

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE YARACUY
SAN FELIPE ESTADO YARACUY**

**ANÁLISIS DEL PERFIL DE CARGOS DEL PERSONAL SELECCIONADO
PARA ADMINISTRAR LA CAJA DE AHORROS DE TRABAJADORES Y
PARLAMENTARIOS DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO
YARACUY (CATPCLEY) A FIN DE PROMOVER SU FUNCIONALIDAD
ACORDE CON LAS EXIGENCIAS DE SUS AFILIADOS.**

ANGEL MANUEL ARIAS DOMINGUEZ

SAN FELIPE, MARZO 2010

**ANÁLISIS DEL PERFIL DE CARGOS DEL PERSONAL SELECCIONADO
PARA ADMINISTRAR LA CAJA DE AHORROS DE TRABAJADORES Y
PARLAMENTARIOS DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO
YARACUY (CATPCLEY) A FIN DE PROMOVER SU FUNCIONALIDAD
ACORDE CON LAS EXIGENCIAS DE SUS AFILIADOS.**

Tutora Empresarial

TSU Mary Valentina Somasa

Tutor Académica

Lcdo. Sandy Quintero



**ANÁLISIS DEL PERFIL DE CARGOS DEL PERSONAL SELECCIONADO
PARA ADMINISTRAR LA CAJA DE AHORROS DE TRABAJADORES Y
PARLAMENTARIOS DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO
YARACUY (CATPCLEY) A FIN DE PROMOVER SU FUNCIONALIDAD
ACORDE CON LAS EXIGENCIAS DE SUS AFILIADOS.**

ELABORADO POR:
ANGEL MANUEL ARIAS DOMINGUEZ

TRABAJO ESPECIAL DE PASANTÍAS PRESENTADO ANTE EL INSTITUTO
UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE YARACUY COMO REQUISITO
PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN
GERENCIA

SAN FELIPE, MARZO 2010

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por haberme dado el Don de la vida y guiarme por el camino de rectitud y honradez.

A mis amados Padres, Jorge Arias y Arlenis Domínguez, que con sus grandes esfuerzos fueron el apoyo fundamental de mis estudios, económica y moralmente, ya que sus buenos consejos dieron frutos y hoy he logrado una de las metas anheladas en mi vida.

A mis hermanas, Mabel Arias, Isabel Arias y Wendy Arévalo quienes me brindaron su apoyo en los momentos que más necesite.

A mis familiares quienes de alguna u otra manera estuvieron conmigo, apoyándome cada día, en especial mi prima Isaura Domínguez y mi tía Yraida Domínguez.

A mi gran Amigo Ángel Camacaro quien siempre estuvo demostrándome cada día su fiel amistad, ayudándome y apoyándome a pesar de las situaciones que se nos presentaron "*Gracias Amigo*".

Ángel Manuel.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de venir a este mundo. Gracias por darme la oportunidad de aprender cada día y comprender que eres el primer maestro de mi vida.

Al Instituto de Tecnología de Yaracuy, especialmente a mis profesores, por abrirme un espacio para compartir saberes.

Agradezco altamente al personal en general del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CLEY) los cuales me ayudaron desde el momento en que comenzó el período de Pasantía, en especial al Presidente Henrys Lor Mogollón, La Lic. Mary Somasa, Rosana Herrera, Daniela García y a la Sra. Alicia Jiménez.

A todos...

Mil Gracias

Ángel Manuel.

ÍNDICE GENERAL

	pag.
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO	
I. EL PROBLEMA.....	13
Planteamiento del Problema.....	13
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Justificación.....	16
Alcances.....	16
II. MARCO TEORICO.....	18
Antecedentes.....	18
Bases Teóricas -Definición de Términos Básicos.....	26
Bases Legales.....	39
III. MARCO METODOLÓGICO.....	47
Naturaleza de la Investigación.....	47
Población y Muestra.....	48
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	53
Validez del Instrumento	54
Confiabilidad del Instrumento	56
Técnica de Análisis de los Resultados	57
IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	58
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
Conclusiones.....	77
Recomendaciones.....	79
REFERENCIAS.....	80

ANEXOS.....	82
A. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	83
B. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	86
C. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	90
D.- REPORTE DE SELECCIÓN ALEATORIA PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	92



LISTA DE CUADROS

CUADRO	pag.
1. Determinación De Probabilidad.....	52
2. Estratos Para La Aplicación De El Instrumento.....	54



LISTA DE FIGURAS

	pag.
FIGURAS	
1.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO YARACUY.....	23



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE YARACUY
SAN FELIPE ESTADO YARACUY

Análisis del Perfil de Cargos del personal seleccionado para administrar la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CATPCLEY) a fin de promover su funcionalidad acorde con las exigencias de sus afiliados.

Autora: Angel Manuel Arias Dominguez
Tutor Académico: Lic. Sandy Quintero
Fecha: Marzo 2010

RESUMEN

Un perfil ocupacional, es una descripción de las habilidades que un profesional o trabajador debe tener para ejercer eficientemente un puesto de trabajo. En este sentido, el éxito de la institución depende no sólo de la cantidad de personas, sino en las responsabilidades asignadas en éste mediante la generación de estrategias gerenciales y acciones que generen compromisos y vínculos sólidos entre los trabajadores y la institución. El presente estudio, enmarcado como una investigación de tipo descriptivo, ubicada en la modalidad de estudio de campo, tiene como objetivo estudiar el perfil del cargo del personal electo para administrar la Caja De Ahorros De Trabajadores Y Parlamentarios Del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy. Para la recolección de información se utilizó un instrumento consistente en un cuestionario de dieciséis ítems cerrados y uno abierto aplicado a dieciséis (16) afiliados a la caja de ahorros, el cual es objeto del presente estudio. El análisis de los resultados se efectuó desde el punto de vista cuantitativo, con una revisión cualitativa de las respuestas ofrecidas por los encuestados en la pregunta abierta. Los resultados obtenidos en la investigación evidencian la falta de información y organización que tuvo como consecuencia la inoperancia de las funciones del departamento, existe una deficiencia relevante en las estrategias gerenciales aplicadas por el comité electo para manejar la caja de ahorro el cual se observa como un indicador de Capacitación. No se cuenta con el asesoramiento jurídico, ya que se denotaron varios incumplimientos de las leyes y los estatutos que rigen las operaciones de las cajas de ahorros. En consecuencia, la investigación evidenció la necesidad de recomendar la instauración de nuevos programas de capacitación e integración y estrategias para impartir la información precisa y de manera formal a los afiliados y a los representantes a fin de promover la funcionalidad del departamento objeto de estudio.

Descriptores: Estrategias Gerenciales, Comunicación Efectiva

INTRODUCCIÓN

La Gestión de Recursos Humanos ha pasado a ser una función eminentemente estratégica y dinámica que proyecta en el factor humano su principal clave de éxito. Todo esto, ha obligado a los Directores de las Organizaciones, a establecer sistemas y procesos adaptados a las nuevas estructuras, necesitando de técnicas que le permitan afrontar y vencer los retos a los que se ven sometidas las Organizaciones, lo que ha traído consigo una elevada flexibilidad en el departamento donde se han de desempeñar.

Desde la época primitiva cuando los hombres comenzaron a formar grupos para alcanzar sus objetivos que resultaban inalcanzables de modo individual, la administración ha sido fundamental para lograr la coordinación del quehacer humano. La organización y la división del trabajo generaron la necesidad de modelos para gestionar personas.

Las tendencias actuales de la Gestión de los Recursos Humanos se dirigen hacia enfoques sistemáticos prácticos, multidisciplinarios y participativos que consideran el Análisis y Descripción de los Puestos de Trabajo (perfil de cargo) como una herramienta básica para el establecimiento de toda política de recursos humanos pues casi todas las actividades desarrolladas en el área de recursos humanos se basan de uno u otro modo en la información que proporciona este procedimiento.

De tal forma, para mantener un departamento en buen funcionamiento es necesario, establecer un lineamiento de funciones las cuales estarán enmarcadas en una normativa. Se puede entonces inferir que el mal funcionamiento de alguna unidad de la estructura organizacional, pudiera ser causa del incumplimiento de la norma y/o de manuales que regulan su funcionabilidad.

La presente investigación, se enmarca en el análisis del perfil de cargo del personal electo para administrar la Caja De Ahorros De Trabajadores Y Parlamentarios Del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy a fin de promover su funcionabilidad. En este sentido, se describirán las acciones que evidencian dichas estrategias, las fortalezas y debilidades de la supervisión de dicho departamento y las

estrategias de gestión que utiliza la institución para contribuir a la operancia acordes con las exigencias de sus afiliados.

La estructura de la presente investigación será la siguiente:

En el Capítulo I, se esboza la problemática existente, es decir, el problema en estudio, se definen los objetivos a alcanzar, se justifica y da importancia al desarrollo de la investigación y se expresa el alcance de la misma.

El Capítulo II, se sustenta a través del marco teórico en el cual se encuentran los antecedentes relacionados con el problema, soportando las bases teóricas y legales del desarrollo de la investigación y la definición de términos básicos.

En el Capítulo III, se plantea la naturaleza de la investigación, se determina la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y de procesamiento de datos.

En el Capítulo IV, se presenta el análisis y los resultados recolectados, derivados de la aplicación de los instrumentos y, finalmente, en el Capítulo V, se plantean las conclusiones de la investigación y se emiten las recomendaciones propuestas por el autor del estudio.

Finalmente, se presentan las referencias consultadas y los anexos respectivos.

CAPITULO I

Planteamiento del Problema

Hoy por hoy el mundo de los recursos humanos y todo lo que concierne a la administración de empresas se encuentra en constante evolución, pues mas que una obligación es una necesidad para la organización. Una de estas necesidades es contar con un personal eficiente y eficaz que posea habilidades y destrezas necesarias que permitan responder correctamente ante cualquier situación que se presente.

Dentro de este orden de ideas es fundamental que las organizaciones sean capaces de buscar las herramientas necesarias, a fin de que puedan garantizar la calidad del servicio que prestan, en pro de mantener la productividad y rentabilidad de la misma.

Para que una organización tenga éxito es importante que las personas que laboran en ella, tengan pleno conocimiento de las funciones, tareas y responsabilidades que cada uno debe cumplir a fin de ofrecer el mejor desempeño dentro de las funciones que ejerce. Esto es lo que se conoce como perfil del cargo, que podría definirse como la descripción de las funciones que un profesional o trabajador debe poseer para ejercer eficientemente su puesto de trabajo. Es evidente que el perfil del cargo es muy importante para las empresas y obviamente necesario porque es aquí donde se describe detalladamente todas y cada una de las actividades, tareas y funciones que realiza cada persona en los respectivos departamento.

Actualmente la mayoría de las empresas cuentan con un servicio denominado caja de ahorros, la cual representa un instrumento destinado a facilitar a los trabajadores asociados prestamos de todo tipo para la adquisición de bienes y servicios mediante créditos, los cuales son debitados de su sueldo o salario en cuotas negociables a las tasas interés establecidas según la ley.

A pesar de todos los servicios que proporciona este instrumento de ahorro con que pueda contar el trabajador asociado hay que tener en cuenta un aspecto muy importante como lo es la calidad de servicio que presten, en vista que resulta indiscutible que los asociados formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer plenamente todos sus intereses.

Bajo este mismo orden de ideas surge la problemática que actualmente enfrenta la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo del Estado Yaracuy (CATPCLEY) debido a la *inoperancia* en las actividades y funciones destinadas a brindar el servicio deseado a los asociados de esta.

Es por esto que se hace la propuesta de realizar un análisis del perfil del cargo del personal administrativo y de esta manera lograr una respuesta al por qué se esta presentando esta problemática dentro de la Caja de Ahorros y cuales pueden ser las posibles soluciones o recomendaciones.

A su vez se plantean las siguientes interrogantes ¿Cuáles son las funciones esenciales para cargo del Administrador de la Caja de Ahorros? ¿Cuál es el perfil existente en el cargo de Administración de la Caja de Ahorros? ¿Cuáles serían los servicios que brinde la caja de Ahorros?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el Perfil de Cargos del personal seleccionado para administrar la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CATPCLEY) a fin de promover su funcionalidad acorde con las exigencias de sus afiliados.

Objetivos Específicos

Describir las funciones inherentes al cargo de Administración General de la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CATPCLEY)

Caracterizar el perfil existente al cargo de Administración General en la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CATPCLEY)

Examinar la calidad de servicio en la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CATPCLEY)

Justificación

La importancia de esta investigación radica en realizar un estudio al perfil de cargo del personal administrativo a fin de promover el funcionamiento y garantizar la efectividad en el servicio que brinda la Caja de Ahorros de trabajadores y parlamentarios del Consejo Legislativo del Estado Yaracuy, donde se detectó inoperancia en el funcionamiento.

La relevancia teórica de la presente investigación incluye la profundización en el conocimiento de las expectativas de los asociados a CATPCLEY respecto a los beneficios que de ésta puedan optar.

A través de ésta investigación se aspira obtener la información suficiente acerca de los beneficios que pueda otorgar CATPCLEY y proporcionar las herramientas concretas que permitan por una parte, crear políticas efectivas en torno al fomento y protección del ahorro de los trabajadores y parlamentarios; y por la otra, brindar a los asociados de la caja de ahorro el acceso, control y vigilancia de los recursos administrados.

Alcance

Esta investigación aborda varios ángulos de conocimientos esenciales para comprender mejor el objeto de estudio:

Desde el punto de vista metodológico se estableció por el tipo de estudio, debido a que es de campo descriptivo con apoyo documental, lo cual no será una herramienta de solución de problemas de forma directa, sino un análisis para llegar a

una reflexión de la situación planteada, es decir, para hacer las respectivas recomendaciones ante las diversas situaciones con las que nos encontraremos durante el desarrollo de esta investigación, siendo estas de gran ayuda para el adecuado funcionamiento, en el manejo y administración de la caja de ahorro con la que cuenta la institución.

De igual manera mediante esta investigación se proporcionarán herramientas que puedan ayudar a la gestión y funcionamiento armónico de este ente legislativo a través de las recomendaciones que se expondrán, ya que el instrumento estudiado se podría ver no solo desde el punto de vista financiero sino también como un instrumento motivador.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos que permiten abordar el problema. De igual manera, sustenta técnicamente el estudio, ello implica analizar y exponer teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes en general que se consideren validos para el desarrollo del estudio. Asimismo el marco referencial cumple con situar el problema dentro de conjunto de conocimientos en tal modo que permita orientar la búsqueda y ofrecer una conceptualización adecuada. Ene este sentido, Méndez (1998) define el marco referencial como “el apoyo conceptual que se traduce en signos y símbolos dotados de cierta valoración dentro de las preposiciones del lenguaje”. (p.65).

Antecedentes de la Empresa

. Razón social

Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy. (CLEY).

Dirección: Calle 9 entre avenida 5 y 6 diagonal a la plaza bolívar al lado de la Gobernación, San Felipe Estado Yaracuy.

Actividad a la que se dedica:

El Consejo Legislativo del Estado Yaracuy (CLEY) tiene como finalidad redactar, discutir y aprobar las leyes con el estado y cuidar el buen manejo de la administración pública.

Reseña histórica:

Con la creación de provincia de Yaracuy en 1855, nace la diputación provisional trasformada después en Asamblea Legislativa.

El poder legislativo en Yaracuy se ejerce a plenitud a partir de 1909, cuando esta entidad federal comienza a sancionar sus leyes a través de la Asamblea Legislativa.

Con la reforma del estado y el cambio de constitución de 1961, se nombra una comisión legislativa (transitoria) que da paso al nuevo legislativo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que toma posesión en julio de 2000 con el nombre de “Consejo Legislativo”

Misión, visión y valores:

Misión:

Según Enrique Franklin, en su libro «Organización de Empresas», menciona acerca de la misión, que “este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible”.

El Consejo Legislativo del Estado Yaracuy (CLEY), como órgano fundamental rector de la informaron profesional en la República Bolivariana de Venezuela tiene como misión, lograr bajo la tutela de estado con la colaboración de los patrono y trabajadores de postores productivos de bienes y servicios, una eficiente formación, y aprobar las leyes del Estado, y cuidar el buen manejo de administración pública.

Visión:

Para Jack Fleitman, en el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

El Consejo Legislativo del Estado Yaracuy (CLEY); su visión es convertirse un punto de apoyo para los ciudadanos en la solución de los problemas comunitarios. Elaborar una constitución estatal acorde con las necesidades y expectativas de los ciudadanos del Estado.

Valores:

- Respeto a los semejantes y compañeros.
- Atención al público de forma atenta.
- Desempeño del trabajo de forma eficiente.
- Se posee ética y valores en todas las actividades que se realizan.

Objetivos

Edwin Ortega 2009 es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de un ente económico para alcanzar unos fines claramente determinados. Para poder ejercer sus funciones se apoya en otras ciencias como Economía, Derecho, Ciencia Política, Psicología, Matemáticas, Estadística y Sociología.

- Sincronizar el trabajo de los jefes de Direcciones y Coordinadores para dar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos sociales.
- Dirigir el personal que forma parte del Consejo Legislativo del Edo. Yaracuy.
- Administrar eficientemente los recursos financieros y los bienes asignados al Consejo Legislativo del Edo. Yaracuy.
- Informar a los funcionarios y funcionarias adscritos al Consejo Legislativo del Edo. Yaracuy sobre las directrices, lineamientos, políticas y normativas relacionadas con la comunidad.

- Realizar el control a través de las distintas dependencias de la ejecución de los programas, misiones y convenios en su jurisdicción.

Políticas:

Según Hoshin Kanri 2008, es un proceso gerencial destinado a asegurar el éxito del negocio a partir de estructurar el planeamiento y el control de la gestión, alrededor de las cuestiones críticas del mismo. Algunas de sus características principales son: Soportar un sistema de planeamiento capaz de relacionar efectivamente los planes de largo plazo o estratégicos con el plan anual y con el seguimiento de los procesos fundamentales que hacen al día a día de la empresa. Concentrarse en los pocos objetivos críticos para el éxito. Integrar la calidad en la gestión empresarial

- Implementar acciones de los servicios que contribuya el bienestar e interés de la comunidad sobre todo de las masas más necesitadas.
- Proporciona apoyo constante y permanente al desarrollo del deporte a través del mantenimiento apropiado de las instalaciones.
- Promover el desarrollo del trabajo y espíritu de equipo entre los funcionarios.
- Mantener una eficaz relación con todos los poderes públicos nacionales y estatales.
- Ingresar al personal que cubra las exigencias y expectativas del cargo vacante.

Organigrama general de la Empresa:

Según Henri Fayol (1944) “El organigrama puede describirse como un instrumento utilizado por las ciencias administrativas para análisis teóricos y la acción practica. Sobre su concepto, existen diferentes opiniones, pero todas muy coincidentes”.

En la actualidad, la empresa requiere una estructura adecuada a sus necesidades, permitiendo la interacción máxima entre los diferentes departamentos que la componen, facilitando de un modo vertiginoso las tareas habituales y frecuentes

Organigrama General de la Empresa:

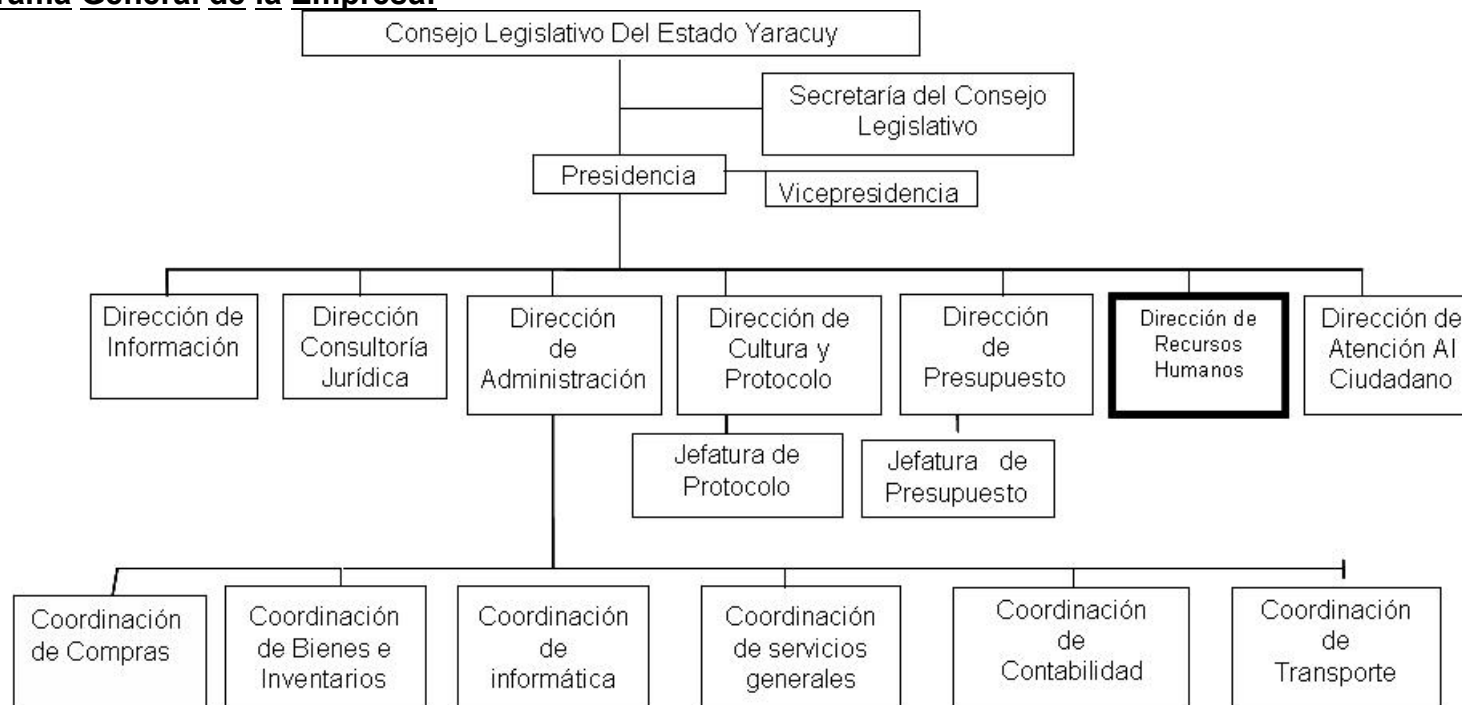


Figura N°: 1

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Año:2009

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes son una síntesis de la Investigación o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque a ser empleado en el estudio e indagar sobre aspectos que guardan relación con la temática analizada.

Al respecto Tamayo (1998) señala que “en los antecedentes se tratan de hacer síntesis conceptuales de la investigación o trabajos realizados sobre el tema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma”. (p.73).

Entre los trabajos de identificación previos a este estudio que sirvieron de soporte al mismo, se encuentran los siguientes:

Ordóñez (2006): En su trabajo especial de grado para optar al Título de T.S.U., en Administración de Empresas en el IUTAJS titulado “*Diseño de un manual de descripción de cargos para el personal del departamento de seguridad industrial de la empresa ELEOCCIDENTE, ubicada en Chivacoa estado Yaracuy*”. Esta investigación se llevó a cabo en esta misma empresa la cual tuvo como finalidad diseñar un manual debido a la ausencia del conocimiento del perfil de los cargos por parte de los trabajadores. Este estudio se ubico bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado con una investigación de campo, también se manejó una investigación documental. Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario de preguntas abiertas.

Por lo cual este antecedente guarda una estrecha relación con la presente investigación ya que sirve como base para el logro de los objetivos, y ambas coinciden en que si tienen bien especificadas las funciones que debe cumplir cada trabajador en su puesto de trabajo, el mismo se torna mucho más fácil y sencillo.

Mariño (2005) en su trabajo especial de grado para optar al Título de T.S.U., en Relaciones Industriales en el IUTAR titulado: ***“Elaboración de un manual de descripción de cargos para el personal que labora en el departamento de Recursos Humanos de STAN HOME C.A., ubicada en la zona industrial de San Vicente, Maracay estado Aragua”***. El objetivo de esta investigación es una propuesta para la elaboración de un manual descriptivo de cargos ya que existe una problemática por la ausencia de los instrumentos administrativos que permiten la correcta asignación de actividades, funciones y responsabilidades de los cargos que compone el departamento de Recursos Humanos. La metodología que se aplicó está enmarcada bajo la modalidad de proyectos factibles con investigación documental. La técnica empleada fue la observación directa acompañada de la entrevista y el cuestionario. Como conclusión la autora afirma que de esta manera se pueden también detectar fallas al momento de ejecutar una función.

Lara (2005) en su trabajo especial de grado para optar al Título de T.S.U., en Administración de Empresa Titulado: ***“Análisis del proceso administrativo y técnico del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy (IUTY), ubicado en San Felipe, estado Yaracuy***. La presente investigación tiene como objetivo primordial el análisis del Proceso Administrativo para detectar y conocer la falla existente en este proceso, el cual se enfoca en el control, la Organización, Planificación, Ejecución y una buena Dirección con el fin de prever los problemas de gestiones administrativas y dar a conocer su estatutos, régimen, incluyendo su constitución, registro y las disposiciones generales; para el buen funcionamiento de las operaciones de la Caja. El estudio se enmarca en una investigación de campo, de tipo descriptiva con apoyo documental. Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que es importante el monitoreo de las actividades referidas al control administrativo deben ser constantes.

Este estudio sirvió de apoyo a la investigadora en cuanto a la teoría y estructura, y se permitió ver desde otro punto de vista la información.

Obando (2005) en su Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de T.S.U en la Especialidad de Administración de Personal en el IUTA titulado *“Evaluación de la Calidad de Servicio del Departamento de Atención al Cliente del Banco de Venezuela Grupo Santander, Agencia La Victoria, Estado Aragua”* . Hizo un estudio que permite a las empresas prestatarias de servicio revisar exhaustivamente cada una de sus estrategias de satisfacción a los usuarios, sobre todo lo relacionado con la calidad del trato que debe prestar el personal que posee contacto directo con los usuarios donde el mismo debe en todo momento recibir una información acorde a las necesidades que desea satisfacer en el uso de las instalaciones de la entidad financiera. La investigación es de tipo no experimental, con apoyo de una investigación de campo de tipo descriptiva con apoyo bibliográfico. Se aplico como técnica y como instrumento el cuestionario de preguntas mixtas. Dentro de las principales conclusiones a la que se llego están, el papel que representa el servicio al usuario en todas sus dimensiones, posee una estructura muy sencilla y deducible demostrativa para cualquier empresa, siendo la comunicación el elemento clave ya que es la que permitirá a los empleados estar satisfechos.

Bases Teóricas

Se refiere a la teoría, en la cual se basa la investigación para argumentar por medio de consultas bibliográficas los asuntos relacionados con el tema a investigar, en tal sentido de la Administración de Recursos Humanos se tomaran los aspectos del Adiestramiento de Personal.

Administración

Para Melinkoff (1999), “es una ciencia social compuesta de principios técnicos y prácticos, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales, y a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que indudablemente no son factibles” (p.98)

Es el proceso mediante el cual un grupo de personas dirige las acciones de otros hacia metas comunes, esto implica la coordinación de Recursos Humanos y materiales, para el logro de los objetivos.

Tiene como objetivo primordial la promoción de la eficiencia como requisito para el logro de los objetivos, desarrollando un conjunto de Recursos Humanos con habilidades y motivaciones suficientes para conseguir los objetivos de la organización.

Dentro de la administración se dan procesos muy importantes y actividades secuenciales que se deben desarrollar para alcanzar los propósitos organizacionales que son planificación, organización, dirección, ejecución y control, que son fundamental para una empresa. Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar las metas.

La labor fundamental de todo administrador, de todo gerente, es crear un ambiente en el cual los empleados puedan lograr metas de grupo en el menor tiempo. Como gerentes, todos estamos buscando mantener un medio ambiente que permita una acción eficaz de grupo para obtener los resultados deseados y alcanzar las metas establecidas.

Administración de Recursos Humanos

Es el área específica de la administración general que tiene que ver con el manejo de recurso humano, cuyo objetivo principal es dotar a la empresa de un personal totalmente apto y capacitado para tratar de mantener un equilibrio armónico entre los grupos. Es una ciencia que hace uso del arte para controlar una organización.

Chiavenato (1999) define: la Administración de Recursos Humanos consiste en la planificación, organización, desarrollo y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en la medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella a alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente con el trabajo (pag 128).

Cargo

Es un conjunto de funciones, tareas o atribuciones con posición definida en la estructura organizacional en el organigrama. Ubicar un cargo dentro de un organigrama consta de cuatro aspectos: el nivel jerárquico, el área o departamento en el que está ubicado, el superior jerárquico (ante quien responde) y los subordinados (sobre quién ejerce la autoridad). Todo cargo tiene uno o más ocupantes, que son las personas designadas para ejercer las funciones específicas del cargo, así como la autoridad y la responsabilidad inherente a la posición que ocupa en el organigrama.

El cargo se compone de todas las actividades desempeñadas por una persona, los cuales pueden incluirse en un todo unificado que ocupa una posición formal dentro del organigrama. Un cargo constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás cargos.

Según Chiavenato (1999) cargo puede definirse como “una unidad de organización conlleva a un grupo de deberes y responsabilidades que lo convierten separado y distinto de otros cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo

pertenecen a un empleado que desempeña el cargo y proporciona los medios que sirven a los empleados para alcanzar los objetivos de una organización (Pág. 7).

Características de los Cargos

Chiavenato (1995) comenta que entendemos por características del cargo aquellos elementos que lo definen y son fundamentalmente la presentación del servicio, la subordinación, remuneración, y las funciones o tareas (Pág. 7).

Las características de los cargos son aquellas que lo describen tal cual, es decir, primeramente quién va a ser el jefe inmediato del ocupante del puesto, cual va a ser la remuneración recibida por ocupar ese cargo y por supuesto las funciones o tareas que va a realizar una vez que ocupe el cargo, este mismo autor señala que es conveniente hacer una dirección del mismo, estos serán: las funciones o tareas, la complejidad, los tipos de supervisión, la autoridad y los requerimientos mínimos (Pág. 8).

Los componentes del cargo van a ser la enumeración de los requisitos que se piden para ocuparlo como lo son la capacidad para ejecutar las tareas y funciones del mismo, la responsabilidad que se adquiere al ocupar el cargo, la autoridad que va a poseer el ocupante, los tipos de supervisión que va a tener y que debe realizar y los requerimientos mínimos que debe tener como son grado de instrucción o experiencia laboral.

Perfil del Cargo

Una de las tareas importante que tiene el Departamento de recursos Humanos es contar con descripciones de cargos e idealmente mantener actualizadas estas descripciones.

La descripción del cargo será el instrumento que se utilice para hacer la descripción del cargo. El perfil es el conjunto de las características generales y específicas que debe tener alguien para desempeñar correctamente todas sus funciones. La descripción de cargo se obtiene por la observación; en cambio el perfil es producto de un trabajo de análisis, en donde se examina que requisitos, características, rasgos o competencias deben tener las personas para desempeñar bien el cargo.

La construcción del perfil para un cargo debe ser cuidadosa, y considerar los aspectos relevantes y pertinentes al cargo. Actualmente por la influencia de la gestión moderna y en parte por imitación, hay algunas empresas que permiten requisitos irrelevantes e incluso contraproducentes para los otros cargos.

Trabajar con un perfil es una manera moderna y más efectiva de hacer las cosas en los departamentos de personal o recursos humanos, lo que garantiza en cierta medida la efectividad del proceso, en términos de contratar los mejores candidatos de que el mercado dispone en ese momento.

Descripción del Cargo

Es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en la empresa; es la enumeración detallada de las tareas del cargo, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones de las tareas y objetivos del cargo. Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y responsabilidades que comprende:

1-Nombre del Cargo

2-Posición del cargo en el Organigrama

3-Tareas o atribuciones del Cargo

Calidad

Es la satisfacción del cliente, la participación en el mercado y el mejoramiento de las ganancias sobre la inversión, a través de un buen proceso de calidad, la organización e institución crecerá en todos sus niveles, en búsqueda de calidad la organización ha desarrollado métodos mas sofisticados para enfrentar a su persona, en el uso de instrumentos y procesos de calidad. Según Mendoza (2000) la calidad “es satisfacer las necesidades del cliente, es decir, se debe conocer las necesidades del cliente y satisfacer ciento por ciento. (Pág. 120).

Calidad es:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.

La calidad significa llegar a un estándar más alto en un lugar de estar satisfecho con alguno que se encuentre por debajo de lo que se espera cumpla con los expectativas. También podría definirse como cualidad innata, característica absoluta y universalmente reconocida, aunque, en pocas palabras calidad es hacer las cosas bien a la primera, es decir, que el producto salga bien.

Imai (1998) señala que la calidad se refiere a “no solo a la calidad de productos o de servicios terminados la calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos y servicios.

Servicio

Las personas que reciben el servicio no tienen nada tangible, el valor del servicio depende de la experiencia personal, por consiguiente, si se presta un servicio inadecuado, no se puede revocar, sino se puede repetir, entonces las reparaciones es lo único recursivo para la satisfacción del cliente.

Al respecto Hareovitz (1997) define el servicio como “el conjunto de prestaciones que el cliente espera, como consecuencia del precio, la imagen, la reputación del mismo” (Pág. 3).

Por su parte los autores Fisher y Navarro (1994), aportan “que los servicios son un tipo de bien económico, el cual constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y produce bienes se supone que produce servicio” (Pág. 185).

Calidad de servicio

Para toda organización, el cliente viene a ser la parte más importante a la hora de prestar un servicio, por lo que tiene la capacidad de determinar como se están comportando sus productos y/o servicios , así como también determinar la calidad en cuanto al personal encargado de prestarlo y que nuevas especificaciones dejarían más satisfechos al cliente.

Para Gilton (1994) “la calidad es el juicio que tienen los clientes o usuarios sobre un producto o servicio; es el punto en el que sienten que sobre pasan sus necesidades y expectativas.

Componentes de la Calidad de Servicio

Idelfonso (1999), expresa que los clientes califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

Confiabilidad

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien desde la primera vez. Los consumidores pueden preguntarse si sus proveedores son confiables.

Accesibilidad

Las empresas de servicio especialmente deben facilitar que los clientes que contacte con ellas puedan recibir un servicio rápido.

Respuesta

Se entiende por tal disposición atender y dar un servicio rápido. Queremos que se nos atienda sin tener que esperar.

Seguridad

Los clientes deben percibir que los servicios que se les prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones.

Empatía

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar, esto para saber cómo se siente, es ocupar su lugar en cuanto a tiempo el cual es valioso para él.

Tangibles

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización y el equipo de la organización deben ser de lo mejor posible y limpio, así como los empleados deben estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y su gente.

Cliente

Son todas aquellas personas que por medio de las adquisiciones del producto o del servicio terminado le dan los ingresos económicos a cualquier organización. Al respecto Mendoza (2000), sostiene que los clientes son “las personas más importante para cualquier negocio, llegan a la empresa con necesidades y deseos para ser satisfechos en un nivel de alcance” (Pág. 65)

Es por esto que los clientes merecen que se les brinde el servicio más atento y cortés que se pueda debido a que se sienta el fluido vital para cualquier tipo de empresa, por ello que la implementación de políticas efectivas en la atención al cliente, genera los beneficios hacia toda organización. Siendo de esta forma el resultado que se obtienen cuando las características del producto o servicio responden a las necesidades del cliente.

Servicio al Cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un correcto uso del mismo.

En este sentido el servicio al cliente es definido por Mendoza (2000), “una potente herramienta de marketing. Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se debe realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.

Es por esto que se debe tratar de comparar el servicio que se presta con el de los competidores más cercanos y así poder detectar verdaderas oportunidades para adelantarse y ser los mejores.

Cajas de Ahorro

Son asociaciones civiles sin fines de lucro, creadas, promovidas y dirigidas por sus asociados, destinadas a fomentar el ahorro, quienes reciben, administran e intervienen los aportes acordados. Las cajas de ahorro no pueden desarrollar actividades distintas a aquellas a que se les designa según la ley y el reglamento que las rige.

Las cajas de ahorro deberán registrarse ante la Superintendencia de cajas de ahorro y presentar la solicitud de registro, el acta constitutiva y los estatutos de la asociación, igualmente la Superintendencia de cajas de ahorro exige que esta este conformada por una asamblea, un consejo de administración, un consejo de vigilancia y un comité según lo indique la ley.

Funciones de la Asamblea de Cajas de Ahorro

- Conocer las vacantes absolutas de los consejos de los consejos de administración, vigilancia, comités y comisiones y designar y ratificar o no el nombramiento de los asociados.
- Ratificar o no a los miembros de omisiones o comités.
- Fijar las dietas y los gastos de representación, correspondientes a los miembros del consejo de administración, de vigilancia, comisiones y comités.
- Remover a los miembros del consejo de administración, comisiones, comités o delegados, por acuerdo de los asociados inscritos.
- Aprobar o no los estados financieros debidamente auditados.
- Autorizar el reparto de los beneficios obtenidos.
- Aprobar el presupuesto de ingresos y gastos de inversión.
- Modificar los estatutos de las cajas de ahorro.
- Autorizar la compra venta de bienes inmuebles.
- Autorizar las inversiones de carácter social.

Funciones del Consejo de Administración

- Ejercer la representación de la asociación y designar apoderados judiciales y extrajudiciales.
- Contratar al personal necesario para el cumplimiento de los fines de la asociación.

- Crear los comités de trabajo y las comisiones y designar los miembros entre sus asociados.
- Convocar y presidir las asambleas ordinarias y extraordinarias.
- Cumplir y hacer cumplir los estatutos de la asociación.
- Administrar los bienes de las cajas de ahorros, que bajo ninguna circunstancia podrán ser administrados por terceros.
- Decidir la suspensión temporal de los asociados.
- Presentar a la Superintendencia de cajas de ahorro el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos.
- Ejecutar el presupuesto de ingresos y gastos y de inversión cuando este sea aprobado.
- Suscribir y verificar los contratos individuales con cada trabajador en los que se especifique sus funciones específicas y la remuneración que va a percibir.

Funciones del Consejo de Vigilancia

Será el órgano encargado de supervisar que las actuaciones del consejo de administración se adecuen a lo establecido en los estatutos, a las decisiones de la asamblea. Todo en conformidad en lo establecido en la ley de cajas de ahorro y fondos de ahorro su reglamento y los actos administrativos emanados de la Superintendencia de Cajas de Ahorros.

Requisitos para la Inscripción en la Caja de Ahorros

- 1- Ser empleado u obrero fijo del Consejo Legislativo del Estado Yaracuy
- 2- Recibo de pago
- 3- Fotocopia de la cedula de identidad
- 4- Fotocopia del carnet
- 5- Fotografía tipo carnet

El trabajador tiene que dirigirse a las instalaciones de la caja de Ahorros ubicadas dentro del ente legislativo y presentar los requisitos exigidos, seguidamente llenar la planilla de inscripción donde se requieren diversos datos y llenar la planilla de autorización de descuento mensual de la nomina. Una vez hecho esto el trabajador pasa a ser socio activo de la caja de ahorros del CLEY.

Beneficios de la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy

- a-** Solicitud de préstamos a corto, mediano y largo plazo.
- b-** Solicitud de préstamos para construcción o remodelación de vivienda y adquisición de vehículo.
- c-** Participación en los diferentes eventos realizados como reuniones, competencias, fiestas de los hijos de los socios, fiesta de fin de año, rifas etc.
- d-** Póliza de seguro y servicios funerarios para socios y sus familiares afiliados.
- e-** Servicios medico-odontológicos para socios y sus familiares asociados.

f- Cuenta también con una OCV para asignar viviendas a los socios que no las posean con un pago a largo plazo en cómodas cuotas.

Recursos Humanos

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar cual sea su nivel jerárquico o tarea. Los recursos humanos están distribuidos en el nivel institucional, nivel intermedio y nivel operativo. Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización y es el que decide el juego de los demás, que son inertes y estáticos por sí mismos. Además constituyen un tipo de recurso que posee vocación encaminada hacia el crecimiento y el desarrollo.

Bases Legales

Las leyes tienen como fin particular proteger a las personas naturales o jurídicas de la república, en los términos y condiciones que fije la ley. Establecen además los principios fundamentales, las bases jurídicas para la creación, funcionamiento, dirección y financiamiento de los organismos o instituciones públicas, privadas o mixtas.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Título III De los Derechos Humanos y Garantías, y de los Deberes

Capítulo I

Artículo 28.

Toda persona tiene el derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las

excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y de solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley.

Título III de los Derechos Civiles

Capítulo III

Artículo 52

Toda persona tiene derecho de asociarse con fines lícitos, de conformidad con la ley. El Estado estará obligado a facilitar el ejercicio de este derecho.

Título III de los Derechos Económicos

Capítulo VII

Artículo 117.

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Ley de Cajas de Ahorros y Fondos de Ahorro

Título III Constitución y Registro

Artículo 5.

Contenido del Acta Constitutiva

Las cajas de ahorro, fondos de ahorro y asociaciones de ahorro similares se constituirán mediante Asamblea, de la cual se levantará una Acta Constitutiva que contendrá:

1. Lugar y fecha de celebración.
2. Identificación y firma de un mínimo de veinte interesados, quienes se tendrán como fundadores.
3. Denominación, objeto y domicilio.
4. Constancia de haberse aprobado los estatutos.
5. Identificación de las personas elegidas en ese acto, para integrar los Consejos de Administración y de Vigilancia.

Capítulo III Operaciones

Artículo 43

Deposito de los Recursos Líquidos del Patrimonio: Las cajas de ahorro, fondos de ahorro y asociaciones de ahorro similares, para mantener índices de liquidez y solvencia acorde con el desarrollo de sus actividades, deberán presentar una equilibrada diversificación de los recursos líquidos que constituyen su patrimonio en:

1. Bancos e instituciones financieras regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

2. Bonos, depósitos a plazo y otros instrumentos de renta fija emitidos por instituciones financieras regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y por la Ley del Sistema Nacional de Ahorro y Préstamo, que generen atractivo rendimiento económico y de fácil realización.

3. Títulos valores, emitidos y garantizados por el Banco Central de Venezuela y la República Bolivariana de Venezuela, que generen atractivo rendimiento económico y de fácil realización.

Artículo 44.

Operaciones: Las cajas de ahorro, fondos de ahorro y asociaciones de ahorro similares podrán realizar las siguientes operaciones:

1. Conceder a sus asociados préstamos con garantía hipotecaria y préstamos con reserva de dominio.

2. Conceder a sus asociados préstamos con garantía de haberes del asociado solicitante o con garantía de haberes disponibles de otros asociados, hasta un máximo de cuatro fiadores, por el monto convenido y aprobado por los fiadores. Las fianzas no podrán ser recibidas ni otorgadas por los asociados que tengan menos de un año en la asociación.

3. Realizar proyectos de vivienda y hábitat de carácter social.

4. Realizar proyectos sociales, por si sola o con otras asociaciones regidas por la presente Ley, con asociaciones de carácter público, social, económico y participativo, en beneficio exclusivo de sus asociados.

5. Realizar alianzas estratégicas en las áreas de salud, alimentación, vivienda, educación y recreación.

6. Adquirir bienes muebles, así como los equipos para su funcionamiento.
7. Adquirir bienes inmuebles.
8. Efectuar inversiones en seguridad social cónsonas con el sistema establecido por el Estado, en salud, prestaciones de previsión social de enfermedades, accidentes, discapacidad, necesidades especiales y muerte, vivienda y hábitat, recreación y cualquier otra prestación derivada que sea objeto de previsión social.
9. Adquirir o invertir en títulos valores, emitidos y garantizados por la República Bolivariana de Venezuela, por el Banco Central de Venezuela o por los entes regidos por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.
10. Adquirir bonos y otros instrumentos de inversión, emitidos por la República Bolivariana de Venezuela y el Banco Central de Venezuela, en las que disfruten de preferencia en la adquisición, plazo exclusivo para adquirir dichos títulos a partir de la fecha de emisión de los mismos.
11. Contratar fideicomisos de inversión.
12. Celebrar convenios con instituciones financieras públicas o privadas, regidas por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras y la Comisión Nacional de Valores, debidamente calificadas, de demostrada solvencia, liquidez y eficiencia, dirigidos al asesoramiento de las operaciones financieras y sobre la cartera de inversiones, con la finalidad de alcanzar óptimos rendimientos del mercado monetario y de capitales para acrecentar los fondos en beneficio de los asociados.
13. Desarrollar planes de ahorro, que incorpore a asociaciones de ahorristas, asociados, trabajadores independientes, ex asociados de la asociación y cualquier trabajador que manifieste la disposición de adherirse al plan de ahorro; el plan de ahorro permite coordinar fondos para proyectos o planes especiales, comunes para todos los integrantes, de diferentes planes de ahorro.

14. Participar coordinadamente en los programa» que el Ejecutivo Nacional, los Estados y Municipios promuevan para asegurar el bienestar social y el desarrollo de estas asociaciones, consistente con las metas trazadas en el contexto de la política económica y en particular con las líneas generales del plan de desarrollo económico y social de la Nación.

15. Celebrar convenios con el Banco Central de Venezuela, para que ejecute pagos de los entes integrados en el sistema de tesorería, por concepto de los aportes del empleador del gobierno nacional, estados, municipios, institutos autónomos, empresas oficiales y los organismos, en las condiciones y términos que se convengan.

Los préstamos otorgados por las cajas de ahorro, fondos de ahorro o asociaciones de ahorro similares, de acuerdo con sus estatutos, se podrán seguir otorgando con la finalidad de no desmejorar los beneficios sociales anteriormente adquiridos, de acuerdo con las necesidades colectivas de los asociados tales como: vivienda, salud, proveeduría y cualquier otro aprobado por la Asamblea. Igualmente las cajas de ahorro, fondos de ahorro o asociaciones de ahorro similares, que no tengan establecido en sus estatutos, estos tipos de beneficios podrán incorporarlos a los mismos, siempre y cuando sea aprobada la reforma estatutaria por la Asamblea y considerada procedente su implementación por la Superintendencia de Cajas de Ahorro.

Artículo 51

Estados Financieros Anuales: Las cajas de ahorro, fondos de ahorro y asociaciones de ahorro similares, deberán consignar ante la Superintendencia de Cajas de Ahorro, dentro de los noventa días continuos siguientes al cierre del ejercicio económico, los estados financieros en original auditados por un contador o firma de contadores públicos externos, debidamente visados por el colegio de contadores públicos respectivo. El contador en ejercicio independiente de la profesión

o firma de contadores públicos externos deberán estar registrados ante la Superintendencia de Cajas de Ahorro.

A los fines de este artículo, las cajas de ahorro, fondos de ahorro y asociaciones de ahorro similares podrán solicitar por escrito antes del vencimiento del término establecido, una prórroga ante la Superintendencia de Cajas de Ahorro, la cual no excederá de cuarenta y cinco días continuos.

Las cajas de ahorro, fondos de ahorro y asociaciones de ahorro similares, constituidas por menos de cien asociados, cuyo patrimonio no exceda de dos mil unidades tributarias, quedan exoneradas de la obligación de presentar los estados financieros anuales auditados por un contador público o firma de contadores públicos; en consecuencia, deberán consignar los estados financieros ante la Superintendencia de Cajas de Ahorro, en original, firmado por el contador interno y por el Presidente y Tesorero del Consejo de Administración y por los miembros del Consejo de Vigilancia, acompañados de las notas explicativas requeridas por la Superintendencia de Cajas de Ahorro, dentro de los lapsos establecidos en la presente Ley. Posterior a la revisión de esta información la Superintendencia de Cajas de Ahorro podrá ordenar la realización de una auditoría por un contador o firma de contadores públicos externos, debidamente registrados ante la Superintendencia de Cajas de Ahorros.

Definición de Variables

Las variables son características que en un momento dado pueden llegar a cambiar, por ello es necesario realizarles un estudio para conocer la operacionalización que poseen.

La variable corresponde a todos los valores o elementos, que forman parte de la organización y cuyo estado varía de acuerdo como se vayan ejecutando cada uno

de los procesos que están vinculados a ellos. La variable es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación.

En este sentido las variables de esta investigación son: Funciones Inherentes al Cargo, Perfil del Cargo y Calidad de Servicio.



CAPÍTULO III

Marco Metodológico

El siguiente capítulo describe los aspectos concernientes al marco metodológico de la investigación, es decir, indica el tipo de investigación seleccionada para el estudio, el diseño de la misma, el tamaño de la población objeto de estudio y la selección de la muestra a la cual se le aplicará el instrumento.

Naturaleza de la investigación

El presente trabajo está enmarcado dentro de un diseño de campo con naturaleza descriptiva. Sabino (1992) define al diseño de campo como "aquellos que se basan en información o datos primarios obtenidos directamente de la realidad" (p. 89). Estos estudios permiten al investigador indagar y revisar los aspectos de interés desde sus datos originales, de manera que la información obtenida puede considerarse veraz y precisa para la investigación. Dicho autor destaca también que la investigación descriptiva puede definirse como aquella que consiste en describir algunas características fundamentales en conjunto homogéneo de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento.

Según Cerda (1991), en las investigaciones descriptivas se debe caracterizar los aspectos más relevantes, distintivos y particulares del objeto de estudio, es decir, aquellas propiedades que lo hace reconocible frente a los demás.

En ese mismo orden de ideas, Danhke (citado en Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2003) detalla la finalidad de los estudios descriptivos, al afirmar que éstos “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 117)

Basado en lo anterior, se delimitaron los hechos que conformaban el problema, promover el funcionamiento del departamento de Caja De ahorro de Trabajadores y Parlamentarios del CLEY, ubicada en San Felipe Edo. Yaracuy se revisó las estrategias gerenciales que utiliza la institución para dotar, adiestrar e incentivar al personal responsable para laborar en el mencionado departamento; se consideraron aquellos aspectos a los que los asociados les dan valor para descubrir cuáles son las fallas que propician la inoperancia de las misma, a través de la consulta al personal que labora en el ente legislativo. Todo ello con el fin de generar estrategias que permitan superar las fallas existentes y afianzar las fortalezas del departamento para lograr un mayor nivel de satisfacción en afiliados.

Población y Muestra

La población de estudio se define como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2003, p. 304).

También puede considerarse como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de Población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población objeto de la presente investigación está conformada por los empleados, obreros fijos y diputados del consejo legislativo del estado Yaracuy. En este sentido, se considera una población de ciento once (111) trabajadores del ente

legislativo, quienes tienen asignada la responsabilidad de velar por el funcionamiento de la caja de ahorro, a fin de medir los elementos vinculados con la calidad del servicio.

Basado en los objetivos del estudio de la presente investigación y las características de la población, además de los recursos y el tiempo de que se dispone para ello y, dado que la población es numerosa se considerará una muestra aleatoria representativa, esto quiere decir que cada uno de los ciento once trabajadores tienen igual oportunidad de ser encuestado, ya que poseen características similares (ser afiliado de CATPCLEY).

Considerando la imposibilidad de investigar el 100% de la población universo objeto de estudio, se tomó una muestra representativa de esta, para lo cual se utilizó la Fórmula estadística de muestra proporcional, logrando con ello determinar una muestra representativa de la población total como se indica a continuación:

$$n_0 = \left(\frac{z}{\varepsilon} \right)^2 * p * q$$
$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

n₀: Cantidad teórica de elementos de la muestra.

n: Cantidad real de elementos de la muestra a partir de la población asumida o de los estratos asumidos en la población.

N: Número total de elementos que conforman la población, en este caso la totalidad de empleados, obreros fijos y diputados: 111

z: **Valor** de confiabilidad de 95 % = **1.96** (valor estándar de la confiabilidad)

Є: **Error** asumido en el cálculo. Toda expresión que se calcula contiene un error de cálculo debido a las aproximaciones decimales que surgen en la división por decimales, error en la selección de la muestra, entre otras, por lo que este error se puede asumir entre un 1 hasta un 10 %; es decir, que se asume en valores de probabilidad correspondiente entre un 0.01 hasta un 0.1; sin embargo se asume que para cálculo de los estratos de una población mayor a 10 individuos se determina un error de **5% =0.05**

q: probabilidad de la población que no presenta característica: Este es un parámetro muy importante, debido a que mediante el mismo se asume que el porcentaje o la proporción de la muestra no puede presentar las mismas características de la población, debido a diversos factores subjetivos y objetivos de los individuos u objetos que conforman la población. Muchos autores plantean esta probabilidad entre un 1 hasta un 25 %, otros asumen, cuando no se conoce esta variable asumir el valor máximo de 50 %. Pero MARTÍNEZ C, propone la siguiente tabla para determinar la probabilidad:

Para $3 \leq N \leq 19$	Se asume $q = 0,01$ (un 1 %).
Para $20 \leq N \leq 29$	Se asume $q = 0,01$ hasta $0,02$ (del 1 al 2 %).
Para $30 \leq N \leq 79$	Se asume $q = 0,02$ hasta $0,05$ (del 2 al 5 %).
Para $80 \leq N \leq 159$	Se asume $q = 0,05$ hasta $0,10$ (del 5 al 10 %).
Para $N \geq 160$	Se asume $q = 0,05$ hasta $0,20$ (del 5 al 20 %).

Cuadro 1

Siendo para esta investigación que: $q = 0.05$ que la población estudiada se encuentra entre los 80 y 159

p: Probabilidad de la población que presenta las características. Dicho de una forma más comprensible, es la probabilidad que tiene la muestra en poseer las mismas cualidades de la población (homogeneidad) y está determinada por:

Como $p + q = 1$ (Probabilidad máxima) $\Rightarrow p = 1 - q$

$$p = 1 - 0.05 = 0.95$$

$$p = 0.95$$

Sustituyendo los valores al desarrollar la formula tenemos

$$n_0 = \left\{ \frac{1.96}{0.1} \right\}^2 * 0.95 * 0.05 =$$

$$n_0 = 384,16 * 0,0475 = 18,25$$

La muestra teórica esta representada por 18,25 personas.

$$n = \frac{18,25}{1 + \frac{18,25}{111}}$$

$$n = \frac{18,25}{1,164}$$

$n = 15,67 \approx 16$ trabajadores afiliados a la caja de ahorro del consejo legislativo escogidos al *azar*, basado en el método de muestra Aleatoria Simple: donde se le da la probabilidad a cada uno de los miembros de una población a ser elegidos. Es uno de los más empleados y recomendado en las investigaciones sociales y educacionales, ya que este principio de darle la oportunidad a cada uno de los miembros de la población a ser elegidos o tomados como muestra, es lo que permite obtener conclusiones en la muestra e inferir lo que pudiera ocurrir, a partir de ésta, en la población, con un elevado grado de pertinencia. Estadísticamente permite inferir a la población los resultados obtenidos en la muestra (Devore, 2000), (Montgomery, 1999), (Siegel, 1997),

Estratos Para La Aplicación De El Instrumento

Característica De La Población	Cantidad	Proporción	Muestra
EMPLEADOS FIJOS	76	0,69	11
OBREROS FIJOS	28	0,25	4
DIPUTADOS	7	0,06	1
TOTALES.....	111	1	16

Cuadro 2

El grafico 1 demuestra la distribución proporcional de la muestra según las características que presenta la totalidad de la población (en este caso el estatus). Esta es resultante de la multiplicación de la proporción por el total de la muestra.

Es necesario mencionar que para la elección de la muestra se utilizó el “Reporte Para Auditorias A Trabajadores” emitido por el Sistema Integrado Administrativo SIA 5.0, patrocinado por CEINCO C.A.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según Hernández y otros (2003), la recolección de datos implica tres actividades: (a) la selección de un instrumento o método mediante el cual se recolecten los datos entre aquellos que son disponibles en el área de estudio dentro de la cual se inserta la investigación o desarrollar uno específico, válido y confiable de acuerdo al estudio que se realizan; (b) aplicar el instrumento o método para obtener observaciones registros, sucesos, contextos o categorías de interés para el estudio; y

(c) preparar las observaciones registros y mediciones obtenidas para poder proceder a analizarlas con exactitud.

Para los autores en referencia, “un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. En términos cuantitativos: capturo verdaderamente la realidad que deseo capturar”

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario estructurado que será aplicado a 16 trabajadores los cuales son afiliados a la Caja De Ahorro De Trabajadores Y Parlamentarios Del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy. Al final del cuestionario se ha añadido un ítem de una pregunta abierta con la finalidad de permitir al encuestado dar observaciones más específicas que faciliten suplir información de valor adicional para los resultados de la investigación.

Validez del Instrumento

La validez de un instrumento se relaciona con el grado en el que éste mide la variable a estudiar. En la validez pueden tenerse diferentes tipos de evidencia: (a) evidencia relacionada con el contenido, (b) evidencia relacionada con el criterio y (c) evidencia relacionada con el constructo (Wiersma, 1999, y Gronlund, 1990, citado en Hernández y otros, 2003).

La validez del contenido está relacionada con el grado en que es reflejado un dominio específico del contenido que se pretende medir dentro del instrumento valuado. La validez de criterio mide al instrumento comparándolo con un criterio externo, este criterio puede fijarse en el presente, a lo que se llama validez concurrente, donde es posible correlacionar los resultados del instrumento con el criterio en el mismo momento o punto de tiempo, mediante la aplicación de un test en un corto período, por ejemplo; y también puede fijarse en el futuro, a lo que se llama

validez predictiva, donde se aplica el instrumento en la actualidad y se valida posteriormente comparando los resultados con el desempeño estudiado en el futuro .

La validez de constructo, por su parte, tiene gran importancia desde el punto de vista científico, incluye tres etapas; una en que se establece y especifica la relación teórica entre los conceptos, otra donde se correlacionan ambos conceptos y se analiza detalladamente dicha correlación, y otra donde se interpreta la evidencia empírica de acuerdo con el nivel en el que se clarifica, en atención a una medición particular. Este proceso se vincula directamente con la teoría.

En el caso de la presente investigación se sometió el instrumento a la validez de contenido que de acuerdo a Ruiz Bolívar (1998) permite observar, “hasta donde los ítems de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de la propiedad que se desea medir” (p. 58). Para lo cual se empleó el procedimiento denominado juicio de expertos.

Para la validez por juicio de expertos se selecciona un grupo de profesionales con experiencia en las áreas bajo estudio que puedan “juzgar de manera independiente, la *bondad* de los ítems del instrumento, en términos de la relevancia o congruencia de los reactivos con el universo de contenido, la claridad en la redacción y la tendenciosidad o sesgo en su formulación” Ruiz Bolívar (ob. cit. p. 59). En este sentido, se hizo entrega de un formato en el cual se presenta la información pertinente de la investigación, título y objetivos de la misma; y un ejemplar del instrumento junto con la operacionalización de las variables utilizada.

Los expertos seleccionados se eligieron en atención a su condición de especialistas en contenido y metodología de la investigación; nombrándose un (01) docente del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy.

Una vez que los expertos efectuaron la validación de los instrumentos y que se realizaron los ajustes requeridos, se procedió a elaborar la versión final de los mismos para aplicarlos posteriormente.

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad es el “grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares” (Hernández y otros, 2003, p. 348.). En este sentido, ya que la confiabilidad del instrumento se refiere a los resultados iguales tras su aplicación repetida al mismo sujeto; razón por la cual no se considera el término confiabilidad a los efectos de la presente investigación.

A continuación se representa la fórmula utilizada:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[\frac{1 - \sum .Si^2}{S^2 t} \right]$$

Donde

K= Número de ítems del instrumento

ΣS^2_1 = Sumatoria de la varianza correspondiente a los ítems.

S^2_t = Varianza total. (Entrevistados)

$$\alpha = \frac{16}{15} \left[1 - \frac{22,66}{623,50} \right]$$

$$\alpha = 1.07 \left[1 - 0,04 \right]$$

$$\alpha = 1.07 * 0,96$$

$$\alpha = 0,99$$

El resultado de la confiabilidad resultante de 0,99 señala que el instrumento es confiable porque fue superior a 0.60. De la misma manera, indica que de cada 100 aplicaciones que se haga del instrumento a muestras con características similares a las de este estudio, en el 99% de los casos se obtendrán resultados similares a los de esta aplicación. (Anexo D)

Técnicas de Análisis de los Resultados

La organización y clasificación de los datos obtenidos tras la aplicación del instrumento se hizo de manera manual, para proceder a su procesamiento computable utilizando la estadística descriptiva. Los cálculos se efectuaron con recursos tecnológicos que permitieron cuantificar las frecuencias absolutas y relativas de cada uno de los ítems.

Los resultados serán ilustrados en tablas y gráficos, agrupados por indicadores, lo que facilita su análisis cuantitativo. El último ítem de cada cuestionario ha sido analizado desde el punto de vista cualitativo, con la finalidad de otorgar información adicional que pueda ser de valor para emitir recomendaciones específicas a la institución objeto de estudio.

CAPÍTULO IV

Análisis E Interpretación De Los Resultados

A continuación se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los sujetos que forman parte de esta investigación.

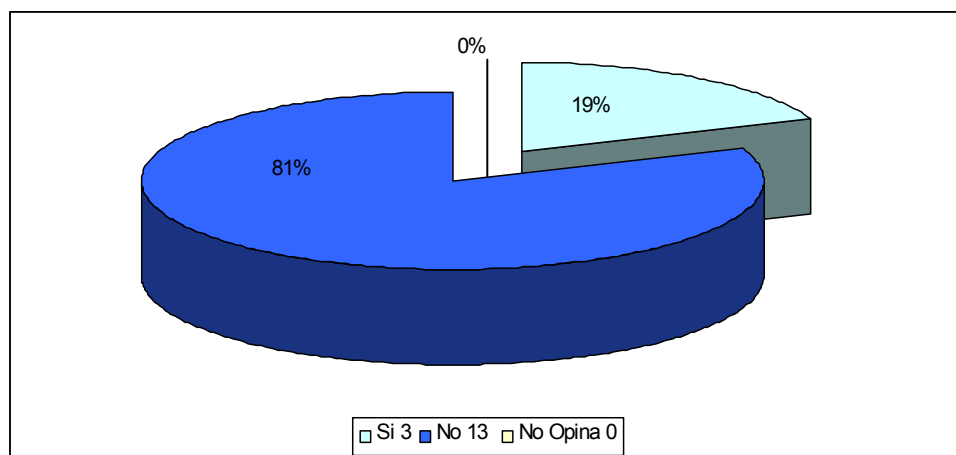
A partir de aquí se analizarán los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada al personal fijo del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy a fin de detectar y dar posibles soluciones a las irregularidades que ha presentado la caja de ahorro de este ente legislativo.

A tal efecto, las encuestas realizadas se analizaron e interpretaron con base en las respuestas emitidas a las preguntas planteadas, desde el punto de vista estadístico, en base a frecuencias y porcentajes. Ambos cuestionarios se analizaron a partir de las variables establecidas en este trabajo, se agruparon los datos en correspondencia con las dimensiones e indicadores seleccionados, se distribuyeron en frecuencias absolutas y porcentuales y se representaron en gráficos, a fin de interpretar de manera más objetiva la información.

Análisis y Resultados del Instrumento aplicado a los Empleados

1.- ¿Esta usted informado de la situación actual de la CATPCLEY?

Grafico N° 1.- Situación actual de la CATPCLEY



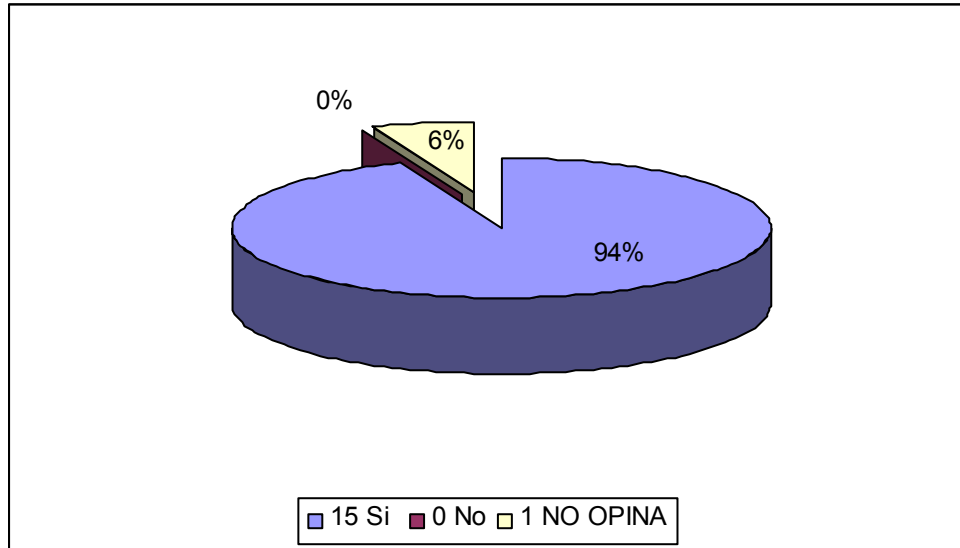
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	No Opina	%
3	19	13	81	0	0

El Grafico N° 1 muestra como los entrevistados en un 81% no manejan la situación actual de la CATPCLEY

2.- ¿Cree usted que se debería activar nuevamente la CATPCLEY?

Grafico N° 2.- Reactivación de la CATPCLEY



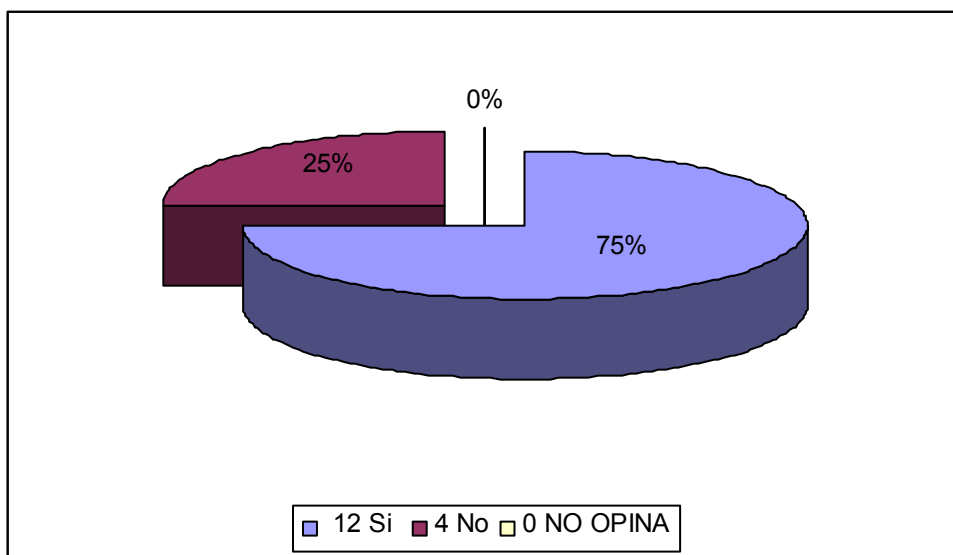
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
15	94	0	0	1	6

En le Grafico N° 2 se denota que el 94% de los entrevistados estuvo de acuerdo en la reactivación de la CAPTCLEY

3.- ¿Participó usted en la elección de la directiva de la CATPCLEY?

Grafico N° 3.- Participación en la elección del personal para administrar la CAPTCLEY



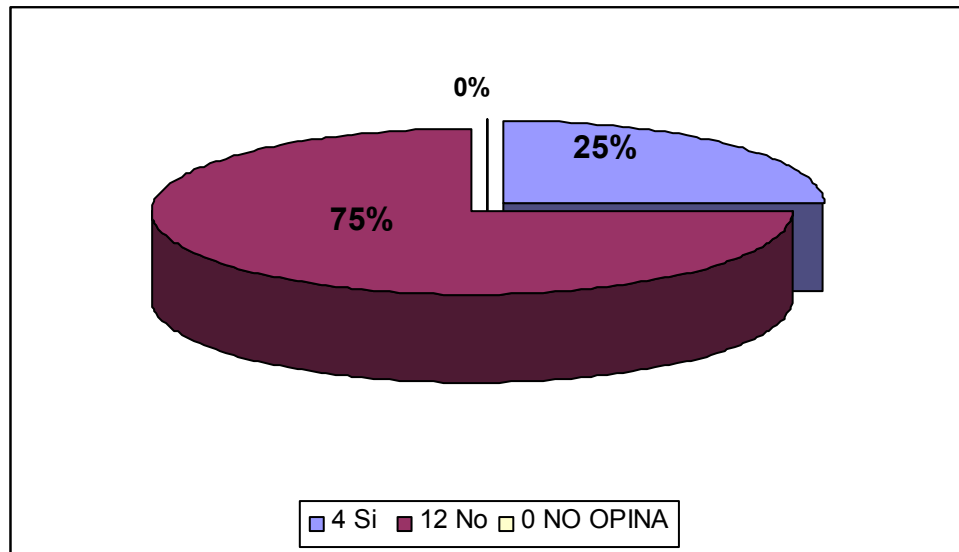
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
12	75	4	25	0	0

El Grafico N° 3 refleja que al momento de la elección del personal para la administración de la caja de ahorros del consejo legislativo hubo gran participación ya que el 75% de los entrevistados estuvieron presente y participaron en esas elecciones.

4.- ¿Conoce usted las normativas legales, reglamentos y estatutos que rigen el funcionamiento de las cajas de ahorro?

Grafico N° 4.- Conocimiento de normativas y reglamentos que rigen las Cajas de Ahorro



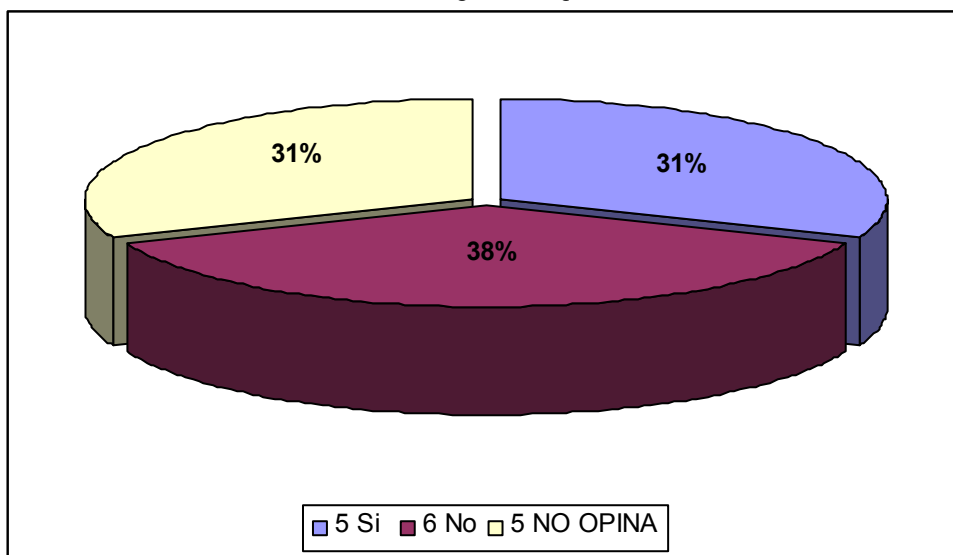
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
4	25	12	75	0	0

Los resultados de la pregunta cuatro (4) de la encuesta aplicada para esta investigación refleja que un 75% desconoce, las normativas y los estatutos bajo los que se rige la caja de ahorro del CLEY y la administración de la misma. El otro 25% se puede deducir que ha leído o se les fue informado de éstos a su debido momento.

5.- ¿Cree usted que el personal elegido cumple con el perfil idóneo para el cargo en la administración de la caja de ahorro?

Grafico N° 5.- Perfil idóneo del personal que administra la CAPTCLEY



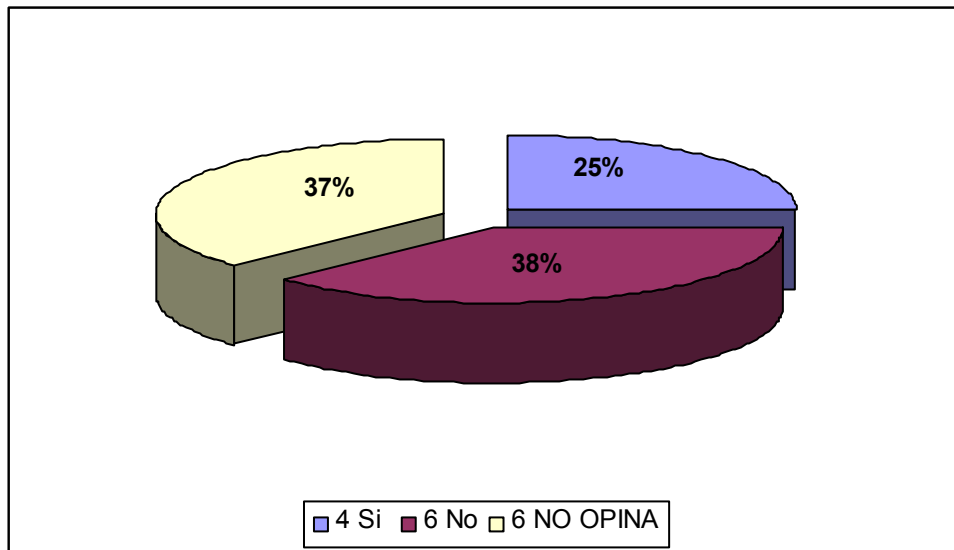
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
5	31	6	38	5	31

Las respuestas obtenidas por esta pregunta indican que se ignora la situación, referente al perfil del cargo de administración de la caja de ahorro, si observamos bien los resultados notamos que el 38% de los entrevistados aseguran que no es el personal apto para ocupar esos perfiles y 31% no opino en esta respuesta, es decir, más de la mitad no mantiene opinión positiva hacia la capacidad de estos a desempeñarse en esos cargos.

6.- ¿Cree usted que el personal elegido cumple con los requisitos exigidos por la ley y los estatutos para desempeñar los cargos administrativos de la CATPCLEY?

Grafico N° 6.- El personal elegido cumple con los requisitos exigidos por la ley y los estatutos para desempeñar los cargos administrativos de la CATPCLEY



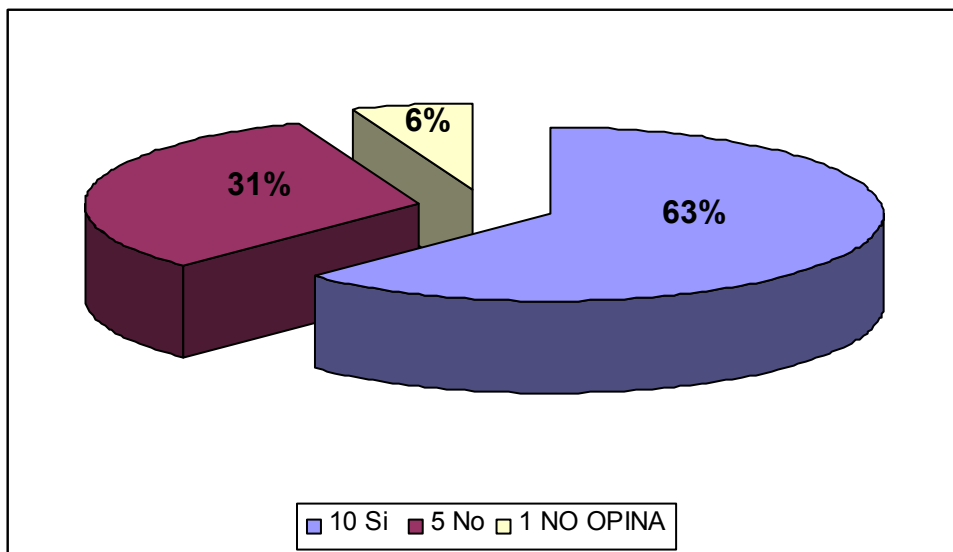
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
4	25	6	38	6	37

En el ítem 6 se diagnostica un resultado análogo con respecto a la pregunta anterior, es notorio que gran parte de los entrevistados mantienen que no se cumple con los requisitos exigidos por la ley de cajas y fondos de ahorro y los establecidos en los estatutos de CATPCLEY.

7.- ¿Cree usted que las funciones de los directivos de la CATPCLEY deben ser independientes a las asignadas al cargo que ocupan en la institución?

Grafico N° 7.- Las funciones de los directivos de la CATPCLEY deben ser independientes a las asignadas al cargo que ocupan en la institución



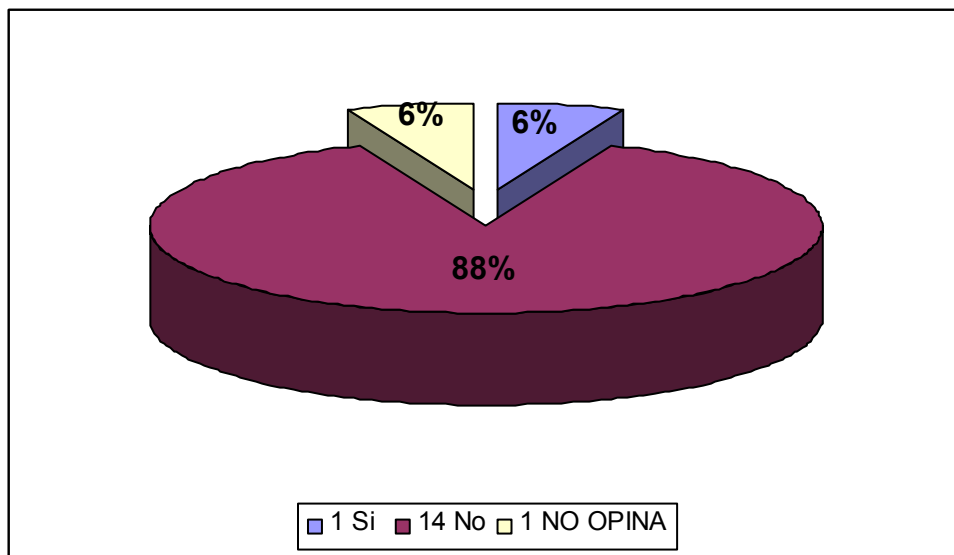
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
10	63	5	31	1	6

En el Grafico N° 7, el 31% de los entrevistados opinaron que las funciones desempeñadas en este departamento pueden ser realizadas en paralelo a las asignadas por el órgano legislativo, sin embargo el 69% difiere en que deberían ser funciones independientes.

8.- ¿Cuenta CATPCLEY con los Recursos Físicos necesarios para su funcionamiento?

Grafico N° 8.- Recursos Físicos necesarios para el funcionamiento de la CATPCLEY



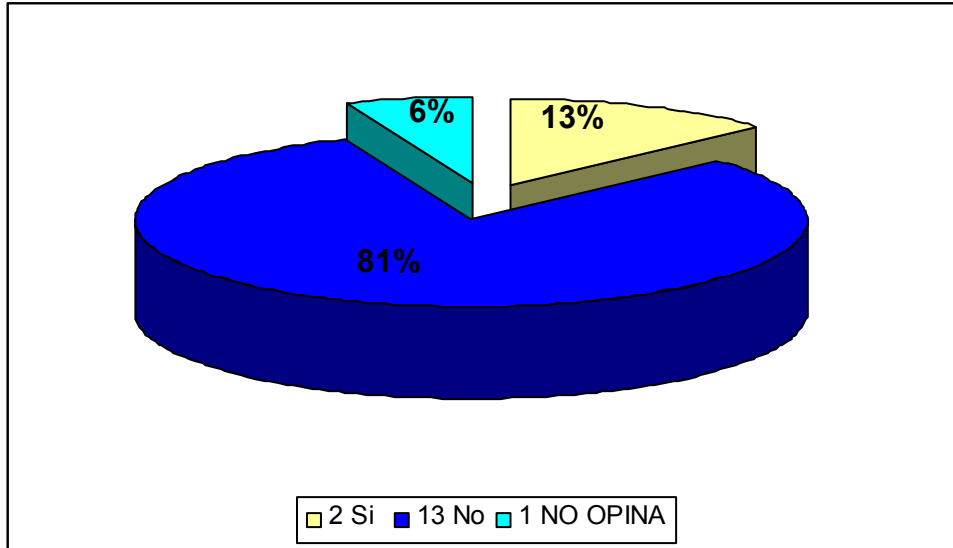
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
1	6	14	88	1	6

En este grafico se denota, que el 87% de los encuestados opinaron que el departamento de caja de ahorros del CLEY no cuenta con una estructura física idónea para el funcionamiento adecuado.

9.- ¿Cuenta CATPCLEY con los Recursos Humano necesarios para su funcionamiento?

Grafico N° 9.- Recursos Humano necesarios para el funcionamiento de la CATPCLEY



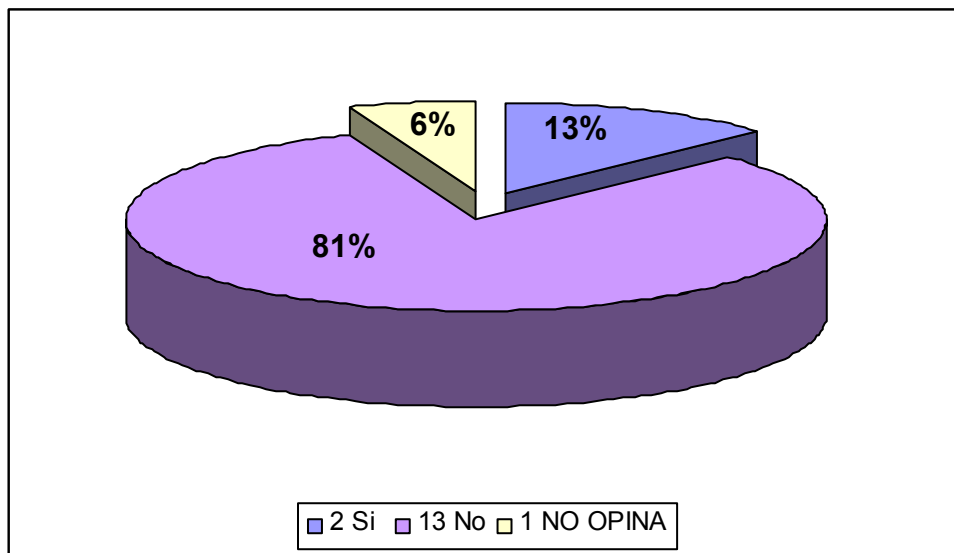
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
2	13	13	81	1	6

El resultado observado en el Grafico N° 9, muestra que el 81% optó por la opción “No”, esto refleja que no se cuenta con un personal suficiente o con menos del indicado para la administración de la caja de ahorro de trabajadores y parlamentarios.

10.- ¿Cuenta la CATPCLEY con los Recursos Económicos suficientes para su funcionamiento?

Grafico N° 10.- Recursos Económicos suficientes para el funcionamiento CATPCLEY



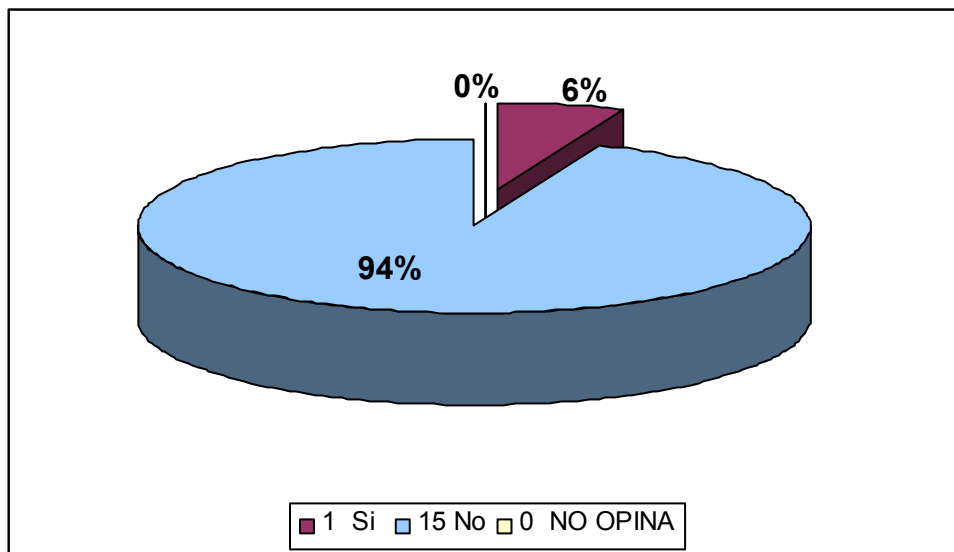
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
2	13	13	81	1	6

Según las respuestas del Grafico N° 10, el 81% de los entrevistados, opina que este departamento no cuenta con el recurso financiero necesario para el funcionamiento de este departamento.

11.- ¿Cuenta la CATPCLEY con el asesoramiento legal y de capacitación para la ejecución de las tareas en el cumplimiento del objeto de la misma?

Grafico N° 11.- Asesoramiento legal y de capacitación para la ejecución de las tareas en el cumplimiento del objeto de la CATPCLEY



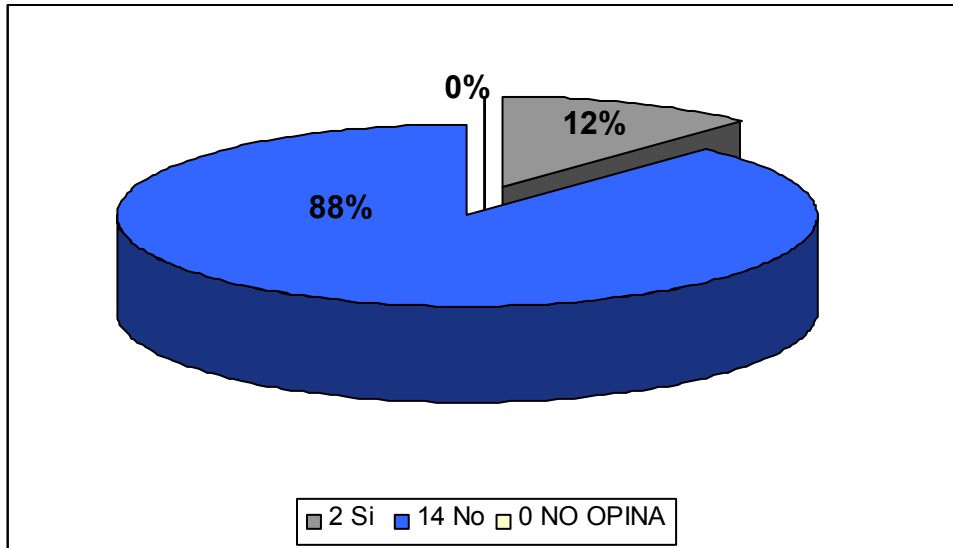
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
1	6	15	94	0	0

En este grafico el 94% de los entrevistados opinaron que no existe un asesoramiento legal y de capacitación para el personal electo para desempeñarse en el comité encargado de administrar la caja de ahorro.

12.- ¿Ha recibido información o rendición de cuentas acerca del manejo de los recursos de los afiliados a la CATPCLEY?

Grafico N° 12.- Rendición de cuentas acerca del manejo de los recursos de los afiliados a la CATPCLEY



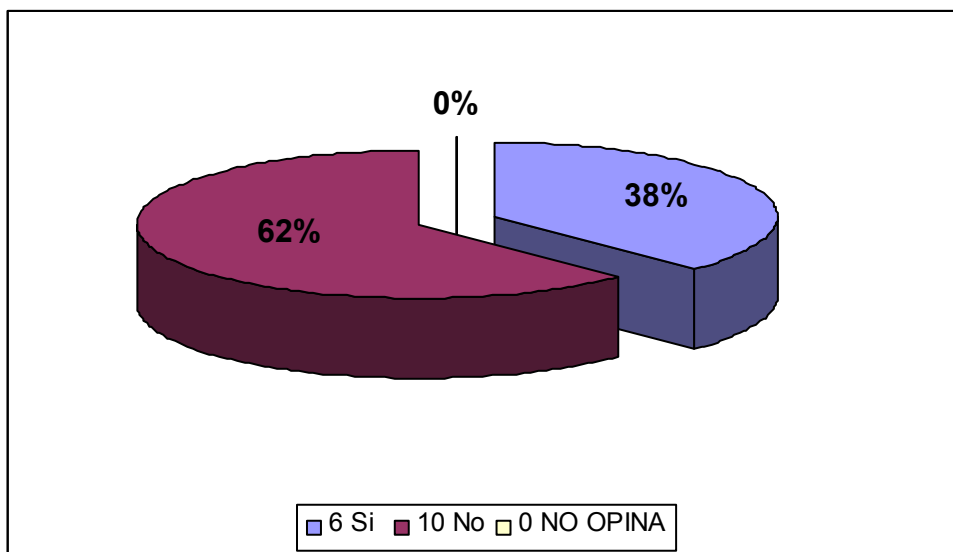
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
2	12	14	88	0	0

Este grafico muestra que solo un 12% de los entrevistados opinaron, que han recibido información de los recursos manejados por la CATPCLEY

13.- ¿Conoce usted lo beneficios que brinda la CATPCLEY?

Grafico N° 13.- Lo beneficios que brinda la CATPCLEY



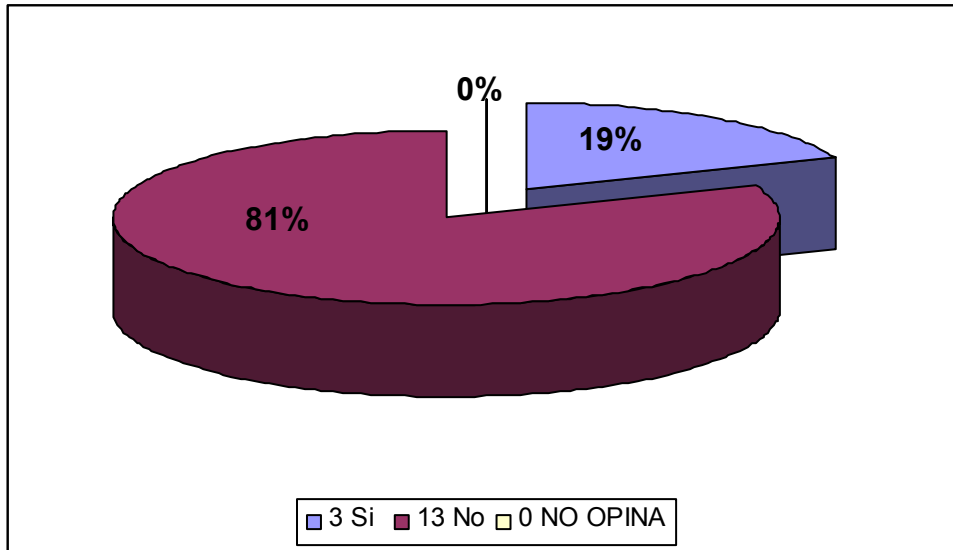
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
6	38	10	62	0	0

El Grafico N° 13 demuestra que el 63% de los entrevistados coinciden, en que desconocen las ventajas de estar afiliados a la Caja de Ahorros del Consejo Legislativo Del Estado Yzacuy.

14.- ¿Conoce usted los requisitos para obtener los beneficios que brinda CATPCLEY?

Grafico N° 14.- requisitos para obtener los beneficios que brinda CATPCLEY



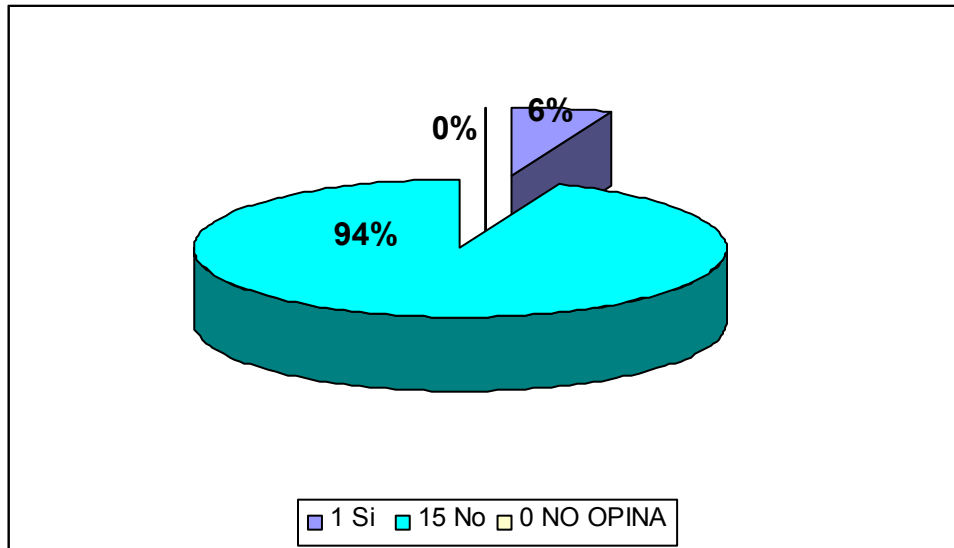
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
3	19	13	81	0	0

En el ítem 14, el 81% de los entrevistados coincidieron en que desconocen la información acerca de los requisitos para la adquisición de los beneficios brindados por la Caja de Ahorro del CLEY como lo son: el otorgamiento de créditos, la concesión de préstamos y otros.

15.- ¿Ha recibido usted algún beneficio de CATPCLEY?

Grafico N° 15.- beneficio de CATPCLEY



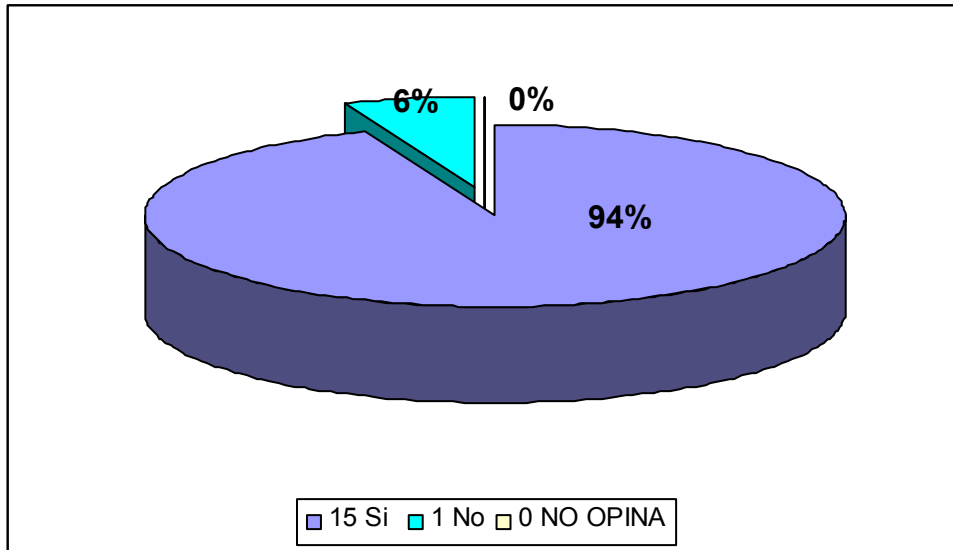
Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos Autor: Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
1	6	15	94	0	0

En el ítem 15 solo 6% afirma haber recibido beneficio alguno de los beneficios que brinda la CATPCLEY

16.- ¿Considera usted necesario reestructurar la directiva de la CATPCLEY?

Grafico N° 16.- Reestructurar la directiva de la CATPCLEY



Fuente.-Consejo Legislativo -Dirección de Recursos Humanos **Autor:** Ángel Arias (2010)

Si	%	No	%	NO OPINA	%
15	94	1	6	0	0

Los resultado obtenidos en esta pregunta reflejan que el 94% de los entrevistados sugieren la reestructuración del comité administrador de la caja de ahorro. Esto engloba una serie de procesos legales puesto a que seria necesario una nueva elección de personal para manejar dicho departamento a fin de dar cumplimiento al objetivo general de la investigación.

Análisis Cualitativo

En relación a las observaciones cualitativas ofrecidas por los empleados de la institución en cuanto a algún otro factor desfavorable que pueda inferir en el estado en el que se encuentra la Caja de Ahorros estudiada, puede resaltarse que las relaciones laborales juegan un papel protagónico en la referida situación, puesto a la comunicación y otros factores que alteran la articulación del trabajo en equipo, para esto es necesario promover un ambiente escasamente hostil en donde el clima laboral sea la mayor premisa y sean tomadas en cuenta las diversas opiniones, todo esto orientado a las mejoras en la calidad del trabajo y las actividades interpersonales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez obtenidas, procesadas y analizadas las respuestas obtenidas, tras la aplicación del instrumento respectivo al personal afiliado a la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo del Estado Yaracuy, con la finalidad, primeramente, de ofrecer aportes que podrían facilitar el funcionamiento efectivo de este fondo de ahorro y, en segundo lugar, la realización de futuros estudios relacionados con la articulación de departamentos en este ramo.

Igualmente se presentan las observaciones pertinentes a las debilidades y fortalezas de la Caja de Ahorro de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo del Estado Yaracuy, y se identifican las herramientas de gestión utilizadas por el departamento y se establecen algunas recomendaciones como alternativas posibles para contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido a los afiliados.

Conclusiones

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten concluir lo siguiente:

Dando respuesta al objetivo específico número uno en relación a cuales son las funciones inherente al cargo de administración de la Caja de Ahorro de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo del Estado Yaracuy se puede decir que el personal electo para desempeñar dicho cargo no está totalmente preparado para cumplir con los requisitos exigidos por la ley y por los estatutos que rigen el funcionamiento del la caja de ahorros.

La información que se maneja no fluye de manera efectiva hacia los afiliados, lo cual da lugar a la distorsión de la misma, tergiversando los hechos concretos y creando confrontaciones entre ellos. Es aquí donde se encuentra una de las principales fallas que conllevan al deficiente servicio de la Caja de Ahorro en la institución.

En relación al objetivo específico número dos, se evidencia una desmotivación del trabajador al momento de desarrollar sus habilidades pudiendo ser estas; según lo observado en la investigación, la falta de herramientas para lograr los objetivos propuestos, trayendo como consecuencia la apatía al momento de ejercer sus funciones.

La falta de un espacio físico y recursos materiales pudiera ser otro causal de las posibles fallas que se denotan en el departamento esto pudiera traer como consecuencia deficiencia en el manejo y la administración de este.

En cuanto al tercer objetivo se pudo notar que debido a los factores expuestos con antelación y a otros externos, pudiera crearse dentro de la Caja de Ahorros cierta desmotivación del personal que en esta labora.

En esta investigación se denota que la dualidad laboral del comité encargado de la administración de a CATPCLEY pudieran desviar el sentido de responsabilidad hacia las funciones que ocupan en la estructura organizacional de la institución, trayendo una posible deserción en el compromiso adquirido para administrar los recursos financieros de la Caja de Ahorro.

Dentro de esta investigación se puede evidenciar, la falta de información que podría desglosar variables interesantes para nuevos estudios, entre ellas: la causa en la omisión de la información suministrada a cada uno de los afiliados, como también promover campañas donde sea informado todo lo referente a la CATPCLEY, a fin de propiciar la nueva afiliación de trabajadores en la misma.

En este mismo orden de ideas, se ha concluido que los afiliados solo usan este departamento como una entidad de ahorros, a fin de contar con un capital al final del ejercicio económico, donde se liquidan el ahorro obtenido durante el año. Siendo este uno de los beneficios brindado por la mencionada CATPCLEY.

Recomendaciones

Recomendaciones orientadas al funcionamiento de la Caja De Ahorro De Trabajadores Y Parlamentarios Del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CATPCLEY):

- Promover entre los empleados el deseo de incrementar el nivel de profesionalismo y la profundización en los conocimientos vinculados con su área de trabajo, mediante la capacitación, a través de cursos de formación; acordes para satisfacer las expectativas.

- Revisar la distribución equitativa de actividades, a fin de que ninguna persona dentro del equipo de trabajo se sienta recargada en sus funciones, esto facilitará no sólo el rendimiento de todo el grupo sino un mejor clima laboral en la organización.

- Realizar acciones coordinadas a largo plazo para lograr el establecimiento de un sistema de calificación que motive al personal a crecer profesional y personalmente, y les abra un horizonte para desarrollar su trayectoria dentro de la institución.

- Realizar concursos entre el personal para escoger previamente a las personas que serán propuestas en las elecciones del comité administrativo de la CATPCLEY, a fin de que se haga un estudio preliminar de estos perfiles como también la capacidad de responsabilidad y compromiso que estos pudieran tener.

- Realizar asambleas periódicas donde se le informe al personal las situaciones que atraviese la Caja de Ahorro, los logros obtenidos, nuevos beneficios que se pudieran implementar

- Realizar campañas de afiliaciones para los nuevos empleados

REFERENCIAS

- Cerda, H. (1991). *Los elementos de la investigación*. Editorial Códice LTDA, Santa Fe de Bogotá.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. (1ra. ed.) Editorial McGraw Hill Interamericana S.A., Colombia.
- Covey, S. (1999). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Ediciones Paidós, México.
- Arias, M (1997) Antecedentes de la Investigación. Edición: Bruger. Santiago de Chile.
- Chiavenato, I (1995) Introducción a la Teoría General de Administración. Editores MacGrow Hill, Colombia.
- Chiavenato, I (1996) Introducción a la Teoría General de Administración. Editores MacGrow Hill, Colombia.
- Chiavenato, I (1999) Introducción a la Teoría General de Administración. Editores MacGrow Hill, Colombia.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Marzo 24, 2000.
- Dessler, L (1999) Administración de Recursos Humanos. Panapo. México
- Imai (1998) Calidad Total de Servicio. México Editores MacGrow Hill.
- Terry, C (1996) Principios de la Administración. México Continental.
- Lara, M (2005) Análisis del Proceso Administrativo y Técnico del Instituto Universitario de tecnología de Yaracuy (IUTY)
- Ley de Cajas de Ahorros y Fondos de Ahorros 12 de julio de 2006.
- Mariño, J. (2005) Análisis del Proceso Administrativo y Técnico del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy.
- Melinkoff, (1997) Los Procesos Administrativos. Editorial Panapo, México.
- Sabino, C (2002) Como hacer una Tesis. Editorial Panapo. Venezuela.

Obando, H. (2005) Evaluación de la Calidad de Servicio del Departamento de atención al Cliente del Banco de Venezuela Grupo Santander. Maracay, Estado Aragua.

Ordoñez, I. (2006) Diseño de un Manual de Descripción de Cargos para el Personal Obrero del Departamento de Seguridad de la Empresa Eleoccidente Ubicada en Chivacoa Estado Yaracuy.

Rondón, I (2003) Manual de Descripción de Cargos para la Empresa TIJ Farmacias C.A, Maracay, Estado Aragua.

Runyón, B. (1997) La Investigación Evaluativa. Editorial Trilla, México.

DEVORE, JAY, L. Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias. -- California (Impreso en México): Edit. THOMSON EDITORES, 2000. -- 720 p.

MARTÍNEZ C. Estadística Comercial. Grupo Editorial Norma Educativa. Colombia, 1994.

MONTGOMERY, C. D Probabilidad y Estadística aplicada a la Ingeniería. Edit. Mc. Graw Hill. Mexico, 1996. 895

SIEGEL, S. Diseño experimental no paramétrico. -- La Habana : Edit. Revolución, 1987. -- 346 p.

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

www.ifad.org/gender/tools/hfs/anthropometry/s/ant_3.htm

SELECCIÓN DE LA MUESTRA.

<http://www.filosofia.uanl.mx/hablamty/datosocio.htm#Seleccion> TUTORIAL DE MUESTREO: 3.- CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

www.psico.uniovi.es/Dpto_Psicologia/metodos/tutor.7/p3.html

Anexos



ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Encuesta aplicada a los Trabajadores

A continuación se presentan algunas interrogantes relacionadas con su rendimiento y opinión sobre la calidad de servicio prestada a los asociados en la institución en la cual labora.

El objetivo de esta investigación es Analizar el Perfil de Cargos del personal seleccionado para administrar la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CATPCLEY) a fin de promover su funcionalidad acorde con las exigencias de sus afiliados.

Las opciones de respuesta que se presentan son:

1. SI
2. NO
3. NO OPINA

Para suministrar su opinión puede colocar una x en la opción de su preferencia.

La información suministrada será de carácter confidencial.

Agradezco en alto grado su opinión para el avance de la presente investigación.

CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL AFILADO A LA CATPCLEY

Ítem	Pregunta	Opciones de respuesta		
		Si	No	No Opina
1	¿Esta usted informado de la situación actual de la CATPCLEY?			
2	¿Cree usted que se debería activar nuevamente la CATPCLEY?			
3	¿Participó usted en la elección de la directiva de la CATPCLEY?			
4	¿Conoce usted las normativas legales, reglamentos y estatutos que rigen el funcionamiento de las cajas de ahorro?			
5	¿Cree usted que el personal elegido cumple con el perfil idóneo para el cargo en la administración de la caja de ahorro?			
6	¿Cree usted que el personal elegido cumple con los requisitos exigidos por la ley y los estatutos para desempeñar los cargos administrativos de la CATPCLEY?			
7	¿Cree usted que las funciones de los directivos de la CATPCLEY deben ser independientes a las asignadas al cargo que ocupan en la institución?			
8	¿Cuenta CATPCLEY con los Recursos Físicos necesarios para su funcionamiento?			
9	¿Cuenta CATPCLEY con los Recursos Humano necesarios para su funcionamiento?			
10	¿Cuenta la CATPCLEY con los Recursos Económicos suficientes para su funcionamiento?			
11	¿Cuenta la CATPCLEY con el asesoramiento legal y de capacitación para la ejecución de las tareas en el cumplimiento del objeto de la misma?			
12	¿Ha recibido información o rendición de cuentas acerca del manejo de los recursos de los afiliados a la CATPCLEY?			
13	¿Conoce usted los beneficios que brinda la CATPCLEY?			
14	¿Conoce usted los requisitos para obtener los beneficios que brinda CATPCLEY?			
15	¿Ha recibido usted algún beneficio de CATPCLEY?			
16	¿Considera usted necesario reestructurar la directiva de la CATPCLEY?			

Para culminar, me permito efectuarle una última pregunta abierta para que nos dé su opinión sobre la calidad del Servicio prestado:

17. Describa usted cualquier elemento de su consideración, sea factor desfavorable para la reestructuración de la Caja De Ahorro De Trabajadores Y Parlamentarios Del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CATPCLEY):

NOTA: TODA LA INFORMACION SUMINISTRADA POR USTED ES NETAMENTE CONFIDENCIAL, EN ATENCIÓN A LO ESTABLECIDO SEGÚN LA LEY DE LA FUNCION DE ESTADISTICA PUBLICA EN SUS ART. 19 y 20

“Artículo 19. Están amparados por el secreto estadístico los datos personales obtenidos directamente o por medio de información administrativa, que por su contenido, estructura o grado de desagregación identifiquen a los informantes.” “Artículo 20. La información estadística no puede vulnerar el derecho a la intimidad de las personas; no podrá comunicarse, en ningún caso, en forma nominativa o individualizada; ni hará prueba ante autoridad alguna”

ANEXO B
FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE YARACUY
SAN FELIPE ESTADO YARACUY

San Felipe, MARZO de 2010

Profesor:

Me es grato dirigirme a usted en ocasión de saludarle y solicitar su valiosa colaboración en la validación del contenido de los instrumentos diseñados para recolectar la información requerida en la investigación cuyo objetivo es Analizar el Perfil del Cargo del personal seleccionado para administrar la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CATPCLEY) Los objetivos del estudio son los siguientes:

Objetivo General: Analizar el Perfil de Cargos del personal seleccionado para administrar la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CATPCLEY) a fin de promover su funcionalidad acorde con las exigencias de sus afiliados.

Objetivos Específicos:

- Describir las funciones inherentes al cargo de Administración General de la Caja de Ahorros de Trabajadores y Parlamentarios del Consejo Legislativo Del Estado Yaracuy (CATPCLEY)
- Caracterizar el perfil existente al cargo de Administración General en la CATPCLEY
- Examinar la calidad de servicio en la CATPCLEY

En tal sentido, se anexa a la presente el cuadro de Operacionalización de Variables y los instrumentos con sus respectivos ítems y la tabla de valoración de los ítems, para lo cual deberá considerar si existe tendenciosidad en los reactivos, la claridad y redacción de los ítems, la congruencia entre los objetivos del estudio y los ítems presentados. Agradezco en alto grado indicar si algún ítem requiere ser modificado, eliminado o si se debe incluir otros ítems, con las observaciones respectivas.

Sin otro participar al cual hacer referencia, se suscribe de usted.

El Investigador

Formato para la Revisión y Validación del Instrumento

Apellidos y Nombres: _____

Título que posee: _____

Especialidad: _____

Lugar de Trabajo: _____

Cargo que desempeña: _____

Instrucciones

1. Por favor identifique con precisión en el instrumento anexo los objetivos del estudio.
2. Lea detenidamente cada uno de los ítems relacionado con cada indicador.
3. Utilice este formato para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que se le presenta marcando con una equis (x) el espacio correspondiente según la siguiente escala.
 - i. Dejar ()
 - ii. Modificar ()
 - iii. Eliminar ()
 - iv. Incluir otros ítems ()
4. Si desea plantear alguna sugerencia para mejorar el instrumento utilice el espacio correspondiente a observaciones ubicado al margen derecho.

FORMATO DE VALIDACIÓN

	Escala				Observaciones
	Dejar	Modificar	Eliminar	Incluir	
	1	N° de Ítem	3	4	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

Firma: _____

C.I.: _____



ANEXO C
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO



CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD

ITEMS SUJ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Total
1	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	95
2	5	5	5	2	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	5	84
3	2	3	4	5	3	5	3	3	4	3	3	2	3	4	3	5	3	3	3	3	4	71
4	1	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	67
5	2	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	3	4	3	3	3	66
6	2	3	3	5	3	3	5	3	3	2	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	66
7	2	1	3	3	2	3	3	1	3	2	2	1	2	3	3	5	3	3	3	1	3	52
8	2	3	3	5	3	3	5	3	3	2	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	66
9	2	1	3	3	2	3	3	1	3	2	2	1	2	3	3	5	3	3	3	1	3	52
10	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	73
S ²	2,4	1,3	0,7	1,4	1,3	1	1,1	0,9	0,5	0,3	0,7	2,2	0,3	0,5	0,7	0,4	0,7	0,5	0,5	0,9	0,7	170,0
																						19,00

ANEXO D
REPORTE DE SELECCIÓN ALEATORIO



