

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de CIENCIAS SOCIALES para la evaluación del **Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado** titulado: MEJORA DE LA METODOLOGÍA DE PROCEDIMIENTOS USADA PARA TRAMITAR LA PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO.

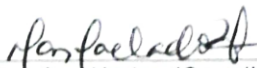
Realizado por el (la) Br. ALFREDO GUDIÑO


C.I. N° 17.903.927 cursante de la carrera de RELACIONES INDUSTRIALES hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: 20

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Alfredo Gudiño
C.I.: 11965064


Jurado
Nombre: Norma Norma
C.I.: 10610324



Jurado
Nombre:
C.I.:

Fecha 15/11/2023



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**MEJORA DE LA METODOLOGÍA DE PROCEDIMIENTOS USADA PARA
TRAMITAR LA PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA EN LA UNIVERSIDAD DE
CARABOBO**

Autor: Gudiño, Alfredo

Urb. Yuma II, calle N.º 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

COORDINACIÓN DE PASANTÍA

**MEJORA DE LA METODOLOGÍA DE PROCEDIMIENTOS USADA PARA
TRAMITAR LA PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA EN LA UNIVERSIDAD DE
CARABOBO**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor académico

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor empresarial / SELLO

AUTOR: ALFREDO GUDIÑO

C.I.: 17903927

SAN DIEGO 26/09/2023

DEDICATORIA

A todas aquellas personas que formaron parte de mi proceso educativo,
hasta llegar a esta anhelada y preciada etapa.

Alfredo Gudiño

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios todopoderoso.

A mis padres por estar siempre allí, por su apoyo.

A mi jefa de departamento y compañeros de trabajo por toda su paciencia.

A la profesora Mary Machado, tutora académica, gracias por su orientación y ayuda constante para culminar con éxito esta meta.

Alfredo Gudiño

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS	1
INTRODUCCIÓN	2
FASE	
I GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	4
1.1. Descripción de la Empresa.....	4
1.1.1. Ubicación.....	4
1.1.2. Reseña Histórica.....	4
1.1.3. Estructura Organizativa	5
Figura 1. Estructura Organizativa de la empresa	7
1.1.4. Misión de la Empresas	5
1.1.5 Visión de la Empresa.....	5
1.1.6. Objetivos de la Empresa.....	5
1.3. Descripción del departamento.....	6
1.4. Objetivos del departamento	6
II DIAGNÓSTICO	8
2.1. Diagnóstico de necesidades	8
2.2. Plan de trabajo	8
2.2.1 Formulación del problema.....	8
2.2.2 Objetivos de la Investigación.....	8
2.2.2.1 Objetivo General.....	8
2.2.2.2 Objetivos Específicos	9
2.3. Cronograma de Actividades	9
2.4. Descripción de Actividades	9
2.5. Recursos Técnicos y Humanos.....	11
III VINCULACION TEÓRICA	13
3.1. Principios Teóricos	13
3.1.1 Gestión de Recursos Humanos	13

3.1.2 La Afectividad	15
3.1.3 Bases Legales Internas.....	15
3.1.3.1 VIII Convenio de Trabajo entre la Universidad de Carabobo y la Asociación de Empleados	15
3.1.3.2 Estatuto del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Carabobo.....	16
3.1.3.3 Normativa de Pensión de Sobreviviente para el Personal Administrativo, Docente y Obrero de la Universidad de Carabobo.....	16
IV RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO	17
4.1. Análisis de los Resultados del diagnóstico.....	17
4.1.1 Diagnostico de la situación actual de la gestión de recursos humanos del departamento de Beneficios Contractuales de la Universidad de Carabobo..	17
4.1.2 Análisis de los Resultados del Cuestionario.....	18
V ACCIONES.....	28
5.1. Presentación de las Acciones Propuestas	28
5.2. Justificación de las Acciones Propuestas	30
5.3. Objetivo de las Acciones Propuestas	30
5.3.1 Objetivo General.....	30
5.3.2 Objetivos Específicos	30
5.4. Desarrollo de las Acciones Propuestas	31
5.5. Factibilidad de las Acciones Propuestas	31
5.5.1 Factibilidad Técnica.....	31
5.5.2 Factibilidad Operativa	31
5.5.3 Factibilidad Económica	31
Las responsabilidades	31
La línea de acción propuesta.....	31
CONCLUSIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	34

LISTA DE TABLAS Y GRÁFICOS

	pp.
Tablas	
1.- Conocimiento de Pensión de Supervivencia.....	18
2.- Conocimiento de la Normativa	19
3.- Conocimiento de las Funciones	20
4.- Conocimiento de las Responsabilidades.....	21
5.- Supervisor Definido	22
6- Las Emociones Afectan la Operatividad	23
7- Se Debe Realizar Abordaje Distinto	24
8- Falta una Dinámica Afectiva Emocional	25
9- Necesidad de Dinámica Emocional Afectiva	26
10- Disposición al Adiestramiento en Dinámicas Emocionales	27

Gráficos

1.- Conocimiento de Pensión de Supervivencia.....	18
2.- Conocimiento de la Normativa	19
3.- Conocimiento de las Funciones	20
4.- Conocimiento de las Responsabilidades.....	21
5.- Supervisor Definido	22
6- Las Emociones Afectan la Operatividad	23
7- Se Debe Realizar Abordaje Distinto	24
8- Falta una Dinámica Afectiva Emocional	25
9- Necesidad de Dinámica Emocional Afectiva	26
10- Disposición al Adiestramiento en Dinámicas Emocionales	27

INTRODUCCIÓN

La gestión de recursos humanos es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso eficiente y eficaz del capital humano de una organización. Su objetivo es lograr que las personas contribuyan al cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la entidad, así como a su propio desarrollo profesional y personal. La gestión de recursos humanos abarca diversas funciones, tales como la selección, la capacitación, la evaluación, la compensación, la motivación, el clima laboral, la comunicación interna y la gestión del cambio. Estas funciones deben estar alineadas con la estrategia global de la organización y adaptarse a las necesidades y expectativas de los empleados y de los grupos de interés externos.

La gestión de recursos humanos trata de analizar el entorno interno y externo de la organización, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como sus valores, misión y visión. Es una función vital para el éxito de cualquier organización, ya que implica el manejo adecuado del factor humano, que es el recurso más valioso y determinante para el desempeño organizacional.

En el trabajo realizado dentro del periodo de las pasantías, se evidencio que una parte importante y fundamental del trabajo realizado en el departamento de beneficios contractuales es del trato con los familiares de los trabajadores fallecidos, personas que se ven afectadas emocionalmente, que solicitaron el beneficio contractual de pensión por fallecimiento del titular, por lo que eran viudas, viudos, huérfanos, padres o madres que perdieron un hijo, por lo que se torna en un trabajo emocional, volviéndose una característica intrínseca del puesto de trabajo, lo que influencia en el departamento a los trabajadores que en él se desenvuelven.

La emoción es un constructo muy difícil de definir. Parte de ello es su complejidad, la emoción no es una sola cosa, sino que está representada por múltiples componentes que se reflejan en respuestas fisiológicas, conductuales y subjetiva. En este sentido, Pérez y Redondo (2006) citando a Fridja (1993) sugiere que la emoción es un componente experiencial del afecto y es una apreciación subjetiva de un estado emocional. Las emociones son procesos adaptativos cuyo efecto positivo o negativo dependerá de la valoración o significado que tenga la situación y de los recursos que tengamos para adaptarnos a estos cambios, la activación emocional que se produce en nuestro organismo como consecuencia de una situación depende fundamentalmente de la valoración personal o significado que esa situación tenga para nosotros. En este sentido, una situación nos

puede resultar irrelevante, es decir, no nos afecta, no produce ninguna reacción, mientras que, por el contrario, otra situación puede tener un significado positivo o agradable.

El informe se basó sobre el tema de la gestión de recursos humanos de pensiones de sobrevivencia, como también, el componente afectivo de la atención del beneficiario, ya que fue una inquietud el poder entender que las emociones y el afecto influyeron tanto en el desarrollo del procedimiento y la atención de los beneficiarios, así como las actividades posteriores de la gestión de la pensión de sobrevivencia. El objetivo principal de la investigación fue analizar los principales problemas y desafíos que enfrenta el sistema de pensiones de sobrevivencia en la Universidad de Carabobo, y el abordaje del componente afectivo del trabajo emocional que conllevo el relacionarse con los beneficiarios de las pensiones de sobrevivencia. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica de fuentes académicas, legislativas y normativas internas, se realizaron entrevistas a expertos y funcionarios del departamento.

En este sentido, el estudio se adecuará a la estructura de un informe de pasantía de investigación, de la manera siguiente:

Fase I: Generalidades de la Institución: Aquí muestra la información de la empresa como ubicación, una breve descripción, estructura organizacional misión, visión, objetivos de la empresa, descripción y objetivos del departamento donde se desarrolla la pasantía.

Fase II: Diagnóstico: de necesidades del Departamento en el que realiza la pasantía, plan de trabajo, cronograma de actividades a realizar, descripción de las actividades a realizar y los recursos técnicos y humanos con que cuenta el pasante para el desarrollo de la investigación dentro de la institución.

Fase III: Vinculación Teórica: Revisión de teorías, leyes, principios, entre otros, que de alguna manera ayudan a resolver el problema o situación problemática.

Fase IV: Resultado del Diagnóstico: se presenta el diagnóstico de la situación actual en relación a la problemática planteada.

Fase V: Acciones: se presentan las acciones a desarrollar de la propuesta para darle solución al problema planteado, en donde se presenta la propuesta, los beneficios y su factibilidad.

Conclusiones y Recomendaciones: a las que llegó el autor de su investigación.

Finalmente, las **Referencias:** electrónicas y bibliográficas que lo sustentan.

FASE I

GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1 Descripción de la Empresa

1.1.1 Ubicación

La Universidad de Carabobo es una de las principales y más prestigiosas universidades de Venezuela, y una de las cinco Universidades Autónomas. Tiene su sede principal en la Ciudad Universitaria Bárbula al norte del Municipio Naguanagua, muy cerca de la ciudad de Valencia, Estado Carabobo, Venezuela. Es la principal casa de estudios universitarios del Estado Carabobo, de toda la Región Central y una de las más importantes del país. Ofrece estudios en más de 50 carreras de pregrado y 80 programas de posgrado, en las siete facultades actuales. Alberga una población estudiantil aproximada de más de 65 000 estudiantes, procedentes principalmente de la Región Central de Venezuela.

1.1.2 Reseña histórica de la empresa

La Universidad de Valencia, es en 1880, cuando el Ingeniero Lino Revenga inicia la construcción del edificio sede de la Universidad que es el mismo que actualmente ocupa la Facultad de Derecho y más tarde, el 15 de noviembre de 1892 el presidente de la República para ese entonces, General Joaquín Crespo, decreta la creación de la Ilustre Universidad de Valencia. Es sobre el Dr. Alejo Zuloaga E. en quien recae el honor de ser el Primer Rector de esta Universidad que comienza a funcionar con las Facultades de Derecho, Medicina, Ingeniería y Teología. Posterior al Dr. Zuloaga ejerce como Rector el Dr. Alejo Machado, quien permanece en el cargo hasta el año 1904, fecha en la cual la Universidad es clausurada por Decreto del General Cipriano Castro. El 12 de marzo de 1915. La Reapertura, no es sino hasta el 21 de marzo de 1958, cuando por el Decreto N 100 de la Junta de Gobierno que presidía el Contralmirante Wolfgang Larrazábal, cuando se abre la Universidad de Carabobo, y se nombra como Rector al Dr. Luís Azcunez Párraga. De esta manera la Escuela de Derecho Miguel José Sanz, pasa a ser la Facultad de Derecho, a la cual se unen la Facultad de Medicina y la Facultad de Ingeniería como las tres primeras de esta etapa de reapertura.

1.1.3 Estructura Organizativa

La estructura organizativa presentada se enfoca en la dirección de recursos humanos de la Universidad de Carabobo, lugar donde se realiza la pasantía, el cual se expone en la figura No. 1

1.1.4 Misión de la Empresa

Creación, desarrollo y difusión de conocimientos innovadores, competitivos y socialmente pertinentes para la formación ética e integral de profesionales y técnicos, altamente calificados, con sentido ciudadano, promotores de cambios sociales, políticos y económicos, que conduzcan a la consolidación de la libertad, la democracia y el bienestar. Todo ello enmarcado en una política unificadora de la docencia, investigación y extensión, con vinculación interinstitucional, como motor de transformación de la sociedad.

1.1.5 Visión de la Empresa

Ser una Universidad pública, democrática, participativa, innovadora e integral; de alta valoración y prestigio nacional e internacional, paradigma de gestión social y horizonte ético de la sociedad; estrechamente vinculada con su medio; forjadora de ciudadanos y profesionales de alta calificación; promotora del pensamiento crítico, generadora del saber y plataforma tecnológica de los nuevos tiempos.

1.1.6 Objetivos de la Empresa

Conformar un equipo para la actualización y modernización de la estructura organizacional académica a fin de desarrollar una propuesta válida de reorganización de las actividades docentes y de investigación. Realizar un estudio de factibilidad y lasta para la constitución de una unidad coordinadora central destinada a la promoción, contratación y administración de estudios, proyectos y asesorías a terceros como medio de lograr ingresos adicionales.

Implantar un sistema permanente de administración estratégica para todas las dependencias centrales destinado a la revisión y formulación anual de objetivos y metas viables y verificables; el desarrollo de planes contingentes para su logro y relación con los planes. Desarrollar y presentar a la consideración de las instancias pertinentes, un proyecto de remuneración adicional o complementario al fundamentado en la jerarquía o rango y antigüedad, que tome debidamente en cuenta el desempeño extraordinario, los trabajos y publicaciones, la participación real y efectiva

en proyectos y comisiones de trabajo, tutorías y labores similares, como medio de asegurar altos grados de responsabilidad y compromiso con la Institución.

Desarrollar estudios y proyectos destinados a la evaluación y transformación de los grandes programas sociales y de servicio ajenos a la misión específica de la Universidad y de alto costo, con el fin de convertirlos en organizaciones o unidades con administración y fuentes de financiamiento separadas. Desarrollar e implantar un sistema integral de medición de los resultados de las operaciones del desempeño; así como de indicadores de tales resultados que, unidos a los trabajos de las comisiones permanentes de evaluación, conduzcan a efectivos sistemas de realimentación, propiciadores del compromiso y motivación del personal.

Desarrollar e implementar un sistema integral de seguimiento y documentación del entorno regional, con énfasis en indicadores demográficos, sociales, políticos, económicos y tecnológicos, destinado a facilitar los diagnósticos y la planificación, tanto de la Institución como de organizaciones de su zona de influencia.

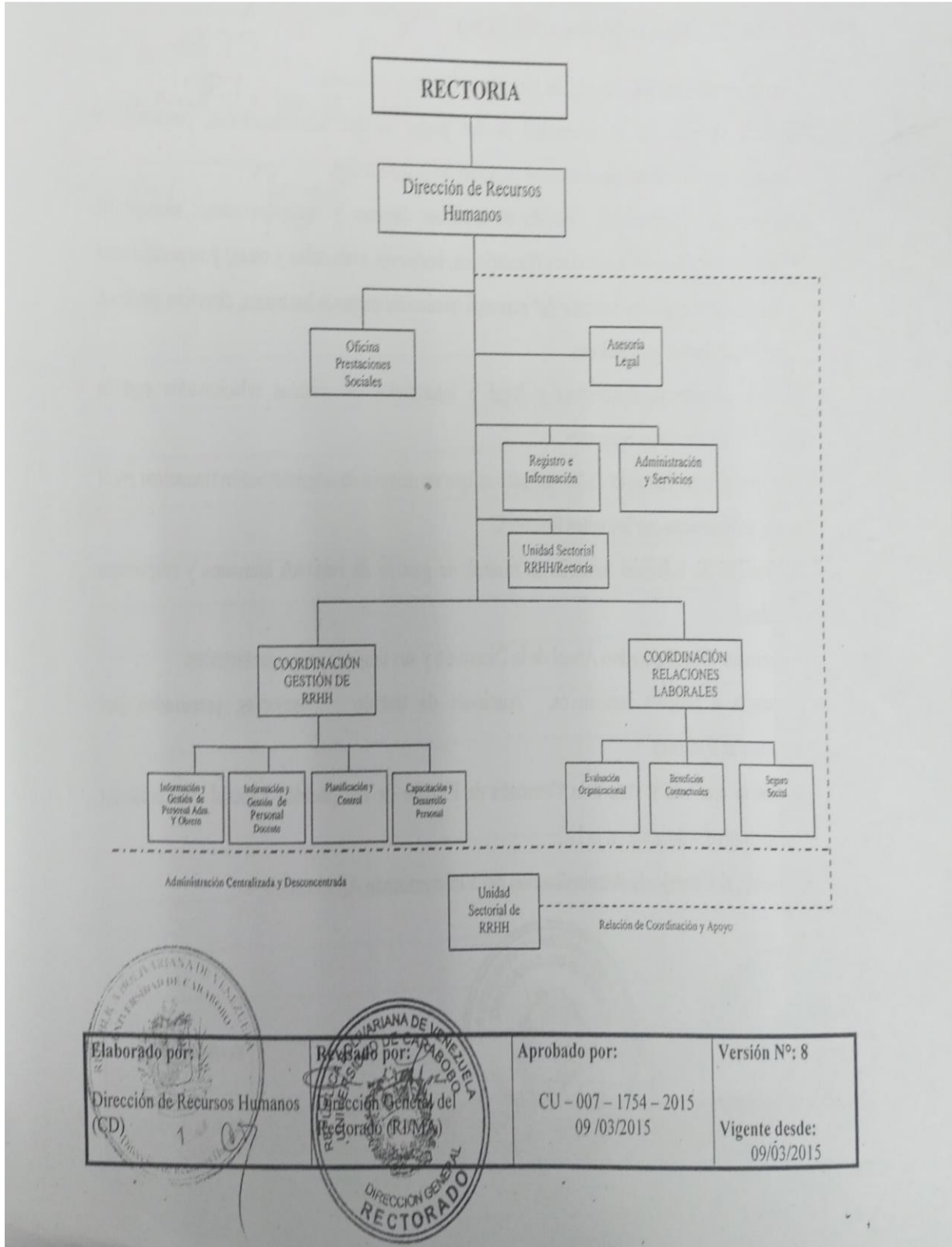
1.1.7 Descripción del Departamento

El Departamento de Beneficios Contractuales, contribuye con la gestión administrativa de la Dirección Central de Recursos Humanos, mediante la coordinación y lineamientos realizados a través de todas las Oficinas Sectoriales. El propósito es dar cumplimiento a los procedimientos que permiten orientar y agilizar las actividades inherentes a los subprocesos de Recursos Humanos, de forma más específica y ordenada a través de los procedimientos administrativos que se realizan en esta Dirección y a su vez proporcionar de manera adecuada y oportuna la información necesaria para el personal involucrado.

1.1.8 Objetivos del Departamento

Gestionar el pago de los beneficios contractuales derivados de convenios internos y convenciones colectivas, a través de los lineamientos establecidos, a fin de dar cumplimiento en la normativa legal vigente. Así como también, la tramitación de los beneficios para los trabajadores y sus cargas familiares sujetas a dichos beneficios.

Figura 1.- Organigrama Estructural de la Dirección de Recursos Humanos



Elaborado por: Dirección de Recursos Humanos (CD)	Revisado por: Dirección General del Rectorado (RIM)	Aprobado por: CU - 007 - 1754 - 2015 09 /03/2015	Versión N°: 8 Vigente desde: 09/03/2015
---	---	--	---

FASE II

DIAGNÓSTICO

2.1 Diagnóstico de Necesidades

La gestión de recursos humanos es el conjunto de actividades que se realizan para coordinar, desarrollar y motivar al personal de una organización, con el fin de lograr los objetivos estratégicos de la misma.

Las necesidades del departamento, que se pueden evidenciar, estando en el acontecer diario de las labores y procedimientos departamentales, entre las necesidades que se pueden apreciar, existen dos;

Mejoramiento de la metodología usada para tramitar la pensión de sobrevivencia, es un proceso largo, tedioso y tiende al error por la cantidad de pasos involucrados para la culminación del procedimiento.

Establecer una dinámica afectiva al momento de abordar a un beneficiario que se presenta para dar inicio al trámite de la pensión por sobrevivencia ya que es un momento aciago recordar el fallecimiento de un familiar cercano, sea el caso de un padre, una madre o un cónyuge.

2.2. Plan de Trabajo

2.2.1. Formulación del Problema

De acuerdo al planteamiento expuesto se tiene la siguiente interrogante: ¿cómo el manejo de las emociones puede mejorar el procedimiento y ayudar en la gestión de pensiones de sobrevivientes de la Universidad de Carabobo?

2.2.2. Objetivos de la Investigación

2.2.2.1. Objetivo General

Describir el procedimiento de pensión de sobrevivientes del personal de la Universidad de Carabobo

2.2.2.2. Objetivos Específicos

- Enunciar los elementos afectivos relacionados con el procedimiento de las pensiones de sobrevivientes

- Identificar los elementos de la gestión de las pensiones de sobrevivencia.
- Definir el alcance del procedimiento de la pensión de sobreviviente.

2.3. Cronograma de Actividades

Seguidamente se presenta el cronograma de actividades que se realizarán para el desarrollo de la presente investigación durante el período de pasantía. (ver cuadro 1).

Cuadro 1.- Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO					
	Jun 2023	Jul 2023	Agos 2023	Sept 2023	Oct 2023	TOTAL, EN DÍAS
Diagnóstico de Necesidades	X					1
Plan de Trabajo	X					1
Cronograma de Actividades	X					2
Descripción de las Actividades		X				2
Recursos Técnicos y Humanos			X			2
Principios Teóricos				X	X	20
Redacción del Informe Final					X	26
Total						54

2.4. Descripción de las actividades

En relación con las actividades a desarrollar en la institución durante las pasantías, se me asignó el procesamiento de las Pensiones por Sobrevivencia, el cual se desarrolla a través de las diferentes actividades.

Recepción de los documentos a consignar para formalizar la Pensión de Sobreviviente, los cuales le son informados a los beneficiarios una vez acuden al departamento a informar la muerte del trabajador. Avalar con firma de recibido y dejar constancia que los documentos presentados, son copia fiel de su original, que el procedimiento se dé entre el lapso establecido luego de la fecha de fallecimiento del trabajador(a) y hasta cinco (05) años posteriores al fallecimiento, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley del Seguro Social.

Comunicarle al solicitante que serán beneficiarios de la pensión sobreviviente el cónyuge o persona con quien haya establecido una unión estable de hecho; los hijos (niños o adolescentes

hasta los 18 años o hasta los 25 años, siempre y cuando demuestren que cursan estudios universitarios); los hijos con discapacidad sin límite de edad. A falta de cónyuge o persona con quien haya establecido una unión estable de hecho e hijos, se otorgará el cien por ciento (100%) de la pensión a los padres sobrevivientes del trabajador, en el caso del personal administrativo o docente. En el caso del personal obrero fallecido, donde no exista cónyuge o persona con quien haya establecido una unión estable de hecho (a) e hijos, se otorgará el setenta y cinco por ciento (75%) de la pensión correspondiente, a los padres sobrevivientes del trabajador, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente.

Realizar la exclusión del trabajador cuando se conozca de su fallecimiento, mediante acta de defunción o cualquier medio informativo oficial o institucional (redes sociales). Esto se hace través de un movimiento de nómina de exclusión por fallecimiento, el cual se envía a la Dirección de Administración.

El cálculo de la pensión sobreviviente se conforma en función del tiempo de servicio y la remuneración devengada en el mes inmediato anterior al fallecimiento. En caso de que un trabajador al fallecer tenga condición de jubilado, el monto para el cálculo de la misma se conformará con el cien por ciento (100%) del monto jubilatorio. Este cálculo se realiza través de herramienta de procesamiento de cálculos (Excel) los cuales se corroboran a través del sistema de información de la IntranetUC donde se emite las constancias de trabajo, recibos de pagos y otros servicios.

Remitir al Departamento de Seguro Social un listado de los trabajadores excluidos por fallecimiento para el egreso del trabajador(a) en el Seguro Social. Elaborar el oficio dirigido a la comisión delegada, solicitando aprobación de Pensión de Sobreviviente, anexando formato Cálculo para la Pensión de Sobreviviente y recaudos descritos en la Norma Específica y remite.

Recibir el oficio autorizando la pensión de sobreviviente emitido por la Comisión delegada, con anexo y Hoja de Cálculo, y remite. Elaborar el Movimiento de Nómina para cancelación de la pensión de sobreviviente a los beneficiarios, y remite.

2.5. Recursos técnicos y humanos

Para la investigación se cuenta con los recursos técnicos: comprenden todos los procedimientos, métodos, organigramas, fórmulas, patentes, entre otros, es decir, todo aquello que permitirá al recurso humano desarrollar en forma adecuada sus funciones.

Método y Procedimiento: manera prescrita para el desempeño de una tarea dada con consideración adecuada al objetivo, instalaciones y gastos de tiempo, que forman una secuencia cronológica y la forma establecida de ejecutar el trabajo. En la pasantía el método viene establecido por los objetivos del departamento, la misión y visión de la Universidad, y enmarcado en el manual de normas y procedimientos.

Organigrama: es la representación gráfica de la estructura de una empresa. En la pasantía este recurso técnico es provisto por la Dirección General de Organización Institucional. Que es la dirección responsable de diseñar la estructura organizativa de la institución.

Software especializado: esta es una de las herramientas más poderosas de las últimas décadas y forma parte de los conocimientos que todo recién graduado debe tener para ejercer su profesión. Los programas informáticos se utilizan en todo tipo de industrias y permiten hacer un trabajo más rápido y eficiente. En la pasantía está a disposición los programas de procesamiento de datos y textos, el paquete office.

Internet y telecomunicaciones: la transmisión de información sin fronteras se usa en todos lados y con varios propósitos, como un recurso para la educación a distancia o para coordinar las actividades de una empresa. En la pasantía esta la conexión a la internet y la intranetUC, y SigaUC que es el sistema integrado de gestión administrativa de la Universidad de Carabobo.

Tiempo: aunque quizás el tiempo no es lo primero que se nos viene a la mente cuando pensamos en un recurso técnico, Se necesita cierta cantidad de tiempo para realizar una tarea. De igual manera, este parámetro permite definir cuántos trabajadores se necesitan durante un periodo determinado para realizar un procedimiento. En la pasantía el tiempo viene determinado en el manual de normas y procedimiento, en el cual se establece la cantidad de tiempo que se debe invertir en para cada actividad, y este a su vez viene regulado por el horario de trabajo, ya que existe una particularidad en la institución con los gremios de los trabajadores por la coyuntura

laboral con respecto a reivindicaciones salariales, establece unos específicos horarios de trabajo para cada dependencia de la institución, lo que deriva en horarios y días efectivos de trabajo reducidos.

Información: la información puede presentarse en formas diversas, por ejemplo, como los datos que se introducen en una computadora, los reglamentos de la empresa, las investigaciones, los libros y las leyes. En la pasantía la información puede venir, en diferentes formatos y presentaciones además de provenir de fuentes internas (Vicerrectorado Académico, Administrativo, Direcciones de la institución, Facultades), como externas, organismos oficiales del Estado (Notarias, Registros Civiles, Centros de salud, Centros educativos, juzgados). Lo que hace que la información debe cotejarse y verificarse para no incurrir en errores de omisión.

Recursos Humanos o Personal: Se refiere a todos los grupos humanos de los demás componentes. Éste es el más importante, porque es el que utiliza los materiales y sigue paso a paso los procedimientos y también opera el equipo. Equipo de trabajo: La fuerza laboral y el trabajo en conjunto de una organización es primordial para su funcionamiento.

En la pasantía el recurso humano del departamento está compuesto por dos (02) Asistente en Recursos de Apoyo Informático quien se encarga de colaborar con lo concerniente al procesamiento de la base de datos de personal fallecido, asentar los oficios en el libro de actas, entre otras funciones de apoyo administrativo. (03) Analista de Recursos Humanos que su función es analizar actividades administrativas relacionadas con el recurso humano, desarrollando y ejecutando planes y programas pertinentes a la administración de personal. (02) Analistas Especialistas de Recursos Humanos, cuyas funciones son coordinar el desarrollo de planes y programas especializados en el área de recursos humanos, canalizando y supervisando el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la unidad. (01) jefe de Departamento cuya función es planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades del departamento, difundir, sistematizar y proporcionar información de su departamento para la toma de decisiones oportunas y certeras. Realizar Evaluación del desempeño. Vigilar el cumplimiento de las normas y políticas vigentes (01) Coordinador de Relaciones Laborales Coordinar, programar y ejecutar las actividades de los grupos de trabajo para finalmente lograr los objetivos previstos. Elaborar cronogramas de trabajo. Supervisar las tareas asignadas al equipo.

FASE III

VINCULACIÓN TEÓRICA

Siendo el presente informe de pasantía un estudio orientado a esbozar el procedimiento que se lleva a cabo en el departamento de beneficios contractuales para la tramitación del beneficio de la pensión de sobreviviente, de los trabajadores de la Universidad de Carabobo, se hace necesario consultar los principios que tengan vinculación teórica con el tema estudiado, por lo que a continuación se presentan algunas que ofrecen información necesaria para el desarrollo del mismo.

3.1. Principios Teóricos

De acuerdo con la situación problemática planteada en la investigación, se abordaron teorías de diferentes autores que guardan relación con la variable gestión de recursos humanos en la empresa objeto de estudio, así como de afectividad, emociones y trabajo afectivo, considerando los aportes relativos a los objetivos establecidos, dimensiones, indicadores, aspectos metodológicos, además de las conclusiones pertinentes y referencias bibliográficas utilizadas por el autor para llevar a cabo el informe.

3.1.1. Gestión de Recursos Humanos

El término recursos humanos tuvo su origen en el área de economía política y ciencias sociales, donde se utilizaba para identificar a uno de los tres factores de producción, el trabajo. Durante muchos años se consideró como un recurso más predecible y poco diferenciable.

El concepto moderno de recursos humanos surge en la década de 1920, como una reacción al enfoque de eficiencia de Taylor. Los psicólogos y expertos en empleo iniciaron el movimiento de recursos humanos, que comenzó a ver a los trabajadores en términos de su psicología y adecuación a la organización, más que como partes intercambiables. Este movimiento creció a lo largo del siglo XX, poniendo cada día mayor énfasis en cómo el liderazgo, la cohesión y la lealtad jugaban un papel importante en el éxito de la organización.

A medida que el mundo empresarial se daba cuenta que un empleado era mucho más que trabajo, y que podía aportar más que eso a la empresa y a la sociedad, se creó el concepto de capital humano, que engloba la complejidad de este recurso.

El comportamiento organizacional es el “estudio sistemático y aplicación cuidadosa del conocimiento sobre la forma como la gente individuos y grupos actúa en las organizaciones. Se esfuerza por identificar formas en que la gente actúa con mayor eficacia” (Newstrom 2011, p.3). siendo a su vez es una disciplina científica, a cuya base de conocimientos se agrega todo el tiempo un gran número de estudios de investigación y avances conceptuales. El enfoque de recursos humanos “es desarrollista, se interesa por el crecimiento y desarrollo de la gente hacia niveles más altos de competencia, creatividad y satisfacción, porque la gente es el recurso central en toda organización y sociedad” (Newstrom 2011, p.12).

La gestión de recursos humanos se centra en las técnicas de organización del trabajo, la contratación, la selección del rendimiento, la formación, la mejora de las calificaciones y el desarrollo de la carrera profesional, así como la participación directa de los trabajadores y la comunicación. Entendiendo por gestionar la realización de acciones encaminadas a la obtención de un negocio o beneficio empresarial.

Tomando a las personas como los recursos activos de las organizaciones podría decirse que la gestión de recursos humanos sería el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos.

Gestión de Recursos Humanos significa planificar a los empleados idóneos con las cualificaciones idóneas en el momento justo y en el lugar adecuado. La gestión de recursos humanos, como el principal activo de las organizaciones, puede definirse como una inversión en las personas para obtener la máxima productividad individual y organizacional. En el proceso de gestión de recursos humanos intervienen todos los miembros activos de la empresa, entendiéndose por tales: la Dirección General con tareas de mando, los asalariados con la negociación de un contrato y los representantes del personal.

La gestión de recursos humanos constituye un sistema, cuya premisa fundamental es concebir al hombre dentro de la organización como un recurso que hay que optimizar a partir de una visión renovada, dinámica, competitiva, en la que se oriente y afirme una verdadera interacción entre lo social y lo económico.

3.1.2. La Afectividad

La afectividad “es un sentimiento es el aviso de que algo sucede, de alguna manera, en alguna parte, demasiado cerca, definición ésta que también se puede aplicar a lo desconocido” (Ignacio Dobles Oropeza, et ál. 2017 citando a Fernández 2000 p. 11). Se puede sentir amor, dolor de muelas, ganas de marcharse, la música, pasos en la azotea, cansancio, que alguien lo está mirando, el olor a café, que el ambiente está tenso, que una idea es equivocada, que el otro ya no lo quiere. También continúa apreciando que “Pareciera que, sentir es el verbo que se emplea para informar que hubo una sacudida de la realidad, la aparición de lo que no se sabe”.

Las decisiones están impregnadas de afectividad, de esto que sucede con alta significación psicológica, que nos implica y transforma. Al pensar nos vemos afectados y al afectarnos pensamos diferente LeBreton, citado por Fernández, (2010). Por tanto, las decisiones tomadas por las personas están cargadas de afectividad. Al mismo tiempo, la afectividad está cargada de diferencias. Es decir, eventos distintos producen emociones distintas en diferentes personas. afirma que “el individuo interpreta las situaciones a través de su sistema de conocimiento y de valores. La afectividad desplegada es su resultado”. Le Breton (2012, p. 70), por lo que tomar en cuenta la particularidad es importante.

La afectividad es eso que se siente y mueve o en ocasiones paraliza. En ocasiones toma nombres como miedo, solidaridad, esperanza, ira, frustración. Y siempre se concibe en las relaciones, entre personas. Es desde esta concepción que rescatamos el lugar de los afectos en la gestión de recursos humanos y en el procedimiento del beneficio de pensión de sobrevivientes, en las decisiones y dinámicas que se mueven en estos.

3.1.3. Bases legales internas

3.1.3.1 VIII Convenio de Trabajo entre la Universidad de Carabobo y la Asociación de Empleados de la Universidad de Carabobo. Clausula N° 87 pensiones de sobrevivientes; La Universidad conviene en conceder una pensión de sobreviviente, a la viuda (o), concubina (o) del trabajador (a), previa presentación de la Declaratoria Judicial emitida por el Tribunal Competente y a sus hijos menores, en caso de que éste falleciera antes de haber sido jubilado o pensionado.

3.1.3.2. Estatuto del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Carabobo Artículo 301: Cuando un miembro del personal Docente y de Investigación que se encuentre gozando de la jubilación o pensión fallezca, ésta se transmitirá a su cónyuge e hijos en la forma que se indica a continuación: El cincuenta por ciento (50%) del monto total de la jubilación o pensión correspondiente al cónyuge sobreviviente, mientras no cambie de estado civil. El otro cincuenta por ciento (50%) del monto referido se distribuirá, por partes iguales, entre los hijos menores de veintiún (21) años y de hasta veinticinco (25) años, si demuestran su condición de estudiantes de educación superior. Para los hijos incapacitados no habrá límite de edad. En caso de no existir hijos, o cuando los hijos cumplan las edades establecidas en el numeral anterior, el cien por ciento (100%) o lo que corresponda, será para el cónyuge sobreviviente, mientras no cambie su estado civil o establezca una relación concubinaria, y si demuestra que estuvo casada con el miembro del personal docente por un mínimo de diez (10) años. De no existir cónyuge, el cien por ciento (100%), será para los hijos en las condiciones establecidas en el ordinal 2 del presente artículo. Cuando se trate de un sobreviviente indefenso del docente fallecido se podrá mantener la pensión contemplada en este artículo, previa verificación de los requisitos legales y reglamentarios.

3.1.3.3. Normativa de Pensión de Sobreviviente para el personal Docente, Administrativo, Obrero de la Universidad de Carabobo. Objetivo: Gestionar la pensión de sobreviviente validando los documentos, verificando monto y antigüedad, a fin de distribuir el monto asignado entre los beneficiarios. Alcance: Inicia cuando recibe la documentación consignada por el beneficiario y finaliza al enviar al expediente del trabajador(a) fallecido los recaudos. Unidades involucradas: Dirección Central de Recursos Humanos. Departamento de Asesoría Legal. Comisión delegada. Dirección Central de Planificación y Presupuesto. Dirección Central de Administración y Finanzas. Unidad de Registro e Información.

FASE IV

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

4.1. Análisis de los Resultados del Diagnóstico

En esta fase se presenta los resultados del diagnóstico, mediante el desarrollo de las fases metodológicas que buscan alcanzar los objetivos planteados en el presente informe, en este sentido, se presentan los resultados siguientes:

4.1.1. Diagnóstico de la situación actual de la gestión de recursos humanos del Departamento de Beneficios Contractuales de la universidad de Carabobo

En esta fase se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión de recursos humanos, para lo cual se procedió a aplicar la técnica la encuesta con apoyo de un cuestionario, comprendido de preguntas dicotómicas con alternativas de respuestas si y no, las cuales fueron tabuladas, graficadas en diagramas de frecuencia, analizadas e interpretadas.

En relación a la población objeto de estudio, “La población o universo comprende la totalidad de sujetos u objetos a los cuales se va a investigar, su selección se da en función a ciertas características que pueden contribuir ven la obtención de información relevante para estudiar el problema.” (Neill y Cortez, 2017, p.103), es por ello que para este informe de pasantías comprende nueve (9) trabajadores del departamento de beneficios contractuales. En relación a la muestra, “Muestra: es un subgrupo que tiene un carácter representativo de los casos o elementos de una población” (Neill y Cortez, 2017, p.104), para este estudio, motivado a que la población es pequeña y fija fue representada por la totalidad de la población.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, al respecto “consisten en una recolección sistemática de información a una muestra representativa de un colectivo más amplio, por medio de un cuestionario preelaborado que contiene preguntas estandarizadas que intenta medir la distribución de dicho colectivo a través de varias características.” (Neill y Cortez, 2017, p.74), ya que es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, el mismo estuvo compuesto de diez (10) preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta tipo si-no. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

4.1.2. Análisis de los Resultados del Cuestionario

1. ¿Sabe usted que es una pensión de sobrevivencia?

Tabla 1 Conocimiento de Pensión de Sobrevivencia

Respuestas	Frecuencia	%
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Gudiño (2023)

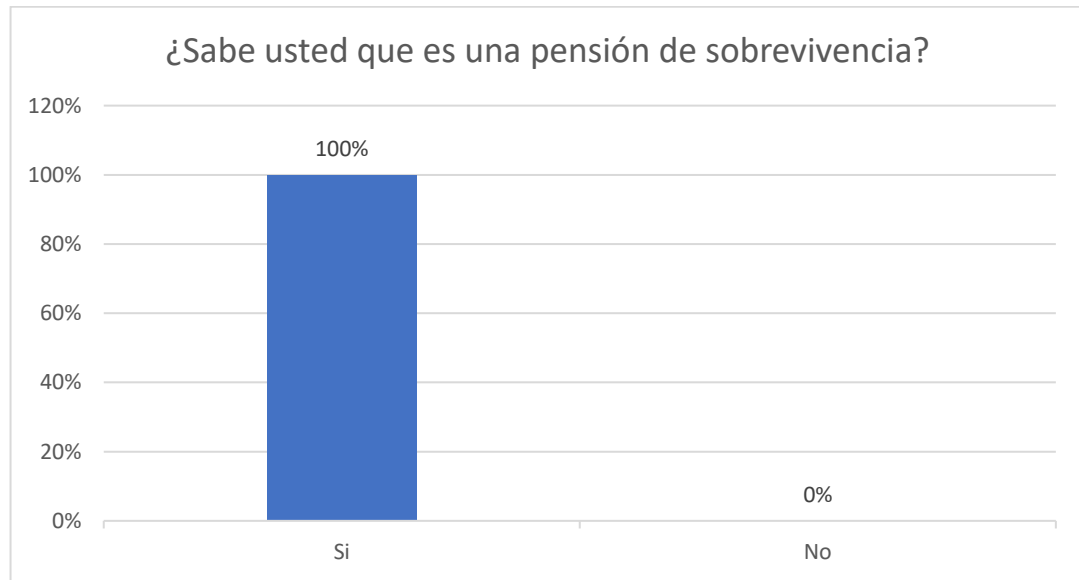


Gráfico 1 Conocimiento Pensión de Sobrevivencia

Análisis

En el gráfico 1 se muestra que el 100% de los encuestados tiene conocimiento de lo que es una pensión de sobrevivencia, Según el artículo 32 la Ley del Seguro Social: “La pensión de sobrevivientes se causa por el fallecimiento de una beneficiaria o un beneficiario de pensión de invalidez o vejez en todo caso y por el fallecimiento de una asegurada o un asegurado.” Es decir que todos los trabajadores que hacen vida en el departamento tienen conocimiento del procedimiento que se lleva a cabo en la oficina, por lo que cualquiera en el departamento está en capacidad de ofrecer una atención adecuada en relación a la información que será ofrecida al beneficiario o cualquier trabajador que necesite información relacionada con el proceso.

2. ¿Al momento de realizar una pensión de sobrevivencia está al tanto de la normativa por la que se debe regir?

Tabla 2 Conocimiento de la Normativa

Respuestas	Frecuencia	%
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Gudiño (2023)

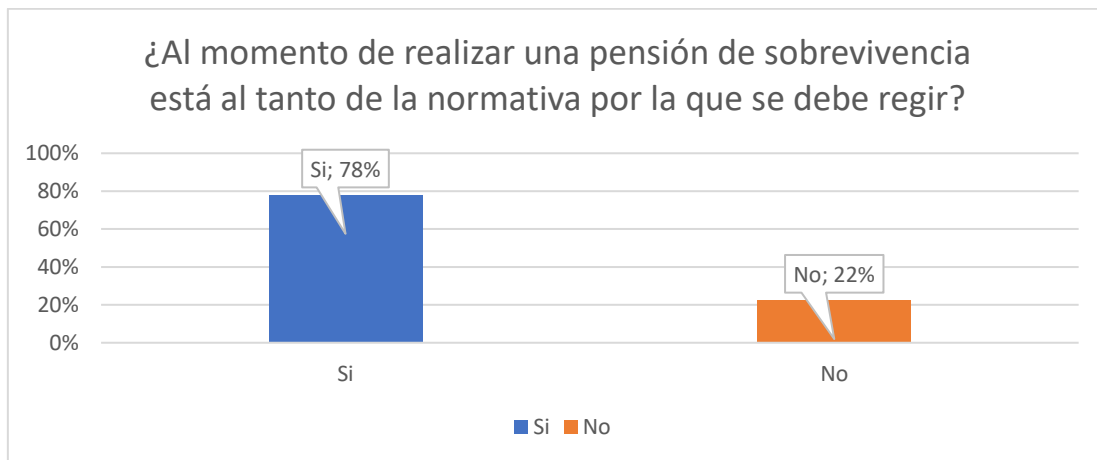


Gráfico 2 Conocimiento de la Normativa

Análisis

Según el gráfico 2 se evidencia que un 78% de los encuestados conoce la normativa interna, que rige el procedimiento de la pensión de sobrevivientes, y que un 22% desconoce la normativa, esto quiere decir que aunque el personal del departamento tiene el conocimiento del procedimiento, requisitos y detalles de la pensión de sobrevivencia, existe un porcentaje que no están en capacidad de llevar a cabo el trámite necesario para el otorgamiento de la pensión al beneficiario, esto debido a la distribución del trabajo llevado a cabo por el departamento.

La división del trabajo es una de las características primordiales que presentan las organizaciones de la actualidad, la especialización del trabajo. Toda la organización comparte la responsabilidad de la Administración de Recursos Humanos, cada jefe administra el personal que labore en el área de su desempeño, es por ello todos los trabajadores son corresponsables de los trámites que en su departamento se realicen, y que cada jefe de departamento utiliza los colaboradores en relación a sus capacidades y experticia.

3. ¿Conoce usted cuáles son sus funciones en el cargo que desempeña?

Respuestas	Frecuencia	%
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Gudiño (2023)

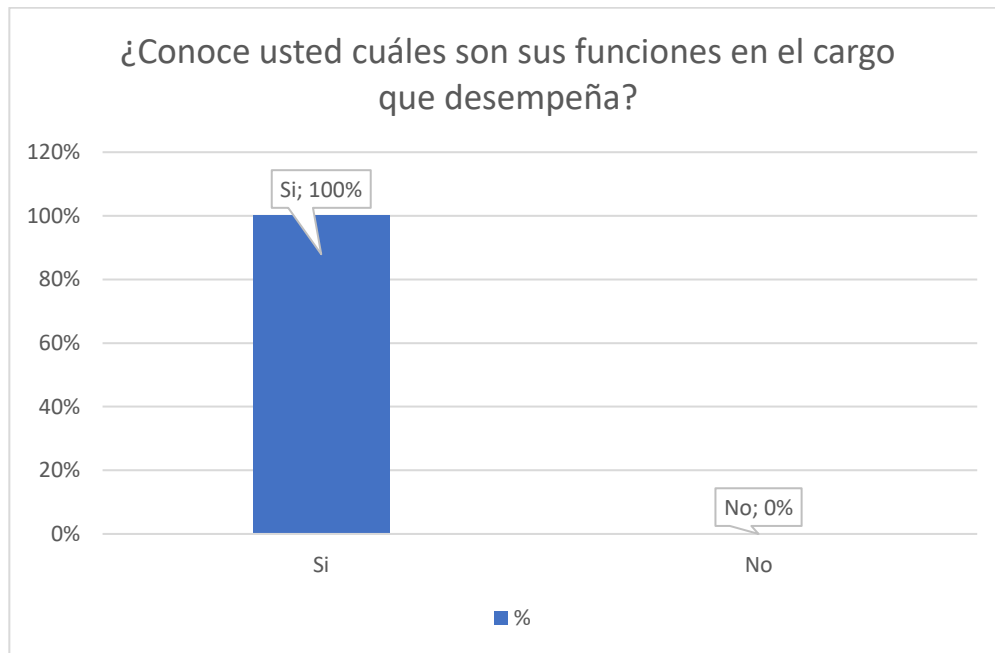


Gráfico 3 Conocimiento de las Funciones

Análisis

En el gráfico número 3, se observa que el 100% de los encuestados conocen a exactitud cuáles son las funciones a desarrollar en su cargo, lo que evidencia un conocimiento por parte de los trabajadores del departamento de cuáles son sus atribuciones y que tareas deben realizar para lograr sus objetivos y metas en el departamento. Según “El concepto de cargo se basa en nociones fundamentales; Atribución: es el conjunto de actividades individuales que ejecuta la persona que ocupa el cargo. Función: es un conjunto de tareas (cargos por hora) o atribuciones (cargos por meses).” (Chiavenato, 1999, p.28).

4. ¿Sabe usted cuáles son las responsabilidades inherentes al cargo que desempeña?

Respuestas	Frecuencia	%
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Gudiño (2023)

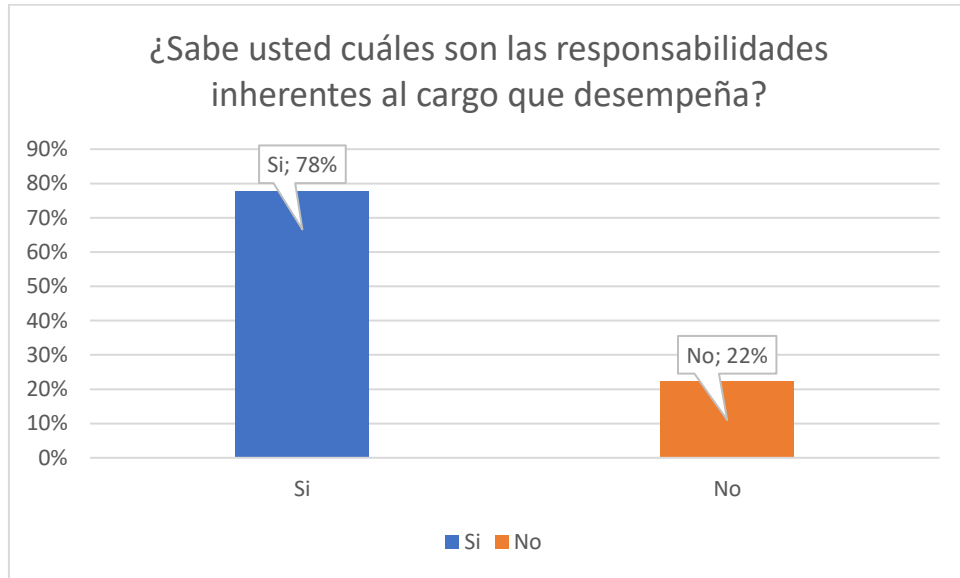


Gráfico 4 Conocimiento de las Responsabilidades

Análisis

En el gráfico 4 se puede observar que el 78% de los encuestados dice conocer las responsabilidades del cargo que ejercen en el departamento, esto refleja que están determinadas las obligaciones de cada uno de los colaboradores, lo que compromete al trabajador a la hora de desempeñar sus funciones, cuando este conoce de antemano y delimita su labor y por ende ser más eficaz y eficiente en el quehacer y abordaje de los usuarios del departamento, y más aún en el caso de los beneficiarios de la pensión de sobrevivencia.

Cada trabajador es responsable de sus funciones, y es a él que corresponde la determinación de la conducta a adoptar al realizar sus labores. “la responsabilidad de función debe incluir un poder de control: algún poder para seleccionar los actos que se llevarán a cabo en el ejercicio de la función prevista”. (Lifante 1999 citando a Dworkin 2014, p. 353).

5. ¿Tiene usted formalmente definido el supervisor a quien le debe reportar sobre su trabajo realizado?

Respuestas	Frecuencia	%
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Gudiño (2023)

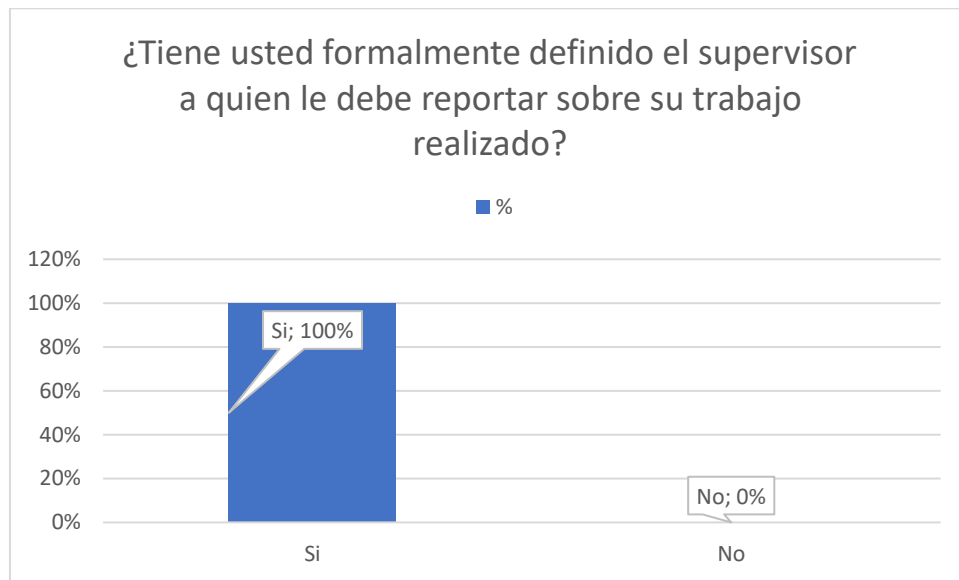


Gráfico 5 Supervisor Definido

Análisis

En el gráfico 5 se determina que el 100% de los encuestados es decir el total de la muestra tiene conocimiento de quien es su supervisor al que debe reportar el avance y logros de los objetivos propuestos en la planificación anual y semestral del departamento tanto en el control de la gestión como en el desarrollo de actividades del departamento. Lo que indica que la supervisión está bien definida y por lo tanto el seguimiento del trabajo es de manera coordinada. Es así, que las responsabilidades en general y las relativas al ejercicio de funciones de las pensiones de sobrevivencia en particular del departamento de beneficios contractuales, que a través de la supervisión se exige el buen desempeño de estas funciones.

6. ¿Considera usted que las emociones afectan su operatividad en el cargo que desempeña?

Respuestas	Frecuencia	%
Si	5	56%
No	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Gudiño (2023)

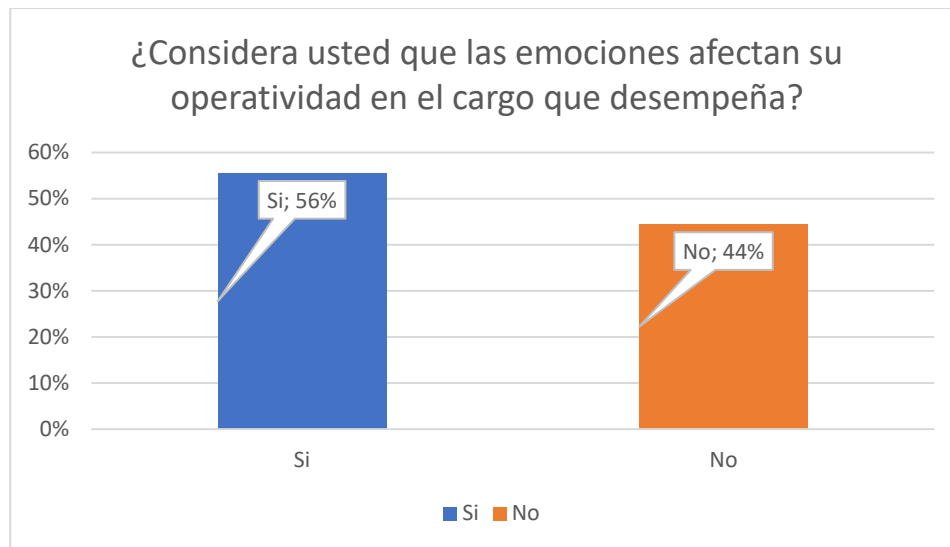


Gráfico 6 Las Emociones Afectan la Operatividad

Análisis

En el gráfico 6 nos muestra una casi paritaria división de opiniones en relación a si las emociones afectan o no nuestro desempeño de las funciones, con un 56% de encuestados diciendo que sí, donde las emociones tienen esa capacidad de modificar nuestro comportamiento y por lo tanto nuestras labores, así como un 44% que dice que no que las emociones no podrían llegar a afectar nuestro comportamiento en las funciones a desempeñar en nuestros trabajos. Podemos desarrollar la capacidad de identificar, decodificar, manejar y transformar afectos, sentimientos, emociones, pasiones o cualquier otro tipo de estados anímicos, propios o ajenos. Nieto 2016 citando a Calderón Rivera, 2012.

Experimentar un cumulo de emociones, sean estas satisfactorias o no, mientras se realiza una labor, es lo que puede llamarse labores afectivas, y es una propiedad humana universal. Gracias a esas capacidades y a nuestra propia reflexividad podemos realizar lo que Hochschild denomina labor emocional. En virtud de que todos poseemos tal capacidad afectiva.

7. ¿Considera usted que los beneficiarios de la pensión de sobreviviente se le debe realizar un abordaje distinto a de los otros trabajadores?

Respuestas	Frecuencia	%
Si	4	44%
No	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Gudiño (2023)

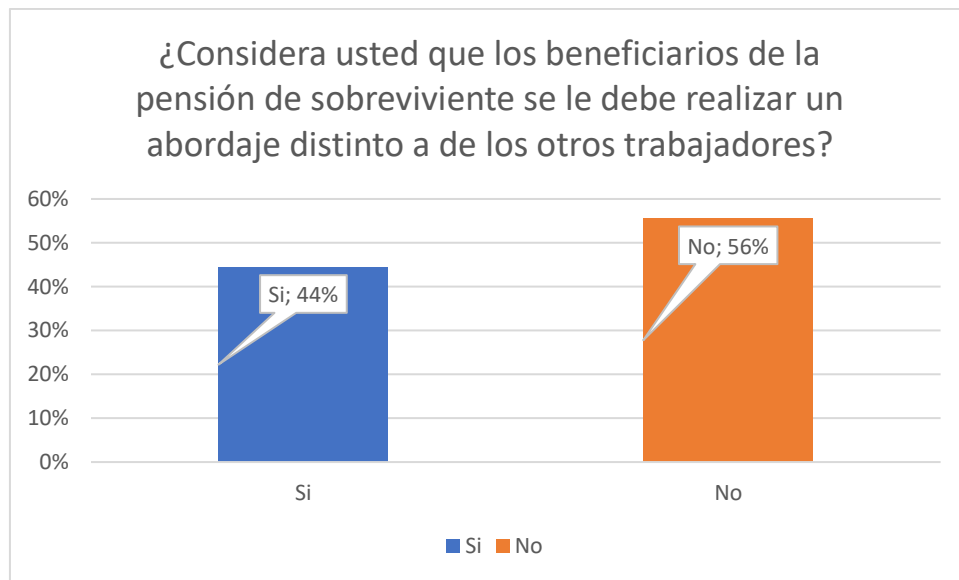


Gráfico 7 Se Debe Realizar Abordaje Distinto

Análisis

En lo que evidencia el gráfico 7 el 56% de los encuestados considera que no debería haber diferencia en la atención de los beneficiarios de la pensión de sobrevivencia y los otros usuarios que realizan diversos trámites ante el departamento, por lo que un trabajador y un beneficiario son de igual importancia y valor en la gestión. Recordando que un servidor público no gestiona intereses propios, sino intereses públicos definidos normativamente, y es por ello que, en el desarrollo en su actuación, la mayoría de los trabajadores de la institución no considera generar un trato diferente o categorizar una atención distinta entre los diferentes usuarios de los trámites que se gestionan en el departamento.

8. ¿Cree usted que la falta de una dinámica emocional afectiva para la atención de los beneficiarios de la pensión de sobreviviente afecta la gestión del departamento?

Respuestas	Frecuencia	%
Si	5	56%
No	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Gudiño (2023)

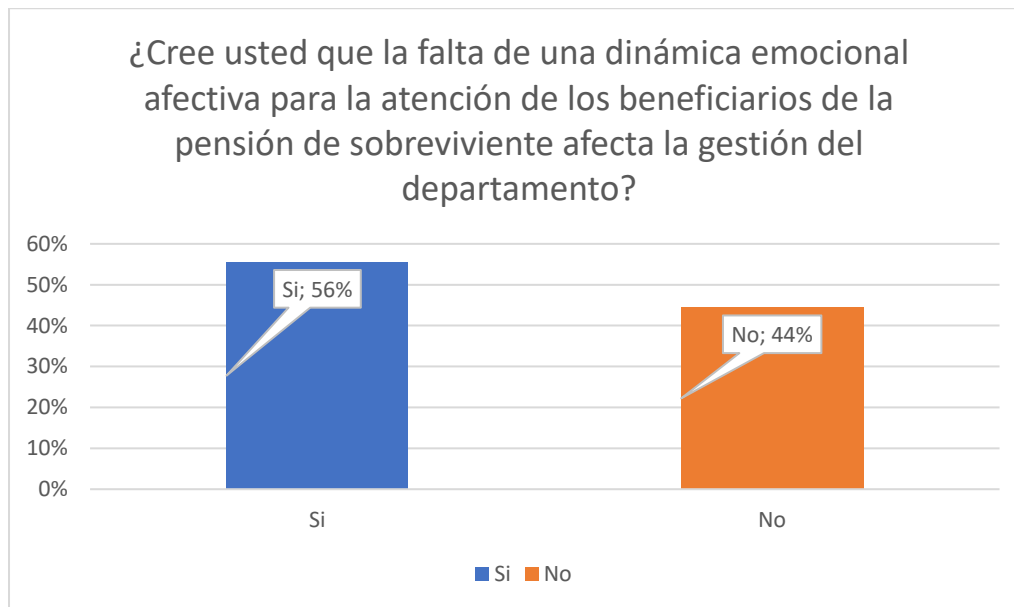


Gráfico 8 Falta una Dinámica Afectiva Emocional

Análisis

En el gráfico 8 se puede observar que el 56% de los encuestados piensa que una dinámica emocional afectiva en la atención de los beneficiarios de pensión de sobrevivencia supondría una mejora en la gestión del departamento, ya que esto vendría a dotar de herramientas a los trabajadores del departamento, para poder sobrellevar una situación de índole emocional afectivo de un beneficiario al presentar una afectación por el hecho de evocar la desaparición física de su ser querido siendo este en vida titular de la institución, y teniendo un vínculo cercano, ya fuese padre, madre, esposo, esposa, con el beneficiario, lo que sin dudas a la hora de prestar información se deben dar datos de fallecimiento lo que desencadenaría emociones que tienden a desestabilizar a estas personas y está en el trabajador poseer técnicas, herramientas para poder sobrellevar de manera adecuada la gestión de la pensión de sobrevivencia.

9. ¿Considera usted necesaria una dinámica emocional afectiva para la atención de los beneficiarios de la pensión de sobreviviente?

Tabla 3 Necesidad de Dinámica Emocional Afectiva

Respuestas	Frecuencia	%
Si	6	67%
No	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Gudiño (2023)

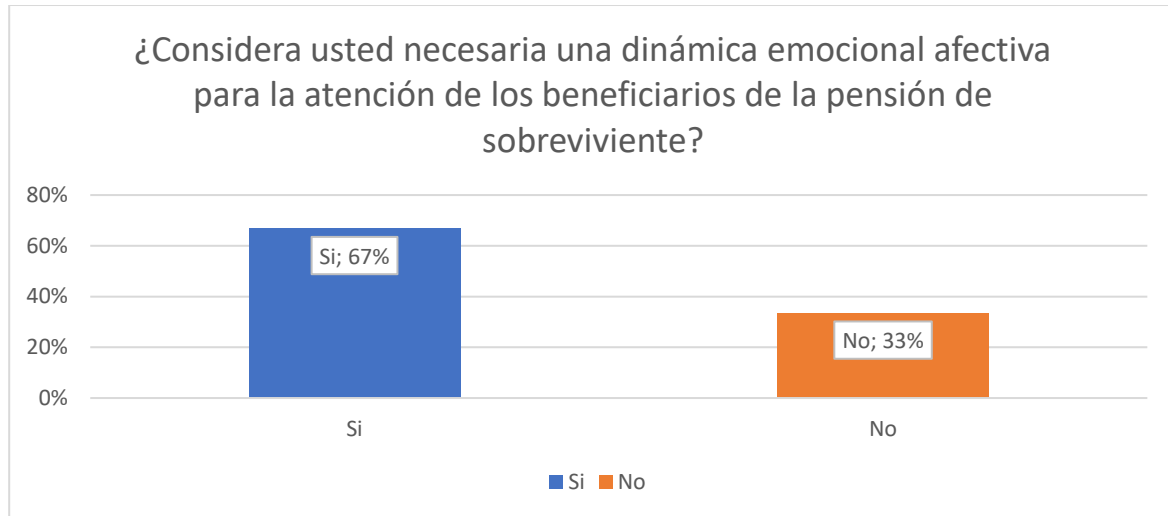


Gráfico 9 Necesidad de una Dinámica Emocional Afectiva

Análisis

En el siguiente gráfico 9 se observa que el 67% de los encuestados considera que es útil y necesaria crear, y actualizar en pocas palabras la responsabilidad afectiva, que es ser consciente del efecto de nuestras acciones sobre los otros sin pasar por encima de nuestro bienestar. Por eso es importante actuar desde la empatía. Sin embargo, tampoco se trata de hacernos responsables de los sentimientos de los demás; al contrario, debemos encontrar un equilibrio para que nuestras interacciones con los otros no resulten dañinas para nadie. Siendo responsablemente afectivos y usando inteligencia emocional. Expresar de forma clara nuestros deseos e intenciones en una relación es la forma más efectiva de evitar malentendidos. Ser responsable afectivamente implica recordar que lo que decimos o hacemos generará una reacción en alguien más. Si bien es imposible ser perfecto, no lastimar a nadie o controlar las reacciones de los otros, sí podemos actuar con honestidad, respeto y empatía. Recordando que las palabras tienen el poder de afectar al otro.

10. ¿Estaría dispuesto a adiestrarse y poner en práctica dinámicas emocional afectivas que le apoyarían en el manejo de las emociones de los beneficiarios que asisten a tramitar de la pensión de sobreviviente al departamento?

Respuestas	Frecuencia	%
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Gudiño (2023)

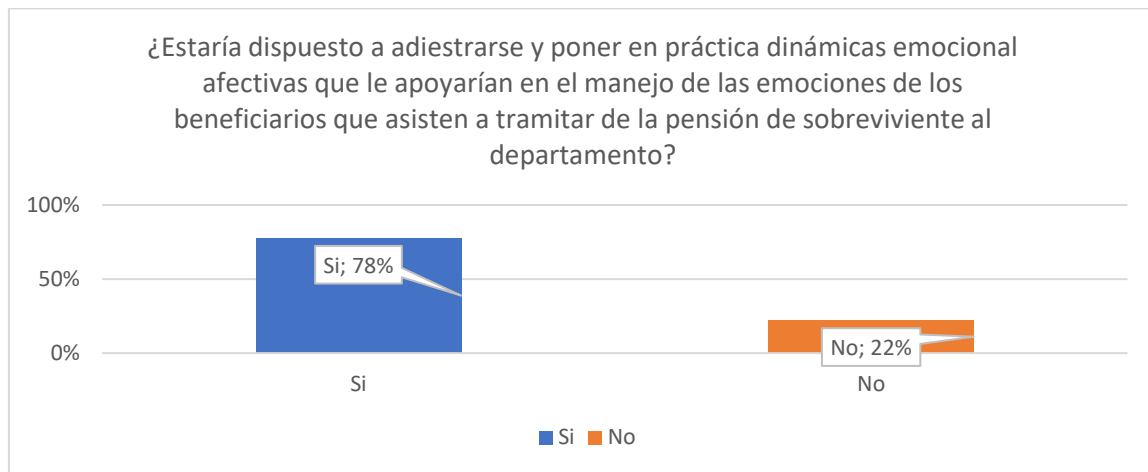


Gráfico 10 Disposición al Adiestramiento en Dinámicas Emocionales

Análisis

En el gráfico 10 se evidencia que el 78% de los trabajadores encuestados, estarían dispuestos a recibir formación, adiestramiento o asesoramiento en el manejo de dinámicas afectivas, que dotarían a los trabajadores de herramientas, necesarias para el abordaje del beneficiario que acuden al departamento con sentimiento de pérdida emocional, ya que esta situación no solo atañe a quien gestiona la pensión de sobrevivencia sino a todo el departamento, un beneficiario puede entrar en crisis de llanto, derrumbarse emocionalmente, o sumirse en silencio por tristeza. Para Gil, Llorens y Torrente (2015) citando a Hatfield, Cacioppo y Rapson, (1994). Expresar y compartir un mismo estado emocional que se transmite a otros es la base de la teoría del contagio emocional. Siguiendo plantean la teoría de “que la tendencia del ser humano a mimetizar vocalizaciones y expresiones de los congéneres y empatizar con ellos conduce a las personas a experimentar vivencias y experiencias compartidas” (Gil, Llorens y Torrente 2015, citando a Torrente, Salanova y Llorens, 2013 p.94.

FASE V

ACCIONES

5.1. Presentación de las Acciones Propuestas

La asertividad es el proceso que “consiste en expresar sentimientos y solicitar cambios legítimos, así como dar y recibir una realimentación honesta. Un individuo asertivo no teme solicitar a otra persona que cambie un comportamiento ofensivo ni se siente incómodo al rechazar solicitudes poco razonables”. (Newstrom 2011, p. 282). La capacitación en asertividad implica enseñar a las personas a desarrollar formas eficaces de afrontar diversas situaciones generadoras de ansiedad. Fomentar una comunicación de forma asertiva uno de los pilares de la responsabilidad afectiva y de la inteligencia emocional es la comunicación asertiva. Expresar de forma clara los deseos e intenciones en la relación de trabajo es la forma más efectiva de evitar malentendidos. De igual forma, es importante comunicar lo que molesta y lo que lastima para que la relación sea cómoda para todas las partes involucradas. Si no se está de acuerdo con el tema para el trabajo en equipo, comunícalo. Si no está de acuerdo con la distribución del trabajo, dígalo. Lo importante a la hora de comunicar asertivamente es ser honesto y claro. Recuerde que de esta forma se pueden solucionar y prevenir los conflictos.

El reconocimiento se define como “una acción de apreciación de otro. Se aplica a todos los tipos de reconocimiento, como el contacto físico, verbal y no verbal entre las personas. En la mayoría de las organizaciones, el método principal de reconocimiento es verbal” (Newstrom 2011, p. 283). Como ejemplo verbal: Pedro, tuviste un excelente registro de ventas el mes pasado. Como ejemplos de reconocimientos físicos: se pueden mencionar una palmada en la espalda y un firme apretón de manos. Los reconocimientos positivos contribuyen a que el receptor se sienta bien cuando los recibe.

Establecer acuerdos y límites claros, esto con el objetivo de establecer acuerdos y límites es el respeto. Cuando declaramos qué cosas pueden hacer, qué cosas no les gustan, cuáles comportamientos resultan incómodos y qué acciones se consideran irrespetuosas se está estableciendo un marco común para actuar. Adicionalmente, es importante escuchar activamente y respetar los límites de los demás. Hay que ser claro con la extensión de las capacidades y no aceptar más trabajo del que se sabes que pueden hacer. Tampoco tratar de exigirle a alguien más de lo que puede dar.

Recordar que una relación de cualquier tipo involucra a dos personas, toda relación involucra a dos o más personas, y aunque parece una obviedad, es una premisa que nunca se debe olvidar. Gran parte de hacerse responsable de las acciones en el ámbito afectivo se trata de renunciar al egoísmo y combatir el narcisismo. Los sentimientos y las expectativas no son lo único que importa en una relación. Escuchar con respeto lo que los demás tengan por decir, considerar las ideas de los otros y recordar que los trabajos en equipo existen para nutrir la perspectiva sobre el mundo y ampliar los horizontes.

Entender que el conflicto es normal, el conflicto es inevitable, hace parte de la naturaleza humana. Aunque se use como un sinónimo de problema, un conflicto no es necesariamente negativo o implica una pelea. No es nada más ni nada menos que el encuentro de los intereses de dos individuos. Dicho de otra forma: en donde haya dos personas, habrá conflicto. Por eso, más allá de verlo como un obstáculo, un conflicto puede ser una invitación para mejorar. Un conflicto no significa que las cosas se echaron a perder; es una ventana para la transformación.

No olvidar que las acciones tienen consecuencias en los demás, ser responsable afectivamente implica recordar que lo que se dice o hace generará una reacción en alguien más. Si bien es imposible ser perfecto, no lastimar a nadie o controlar las reacciones de los otros, sí se puede actuar con honestidad, respeto y empatía. Antes de actuar de forma agresiva, recordar que las palabras tienen el poder de afectar al otro.

Reconocer los errores, está íntimamente relacionado con el anterior. Aunque no se puede predecir o controlar las emociones que se generen a partir de las acciones, sí se puede reconocer cuando se equivoca y pedir disculpas. No se puede evitar herir a las personas, pero si se puede ser responsable afectivamente, hacerse cargo de los errores.

Las responsabilidades cada trabajador del departamento, muy a parte de las actividades determinadas por su descripción de cargo y las funciones que le sean establecidas por la Coordinación de Relaciones Laborales, debe ser adiestrado en el manejo correcto de sus emociones para que estas le sirvan de ayuda y no de impedimento para la realización de sus labores cotidianas. Ya que ser responsable no solo es dar cumplimiento a sus labores, sino responder por las consecuencias de sus acciones, es por ello que cada uno de los trabajadores, debe ser consciente de que su actuar emocional tiene repercusiones, no solo en sus propios compañeros, sino también en los beneficiarios que acuden al departamento por cualquier trámite, y con atención especial a los beneficiarios de la pensión de sobrevivencia.

La línea de acción ante eventualidades emocionales en el caso de que un beneficiario llegara a tener un colapso emocional, realizar un abordaje personal y de total atención, a la vez que se solicita la interacción de uno de los psicólogos con los que cuenta la Dirección Central de Recursos Humanos, los cuales desarrollan funciones en el departamento de evaluación organizacional, ya que poseen las herramientas, capacidades técnicas y habilidades inherentes a la psicología clínica, las cuales le permiten un tratamiento adecuado y mejor manejo de la situación, para que el beneficiario sea calmado para y poder realizar el trámite y solventar su situación.

5.2. Justificación de las Acciones Propuestas

Debido a lo evidenciado por el autor, durante el tiempo que duro la pasantía en el departamento de beneficios contractuales de la Universidad de Carabobo, y luego de analizados los resultados que arrojó el cuestionario de preguntas, el autor propuso una serie de acciones al departamento, el porqué de estas propuestas, durante la realización de este informe, el autor comprobó a través de los expresados por los encuestado, que las emociones afectaron y determinaron su conducta en la realización de sus actividades, y con mayor peso en las referentes a la pensión de sobreviviente, debido al componente afectivo que conlleva lo delicado a lo emotivo de la situación que deriva en la solicitud de una pensión de sobrevivencia, ya que se accede a esta por la muerte de un familiar sea este padre, madre, esposo o esposa del titular, lo susceptible a los sentimientos de pérdida, indefensión, y hasta desesperanza, que atraviesan los beneficiarios cuando acuden al departamento. Es por ello que la actuación que el autor pidió seguir a los trabajadores del departamento, están enmarcadas en la consecución de actividades, consideradas para un mejor desarrollo de las actividades y mejorar el manejo inteligente de las emociones por parte de los trabajadores del departamento, lo que resultara en un alto desempeño en el alcance los objetivos propuestos por la dirección de recursos humanos central de la Universidad de Carabobo.

5.3. Objetivos de las Acciones Propuestas

5.3.1 Objetivo General

Mejorar el desempeño en el manejo del componente afectivo de los trabajadores del departamento de beneficios contractuales de la Universidad de Carabobo

5.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer un abordaje emocional del beneficiario que acude al departamento a solicitar una pensión de sobrevivencia.
- Definir las responsabilidades de cada trabajador del departamento de beneficios

contractuales.

- Indicar la línea de acción en casos de beneficiarios que se ven muy afectados emocionalmente al momento de solicitar el beneficio de pensión de sobrevivencia.

5.4. Desarrollo de las Acciones Propuestas

El autor considero que estas acciones deben ser llevadas a cabo con la menor dilatación posible, ya que estas medidas serán una poderosa herramienta para los trabajadores del departamento de beneficios contractuales al dotarlos de capacidades, que le harán más efectivos al momento de tratar a los beneficiarios y así lograr hablarles de una manera más acorde con la situación, entendiéndola desde la perspectiva emocional.

5.5. Factibilidad de las Acciones Propuestas

5.5.1. Factibilidad Técnica

La capacitación en el manejo de las emociones para realizar sus actividades en el departamento de beneficios contractuales y en específico en el trato con los beneficiarios de pensión de sobrevivencia, es viable ya que dentro de la Universidad existen personal especializado en el área de psicología, con experticia en el manejo de las emociones, por lo que profesionales capacitados no solo en el conocimiento, sino con competencias para lograr transmitir e impartir conocimiento.

5.5.2. Factibilidad Operativa

Por la razón anterior el autor considera que al existir dentro de la institución el recurso humano capacitado para llevar a cabo una capacitación que dote de habilidades y destrezas a los trabajadores del departamento de recursos humanos en el manejo adecuado de las emociones propias y de los beneficiarios que acuden para solicitar una pensión de sobrevivencia. Es funcional y eficiente la capacitación propuesta.

5.5.3. Factibilidad Económica

El autor considerando que los costes de la capacitación propuesta son menores y que los beneficios que comenzaran, al dotar a los trabajadores de los medios necesarios para mejorar sus aptitudes para la utilización de las emociones en el trabajo del departamento. Por ser unos costes bajos, ya que implica el coordinar con otros departamentos de la institución, la logística de la capacitación, debido a que los profesionales y el lugar necesario para el adiestramiento en el manejo de las emociones, están y pertenecen a la misma institución. Lo que disminuye significativamente el costo de la formación propuesta.

CONCLUSIONES

Con base en los datos mostrados por el autor, propuso una serie de acciones a la institución durante su pasantía en el Departamento de Prestaciones Contractuales de la Universidad de Carabobo y luego de analizar los resultados de la encuesta realizada para este informe se constató a través de las expresiones de los encuestados que las emociones influyeron y determinaron su comportamiento en sus acciones y con mayor peso en el caso de las referidas a la pensión de sobrevivencia. el componente emocional, que incluye el carácter sensible y emocional de la situación que da lugar a la solicitud de una pensión de sobrevivencia, volviendo vulnerable y susceptible emocionalmente.

Por lo que el autor considero que los empleados departamentales se enmarcan en lograr desarrollar actividades que mejoren la gestión emocional inteligente, lo que conduciría a un alto rendimiento de los empleados del Departamento de Prestaciones Contractuales de la Universidad de Carabobo. El autor cree que estas actividades deben realizarse con el menor retraso posible, porque son una herramienta eficaz para los empleados, proporcionándoles habilidades que aumentan la atención a los beneficiarios.

Gestionar las emociones, mejoran las habilidades de comunicación de información, destrezas que mejoran adecuadamente las emociones propias y de los beneficiarios. El autor considera que esta capacitación planificada traerá beneficios, lo que comenzaría a brindar a los empleados las herramientas necesarias para utilizar las emociones en el trabajo de la institución.

REFERENCIAS

- Chiavenato, Idalberto. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill.
- Dobles, Ignacio; et ál. (2017) *Afectividad y dinámicas grupales: una aproximación a los movimientos sociales*. Reflexiones [online]. vol.96, n.1, pp.75-85. ISSN 1659-2859. <http://dx.doi.org/10.15517/rr.v96i1.30633>.
- Fernández, Macarena. (2010). *Cultura afectiva y emotividad: las emociones en la vida social*, Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad, 84-86.
- Gil, Elsa, Llorens, Susana Y Torrente, Pedro. (2015). *Compartiendo afectos positivos en el trabajo: el rol de la similitud en los equipos*. Pensamiento Psicológico, 13(1), 93-103. doi:10.11144/Javerianacali.PPSI13-1. Capt.
- Lifante, Isabel. (2017) *Responsabilidad en el desempeño de funciones públicas*. Artículo, Anuario de filosofía del derecho Núm. 33 Pág. 99-124.
- Newstrom, John. (2011) *Comportamiento humano en el trabajo*. Traducido de la decimotercera edición de “Organizational Behavior. Human behavior at work”, published by The McGraw-Hill Companies, Inc. New York, N.Y., USA. Copyright ©.
- Nieto, Raúl. (2017). *Trabajos emocionales y labores afectivas*. Alteridades, 0(53 Ene-Jun). Recuperado de <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/861/880>
- Pérez, Miguel y Redondo, Marta. (2006). *Procesos de valoración y emoción: características, desarrollo, clasificación y estado actual.*, Universidad Camilo José Cela (Madrid) Revista Electrónica de Motivación y Emoción. Volumen: IX número: 22, junio.

ANEXOS



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA RELACIONES INDUSTRIALES



San Diego, Carabobo, septiembre de 2023

INSTRUCTIVO

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información valiosa sobre el trabajo de investigación cuyo título es la **“MEJORA DE LA METODOLOGÍA DE PROCEDIMIENTOS USADA PARA TRAMITAR LA PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO”**, el cual se realiza como requisito parcial para obtener el título de Licenciada en Relaciones Industriales.

Con tal propósito se le agradece la colaboración que pueda prestar al contestar con la mayor objetividad posible la información solicitada, la cual será tratada en forma confidencial y para uso exclusivo de la investigación que se está efectuando.

Se sabrá agradecer la veracidad de sus respuestas y su interés al hacerlo. A continuación, se le presenta una serie de instrucciones para el desarrollo del mismo.

- Lea detenidamente los planteamientos que se le presentan.
- Responda marcando una x en la opción que considere más apropiada a su criterio, según la siguiente escala:

Si	No
----	----

De antemano, gracias por su colaboración.

Atentamente
Alfredo Gudiño

Anexo A

GESTIÓN DE LAS PENSIONES DE SOBREVIVIENTES DEL DEPARTAMENTO DE BENEFICIOS CONTRACTUALES DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO			
Ítem	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	¿Sabe usted que es una pensión de sobrevivencia?		
2	¿Al momento de realizar una pensión de sobrevivencia está al tanto de la normativa por la que se debe regir?		
3	¿Conoce usted cuáles son sus funciones en el cargo que desempeña?		
4	¿Sabe usted cuáles son las responsabilidades inherentes al cargo que desempeña?		
5	¿Tiene usted formalmente definido el supervisor a quien le debe reportar sobre su trabajo realizado?		
6	¿Considera usted que las emociones afectan su operatividad en el cargo que desempeña?		
7	¿Considera usted que los beneficiarios de la pensión de sobreviviente se le debe realizar un abordaje distinto a de los otros trabajadores?		
8	¿Cree usted que la falta de una dinámica emocional afectiva para la atención de los beneficiarios de la pensión de sobreviviente afecta la gestión del departamento?		
9	¿Considera usted necesaria una dinámica emocional afectiva para la atención de los beneficiarios de la pensión de sobreviviente afecta la gestión del departamento?		
10	¿Estaría dispuesto a adiestrarse y poner en práctica dinámicas emocional afectivas que le apoyarían en el manejo de las emociones de los beneficiarios que asisten a tramitar de la pensión de sobreviviente al departamento?		

Anexo B

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	9	0	100%	0%
2	7	2	78%	22%
3	9	0	100%	0%
4	7	2	78%	22%
5	9	0	100%	0%
6	5	4	56%	44%
7	4	5	44%	56%
8	5	4	56%	44%
9	3	6	33%	67%
10	7	2	78%	22%

Fuente Gudiño (2023).