones horas de actividad, entre otras; para así lograr una mejor satisfacción dentro de la institución.

Las políticas empleadas en los gremios ASEUDO, ASPUDO y SINTRAUDO, según encuestas realizadas a los diferentes miembros de cada gremio son los derechos que pueden tener los empleados administrativos establecidos en los contrato colectivos, especificando que la Universidad se compromete a cumplir con lo exigidos por los mismo, y cada gremio esta orientado a lograr beneficios ya sea individual o en grupo para el interés del personal administrativo el cual pueden existir diferencia entre ellos por el logro de algún beneficio obtenido que pueda o no arrojar a la otra organización gremial.

Mientras que dentro de los programas que se ofrecen se puede decir que son para el entretenimiento, mejoramiento de la calidad laboral del personal como: desarrollo profesional, recreación y deportes, eventos culturales, viajes entre otros, pero que varían en tiempo según lo establecido en los contratos colectivos.

## 2.7 Referencias Bibliográficas

[1] Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, Coordinación Académica. Consultado el día 05 de Febrero de 2009 de la World Wide Web: <http://www.anz.udo.edu.ve/cordadmi/index.htm>

[2] Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, Dirección de Personal. Consultado el día 05 de Febrero de 2009 de la World Wide Web: <http://vrad.udo.edu.ve/personal/index.htm>.

[3] Primera, Nelly; Peña, Dionnys; Fernández, Norcka. Políticas de Información en el Ámbito Municipal. Consultado el día 05 de Febrero de 2009 de la World Wide Web: [www1.serbi.luz.edu.ve/coloquio2006/Ponencias/ponencia\\_nelly\\_primera.ppt](http://www1.serbi.luz.edu.ve/coloquio2006/Ponencias/ponencia_nelly_primera.ppt)

[4] Capítulo II: Planificación. Políticas Administrativas. Consultado el día 07 de Febrero de 2009 de la World Wide Web: [http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/lb/ciencias\\_quimicas\\_y\\_farmaceuticas/johanseno/cap2/parte4a.html](http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/lb/ciencias_quimicas_y_farmaceuticas/johanseno/cap2/parte4a.html)

[5] Petrizzo, Mariángela. Los Estudios Contemporáneos de Políticas Públicas. Consultado el día 07 de Febrero de 2009 de la World Wide Web: [www.faces.ula.ve/~petrizzo/Pagina/articulo.doc](http://www.faces.ula.ve/~petrizzo/Pagina/articulo.doc)

[6] Segnini, Samuel (2004). La Academia y el Gremio. Consultado el día 08 de Febrero de 2009 de la World Wide Web: [www.webdelprofesor.ula.ve/ciencias/segninis/publicaciones/academia\\_gremio.pdf](http://www.webdelprofesor.ula.ve/ciencias/segninis/publicaciones/academia_gremio.pdf)

**[7]** SINTRAUDO ANZOÁTEGUI. I CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO  
Universidad de Oriente (Período 2008-2010).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO LEGAL**

#### **3.1 Introducción**

El estudio de analizar el régimen normativo que regula la función pública en Venezuela, se realizó una investigación en donde se identifican las principales características de los distintos instrumentos normativos que establecen las bases regulatorias del sistema de administración del régimen de la función pública dentro de las organizaciones venezolanas, se explican las características que definen el derecho de los trabajadores en cuanto la estabilidad, la remuneración, condiciones físicas y las organizaciones sindicales que entornan dentro de una institución. Demostrándose que en Venezuela existe un marco normativo regulador de las relaciones laborales que establece el régimen orientador de todos los beneficios socio-económicos que tiene el funcionario público.

#### **3.2 Constitución Bolivariana de Venezuela**

**Artículo 91:** Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.



El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La ley establecerá la forma y el procedimiento.

**Artículo 92:** Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía. El salario y las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozarán de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

**Artículo 93:** La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos.

**Artículo 94:** La ley determinará la responsabilidad que corresponda a la persona natural o jurídica en cuyo provecho se presta el servicio mediante intermediario o contratista, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria de éstos. El Estado establecerá, a través del órgano competente, la responsabilidad que corresponda a los patronos o patronas en general, en caso de simulación o fraude, con el propósito de desvirtuar, desconocer u obstaculizar la aplicación de la legislación laboral.

**Artículo 95:** Los trabajadores y las trabajadoras, sin distinción alguna y sin necesidad de autorización previa, tienen derecho a constituir libremente las organizaciones sindicales que estimen convenientes para la mejor defensa de sus derechos e intereses, así como a afiliarse o no a ellas, de conformidad con la ley. Estas organizaciones no están sujetas a intervención,

suspensión o disolución administrativa. Los trabajadores y trabajadoras están protegidos y protegidas contra todo acto de discriminación o de injerencia contrario al ejercicio de este derecho. Los promotores o promotoras y los o las integrantes de las directivas de las organizaciones sindicales gozarán de inamovilidad laboral durante el tiempo y en las condiciones que se requieran para el ejercicio de sus funciones.

Para el ejercicio de la democracia sindical, los estatutos y reglamentos de las organizaciones sindicales establecerán la alternabilidad de los y las integrantes de las directivas y representantes mediante el sufragio universal, directo y secreto. Los y las integrantes de las directivas y representantes sindicales que abusen de los beneficios derivados de la libertad sindical para su lucro o interés personal, serán sancionados o sancionadas de conformidad con la ley. Los y las integrantes de las directivas de las organizaciones sindicales estarán obligados u obligadas a hacer declaración jurada de bienes.

**Artículo 96:** Todos los trabajadores y las trabajadoras del sector público y del privado tienen derecho a la negociación colectiva voluntaria y a celebrar convenciones colectivas de trabajo, sin más requisitos que los que establezca la ley. El Estado garantizará su desarrollo y establecerá lo conducente para favorecer las relaciones colectivas y la solución de los conflictos laborales. Las convenciones colectivas ampararán a todos los trabajadores y trabajadoras activas y activas al momento de su suscripción y a quienes ingresen con posterioridad.

### 3.2.1 De la Función Pública

**Artículo 144:** La ley establecerá el Estatuto de la función pública mediante normas sobre el ingreso, ascenso, traslado, suspensión y retiro de los funcionarios o funcionarias de la Administración Pública, y proveerá su incorporación a la seguridad social.

La ley determinará las funciones y requisitos que deben cumplir los funcionarios públicos y funcionarias públicas para ejercer sus cargos.

**Artículo 145:** Los funcionarios públicos y funcionarias públicas están al servicio del Estado y no de parcialidad alguna. Su nombramiento o remoción no podrán estar determinados por la afiliación u orientación política. Quien esté al servicio de los Municipios, de los Estados, de la República y demás personas jurídicas de derecho público o de derecho privado estatales, no podrá celebrar contrato alguno con ellas, ni por sí ni por interpósita persona, ni en representación de otro u otra, salvo las excepciones que establezca la ley.

**Artículo 146:** Los cargos de los órganos de la Administración Pública son de carrera. Se exceptúan los de elección popular, los de libre nombramiento y remoción, los contratados y contratadas, los obreros y obreras al servicio de la Administración Pública y los demás que determine la Ley.

El ingreso de los funcionarios públicos y las funcionarias públicas a los cargos de carrera será por concurso público, fundamentado en principios de honestidad, idoneidad y eficiencia. El ascenso estará sometido a métodos

científicos basados en el sistema de méritos, y el traslado, suspensión o retiro será de acuerdo con su desempeño.

Para la ocupación de cargos públicos de carácter remunerado es necesario que sus respectivos emolumentos estén previstos en el presupuesto correspondiente.

Las escalas de salarios en la Administración Pública se establecerán reglamentariamente conforme a la ley.

La ley orgánica podrá establecer límites razonables a los emolumentos que devenguen los funcionarios públicos y funcionarias públicas municipales, estatales y nacionales.

La ley nacional establecerá el régimen de las jubilaciones y pensiones de los funcionarios públicos y funcionarias públicas nacionales, estatales y municipales. [1]

### **3.3 Calidad laboral del personal administrativo basado en los contratos colectivos de los gremios (ASEUDO, SINTRAUDO, ASPUDO)**

La Calidad Laboral es una de las necesidades de mayor importancia para el trabajador, por lo que podemos considerar que los cambios a favor están produciendo una serie de motivaciones de todo tipo, las cuales, han originado una series de satisfacciones al individuo entre las que podemos mencionar: la estabilidad del personal, mejor calidad de adiestramiento, obtención de mayores beneficios y compensaciones salariales. Dentro de las cláusulas de los contratos colectivos de los diferentes gremios que hacen

vida en la Universidad de Oriente del Edo. Anzoátegui, se encontraron de la siguiente manera:

**Nota:** Es de resaltar que el contenido que se muestra a continuación corresponde a extractos de comparaciones de los contratos colectivos y de los cuales gran porcentaje en el contenido presentan mucha similitud.

### **3.3.1 Estabilidad**

La Universidad se compromete a mantener la estabilidad de los Trabajadores en sus cargos de acuerdo a los términos señalados en la Ley Orgánica del Trabajo y a las definiciones correspondientes de este Contrato Colectivo. En el caso de un Trabajador de la Universidad que haya sido designado para ocupar un cargo de libre nombramiento y remoción, o deba desempeñar alguna actividades Sindical o Gremial, la Institución se compromete, en que cuando éste cese en esas funciones, lo ubicará en el cargo que tenía para el momento de su designación o en uno de mayor jerarquía.

### **3.3.2 Remuneración**

#### **3.3.2.1 Sueldo mínimo**

La Universidad considerará como sueldo mínimo para el ingreso del personal administrativo y técnico, la cantidad establecida en el primer grado de la tabla de sueldo vigente

### **3.3.2.2 Aumentos periódicos**

La Universidad se compromete, en aumentar anualmente y en forma automática el sueldo de los afiliados, (Trabajadores administrativos, Técnicos, activos, contratados, jubilados, pensionados y pensionados por sobreviviente) de acuerdo a la siguiente tabla, la cual es parte integrante del presente Contrato Colectivo de Trabajo. Este aumento procederá independientemente de los aumentos por concepto de reclasificaciones de cargos, promociones, méritos u otro tipo de aumento, en cuyo caso, tales aumentos serán concurrentes.

La Universidad se compromete a incrementar anualmente los montos establecidos en el rango del paso automático de la tabla de aumentos periódicos.

### **3.3.2.3 Sobre-tiempo**

La Universidad se compromete en mantener la práctica de no realizar labores extras; sin embargo, si por causas especiales se requiere los servicios de algunos de sus Trabajadores después de concluir las jornadas ordinarias de trabajo, o en días feriados o de descanso semanal, así como para la realización de trabajo de investigación, extensión, prácticas docente, etc., que requiera o no desplazamiento, se le pagará las horas extraordinarias en la siguiente forma:

En caso de horas extras diurnas, pagará un recargo del cincuenta por ciento (50%) sobre el valor de la hora ordinaria.

En horas extras nocturnas, pagará un recargo del cien por ciento (100%) sobre el valor de la hora ordinaria.

En caso de días feriados o de descanso, le pagará doble salario y además le concederá un día compensatorio remunerado en la semana inmediata por cada día de trabajo. Cuando estas labores deban desarrollarse fuera del perímetro de la ciudad, la Universidad deberá suministrar transporte adecuado al Trabajador, en especial si fuere en horas nocturnas.

#### **3.3.2.4 Tiempo extraordinario**

En los casos de trabajo en los días de descansos semanales o feriados, el tiempo trabajado se pagará como extraordinario.

Queda expresamente convenido que en este caso al Trabajador se le concederá el descanso compensatorio correspondiente.

#### **3.3.2.5 Bono nocturno**

La Universidad se compromete en pagar a aquellos Trabajadores que laboran jornadas mixtas o jornadas nocturnas, un bono de trabajo nocturno, en proporción al salario que devengan.

El trabajo nocturno será pagado con un porcentaje (%) sobre el monto del salario para el Trabajador en jornada diurna.

#### **3.3.2.6 Vacaciones**

La Universidad concederá vacaciones colectivas de cuarenta y cinco (45) días remunerados a los Trabajadores que hayan prestado servicio durante un período de SEIS (6) meses, como mínimo.

### **3.3.2.7 Bono vacacional**

La Universidad concederá un Bono Vacacional equivalente a noventa (90) días de sueldo integral, a todos los Trabajadores activos, contratados, jubilados y pensionados; dicho bono se pagará antes del inicio de las vacaciones de éstos, en base al último sueldo devengado. En caso de que El Trabajador no hubiere prestado servicio durante un mínimo de SEIS (6) meses el bono vacacional será dado en forma proporcional al tiempo de servicio prestado. En las circunstancias de que el Trabajador tenga más de seis (6) meses y menos de un año en su cargo se le cancelará el bono vacacional completo, en cuyo caso se le considerará esto como un adelanto de pago.

Si el bono vacacional es aumentado a algún otro gremio o Sindicato, automáticamente será aumentado a los Trabajadores Administrativos afiliados a estas Organizaciones Sindicales, en la misma proporción.

### **3.3.2.8 Días de asueto**

La Universidad se compromete en seguir la práctica de conceder los asuetos remunerados de navidad hasta el siete (7) de enero, Semana Santa de lunes a sábado y Carnaval. Así mismo, los que sean declarados feriados por el Gobierno Nacional, el Ejecutivo Estatal, la Municipalidad y las Autoridades Universitarias.

### **3.3.2.9 Bono de fin de año**

La Universidad se compromete en pagar a sus Trabajadores activos, contratados, jubilados y pensionados El Bono de fin de año, durante la primera semana del mes de noviembre, el monto del Bono de fin de año será



equivalente a noventa (90) días de sueldo integral. En los casos de que El Ejecutivo Nacional acordare un aumento en los Bonos de fin de año a los Trabajadores públicos, superior a lo establecido para el año anterior, ese aumento se agregará al monto señalado en esta Cláusula.

### **3.3.3 Formación del personal**

#### **3.3.3.1 Adiestramiento de personal**

La Universidad conjuntamente con las Organizaciones Sindicales, signatarias del presente Contrato Colectivo de Trabajo, se comprometen en planificar, desarrollar, promover y ejecutar programas de capacitación y adiestramiento de sus Trabajadores en materias o especialidades vinculadas con los servicios que prestan a la institución. A este fin, las partes deberán elaborar y preparar un plan de adiestramiento y cursos de capacitación que pueda elevar el nivel técnico y profesional de Los Trabajadores Administrativos afiliados a Las Organizaciones Sindicales.

Las Organizaciones Sindicales, signatarias del Contrato Colectivo de Trabajo designarán, en su respectivo Núcleo, una comisión coordinada por el Secretario de Organización, capacitación y formación de cada Organización Sindical, para que previo estudio elaboren en un lapso no mayor de tres (3) meses; Los planes de adiestramiento y las normas que rijan estos cursos; cuyas normas serán elevadas al Consejo Universitario para su consideración e incorporación al Reglamento de Becas de la Comisión de Recursos Humanos de la Universidad.

Los programas de capacitación permitirán alcanzar los siguientes objetivos:

1. Mejorar y actualizar los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas por el personal para un desempeño eficaz de las funciones inherentes a los cargos que ocupen y/o en sus áreas de competencia.
2. Instruir al personal sobre nuevos métodos, sistemas y procedimientos de trabajos.
3. Capacitar al personal para facilitar el desempeño de cargos de mayor jerarquía (ascenso).

✓ **Modalidades de adiestramiento**

La programación de adiestramiento se realizará atendiendo las siguientes modalidades:

- a) Adiestramiento interno: comprende los cursos de capacitación que se realicen en la propia institución, en horas de labor o fuera del horario regular de trabajo.
- b) Adiestramiento externo: Comprende los cursos impartidos por otras instituciones nacionales o extranjeras, y las pasantías en instituciones o empresas públicas o privadas, dentro o fuera del país.

Los costos de adiestramiento serán cubiertos, totalmente por la Universidad. En caso de adiestramiento externo, el personal recibirá, además del costo de la matrícula, un permiso remunerado por el tiempo de duración del curso o pasantía, siempre y cuando esté dentro del horario de trabajo.

La Universidad de común acuerdo con Las Organizaciones Sindicales signatarias del Contrato Colectivo de Trabajo se comprometen en costear y/o facilitar el personal para dictar cursos gremiales y Sindicales.

El listado de los cursos, talleres, etc. que se ofrecen al personal administrativo, serán publicados.

#### **3.1.1.1.1 Carácter obligatorio de los cursos**

Una vez aceptados e inscritos en los cursos, la asistencia a los cursos de adiestramiento es de carácter obligatorio. La inasistencia injustificada del Trabajador a los cursos, dará lugar a que éste reintegre a la Universidad los gastos ocasionados y quedará excluido de dichos cursos durante dos (2) años. Una vez que El Trabajador sea postulado para un curso no podrá ser excluido del mismo sin consentimiento, de forma razonada y por escrito.

La Dirección o Delegación de Recursos Humanos y los representantes de las Organizaciones Sindicales, signatarias del Contrato Colectivo de Trabajo, elaborarán una normativa de adiestramiento en la cual deberán especificar claramente, además de otros aspectos, aquellas causas que se consideren injustificadas.

La participación de Los Trabajadores en cursos que se dicten en horas de trabajo requerirá el conocimiento y aval del supervisor. El aval del supervisor deberá ser razonado y por escrito.

#### **3.1.1.1.2 Reconocimiento del curso de adiestramiento**

Dentro de la política de promoción y ascenso de Los Trabajadores Administrativos, se tomará en consideración como reconocimiento, la aprobación de los cursos de Capacitación y adiestramiento.

#### **3.1.1.1.3 Formación Personal**

La Universidad promoverá, el desarrollo integral del personal administrativo, mediante el apoyo a planes de formación destinados a elevar su nivel educativo, básico, técnico, profesional, y cultural, para ello dispondrá de sus Recursos Humanos y Económicos.

#### **3.1.1.1.4 Modalidades de Formación**

Los programas de formación responderán a las modalidades contempladas en la estructura formal del Sistema Educativo Venezolano, a partir del grado de Educación Secundaria hasta la Educación universitaria.

#### **3.1.1.1.5 La Internet como Instrumento de Capacitación**

La Universidad reconoce como de interés público; la Ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y los servicios de información a los fines de lograr el desarrollo económico, social, tecnológico y científico de Las Universidades y el país, teniendo como prioridad insertar a los miembros de La Comunidad Universitaria (obreros, empleados, estudiantes y profesores) dentro del concepto de sociedad del conocimiento y de los procesos de interrelación. Para ello las partes acuerdan declarar y disponer el uso de Internet para los miembros del personal administrativo, técnicos, jubilados y pensionados de La Universidad de Oriente. En tal sentido la Universidad se compromete en un plazo no mayor de un (1) año, a instalar

puntos de conexión a la red informática y telemática a los empleados Universitarios y permitir el uso racional, objetivo y de carácter pedagógico pertinente del mismo, sin que ello menoscabe ni atente contra las funciones y responsabilidades administrativas, técnicas y de servicios propios del cargo del trabajador. [2]

### **3.4 Ley Orgánica del Trabajo**

**Artículo 8º.** Los funcionarios o empleados públicos Nacionales, Estadales o Municipales se regirán por las normas sobre Carrera Administrativa Nacionales, Estadales o Municipales, según sea el caso, en todo lo relativo a su ingreso, ascenso, traslado, suspensión, retiro, sistemas de remuneración, estabilidad y régimen jurisdiccional; y gozarán de los beneficios acordados por esta Ley en todo lo no previsto en aquellos ordenamientos.

Los funcionarios o empleados públicos que desempeñen cargos de carrera, tendrán derecho a la negociación colectiva, a la solución pacífica de los conflictos y a la huelga, de conformidad con lo previsto en el Título VII de esta Ley, en cuanto sea compatible con la índole de los servicios que prestan y con las exigencias de las Administración Pública. Los obreros al servicio de los entes públicos estarán amparados por las disposiciones de esta Ley.

#### **3.4.1 De la Estabilidad en el Trabajo**

**Artículo 112.** Los trabajadores permanentes que no sean de dirección y que tengan más de tres (3) meses al servicio de un patrono, no podrán ser despedidos sin justa causa.

**Parágrafo Único:** Los trabajadores contratados por tiempo determinado o para una obra determinada gozarán de esta protección mientras no haya vencido el término o concluido la totalidad o parte de la obra que constituya su obligación.

Este privilegio no se aplica a los trabajadores temporeros, eventuales, ocasionales y domésticos.

**Artículo 113.** Son trabajadores permanentes aquellos que por la naturaleza de la labor que realizan, esperan prestar servicios durante un período de tiempo superior al de una temporada o eventualidad, en forma regular e ininterrumpida.

**Artículo 114.** Son trabajadores temporeros los que prestan servicios en determinadas épocas del año y en jornadas continuas e ininterrumpidas, por lapsos que demarcan la labor que deben realizar.

**Artículo 115.** Son trabajadores eventuales u ocasionales los que realizan labores en forma irregular, no continua ni ordinaria y cuya relación de trabajo termina al concluir la labor encomendada.

### **3.4.2 De la Remuneración**

**Artículo 129.** El salario se estipulará libremente, pero en ningún caso podrá ser menor que el fijado como mínimo por la autoridad competente y conforme a lo prescrito por la Ley.

**Artículo 132.** El derecho al salario es irrenunciable y no puede cederse en todo o en parte, a título gratuito u oneroso, salvo al cónyuge o persona

que haga vida marital con el trabajador y a los hijos. Sólo podrá ofrecerse en garantía en los casos y hasta el límite que determine la Ley.

**Artículo 133.** Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en efectivo, que corresponda al trabajador por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extras o trabajo nocturno, alimentación y vivienda.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** Los subsidios o facilidades que el patrono otorgue al trabajador con el propósito de que éste obtenga bienes y servicios que le permitan mejorar su calidad de vida y la de su familia tienen carácter salarial. Las convenciones colectivas y, en las empresas donde no hubiere trabajadores sindicalizados, los acuerdos colectivos, o los contratos individuales de trabajo podrán establecer que hasta un veinte por ciento (20%) del salario se excluya de la base de cálculo de los beneficios, prestaciones o indemnizaciones que surjan de la relación de trabajo, fuere de fuente legal o convencional. El salario mínimo deberá ser considerado en su totalidad como base de cálculo de dichos beneficios, prestaciones o indemnizaciones.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.-** A los fines de esta Ley se entiende por salario normal, la remuneración devengada por el trabajador en forma regular y permanente por la prestación de su servicio. Quedan por tanto excluidos del mismo las percepciones de carácter accidental, las derivadas de la prestación de antigüedad y las que esta Ley considere que no tienen carácter salarial.

Para la estimación del salario normal ninguno de los conceptos que lo integran producirá efectos sobre si mismo.

**PARÁGRAFO TERCERO.-** Se entienden como beneficios sociales de carácter no remunerativo:

1. Los servicios de comedores, provisión de comidas y alimentos y de guarderías infantiles.
2. Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.
3. Las provisiones de ropa de trabajo.
4. Las provisiones de útiles escolares y de juguetes.
5. El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación o de especialización.
6. El pago de gastos funerarios.

Los beneficios sociales no serán considerados como salario, salvo que en las convenciones colectivas o contratos individuales de trabajo, se hubiere estipulado lo contrario.

**PARÁGRAFO CUARTO.-** Cuando el patrono o el trabajador estén obligados a cancelar una contribución, tasa o impuesto, se calculará considerando el salario normal correspondiente al mes inmediatamente anterior a aquél en que se causó.

**PARÁGRAFO QUINTO.-** El patrono deberá informar a sus trabajadores, por escrito, discriminadamente y al menos una vez al mes, las asignaciones salariales y las deducciones correspondientes.



### 3.4.3 De las Condiciones de Trabajo

**Artículo 185.** El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

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

**Artículo 186.** Los trabajadores y patronos podrán convenir libremente las condiciones en que deba prestarse el trabajo, sin que puedan establecerse entre trabajadores que ejecuten igual labor diferencias no previstas por la Ley, y en ningún caso serán inferiores a las fijadas por esta Ley o por la convención colectiva.

### 3.4.4 De la Organización Sindical

**Artículo 400.** Tanto los trabajadores como los patronos tienen el derecho de asociarse libremente en sindicatos y éstos, a su vez, el de constituir federaciones y confederaciones.

**Artículo 401.** Nadie podrá ser obligado ni constreñido directa o indirectamente a formar parte o no de un sindicato.

Los sindicatos tienen derecho a redactar sus propios estatutos y reglamentos y a elegir libremente a los integrantes de su junta directiva; a programar y organizar su administración y a establecer pautas para realizar su acción sindical.

Los estatutos de los sindicatos determinarán el ámbito local, regional o nacional de sus actividades.

**Artículo 402.** El Estado velará para que no se ejerza sobre los sindicatos, federaciones y confederaciones, ninguna especie de restricción o de presión en su funcionamiento, ni de discriminación que atente contra el pluralismo democrático garantizado por la Constitución.

**Artículo 407.** Los sindicatos tendrán por objeto el estudio, defensa, desarrollo y protección de los intereses profesionales o generales de los trabajadores y de la producción, según se trate de sindicatos de trabajadores o de patronos, y el mejoramiento social, económico y moral y la defensa de los derechos individuales de sus asociados.

**Artículo 408.** Los sindicatos de trabajadores tendrán las siguientes atribuciones y finalidades:

- a) Proteger y defender los intereses profesionales o generales de sus asociados ante los organismos y autoridades públicas;
- b) Representar a sus miembros en las negociaciones y conflictos colectivos de trabajo, y especialmente en los procedimientos de conciliación y arbitraje;
- c) Promover, negociar, celebrar, revisar y modificar convenciones colectivas de trabajo y exigir su cumplimiento;
- d) Representar y defender a sus miembros y a los trabajadores que lo soliciten, aunque no sean miembros del sindicato, en el ejercicio de

sus intereses y derechos individuales en los procedimientos administrativos que se relacionen con el trabajador, y, en los judiciales sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos para la representación; y, en sus relaciones con los patronos;

- e) Vigilar el cumplimiento de las normas destinadas a proteger a los trabajadores, especialmente las de previsión, higiene y seguridad sociales, las de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo, las de construcción de viviendas para los trabajadores, las de creación y mantenimiento de servicios sociales y actividades sanas y de mejoramiento durante el tiempo libre;
- f) Ejercer especial vigilancia para el fiel cumplimiento de las normas dirigidas a garantizar la igualdad de oportunidades, así como de las normas protectoras de la maternidad y la familia, menores y aprendices;
- g) Crear fondos de socorro y de ahorro y cooperativas, escuelas industriales o profesionales, bibliotecas populares y clubes destinados al deporte y a la recreación o al turismo. No obstante, para la organización de cooperativas de producción o servicios por trabajadores de una empresa, se requerirá autorización expresa de la misma, cuando se trate de producir mercancías o prestar servicios semejantes a los que produzca o preste la empresa correspondiente. La administración y funcionamiento de las cooperativas se regirá por las disposiciones pertinentes a ellas;
- h) Realizar estudios sobre las características de la respectiva rama profesional, industrial o comercial o de servicios, costos y niveles de

vida, educación, aprendizaje y cultura y, en general, sobre todas aquellas que les permita promover el progreso social, económico y cultural de sus asociados; y presentar proposiciones a los Poderes Públicos para la realización de dichos fines;

- i) Colaborar con las autoridades, organismos e institutos públicos en la preparación y ejecución de programas de mejoramiento social y cultural y en la capacitación técnica y colocación de los trabajadores;
- j) Responder oportunamente a las consultas que les sean formuladas por las autoridades y proporcionar los informes que se les soliciten, de conformidad con las leyes;
- k) Realizar campañas permanentes en los centros de trabajo para concientizar a los trabajadores en la lucha activa contra la corrupción, consumo y distribución de estupefacientes y sustancias psicotrópicas y hábitos dañinos para su salud física y mental, y para la sociedad.
- l) En general, las que señalen sus estatutos o resuelvan sus asociados, para el mejor logro de sus fines.

#### **3.4.5 De la Convención Colectiva de Trabajo**

**Artículo 507.** La convención colectiva de trabajo es aquella que se celebra entre uno o varios sindicatos o federaciones o confederaciones sindicales de trabajadores, de una parte, y uno o varios patronos o sindicatos o asociaciones de patronos, de la otra, para establecer las condiciones conforme a las cuales se debe prestar el trabajo y los derechos y obligaciones que correspondan a cada una de las partes.

**Artículo 508.** Las estipulaciones de la convención colectiva se convierten en cláusulas obligatorias y en parte integrante de los contratos de trabajo celebrados o que se celebren durante su vigencia en el ámbito de la convención, aun para aquellos trabajadores que no sean miembros del sindicato que haya suscrito la convención.

**Artículo 509.** Las estipulaciones de las convenciones colectivas beneficiarán a todos los trabajadores de la empresa, explotación o establecimiento, aun cuando ingresen con posterioridad a su celebración. Las partes podrán exceptuar de su aplicación a las personas a que se refieren los artículos 42 y 45 de esta Ley. [3]

### **3.4.6 Ley de Universidades**

#### **3.4.6.1 Título I. Disposiciones Fundamentales**

**Artículo 1.** La Universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre.

**Artículo 2.** Las Universidades son Instituciones al servicio de la Nación y a ellas corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales.

**Artículo 3.** Las Universidades deben realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; a completar la formación integral iniciada en los ciclos

educacionales anteriores; y a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso.

**Artículo 7.** El recinto de las Universidades es inviolable. Su vigilancia y el mantenimiento del orden son de la competencia y responsabilidad de las autoridades universitarias; solo podrá ser allanado para impedir la consumación de un delito o para cumplir las decisiones de los Tribunales de Justicia.

Se entiende por recinto universitario el espacio precisamente delimitado y previamente destinado a la realización de funciones docentes, de investigación, académica, de extensión o administrativa, propia de la Institución.

Corresponde a las autoridades nacionales y locales la vigilancia de las avenidas, calles y otros sitios abiertos al libre acceso y circulación, y la protección y seguridad de los edificios y construcciones situados dentro de las áreas donde funcionen las universidades, y las demás medidas que fueren necesarias a los fines de salvaguardar y garantizar el orden público y la seguridad de las personas y de los bienes, aun cuando estos formen parte del patrimonio de la Universidad.

**Artículo 9.** Las Universidades son autónomas. Dentro de las previsiones de la presente Ley y de su Reglamento, disponen de:

1. Autonomía organizativa, en virtud de la cual podrán dictar sus normas internas.

2. Autonomía académica, para planificar, organizar y realizar los programas de investigación, docentes y de extensión que fueren necesario para el cumplimiento de sus fines;
3. Autonomía administrativa, para elegir y nombrar sus autoridades y designar su personal docente, de investigación y administrativo;
4. Autonomía económica y financiera, para organizar y administrar su patrimonio.

#### **3.4.6.2 Título II. Del Consejo Nacional de Universidades**

**Artículo 18.** El Consejo Nacional de Universidades es el organismo encargado de asegurar el cumplimiento de la presente Ley por las Universidades, de coordinar las relaciones de ellas entre si y con el resto del sistema educativo, de armonizar sus planes docentes, culturales y científicos y de planificar su desarrollo de acuerdo con las necesidades del país. Este Consejo, con sede en Caracas, tendrá un Secretario permanente y una Oficina de Planificación del Sector Universitario, vinculada a los demás organismos de planificación educativa, que le servirá de asesoría técnica.

**Artículo 20.** Son atribuciones del Consejo Nacional de Universidades:

1. Definir la orientación y las líneas de desarrollo del sistema universitario de acuerdo con las necesidades del país, con el progreso de la educación y con el avance de los conocimientos;
2. Estudiar modelos básicos de organización universitaria en cuanto a ciclos, estructuras y calendarios académicos, y recomendar la

adopción progresiva de los más adecuados a las condiciones del país y a la realidad universitaria nacional;

3. Coordinar las labores universitarias en el país y armonizar las diferencias individuales y regionales de cada Institución con los objetivos comunes del sistema;
4. Fijar los requisitos generales indispensables para la creación, eliminación, modificación y funcionamiento de Facultades, Escuelas, Institutos y demás divisiones equivalentes en las Universidades, y resolver, en cada caso, las solicitudes concretas que en ese sentido, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos, sean sometidas a su consideración;
5. Proponer al Ejecutivo Nacional los Reglamentos concernientes a los exámenes de reválida de títulos y equivalencia de estudios;
6. Determinar periódicamente las metas a alcanzar en la formación de recursos humanos de nivel superior y, en función de este objetivo y de los medios disponibles, aprobar los planes de diversificación y cuantificación de los cursos profesionales propuestos por los respectivos Consejos Universitarios, y recomendar los correspondientes procedimientos de selección de aspirantes;
7. Proponer al Ejecutivo Nacional el monto del aporte anual para las Universidades que deba ser sometido a la consideración del Congreso Nacional en el Proyecto de Ley de Presupuesto y, promulgada ésta, efectuar su distribución entre las Universidades Nacionales;



8. Exigir de cada Universidad Nacional la presentación de un presupuesto programa sujeto al límite de los ingresos globales estimados, el cual será preparado conforme a los formularios e instructivos que el Consejo suministre a través de la Oficina de Planificación del Sector Universitario;
9. Velar por la correcta ejecución de los presupuestos de las Universidades Nacionales y, a tal efecto, designar contralores internos en cada una de ellas. Estos funcionarios tendrán la obligación de presentar periódicamente los respectivos informes ante el Consejo, con vista de los cuales y de los suministrados por la Contraloría General de la República, adoptará las medidas pertinentes dentro de las previsiones de la presente Ley y de sus Reglamentos;
10. Velar por el cumplimiento, en cada una de las Universidades, de las disposiciones de la presente Ley y de las normas y resoluciones que, en ejercicio de sus atribuciones legales, le corresponda dictar. A los fines indicados podrá solicitar de las respectivas autoridades universitarias las informaciones que considere necesarias o, en su caso, designar comisionados ante ellas. Las Universidades están obligadas a suministrar al Consejo con toda preferencia las facilidades necesarias para el cumplimiento de esta misión;
11. Conocer y decidir en única instancia administrativa, de las infracciones de la presente Ley de sus Reglamentos en que pudiere haber incurrido un Consejo Universitario, o el Rector, los Vicerrectores, o el Secretario de una Universidad Nacional; y conocer y decidir en última instancia administrativa de las causas a que se refieren los ordinales 10, 11 del artículo 26 de la presente Ley;

- 12.** Previa audiencia del afectado, suspender del ejercicio de sus funciones al Rector, a los Vicerrectores, o al Secretario de las Universidades Nacionales cuando hubieren incurrido en grave incumplimiento de los deberes que les impone esta Ley. Acordada la suspensión, el funcionario o los funcionarios afectados por la medida podrán, dentro de los treinta días siguientes a la última notificación, presentar los alegatos que constituyan su defensa y promover y evacuar ante el Secretario Permanente del Consejo las pruebas pertinentes. Vencido dicho lapso el Consejo decidirá, con vista de los elementos que consten en el expediente, sobre la restitución o remoción del funcionario o de los funcionarios suspendidos; Conocer de los procedimientos que pudieren acarrear remoción de alguno o algunos de los miembros de los Consejos Universitarios y decidir dichas causas con arreglo al procedimiento establecido en el numeral anterior:
- 13.** Declarar, en el caso previsto en los numerales 12 y 13 de este artículo, a la Universidad afectada en proceso de reorganización cuando la medida de remoción hubiese sido impuesta conjuntamente al Rector, a los Vicerrectores y al Secretario, o a dos de dichas autoridades o a la mayoría de los miembros de un Consejo Universitario; designar en cualquiera de estos casos, a las autoridades interinas que hayan de asumirla dirección de las Universidades Nacionales mientras se realizará la respectiva elección por la comunidad universitaria; y procederá a la convocatoria de las correspondientes elecciones, con arreglo a las disposiciones de esta Ley, dentro de los seis meses siguientes a la decisión por la cual se acordó la remoción;

14. Designar a las autoridades interinas que hayan de asumir la dirección de las Universidades Nacionales no experimentales, en los casos de falta absoluta del Rector y los Vicerrectores o de más de la mitad de los miembros del Consejo Universitario; y proceder a la convocatoria de las correspondientes elecciones, con arreglo a las disposiciones de esta Ley, dentro de los seis meses siguientes a la designación de las autoridades interinas;
15. Convocar a elecciones en los casos en que el Consejo Universitario o la Comisión Electoral no lo hubieren hecho en la oportunidad legal correspondiente. A este efecto dictará cuantas medidas fueren necesarias para que se realicen los comicios respectivos, y cuidará en todo momento de que el proceso electoral se desarrolle normalmente.
16. Designar a los miembros del Consejo de Apelaciones conforme al procedimiento previsto en el Artículo 44 de la presente Ley.
17. Elaborar, en lapsos no menores de diez años, un informe de evaluación del sistema universitario vigente que, con base en las experiencias recogidas, deberá contener proposiciones y recomendaciones concretas sobre las reformas legales, administrativas y académicas que el Consejo considere necesarias para la continua renovación de los sistemas universitarios;
18. Dictar su Reglamento Interno;
19. Las demás que le señalen las leyes y los Reglamentos.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En el ejercicio de las atribuciones a las que se refieren los numerales 7º, 11, 12, 13, 14 y 15 de este artículo, así como en cualquier otra decisión del exclusivo interés de las Universidades Nacionales, no intervendrán los representantes de las Universidades Privadas ante el Consejo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Sin menoscabo del derecho de defensa que definitivamente les corresponde, los miembros del Consejo Nacional de Universidades que pudieren resultar afectados por las medidas previstas en los numerales 11, 12 y 13 de este artículo, no podrán concurrir a las sesiones de este organismo en las cuales se discutan y apliquen las medidas respectivas.

**PARÁGRAFO TERCERO:** De las decisiones a que se refieren los ordinales 12 y 13 de este artículo podrá apelarse para ante la Corte Suprema de Justicia en Sala Político Administrativa. Esta apelación se oirá en un sólo efecto.

**Artículo 21.** Para facilitar el desempeño de sus funciones, el Consejo Nacional de Universidades tendrá un Secretariado Permanente, con sede en Caracas, cuya organización y funcionamiento serán determinados en el Reglamento que al efecto dicte el Consejo. El Secretario del Consejo, quien deberá reunir las mismas condiciones exigidas por esta Ley para ser Secretario de un Consejo Universitario, será designado y removido por el mismo Cuerpo.

**Artículo 22.** La Oficina de Planificación del sector Universitario estará bajo la dirección de un funcionario, designado por el Ejecutivo Nacional, quien deberá ser profesional universitario especializado, con amplia

experiencia en planeamiento educativo, en administración universitaria o en otras áreas sociales estrechamente vinculadas al desarrollo de la educación. Esta Oficina tendrá su sede en Caracas y las siguientes atribuciones:

1. Servir de oficina técnica del Consejo Nacional de Universidades;
2. Hacer el cálculo de las necesidades profesionales del país a corto, mediano y largo plazo;
3. Proponer alternativas acerca de la magnitud y especialización de las universidades y de los modelos de organización de las mismas;
4. Asesorar a las Universidades Nacionales en la elaboración y ejecución de sus presupuestos programa, a cuyo efecto, mantendrá con tacto permanente con las oficinas universitarias de presupuesto, y preparará los instructivos y formularios que les sirvan de guía;
5. Las demás que le señalen las leyes y los reglamentos.

**3.4.6.3 Título III. De las Universidades Nacionales. Capítulo I. De la Organización de las Universidades. SECCIÓN I. Del Consejo Universitario**

**Artículo 24.** La autoridad suprema de cada Universidad reside en su Consejo Universitario, el cual ejercerá las funciones de gobierno por órgano del Rector, de los Vicerrectores y del Secretario, conforme a sus respectivas atribuciones.

**Artículo 25.** El Consejo Universitario estará integrado por el Rector, quien lo presidirá, los Vicerrectores, el Secretario, los Decanos de las

Facultades, cinco representantes de los profesores, tres representantes de los estudiantes, un representante de los egresados y un delegado del Ministerio de Educación.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los representantes de los profesores, los de los estudiantes y el de los egresados durarán tres, uno y dos años respectivamente, en el ejercicio de sus funciones. El Delegado del Ministerio de Educación deberá poseer título universitario venezolano y será de libre nombramiento y remoción de ese Despacho.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los representantes de los Profesores ante el Consejo Universitario deberán tener rango no inferior al de agregado y serán elegidos mediante voto secreto de los profesores titulares, asociados, agregados y asistentes de la respectiva Universidad.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Los representantes de los estudiantes ante el respectivo Consejo Universitario serán elegidos por los alumnos regulares de la respectiva Universidad, entre los alumnos regulares del último bienio de la carrera.

**Artículo 26.** Son atribuciones del Consejo Universitario:

1. Coordinar las labores de enseñanza y las de investigación y las demás actividades académicas de la Universidad;
2. Estimular y mantener las relaciones universitarias nacionales e internacionales.

3. Crear, modificar y suprimir Facultades, Escuelas, Institutos y demás dependencias universitarias de conformidad con el numeral 4º del Artículo 20 de esta Ley. Cuando la decisión se refiera a Institutos o Centros de Investigación, se requerirá, además, el dictamen favorable del Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico;
4. Discutir el Presupuesto de Rentas y Gastos de la Universidad, y decretarlo, previo el dictamen favorable del Consejo Nacional de Universidades. El presupuesto así aprobado entrara en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial;
5. Acordar, previa aprobación del Consejo Nacional de Universidades, el traspaso de fondos de una a otra partida del Presupuesto de Rentas y Gastos de la Universidad;
6. Conocer y resolver de las solicitudes sobre reválida de títulos, equivalencia de estudios y traslados;
7. Fijar el arancel para determinados cursos especiales y de post-grado;
8. Acordar la suspensión parcial o total de las actividades universitarias y decidir acerca de la duración de dichas medidas;
9. Fijar el número de alumnos para el primer año y determinar los procedimientos de selección de aspirantes, según las pautas establecidas por el Consejo Nacional de Universidades en el numeral 6º del Artículo 20 de esta Ley;

10. Asumir provisionalmente el gobierno de las Facultades cuando las condiciones existentes pongan en peligro el normal desenvolvimiento de las actividades académicas, y convocar en un lapso no mayor de sesenta (60) días a la Asamblea de la respectiva Facultad;
11. Conocer y resolver de los procesos disciplinarios de remoción de las autoridades universitarias no integrantes del Consejo Universitario, cuando hayan incurrido en grave incumplimiento de los deberes que les impone esta Ley;
12. Autorizar los contratos de profesores, investigadores, y conferenciantes, previo informe del Consejo de la Facultad respectiva o del Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico, según el caso;
13. Designar a las personas que deban actuar como representantes de la Universidad ante otros organismos o instituciones;
14. Conceder los títulos de Doctor Honoris Causa, de Profesor Honorario y cualquier otra distinción honorífica. La iniciativa al respecto puede ser tomada por el Consejo Universitario o por la Asamblea de la Facultad correspondiente; pero, en todo caso, se requerirá la aprobación de ambos organismos;
15. Designar las personas que suplan las fallas temporales del Secretario de la Universidad, y las de los Decanos;



16. Organizar un servicio de orientación vocacional;
17. Reglamentar las elecciones universitarias de conformidad con esta Ley y su Reglamento, y nombrar la Comisión que organizará dicho proceso;
18. Dictar, conforme a las pautas señaladas por el Consejo Nacional de Universidades, el régimen de seguros, escalafón, jubilaciones, pensiones, despidos, así como todo lo relacionado con la asistencia y previsión social de los miembros del personal universitario;
19. Autorizar la adquisición, enajenación y gravamen de bienes, la celebración de contratos y la aceptación de herencias, legados o donaciones, previa consulta con el Consejo de Fomento; \*
20. Resolver los asuntos que no estén expresamente atribuidos por la presente Ley a otros organismos o funcionarios;
21. Dictar los Reglamentos Internos que le correspondan conforme a esta Ley. [4]

### **3.5 Análisis de las leyes y decretos que rigen al funcionario público**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela atribuye al Estado Venezolano el deber de reconocer, con carácter de interés público, la actividad del funcionario público, que desempeña funciones para el desarrollo económico, social y político del País.

Donde se explica que todo trabajador o trabajadora del sector público o privado tienen derecho a todos los beneficios socio- económicos como una buena remuneración, estabilidad y desarrollo personal el cual se cumplen a través de la responsabilidad de sus deberes que puedan ejercer para su propio provecho presentes en esta Ley y así lograr las condiciones de trabajo estable y satisfactorio.

También los funcionarios públicos pueden constituir y pertenecer libremente sin autorización ni distinción en organizaciones sindicales para la defensa de sus derechos e intereses.

La Ley Orgánica de Trabajo, explica que todo funcionario público o funcionaria pública tienen el privilegio de contar con beneficios acordes a las carreras que ejerzan dentro de una institución y según lo establecido en esta Ley, como los ingresos que no pueden ser irrenunciables ni menor que el salario fijado como mínimos, el ascenso que tienen derecho a la capacidad o tiempo que tengan dentro de la institución, traslado donde el trabajador o trabajadora pueden ser trasladado de un lugar a otro para el beneficio del mismo, contar con estabilidad laboral para no ser despedido injustificadamente mientras se tenga mas de 3 meses de trabajo con un mismo patrono, ampliar el desarrollo personal para mejora de calidad de vida y beneficios sociales como: comedor, transporte, gastos médicos, guarderías, becas entre otros, para obtener unas condiciones de trabajo adecuadas para el logro de los objetivos trazados en la empresa satisfactoriamente.

La Ley de Universidades, explica que la Universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a

profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre.

A través de los contratos colectivos que presenta cada gremio ASEUDO, SINTRAUDO, y ASPUDO para el mejoramiento de la calidad laboral del personal administrativo de la Universidad de Oriente (UDO) Anzoátegui, muestran ciertas políticas administrativas que surge de la necesidad que son de mayor importancia del trabajador para lograr beneficios y compensaciones salariales, estabilidad y adiestramiento, el cual la Universidad les brinda y se compromete a ejecutar de la mejor forma posible y soluciones automáticas para una buena satisfacción laboral.

### **3.6 Referencias Bibliográficas**

**[1]** Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Publicada en Gaceta Oficial N° 36.860 (Diciembre 30 de 1999).

**[2]** SINTRAUDO ANZOÁTEGUI. I CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Universidad de Oriente (Período 2008-2010).

**[3]** Ley Orgánica del Trabajo. Publicado en la Gaceta Oficial N° 5.152 Extraordinario (Junio 19 de 1997).

**[4]** Ley De Universidades. Consultado el día 30 de Marzo de 2009 de la World Wide Web: <http://www.ucv.ve/tebas/pdf/LeyU.pdf>.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONTEXTO CUANTITATIVO: ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

#### **4.1 Introducción**

Para la aplicación de los métodos estadísticos, es necesario comenzar a reconocer la existencia de algunas herramientas y conceptos que, de manera genérica, no se abordan en los cursos de estadística a nivel teórica.

Por un lado, en esta unidad se tocarán temas que, aún relacionados con la parte metodológica, son importantes para considerarse a lo largo del curso. Tal es el caso del concepto de variable y su clasificación, pues éste puede ser considerado al momento de seleccionar las herramientas que le pueden ser aplicadas.

Por otro lado, también el uso de instrumentos para recopilar la información resulta una parte fundamental para la obtención de datos en el área social, y sus características y validez se deben tomar en cuenta al momento de trabajar en la obtención y recopilación de la información.

#### **4.2 Variables estadística**

##### **4.2.1 Definición de variable**

Es una característica (magnitud, vector o número) que puede ser medida, adoptando diferentes valores en cada uno de los casos de un estudio.

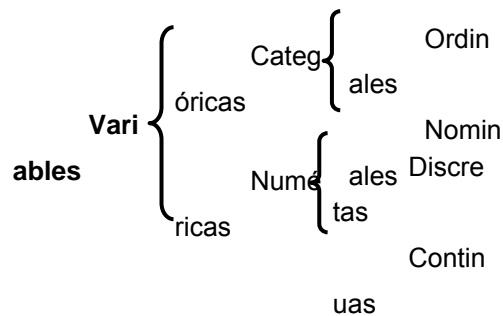
## 4.2.2 Variables

En los estudios estadísticos que se realizan se busca investigar acerca de una o varias características de la población observada. Para un correcto manejo de la información, estas características deben ser tomadas en cuenta de acuerdo a su tipo para poder hablar de la aplicación de algunas de las operaciones que más adelante se llevarán a cabo.

Una variable es una función que asocia a cada elemento de la población la medición de una característica, particularmente de la característica que se desea observar.

## 4.2.3 Clasificación de variables

De acuerdo a la característica que se desea estudiar, a los valores que toma la variable, se tiene la siguiente clasificación:



1. Las variables categóricas: Son aquellas cuyos valores son del tipo categórico, es decir, que indican categorías o son etiquetas alfanuméricas o "nombres". A su vez se clasifican en:

**a) Variables categóricas nominales:** Son las variables categóricas que, además de que sus posibles valores son mutuamente excluyentes entre sí, no tienen alguna forma "natural" de

ordenación. Por ejemplo, cuando sus posibles valores son: "sí" y "no". A este tipo de variable le corresponde las escalas de medición nominal.

**b) Variables categóricas ordinales:** Son las variables categóricas que tienen algún orden. Por ejemplo, cuando sus posibles valores son: "nunca sucede", "la mitad de las veces" y "siempre sucede". A este tipo de variable le corresponde las escalas de medición ordinal.

2. Las variables numéricas toman valores numéricos. A estas variables le corresponde las escalas de medición de intervalo, y a su vez se clasifican en:

**a) Variables numéricas discretas:** Son las variables que únicamente toman valores enteros o numéricamente fijos. Por ejemplo: las ocasiones en que ocurre un suceso, la cantidad de pesos que se gastan en una semana, los barriles de petróleo producidos por un determinado país, los puntos con que cierra diariamente una bolsa de valores, etcétera.

**b) Variables numéricas continuas:** Llamadas también variables de medición, son aquellas que toman cualquier valor numérico, ya sea entero, fraccionario o, incluso, irracional. Este tipo de variable se obtiene principalmente, como dice su nombre alternativo, a través de mediciones y está sujeto a la precisión de los instrumentos de medición. Por ejemplo: el tiempo en que un corredor tarda en recorrer una cierta distancia (depende de la precisión del cronómetro usado), la estatura de los alumnos de una clase

(depende de la precisión del instrumento para medir longitudes), la cantidad exacta que despacha una bomba de combustible (para efectos de regulación y fiscalización, y depende de la precisión del instrumento para medir volúmenes), etcétera.

#### **4.2.4 Escalas de medición**

Las escalas de medición: son el conjunto de los posibles valores que una cierta variable puede tomar. Por esta razón, los tipos de escalas de medición están íntimamente ligados con los tipos de variables. Su clasificación es:

- I. La escala de medición nominal:** Es la que incluye los valores de las variables nominales, que no tienen un orden preestablecido y son valores mutuamente excluyentes.
  
- II. La escala de medición ordinal:** Es la que incluye los valores de las variables ordinales que pueden ser ordenadas en un determinado orden, aunque la distancia entre cada uno de los valores es muy difícil de determinar.
  
- III. La escala de medición de intervalo:** A la que le corresponden las variables numéricas. En esta escala de medición se encuentra un orden muy establecido y la distancia entre cada uno de los valores puede ser determinada con exactitud. Es posible observar que cada uno de dichos intervalos miden exactamente los mismos.

Es importante mencionar considerar los tipos de escalas de medición, pues sólo en algunos tipos de escalas de medición se podrán aplicar algunas



de las herramientas estadísticas que se verán en la siguiente unidad. Esto es porque, mientras que para las escalas de intervalo es posible calcular proporciones, porcentajes y razones, y además la media, la mediana, la moda, el rango y la desviación estándar; para el caso de las escalas nominal y ordinal no se pueden aplicar éstas últimas, restringiéndose las opciones al cálculo de proporciones, porcentajes y razones.

#### **4.2.5 Instrumentos de medición**

Los instrumentos de medición son las herramientas que se utilizan para llevar a cabo las observaciones. De acuerdo a lo que se desea estudiar, la característica a observar, sus propiedades y factores relacionados como el ambiente, los recursos humanos y económicos, etcétera, es que se escoge uno de estos instrumentos.

Vamos a considerar básicamente tres: la observación, la encuesta (que utiliza cuestionarios) y la entrevista. Trataremos más adelante cada uno de éstos, y por lo pronto mencionaremos algunos puntos que, en general, coinciden los tres.

Podemos decir que, a grandes rasgos, el proceso para utilizar, y escoger, alguno de estos instrumentos de medición, es el siguiente:

1. Definir el objeto de la encuesta: Formulando con precisión los objetivos a conseguir, desmenuzando el problema a investigar, eliminando lo superfluo y centrando el contenido de la encuesta, delimitando, si es posible, las variables intervinientes y diseñando la muestra. Se incluye la forma de presentación de resultados así como los costos de la investigación.

2. La formulación del cuestionario que se utilizará o de los puntos a observar es fundamental en el desarrollo de una investigación, debiendo ser realizado meticulosamente y comprobado antes de pasarlo a la muestra representativa de la población.
3. El trabajo de campo, consistente en la obtención de los datos. Para ello será preciso seleccionar a los entrevistadores, formarlos y distribuirles el trabajo a realizar de forma homogénea.
4. Obtener los resultados, o sea, procesar, codificar y tabular los datos obtenidos para que luego sean presentados en el informe y que sirvan para posteriores análisis.

#### **4.2.6 La observación**

Es la técnica de estudio por excelencia y se utiliza en todas las ramas de la ciencia. Su uso está guiado por alguna teoría y ésta determina los aspectos que se van a observar.

Hay que tomar en cuenta que para que sea válido este instrumento de observación, se deben observar algunas sugerencias que Castañeda Jiménez expone en su libro:

1. Con respecto a las condiciones previas a la observación:
  - ✓ El observador debe estar familiarizado con el medio.
  - ✓ Se deben realizar ensayos de la observación, previos a la observación definitiva.
  - ✓ El observador debe memorizar lo que se va a observar.

2. Con respecto al procedimiento en la observación:

- ✓ Las notas deben ser registradas con prontitud (en minutos).
- ✓ Las notas deben incluir las acciones realizadas por el observador.

3. Con respecto al contenido de las notas:

- ✓ Las notas deben contener todos los datos que permitan identificar el día, el lugar y la hora de la observación, así como las circunstancias, los actores, etcétera, que estuvieron involucrados.
- ✓ Se deben eliminar apreciaciones subjetivas sobre el carácter o personalidad de los sujetos. En su lugar se debe incluir la descripción de los hechos.
- ✓ Las conversaciones van transcritas en estilo directo.
- ✓ Las opiniones y deducciones del observador se deben hacer aparte, de preferencia al margen para así no perder la relación entre la opinión del observador y la parte de las notas a que le corresponde.

4. Con respecto a la ordenación de las notas:

- ✓ Las notas deben ser revisadas y corregidas a la brevedad posible.
- ✓ Asimismo, las notas deben ser clasificadas y ordenadas para permitir su manejo más ágil, además de evitar que se pierdan, se confundan con otras partes de la observación, se traslapen, etcétera.

#### **4.2.7 La encuesta**

Esta herramienta es la más utilizada en la investigación de ciencias sociales. A su vez, ésta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para allegarse información. De esta manera, las encuestas pueden realizarse para que el sujeto encuestado plasme por sí mismo las respuestas en el papel.

Es importantísimo que el investigador sólo proporcione la información indispensable, la mínima para que sean comprendidas las preguntas. Más información, o información innecesaria, puede derivar en respuestas no veraces.

De igual manera, al diseñar la encuesta y elaborar el cuestionario hay que tomar en cuenta los recursos (tanto humanos como materiales) de los que se disponen, tanto para la recopilación como para la lectura de la información, para así lograr un diseño funcionalmente eficaz.

Según M. García Ferrando, "prácticamente todo fenómeno social puede ser estudiado a través de las encuestas", y podemos considerar las siguientes cuatro razones para sustentar esto:

1. Las encuestas son una de las escasas técnicas de que se dispone para el estudio de las actitudes, valores, creencias y motivos.
2. Las técnicas de encuesta se adaptan a todo tipo de información y a cualquier población.

3. Las encuestas permiten recuperar información sobre sucesos acontecidos a los entrevistados.
4. Las encuestas permiten estandarizar los datos para un análisis posterior, obteniendo gran cantidad de datos a un precio bajo y en un período de tiempo corto.

Según Cadoche y sus colaboradores, las encuestas se pueden clasificar atendiendo al ámbito que abarcan, a la forma de obtener los datos y al contenido, de la siguiente manera:

- ✓ **Encuestas exhaustivas y parciales:** Se denomina exhaustiva cuando abarca a todas las unidades estadísticas que componen el colectivo, universo, población o conjunto estudiado. Cuando una encuesta no es exhaustiva, se denomina parcial.
- ✓ **Encuestas directas e indirectas:** Una encuesta es directa cuando la unidad estadística se observa a través de la investigación propuesta registrándose en el cuestionario. Será indirecta cuando los datos obtenidos no corresponden al objetivo principal de la encuesta pretendiendo averiguar algo distinto o bien son deducidos de los resultados de anteriores investigaciones estadísticas.
- ✓ **Encuestas sobre hechos y encuestas de opinión:** Las encuestas de opinión tienen por objetivo averiguar lo que el público en general piensa acerca de una determinada materia o lo que considera debe hacerse en una circunstancia concreta. Se realizan con un procedimiento de muestreo y son aplicadas a una parte de la población ya que una de sus ventajas es la enorme rapidez con que

se obtienen sus resultados. No obstante, las encuestas de opinión no indican necesariamente lo que el público piensa del tema, sino lo que pensaría si le planteásemos una pregunta a ese respecto, ya que hay personas que no tienen una opinión formada sobre lo que se les pregunta y contestan con lo que dicen los periódicos y las revistas.

A veces las personas encuestadas tienen más de una respuesta a una misma pregunta dependiendo del marco en que se le haga la encuesta y por consecuencia las respuestas que se dan no tienen por qué ser sinceras. Las encuestas sobre hechos se realizan sobre acontecimientos ya ocurridos, hechos materiales.

Los cuestionarios pueden ser:

- ✓ **Cuestionario individual:** Es el que el encuestado contesta de forma individual por escrito y sin que intervenga para nada el encuestador.
- ✓ **Cuestionario-lista:** El cuestionario es preguntado al encuestado en una entrevista por uno de los especialistas de la investigación.

Como los cuestionarios están formados por preguntas, consideremos las características que deben reunir, pues deben excluyentes y exhaustivas, lo que se refiere a que una pregunta no produzca dos respuestas y, simultáneamente, tenga respuesta. (A cada pregunta le corresponde una y sólo una respuesta.)

Por otro lado, una manera de clasificar a las preguntas es por la forma de su respuesta:

- ✓ **Preguntas cerradas:** Consisten en proporcionar al sujeto observado una serie de opciones para que escoja una como respuesta. Tienen la ventaja de que pueden ser procesadas más fácilmente y su codificación se facilita; pero también tienen la desventaja de que si están mal diseñadas las opciones, el sujeto encuestado no encontrará la opción que él desearía y la información se viciaría. Una forma de evitar esto es realizar primero un estudio piloto y así obtener las posibles opciones para las respuestas de una manera más confiable.

También se consideran cerradas las preguntas que contienen una lista de preferencias u ordenación de opciones, que consiste en proporcionar una lista de opciones al encuestado y éste las ordenará de acuerdo a sus intereses, gustos, etcétera.

- ✓ **Preguntas abiertas:** Consisten en dejar totalmente libre al sujeto observado para expresarse, según convenga. Tiene la ventaja de proporcionar una mayor riqueza en las respuestas; mas, por lo mismo, puede llegar a complicar el proceso de tratamiento y codificación de la información. Una posible manera de manipular las preguntas abiertas es llevando a cabo un proceso de categorización, el cual consiste en estudiar el total de respuestas abiertas obtenidas y clasificarlas en categorías de tal forma que respuestas semejantes entre sí queden en la misma categoría.

Es importante mencionar que es el objetivo de la investigación la que determina el tipo de preguntas a utilizar.

Según Cadoche y sus colaboradores, las preguntas pueden ser clasificadas de acuerdo a su contenido:

- ✓ **Preguntas de identificación:** Edad, sexo, profesión, nacionalidad, etcétera.
- ✓ **Preguntas de hecho:** Referidas a acontecimientos concretos. Por ejemplo: ¿terminó la educación básica?
- ✓ **Preguntas de acción:** Referidas a actividades de los encuestados. Por ejemplo: ¿ha tomado algún curso de capacitación?
- ✓ **Preguntas de información:** Para conocer los conocimientos del encuestado. Por ejemplo: ¿sabe qué es un hipertexto?
- ✓ **Preguntas de intención:** Para conocer la intención del encuestado. Por ejemplo: ¿utilizará algún programa de computación para su próxima clase?
- ✓ **Preguntas de opinión:** Para conocer la opinión del encuestado. Por ejemplo: ¿qué carrera cursarás después del bachillerato?

Otra clasificación propuesta es según la función que las preguntas desarrollen dentro del cuestionario. De esta manera tenemos:

- ✓ **Preguntas filtro:** Son aquellas que se realizan previamente a otras para eliminar a los que no les afecte. Por ejemplo: ¿Tiene usted coche? ¿Piensa comprarse uno?
- ✓ **Preguntas trampa o de control:** Son las que se utilizan para descubrir la intención con que se responde. Para ello se incluyen preguntas en diversos puntos del cuestionario que parecen



independientes entre sí, pero en realidad buscan determinar la intencionalidad del encuestado al forzarlo a que las conteste coherentemente (ambas y por separado) en el caso de que sea honesto, pues de lo contrario «caería» en contradicciones.

- ✓ **Preguntas de introducción o rompehielos:** Utilizadas para comenzar el cuestionario o para enlazar un tema con otro.
- ✓ **Preguntas muelle, colchón o amortiguadoras:** Son preguntas sobre temas peligrosos o inconvenientes, formuladas suavemente.
- ✓ **Preguntas en batería:** Conjunto de preguntas encadenadas unas con otras complementándose.
- ✓ **Preguntas embudo:** Se empieza por cuestiones generales hasta llegar a los puntos más esenciales.

Para la realización de un cuestionario eficaz y útil, Cadoche y su equipo proponen 17 reglas fundamentales para su elaboración:

1. Las preguntas han de ser pocas (no más de 30).
2. Las preguntas preferentemente cerradas y numéricas.
3. Redactar las preguntas con lenguaje sencillo.
4. Formular las preguntas de forma concreta y precisa.
5. Evitar utilizar palabras abstractas y ambiguas.
6. Formular las preguntas de forma neutral.
7. En las preguntas abiertas no dar ninguna opción alternativa.
8. No hacer preguntas que obliguen a esfuerzos de memoria.
9. No hacer preguntas que obliguen a consultar archivos.

10. No hacer preguntas que obliguen a cálculos numéricos complicados.
11. No hacer preguntas indiscretas.
12. Redactar las preguntas de forma personal y directa.
13. Redactar las preguntas para que se contesten de forma directa e inequívoca.
14. Que no levanten prejuicios en los encuestados.
15. Redactar las preguntas limitadas a una sola idea o referencia.
16. Evitar preguntas condicionantes que conlleven una carga emocional grande.
17. Evitar estimular una respuesta condicionada. Es el caso de preguntas que presentan varias respuestas alternativas y una de ellas va unida a un objetivo tan altruista que difícilmente puede uno negarse.

Asimismo, hay que considerar que no todas las preguntas, o todas las formulaciones, posibles son aquellas que se pueden utilizar. Consideremos las siguientes algunos ejemplos de las preguntas que no deben hacerse:

- ✓ **Preguntas de intelectuales:** Por ejemplo: ¿Qué aspectos particulares del actual debate positivista-interpretativo le gustaría ver reflejados en un curso de psicología del desarrollo dirigido a una audiencia de maestros?
- ✓ **Preguntas complejas:** Por ejemplo: ¿Cuando prepara sus clase prefiere consultar un libro determinado incorporando la terminología que este propone o escoge varios libros de los que extrae un poco de cada uno pero que explica con sus propias palabras para hacerlos más accesibles a sus alumnos y no confundirlos?

- ✓ **Preguntas o instrucciones irritantes:** Por ejemplo: ¿Ha asistido alguna vez en tiempo de servicio a un curso de cualquier clase durante su carrera entera de maestro? Si tiene más de 40 años y nunca ha asistido a un curso, ponga una marca en la casilla rotulada NUNCA y otra en la casilla rotulada VIEJO.
- ✓ **Preguntas que emplean negaciones:** Por ejemplo: ¿Cuál es su sincera opinión sobre que ningún maestro debería dejar de realizar cursos de perfeccionamiento durante su ejercicio profesional?
- ✓ **Preguntas demasiado abiertas:** Por ejemplo: Use las páginas 5, 6 y 7 respectivamente para responder a cada una de las cuestiones a cerca de sus actitudes respecto a los cursos de perfeccionamiento en general y a sus opiniones a cerca de su valor en la vida profesional del maestro.

Con todo lo anterior nos podemos imaginar la importancia del planteamiento y la elaboración del cuestionario, pues de la forma en que este instrumento se elabore y se redacte dependerán los resultados. Una encuesta no puede obtener buenos resultados con un mal cuestionario, pues si el cuestionario es oscuro, ambiguo o impreciso, los resultados jamás podrán ser menos oscuros, ambiguos o imprecisos, sino al contrario: se acentuarán estas deficiencias.

Castañeda Jiménez, (sin fecha); propone tomar en cuenta lo siguiente:

1. En la elaboración o construcción del instrumento:
  - i. Hay que determinar los reactivos de acuerdo a lo que se necesita observar.

- ii. Hay que determinar el orden de los reactivos de acuerdo a los aspectos que se mencionan más adelante.
- iii. Se debe tener cuidado en la formulación de los reactivos. Una formulación incorrecta o diferente puede dar lugar a interpretaciones diferentes por parte del entrevistado a las que el observador desea.

## 2. Respecto al orden de los reactivos:

- i. Es conveniente situar los reactivos que sean más difíciles de ser contestado honestamente al final, de esta manera no se desanimará de antemano el entrevistado.
- ii. Otra opción es repetir dos o tres reactivos que posean la misma información pero con diferente redacción. Estos reactivos de control permitirán detectar cuándo el entrevistado está contestando honestamente.

## 3. Respecto a la redacción de los reactivos:

- i. La redacción, y el vocabulario, debe estar acorde a la persona observada, tomando en cuenta su edad, nivel cultural, nivel escolar, nivel socio-económico, etcétera.
- ii. Cada reactivo debe contener una y sólo una pregunta.
- iii. En la redacción de la pregunta no debe estar sugerida alguna de las respuestas.

- iv. Tampoco conviene apoyarse o mencionar opiniones o sugerencias ya existentes, como son posiciones de instituciones, de personas, etcétera.

De manera muy similar, Cadoche y sus colegas proponen una guía para preparar un cuestionario:

### **Decisiones sobre el contenido de las preguntas:**

- ¿Es necesaria la pregunta? ¿Será útil?
- ¿Se necesitan varias preguntas sobre esta cuestión?
- ¿Cuentan los informantes con los datos necesarios para contestar la pregunta?
- ¿Necesita la pregunta ser más concreta, específica e íntimamente ligada con la experiencia personal del informante?
- ¿Es el contenido de la pregunta lo suficientemente general y está libre de concreciones y especificidades falsas?
- ¿Expresan las preguntas actitudes generales y son tan específicas como suenan?
- ¿Está el contenido de la pregunta polarizado o cargado en una dirección sin preguntas acompañantes que equilibren el énfasis?
- ¿Darán los informantes la información que se les pide?

### **Decisiones sobre la redacción de las preguntas:**

- ¿Se puede malinterpretar la pregunta? ¿Contiene fraseología difícil o poco clara?

- ¿Expresa la pregunta adecuadamente la alternativa con respecto al punto?
- ¿Es engañosa la pregunta por culpa de asunciones no establecidas o de implicaciones que no se ven?
- ¿Está polarizada la redacción? ¿Está cargada emocionalmente o inclinada hacia un tipo particular de contestación?
- ¿Puede ser objetable por el informante la redacción de la pregunta?
- ¿Produciría mejores resultados una redacción más personalizada de la pregunta?
- ¿Puede preguntarse mejor la cuestión, de manera más directa o más indirecta?

#### **Decisiones sobre la forma de respuesta de la pregunta:**

- ¿Puede contestarse mejor la pregunta con un impreso que exija la contestación por una marca (o contestación corta de una o dos palabras, o un número), de respuesta libre o por una marca con contestación ampliatoria?
- Si se usa la contestación por una marca, ¿cuál es el mejor tipo de cuestión: dicotómica, de elección múltiple, o de escala?
- Si se usa una lista de comprobación, ¿cubre adecuadamente todas las alternativas significativas sin solaparse y en un orden definible? ¿Es de una longitud razonable? ¿Es la redacción de los ítems imparcial y equilibrada?
- ¿Es fácil, definida, uniforme y adecuada para la finalidad, la forma de respuesta?

#### **Decisiones sobre la ubicación de la pregunta en la secuencia:**

- ¿Puede verse influida por el contenido de las cuestiones precedentes la contestación a la pregunta?
- ¿Está dirigida la pregunta en una forma natural? ¿Está en correcto orden psicológico?
- ¿Aparece la pregunta demasiado pronto o demasiado tarde desde el punto de vista de despertar interés y recibir la atención suficiente?

Se puede consultar el material, disponible a través de Internet, que Cadoche y sus colaboradores han elaborado, y en el cual se trata más a fondo este punto de la elaboración del cuestionario y las preguntas.

#### **4.2.8 La entrevista**

La entrevista es muy utilizada también en investigación social, y sus características son similares a las del cuestionario, siendo la principal diferencia el hecho de que es el encuestador u observador quien anota las respuestas a las preguntas.

La utilización de este instrumento conlleva una mayor habilidad por parte del encuestador u observador en conducir el tema de la entrevista, debido a que las respuestas son por lo general abiertas y permiten implementar nuevas preguntas no contempladas por el encuestador inicialmente. Esto proporciona la ventaja de explotar temas no contemplados inicialmente o ahondar en algunos de los contemplados. Mas tiene la desventaja de que, si no se tiene la suficiente habilidad para mantener el tema, la entrevista se "pierde" e, incluso, puede invalidarse.

Las recomendaciones en general y las referentes al tipo de preguntas utilizadas, son las mismas que las realizadas para el caso del cuestionario,

aunque se le añade el uso de una grabadora (de audio o de vídeo) para la posterior transcripción de los diálogos. [1]

### **4.3 Definición de las variables de estudio según contratos colectivos**

#### **4.3.1 Estabilidad**

Se refiere a la opinión que manifiesta el trabajador o empleado referente a su satisfacción o no, con la oportunidad que la empresa le ofrece para desarrollarse y crecer en la organización.

Por otro lado, la estabilidad representa el derecho que tienen los Trabajadores y Trabajadoras a no ser removidos o despedidos de sus cargos, sino mediante procedimientos establecidos en el Convención Colectivo de Trabajo Vigente, El Reglamento del Personal administrativo de la UDO y la Ley Orgánica del Trabajo, y su reglamento; ni ser trasladados injustificadamente.

#### **4.3.2 Sueldos y salarios**

Es uno de los indicadores que tiene que ver con los niveles de satisfacción laboral ya que es el sueldo o salario lo que el trabajador percibe por los roles desempeñados en la organización.

#### **4.3.3 Sueldo tabulador del cargo**

Este término indica la remuneración mensual asignada al cargo conforme a las tasas del tabulador o escala de sueldo para el personal administrativo, técnico, jubilado y pensionado de las Universidades



Nacionales aprobado por el Consejo Nacional de Universidades, el cual no podrá estar por debajo del salario mínimo Nacional.

#### **4.3.4 Sueldo básico**

Indica la remuneración mensual que percibe el Trabajador y Trabajadora como contra prestación a sus servicios, e incluye: sueldo tabulador del cargo, más aumentos por antigüedad o méritos y los aumentos de sueldos directos por la aplicación de la Convención Colectivo de Trabajo, por aplicación de las Leyes, Decretos Presidenciales o acuerdos Federativos.

#### **4.3.5 Sueldo integral**

Es la remuneración que recibe el Trabajador como contraprestación a sus servicios, e incluye los siguientes conceptos: Sueldo Básico, Prima por Hijos, Prima por Antigüedad, Bono de Profesionalización si la hubiere, Prima por Cargo si lo hubiere, aporte a Caja de Ahorros, remanente por implantación del tabulador, Alícuota parte del Bono Vacacional y Bono Fin de Año, así como cualquier otro componente del salario integral que la Universidad o el Ejecutivo Nacional acuerden para beneficio de los Trabajadores y Trabajadoras Universitarios.

#### **4.3.6 Sueldo normal**

A los fines de la presente Convención Colectiva de trabajo se entiende por salario normal, de conformidad en lo previsto en el artículo 133 de la Ley vigente de la Ley Orgánica de Trabajo, la remuneración devengada por el trabajador de forma regular y permanente por las prestaciones de sus servicios.

#### 4.3.7 Sueldo mínimo

Este término indica la remuneración mensual asignada al cargo conforme a las tasas mínimas del tabulador o escalas de sueldos para el personal administrativos de la Universidad de Oriente (UDO).

#### 4.3.8 Adiestramiento de personal

La Universidad se obliga al adiestramiento de sus trabajadores en materias o especialidades vinculadas con los servicios que prestan a la institución. A este fin, deberá ser elaborado y preparada un plan de adiestramiento y curso de capacitación que puedan elevar su nivel técnico y profesional. [2]

Estos indicadores serán asumidos como variables en la investigación con el objeto de lograr una aproximación al concepto de satisfacción laboral del personal administrativo de la UDO-Anzoátegui.

#### 4.4 Análisis estadístico de los indicadores

**Tabla N° 1. Resumen del procesamiento de los casos**

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Antigüedad * Adiestramiento	98	95%	5	5%	103	100,0%

Fuente: Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

**ANÁLISIS:** El Personal Administrativo, esta conformado por un total de 206 trabajadores, de los cuales, el 95% son 98 casos validos y el 5% son 5

casos no válidos; y la muestra obtenida fue de 103 trabajadores, de acuerdo a lo descrito en la tabla N° 1.

**Tabla N° 2.1. Antigüedad \* Adiestramiento**

		Adiestramiento		Total
		no	sí	
Antigüedad	1- 10 años	33%	25%	58%
	11-25 años	15%	27%	42%
Total		48%	52%	100%

Fuente: Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

**ANÁLISIS:** de 32 (33%) de empleados Administrativos que tienen de 1-10 años de antigüedad dicen no contar con adiestramiento en la UDO-Anzoátegui para mejoramiento de estudio y 25 (25%) de empleados dicen que cuentan con el adiestramiento necesario para mejoramiento de estudio con un total de 57 (58%) de empleados; mientras 15 (15%) de empleados que tienen de 11-25 años de antigüedad dicen no contar con adiestramiento en la UDO- Anzoátegui para mejoramiento de estudio y 26 (27%) empleados dicen que cuentan con el adiestramiento necesario para mejoramiento de estudio para un total de 41 (42%) de empleados y así obtener un total de casos de 98 (100%) de empleados administrativos, de acuerdo a lo descrito en la tabla N° 1.1.

**Tabla N° 3.2. Antigüedad \* Oportunidad en el pago**

		Oportunidad en el pago			Total
		algunas veces	casi siempre	siempre	
Antigüedad	1- 10 años	9%	33%	16%	58%
	11-25 años	2%	16%	24%	42%
Total		11%	49%	40%	100%

Fuente: Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

**ANÁLISIS:** de 9 (9%) de empleados que tienen de 1-10 años de antigüedad dicen que algunas veces cuentan con Oportunidad de pago oportuna, 32 (33%) de empleados dicen que casi siempre cuentan con Oportunidad de pago y 16 (16%) de empleados dicen que siempre cuentan con Oportunidad de pago oportuna para un total de 57 (58%) de empleados; mientras 2 (2%) de empleados que tienen de 11-25 años de antigüedad dicen que algunas veces cuentan con Oportunidad de pago oportuna, 16 (16%) de empleados dicen que casi siempre cuentan con Oportunidad de pago y 23 (24%) de empleados dicen que siempre cuentan con Oportunidad de pago oportuna para un total de 41 (42%) de empleados; y así obtener un total de casos de 98 (100%) de empleados administrativos, de acuerdo a lo descrito en la tabla N° 1.2.

**Tabla N° 4.3. Antigüedad \* Estabilidad**

		Estabilidad		Total
		no	sí	
Antigüedad	1- 10 años	10%	48%	58%
	11-25 años	2%	40%	42%
Total		12%	88%	100%

Fuente: Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

**ANÁLISIS:** 10 (10%) de empleados que tienen de 1-10 años de antigüedad dicen no contar con estabilidad dentro de la UDO- Anzoátegui y 47 (48%) de empleados dicen contar con estabilidad dentro de la UDO- Anzoátegui para un total de 57 (58%) de empleados; mientras 2 (2%) de empleados que tienen de 11-25 años de antigüedad dicen no contar con estabilidad dentro de la UDO- Anzoátegui y 39 (40%) de empleados dicen contar con estabilidad dentro de la UDO- Anzoátegui, para un total de 41 (42%) de empleados y así obtener un total de casos de 98 (100%) de empleados administrativos. de acuerdo a lo descrito en la tabla N° 1.3.

**Tabla N° 5. Resumen del procesamiento de los casos**

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Años de estudio * Adiestramiento	101	98%	2	2%	103	100,0%

Fuente: Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

**ANÁLISIS:** El Personal Administrativo, esta conformado por un total de 206 trabajadores, de los cuales, el 98% son 101 casos validos y el 2% son 2 casos no válidos; y la muestra obtenida fue de 103 trabajadores, de acuerdo a lo descrito en la tabla N° 2.

**Tabla N° 6.1. Años de estudio \* Adiestramiento**

		Adiestramiento		Total
		no	sí	
Años de estudio	Bachiller	7%	10%	17%
	Grado Universitario	39%	43%	82%
	Postgrado	0	1%	1%
Total		46%	54%	100%

Fuente: Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

**ANÁLISIS:** de 7 (7%) de empleados bachilleres dicen no contar con adiestramiento en la UDO- Anzoátegui para mejoramiento de estudio y 10 (10%) de empleados dicen que cuentan con adiestramiento necesario para un total de 17 (17%) de empleados: mientras 39 (39%) de empleados con grado universitario dicen no contar con adiestramiento en la UDO- Anzoátegui para mejoramiento de estudio y 44 (43%) de empleados dicen que cuentan con el adiestramiento necesario para un total de 83 (82%) de empleados; mientras que solo 1 (1%) de empleado de postgrado dice que cuenta con el adiestramiento necesario para mejoramiento de estudio y así

obtener un total de casos de 101 (100%) de empleados administrativos. de acuerdo a lo descrito en la tabla N° 2.1.

**Tabla N° 7.2. Años de estudio \* Oportunidad en el pago**

Años de estudio		Oportunidad en el pago			Total
		algunas veces	casi siempre	siempre	
Años de estudio	Bachiller	2%	8%	7%	17%
	Grado Universitario	8%	42%	32%	82%
	Postgrado	0	0	1%	1%
Total		10%	50%	40%	100%

Fuente: Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

**ANÁLISIS:** de 2 (2%) de empleados bachilleres dicen que algunas veces cuentan con oportunidad de pago oportuno en la UDO- Anzoátegui, 8 (8%) de empleados dicen que casi siempre cuentan con oportunidad de pago casi siempre y 7 (7%) de empleados dicen que siempre cuentan con oportunidad de pago oportuno, para un total de 17 (17%) de empleados; 8 (8%) de empleados grado universitario dicen que algunas veces cuentan con oportunidad de pago oportuno en la UDO - Anzoátegui, 42 (42%) de empleados dicen casi siempre cuentan con oportunidad de pago casi siempre y 33 (32%) de empleados dicen que siempre cuentan con oportunidad de pago oportuno, para un total de 83 (82%) de empleados; mientras que solo 1 (1%) de empleado de postgrado dice que siempre cuenta con oportunidad de pago y así obtener un total de casos de 101 (100%) de empleados administrativos. de acuerdo a lo descrito en la tabla N° 2.2.

**Tabla N° 8.3. Años de estudio \* Estabilidad**

		Estabilidad		Total
		no	sí	
Años de estudio	Bachiller	1%	16%	17%
	Grado Universitario	10%	72%	82%
	Postgrado	0	1%	1%
Total		11%	89%	100%

Fuente: Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

**ANÁLISIS:** 1 (1%) de empleado bachiller dice no contar con estabilidad en la UDO- Anzoátegui y 16 (16%) de empleados dicen que cuentan con estabilidad para un total de 17 (17%) de empleados, mientras 10 (10%) de empleados con grado universitario dicen no contar con estabilidad UDO- Anzoátegui y 73 (72%) de empleados dicen que cuentan con estabilidad para un total de 83 (82%) de empleados, mientras que solo 1 (1%) de empleado con Postgrado dice contar con estabilidad y así obtener un total de casos de 101 (100%) de empleados administrativos, de acuerdo a lo descrito en la tabla N° 2.3.

#### **4.5 Discusión de estudios arbitrados**

##### **4.5.1 Comparación de los Resultados Obtenidos con un Estudio Arbitrado**

Basado en el artículo publicado en la Revista gaceta laboral Globalización, competencia económica y solidaridad: Un rol renovado para los sindicatos. Por Jean-Michel Servais. Se puede comparar con nuestro estudio ya que en la Universidad tiene varios Sindicatos ASPUDO, ASEUDO Y SINTRAUDO, entre otros y de acuerdo con el estudio arbitrado se pudo

analizar que los sindicatos han tenido a lo largo de la historia, un rol primordial. Sin embargo, su utilidad se encuentra hoy cuestionada en los diferentes medios, particularmente los medios económicos, y que en el contexto socioeconómico de las relaciones de trabajo ha cambiado significativamente. Es de hacer notar que Los sindicatos logran más difícilmente hacer valer sus reivindicaciones clásicas, y el paisaje de las relaciones profesionales se encuentra bastante perturbado junto con las negociaciones colectivas. Los departamentos de personal han retomado la iniciativa y han elaborado políticas a menudo llamadas de valorización de los recursos humanos, que insisten en la participación del personal y la cooperación en el seno de los establecimientos, esto para que el personal se sientan satisfechos y lograr un buen ambiente de trabajo. [3]

#### **4.5.2 Comparación de los Resultados Obtenidos con un Estudio Arbitrado Nacional**

Basado en el artículo publicado por la Revista Gaceta Laboral (revista arbitrada nacional) La Contratación Colectiva de Trabajo Dificultades y Expectativas, se pudo resumir que los resultados o hallazgos encontrados en dicha investigación se mencionan a continuación:

La contratación colectiva presenta como objetivo principal funciones y acciones de carácter preventivo y componedoras de los conflictos colectivos de trabajo, es decir, la contratación colectiva representa un Instrumento coadyuvante a la paz social dentro del ámbito laboral. Esta característica permite el fiel cumplimiento a la normativa redactada en dicho contrato de manera de solucionar las posibles diferencias colectivas en cuanto a lo laboral.



Igualmente, la contratación colectiva representa, para el trabajador, la relación de trabajo por tiempo indeterminado, a jornada completa y con goce de estabilidad, estas características significan el ideal de la relación de trabajo deseado por todo trabajador protegida y promovida por el Derecho del Trabajo clásico.

Uno de los baluartes importantes o bandera que sostienen los contratos colectivos conjuntamente con el derecho de asociación en sindicatos y el derecho a la huelga, son los elementos esenciales de la libertad sindical, siendo ésta el primer derecho fundamental en el trabajo, a través del cual se actúan la dignidad del trabajador y el derecho a la participación en la empresa y en la vida social y política.

No obstante su diseño formal optimista y las indudables conquistas o avances debidos a su influencia, desde siempre la doctrina laboral advirtió sobre la sujeción del Derecho Laboral a los dictámenes de la economía, que más tarde o más temprano recordarían e impondrían moderación, resultando afectado fundamentalmente, el principal instrumento de mejoramiento económico con que cuenta esta disciplina, esto es, la contratación colectiva de trabajo.

En esta investigación resalta que en Venezuela, en la década de los años 90 se produjeron dos importantes cambios en la legislación laboral: por una parte, el dictado de la Ley Orgánica del Trabajo de 1990, que se orientó hacia los efectos de la tendencia flexibilizadora, se afirma que en comparación con las reformas habidas en los otros países de la región, resultó tímida y "...reafirmó la protección al contrato de trabajo indeterminado, a la estabilidad y las indemnizaciones por la finalización del contrato de trabajo, en similares términos a los que regían desde, por lo menos, 1974...";

por la otra parte, las reformas concertadas en 1997 en materia de salarios, prestaciones sociales y seguridad social, mediante un documento histórico, el Acuerdo Tripartito sobre Seguridad Social Integral y Política Salarial (ATSSI), "...que significó una expresión indiscutible de madurez democrática y el inicio de un nuevo modelo de relaciones laborales caracterizado por la participación de los actores sociales en el diseño y ejecución de la política laboral y por la colaboración entre patronos y trabajadores en la búsqueda de soluciones que resolvieran las distorsiones en el ámbito laboral. Actualmente, en Venezuela, no obstante, permanece la regulación legal protectora en materia de estabilidad del trabajo y el régimen de limitaciones a los contratos por tiempo y obra determinados.

Por último, esta investigación presenta Expectativas de la Contratación Colectiva, la cual no es más que la visión optimista que anima sobre el futuro de la contratación colectiva de trabajo, conjuntamente con todo el sistema de relaciones de trabajo en el cual está inmersa, es una síntesis de actitudes extremas encontradas en el camino de la estabilidad laboral, de manera de solucionar los nuevos paradigmas o problemáticas que vayan originándose. Esa visión optimista, fundamentada en características de la contratación colectiva de trabajo, tales como su dinamismo y flexibilidad en relación con la ley, su racionalidad, en tanto representa el consenso, la armonización de intereses diferentes y contrapuestos, su versatilidad para ajustarse a la especificidad y diversidad del mundo del trabajo de hoy, así como para ajustar permanentemente las exigencias sociales y el mercado, está condicionada al devenir de circunstancias que le permitan zafarse de limitantes que siempre ha tenido y que fueron compensadas con una actitud proteccionista del Estado, que ya hoy no es posible.

Ahora bien, los resultados encontrados en nuestra investigación se determinaron los siguientes resultados:

Desde sus inicios en la Universidad de Oriente, hacen vida laboral personal docente, administrativo y obrero. Este personal de una u otra forma pertenece a gremios que los agrupan por separados, los cuales a su vez son los responsables de velar por las necesidades y lograr las mejoras en el ámbito laboral a través de sus contratos colectivos que juegan un papel fundamental en la institución. Los contratos colectivos no pueden abatir las condiciones de trabajo existentes en la universidad, porque ellas viven en las relaciones individuales de trabajo, que poseen su independencia ante el contrato colectivo, y porque la misión de los sindicatos no es la reducción de los beneficios de trabajo, sino a la inversa, su superación constante.

Actualmente, el personal administrativo presenta posiciones y acciones frente a la satisfacción de sus condiciones laborales dentro de la institución: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo y políticas de la Universidad.

Los gremios a través de sus contratos colectivos han logrado conseguir sus objetivos mediante el diálogo y la concertación y no recurriendo a acciones extremas, que sus agremiados tengan las mejores condiciones de vida, estudio y trabajo adecuadas; velar para que la brecha existente entre las condiciones ideales y reales de trabajo sea lo más estrecha posible, y la labor profesional académica y administrativas se pueda cumplir bajo las mejores condiciones materiales y humanas. Esta en defensa por el bienestar de sus agremiados no sólo se centra en el mejoramiento económico de los empleados sino se proyecta a conseguir mejores condiciones de trabajo, de estudio, de formación integral, de salud y de recreación.

El artículo de la revista arbitrada se puede comparar con nuestro trabajo en la parte de los convenios colectivos ya que hace mención a estabilidad laboral una de nuestra variable de estudio.

La estabilidad laboral en la revista arbitrada lo muestra como el fuerte a través de los contratos colectivos lo cual lo muestra como una regulación protectora, flexible, dinámica entre otras características.

En nuestro trabajo se maneja la estabilidad laboral de la misma manera el personal cuenta con esa variable, desde un principio es un logro alcanzado por los gremios en sus contratos colectivos dice que representa el derecho que tienen los Trabajadores y Trabajadoras a no ser removidos o despedidos de sus cargos y la Universidad se compromete a mantener la estabilidad de los Trabajadores en sus cargos de acuerdo a los términos señalados en la Ley Orgánica del Trabajo y a las definiciones correspondientes de este Contrato Colectivo. En el caso de un trabajador de la universidad que haya sido designado para ocupar un cargo de libre nombramiento y remoción, o deba desempeñar alguna actividad Sindical o Gremial, la Institución se compromete, en que cuando éste cese en esas funciones, lo ubicará en el cargo que tenía para el momento de su designación o en uno de mayor jerarquía. [4]

#### **4.5.3 Comparación de los Resultados Obtenidos con un Estudio Arbitrado Internacional.**

Basado en el artículo publicado por la Revista anales de psicología, 1995, 11(1), 63-75 (revista arbitrada internacional) Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: Variables moduladoras por M<sup>a</sup> Pilar Sánchez L. y M<sup>a</sup> Ángeles Quiroga E. de la Universidad Complutense de Madrid, se pudo

resumir que los resultados o hallazgos encontrados en dicha investigación tiene relación con la investigación que hemos realizados en cuanto a la satisfacción del ser humano, comparando resultados por medio de encuestas elaboradas a personas que se encuentran en una determinada entidad para ser estudiados mediante variables estadísticas para lograr una medida en el bienestar del individuo.

El artículo nos explica que el objetivo a lograr es relacionar como el ser humano encuentra una satisfacción laboral con la satisfacción familiar ya que estas son estrechamente relacionadas para obtener el bienestar del sujeto.

El estudio de la investigación que realizamos también busca obtener una satisfacción laboral dentro de la UDO- Anzoátegui por medio de lineamientos establecidos por los gremios a sus empleados para mejora de los servicios y conseguir una calidad de vida laboral estable.

La calidad de vida del individuo se resume por el bienestar o satisfacción que dependen de variables como: la autoestima, depresión, el control y otras que ayudan a juzgar con exactitud si el individuo es feliz o no, si esta satisfecho o no, todo depende de los niveles de bienestar de cada sujeto.

La satisfacción familiar y la satisfacción laboral están positiva y significativamente relacionadas, por que ayudan al ser humano a encontrar y mejorar su calidad de vida ya sea en lo laboral, familiar o ambas. **[5]**

#### **4.6 Referencias Bibliográficas**

**[1]** Larios, Víctor (sin fecha). Variables. Consultado el día 01 de Febrero de 2009 de la World Wide Web:

<http://www.uaq.mx/matematicas/estadisticas/xu2.html>.

**[2]** SINTRAUDO ANZOÁTEGUI. I CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Universidad de Oriente (Período 2008-2010).

**[3]** Servais, Jean-Michel. Globalización, Competencia Económica y Solidaridad: Un Rol Renovado para los Sindicatos. Revista Gaceta Laboral, Vol. 9, No. 3. Artículo en el formato PDF.

**[4]** Bernardoni, María (2003). La Contratación Colectiva de Trabajo Dificultades y Expectativas. Revista Gaceta Laboral, Vol. 9, No. 1, páginas 41-63.

**[5]** Sánchez, María & Quiroga, María (1995). Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: Variables moduladoras. Anales de Psicología, Vol. 11, No. 1, páginas 63-75.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Al analizar e interpretar los análisis obtenidos de los resultados de la investigación en función de los indicadores preestablecidos, se llega a las siguientes conclusiones:

Podemos afirmar que los niveles de motivación: estabilidad, adiestramiento, oportunidad de pago son realmente altos, es decir el personal tiene una actitud positiva en lo que respecta a la satisfacción de sus necesidades y a los niveles de desempeño, así como también, una identificación con la organización que permite un mejor desarrollo del trabajo. se demostró con los análisis de las graficas que arrojó un porcentaje considerable de satisfacción donde se refleja que la universidad hace lo posible de cumplir con lo establecidos en los contratos colectivos de cada gremio según las variables de estudio, garantizando eficiencia y eficacia dentro de la institución; Sin embargo, se demostró que en la oportunidad de pago) hay una diferencia de un 7% en la opción algunas veces, donde los empleados no están muy satisfechos a la hora del pago oportuno. Lo que hace evidenciar que todavía existen algunos factores que perturban la oportunidad de pago.

Al evaluar la calidad de vida laboral de los empleados administrativos de la UDO- Anzoátegui en los indicadores: Antigüedad con Adiestramiento,

Antigüedad con Oportunidad en el pago, Antigüedad con Estabilidad; Años de estudio con Adiestramiento, Años de estudio con Oportunidad en el pago, Años de estudio con Estabilidad, se demostró con el análisis de las (tablas 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3), arroja un porcentaje satisfactorio donde se muestra que la universidad se compromete a cumplir y seguir de la mejor manera los lineamientos de las políticas administrativas que el gremio ofrece a sus empleados para dar una satisfacción laboral.

## **5.2 Recomendaciones**

- ❖ Que la Universidad deba tener una infraestructura física adecuada para el desarrollo de sus funciones sustantivas y de bienestar, y su manejo está dirigido a optimizar los objetivos institucionales.
- ❖ Que la Universidad disponga de equipamiento, recursos informáticos y acceso a servicios de información y comunicación, adecuados al desarrollo de la función administrativa de la Institución.
- ❖ Que existan políticas y mecanismos apropiados de selección para el ingreso del personal administrativo que prioricen la formación, experiencia y capacidad del postulante.
- ❖ Que la Universidad tome provisiones necesarias en el presupuesto anual para la realización de cursos de adiestramiento.
- ❖ Que se realicen concurso de credencial a su debido momento para el personal contratado administrativo de la UDO-Anzoátegui.



- ❖ Que la Institución tenga definida una política de evaluación del desempeño y desarrollo para el personal administrativo que incluya promoción e incentivos.
- ❖ Que el personal administrativo tenga formación profesional y experiencia en correspondencia a su función. Que quienes desempeñen cargos directivos tengan título académico, acorde a sus responsabilidades.
- ❖ Que la Universidad y los gremios velen por el fiel cumplimiento de los contratos colectivos.

### Referencias Bibliográficas

**[1]** Álvarez, Juan M. (CNP 11.917) (2008, 07 de Marzo). Incluye beneficios económicos y gremiales UDO Firmó Convenio Colectivo con sus Empleados. [Prensa en línea]. Consultado el día 19 de Enero de 2009 de la World Wide Web:

[http://rectoria.udo.edu.ve/dicc/index2.php?option=com\\_content&task=view&id=467&Itemid=2&pop=1&page=0](http://rectoria.udo.edu.ve/dicc/index2.php?option=com_content&task=view&id=467&Itemid=2&pop=1&page=0).

**[2]** Buccé, Gerlyn. (CNP 7.856) (2008, 03 de Abril). Personal Recibió Curso en Materia Presupuestaria. [Prensa en línea]. Consultado el día 19 de Enero de 2009 de la World Wide Web:

[http://www.anz.udo.edu.ve/prensa/notasprensa/abril%202008/np01\\_abril.html](http://www.anz.udo.edu.ve/prensa/notasprensa/abril%202008/np01_abril.html)

**[3]** Zorrilla. (1993). Tipos de Investigación. Consultado el día 25 de Enero de 2009 de la World Wide Web: <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

**[4]** Malavé, Carmela & Martínez, Ricardo. (2008). Diseños de la Investigación. Consultado el día 26 de Enero de 2009 de la World Wide Web: <http://investigacinenlaunefa.blogspot.com/2008/06/diseos-de-la-investigacin.html>

## ANEXOS

### CUESTIONARIO

Docente\_\_\_ Empleado\_\_\_\_\_ Departamento\_\_\_\_\_

Sexo\_\_\_\_\_ Antigüedad\_\_\_\_\_ Años de estudio\_\_\_\_\_

1. ¿Cuenta Ud. Con el adiestramiento necesario para el desarrollo de su trabajo por parte de la Institución?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
2. ¿Cuenta Ud. con el tiempo necesario para realizar sus labores?  
Siempre\_\_\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
3. ¿Se siente Ud. integrado al equipo de trabajo?  
Siempre\_\_\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
4. ¿Cuenta Ud. con libertad para exponer sus ideas?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
5. ¿La remuneración que percibe esta acorde con su desempeño?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
6. ¿Es recibido el pago de su trabajo en forma oportuna?  
Siempre\_\_\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
7. ¿Recibe Ud. los beneficios que estipula la ley o convenio de trabajo? Si\_\_\_No\_\_\_\_\_
8. ¿Tiene conocimiento de las deducciones que se aplican a su remuneración?  
Si\_\_\_No\_\_\_\_\_
9. ¿Cree Ud. que tiene o cuenta con estabilidad laboral? Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
10. ¿Es su cargo adecuado al nivel de estudio a capacidad? Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
11. ¿Proporciona la institución evaluaciones dirigidas al crecimiento individual dentro de la organización?  
Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
12. ¿Es Ud. tomado en cuenta para el mejor funcionamiento de las actividades de la institución?  
Siempre\_\_\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_
13. ¿Cómo considera las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus tareas?  
Adecuadas\_\_\_\_\_ Regulares\_\_\_\_\_ Deficientes\_\_\_\_\_
14. ¿Cómo considera las relaciones con sus supervisores o directivos?

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

## METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

<b>TÍTULO</b>	Análisis de las Políticas Administrativas de los Beneficios Socio – Económicos del Personal Administrativo determinados en los Contratos Colectivos de los Gremios de la UDO – Anzoátegui.
<b>SUBTÍTULO</b>	

### AUTOR (ES):

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
Serrano B., Sorangel S.	<b>CVLAC:</b> 14.633.519 <b>E MAIL:</b> <a href="mailto:solsirett@hotmail.com">solsirett@hotmail.com</a>
Avilé C., Luz Karina	<b>CVLAC:</b> 17.359.553 <b>E MAIL:</b> <a href="mailto:luzkarinavilec@hotmail.com">luzkarinavilec@hotmail.com</a>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>

### PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Satisfacción Laboral

Gremios

Convenios Colectivos

.Personal Administrativo

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

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

**RESUMEN (ABSTRACT):**

Con respecto a esto se planteó el objetivo general: Analizar las políticas administrativas orientadas en los beneficios socio – económicos del personal administrativo de la UDO – Anzoátegui enfocado en los lineamientos establecidos por los gremios dentro de la institución. La investigación que se desarrollo, es de carácter documental y de campo, en virtud de que se busca interpretar la situación actual del cumplimiento de las políticas administrativas aplicadas al personal administrativo de la Universidad de Oriente Edo. Anzoátegui. A partir de cuestionarios se indagó las actitudes del trabajador del personal administrativo, en cuanto a: oportunidad de pago, estabilidad laboral, adiestramiento, desarrollo en la organización, ambiente laboral, y demás actividades que desarrolla en el entorno laboral. El espacio de investigación se centró en el estudio de la satisfacción laboral del personal administrativo, en la cual dicho personal constituye un elemento valioso en dicha organización. De ahí, que se valoró la importancia de aproximar el conocimiento de las diferentes manifestaciones de la satisfacción laboral.

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

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	Rodríguez De S., Daysi C.	ROL	CA	AS X	TU
CVLAC:		8.304.444			
E_MAIL		Daysi.rodriguez@gmail.com			
E_MAIL					
Núñez C., Linda Y.	ROL	CA	AS X	TU	JU X
	CVLAC:	5.614.169			
	E_MAIL	lync61@gmail.com			
	E_MAIL				
Reyes N., Lourdes O	ROL	CA	AS X	TU	JU X
	CVLAC:	8.286.033			
	E_MAIL	cipa.asociados@gmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

18	03	2009
<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>

**LENGUAJE. SPA**

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

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
<b>TESIS.</b> Análisis de las Políticas Administrativas de los Beneficios Socio – Económicos del Personal Administrativo determinados en los Contratos Colectivos de los Gremios de la UDO – Anzoátegui.	Application / msword

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

**ALCANCE**

**ESPACIAL:** ASPUDO, ASEUDO y SINTRAUDO de la UDO – ANZOÁTEGUI .

**TEMPORAL:** 6 meses

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

Licenciadas en Contaduría Pública

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Pregrado

**ÁREA DE ESTUDIO:**

Departamento de Contaduría Pública

**INSTITUCIÓN:**

Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui



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

“De acuerdo con el artículo 44 del Reglamento de Trabajos de Grado, los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario”.

---

Serrano B., Sorangel S.

**AUTOR**

---

Avilé C., Luz Karina

**AUTOR**

---

Rodríguez, Daysi C.

**TUTOR/  
JURADO**

---

Núñez, Linda Y.

**TUTOR/  
JURADO**

---

Reyes, Lourdes O.

**TUTOR/  
JURADO**

**POR LA SUBCOMISION DE CURSOS ESPECIALES DE GRADO  
PROF. DAYSI RODRIGUEZ**