FORMATO C
CARÁTULA OFICIAL DEL TRABAJO DE GRADO
RELACIONES INDUSTRIALES

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES

(INDUSTRIÓLOGO)

(Máximo 120 caracteres, incluyendo espacios y signos)

Título: RELACIÓN ENTRE EL BALANCE CALIDAD VIDA/TRABAJO E ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL EN EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO

Realizado por: VICTOR PENYY

Profesor guía: MARY MORALES

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de :_____( ) puntos.

Nombre:_____Firma:_____

Nombre:_____Firma:_____

Nombre:_____Firma:_____

Caracas, _____de _____de_____

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
ESPECIALIDAD: RELACIONES INDUSTRIALES

RELACIÓN ENTRE BALANCE CALIDAD VIDA/TRABAJO E ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL EN EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO ÁREA METROPOLITANA CARACAS

Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales

Autor: Penyy Chona, Víctor Daniel

Tutora: Morales, Mary

Caracas, Octubre de 2014

DEDICATORIA

Le dedico esta tesis a mi madre quien siempre estuvo preocupada por la culminación de ésta, constante recordandome que pese a mi demora aun había tiempo para cerrar este capítulo en mi vida y que aun teniendo problemas de salud estaba muy atenta velando por que su hijo tenga el mejor futuro posible. A mi padre quien toda mi vida ha sido un pilar brindándome su confianza, apoyo y aceptación. El cariño, la guía y el amor incondicional de mis padres me ha ayudado a ser la persona que soy hoy en día y velar continuamente por mejorar cada vez más.

RECONOCIMIENTOS

Quiero Agradecer a mi tutora Mary Morales por darme su apoyo y brindarme sus conocimientos a lo largo de toda ésta investigación, por no perder la esperanza en que yo pudiese finalizarlo, siendo además una amiga pero a su vez una firme evaluadora en buscar un trabajo completo e idóneo.

ÍNDICE GENERAL

	pp
CARÁTULA……	i
PORTADA INTERNA……	ii
DEDICATORIA……..	iii
RECONOCIMIENTOS……..	iv
ÍNDICE GENERAL……	v
ÍNDICE DE TABLAS…….	vi
ÍNDICE DE FIGURAS……..	vii
RESUMEN……...	viii
INTRODUCCIÓN……..	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema…….	3
Formulación del Problema……...	6
Objetivos de la Investigación……...	6
Objetivo General……...	6
Objetivos Específicos…….	7
II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación……...	8
Bases Teóricas……..	11
Administración de Recursos Humanos o Talento Humano……..	12
Funciones de la Administración de Recursos Humanos……...	13
Teoría de la Calidad Total…….....	16
Procesos Administrativos dentro de la Calidad Total…….....	18
Balance Vida-Trabajo……...	19
Clima organizacional…….....	23
Índices de Rotación……...	24
Clasificación de los índices de rotación del personal……	27
Empresas de Consumo Masivo…….	29
Base Legal Fundamental para la investigación…….....	30
Sistema de Variables y Operacionalización……..	31

Definición operacional de las variables……. 32

III MARCO METODOLÓGICO

Tipo y Nivel de la Investigación……... 34

Diseño de la Investigación…… 36

Unidad de análisis, población y muestra en estudio……..... 36

Técnica e Instrumento de recolección de datos……..... 37

Validez del instrumento…… 37

Procedimiento para la recolección de la información…….. 38

Procesamiento y análisis de datos……..... 38

IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Beneficios otorgados a los Empleados en las Empresas de Consumo Masivo del Área Metropolitana de Caracas……..... 40

Índice de Rotación de Personal en las Empresas de Consumo Masivo del Área Metropolitana de Caracas……..... 48

Relación entre los Beneficios del Balance de Calidad Vida/Trabajo en las Empresas de Consumo Masivo del Área Metropolitana de Caracas con respecto a sus Índices de Rotación…… 50

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones…….. 54

Recomendaciones……... 55

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……... 56

ANEXOS

A. Cuestionario de recolección de información……..... 60

B. Protocolo de validación del instrumento…….. 65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		pp
1.	Operacionalización de las variables……	33
2.	Distribución de frecuencias para la dimensión Flexibilidad Laboral.....	41
3.	Distribución de frecuencias para la dimensión Tiempo Libre……	42
4.	Distribución de frecuencias para la dimensión Salud y Bienestar…….	43
5.	Distribución de frecuencias para la dimensión Cuidado de Familiares o Dependientes……..	44
6.	Distribución de frecuencias para la dimensión Soporte Financiero….....	45
7.	Distribución de frecuencias para la dimensión Compromiso con la Comunidad…….	46
8.	Distribución de frecuencias para la dimensión Aportes al Cambio Cultural……..	47
9.	Distribución de frecuencias para la dimensión Soporte Financiero……..	48
10.	Prueba de Correlación entre Beneficios Otorgados / Índice de Rotación de Personal…….	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		pp
1.	Promedio de la dimensión Flexibilidad Laboral…….....	41
2.	Promedio de la dimensión Flexibilidad Laboral…….……	42
3.	Promedio de la dimensión Salud y Bienestar…….…….	43
4.	Promedio de la dimensión Cuidado de Familiares o Dependientes……...	44
5.	Promedio de la Dimensión Soporte Financiero…….....	45
6.	Promedio de la dimensión Compromiso con la Comunidad….……	46
7.	Promedio de la dimensión Aportes al Cambio Cultural..……..	47
8.	Promedio de las dimensiones: Contrataciones, Renuncias, Miembros de cada Empresa……	49

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

ESPECIALIDAD: RELACIONES INDUSTRIALES

RELACIÓN ENTRE BALANCE CALIDAD VIDA/TRABAJO E ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL EN EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO

ÁREA METROPOLITANA CARACAS

Autor: Penyy Chona, Víctor Daniel

RESUMEN

La investigación se desarrolló con el propósito de describir la relación entre el balance calidad vida/trabajo e índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas. Se ubicó en el paradigma cuantitativo de nivel descriptiva-correlacional con diseño estudio de campo, transversal o transaccional. Se relacionaron las dimensiones de la variable beneficios otorgados a los empleados con las dimensiones del índice de rotación de personal a través del coeficiente de correlación de Pearson (r) con valor significante ($p<0.05$). Se recogió la información con apoyo De la técnica de la encuesta a través de un instrumento tipo cuestionario consistente de dieciocho (18) ítems que se desprenden equitativamente de los indicadores de las dimensiones de cada variable, fue previamente validado en juicio de expertos. Se analizaron e interpretaron los datos conforme a la tendencia de respuesta más alta emitida por los sujetos de estudio y se describió la relación entre las variables; cuyos resultados indicaron que existe una relación negativa con los beneficios otorgados, pues se considera que entre más satisfechos se encuentren menor será el interés por abandonar la organización. Se concluye por parte de los gerentes, administradores o encargados de las empresas que los empleados presentan un alto grado de insatisfacción con respecto a los beneficios otorgados, lo que conlleva a que existan altos índices de rotación. Se recomienda presentar los resultados del estudio a los directivos de la Cámara de Comercio; así como a los propietarios, gerentes o encargados de las empresas para encausar una acción gerencial en pro de mejorar los beneficios otorgados a sus empleados.

Palabras claves: balance calidad de vida/trabajo, rotación de personal, empresas de consumo masivo, área Metropolitana de Caracas.

INTRODUCCIÓN

La administración del recurso humano requiere grandes innovaciones sobre todo en este nuevo milenio en el que predomina la globalización y la competencia mundial en aras de mayor productividad y calidad total en todas las organizaciones, a tal efecto las personas constituyen la base de su funcionamiento, por cuanto, a medida que las empresas crecen y se multiplican se necesitan mayor Recurso Humano cada vez más competente para el logro de las metas propuestas manteniendo la excelencia como norte de la organización.

Es por ello que toda organización claramente definida debe enmarcarse en las exigencias de la gestión de calidad tanto en el proceso productivo como en el motor primordial de toda organización: sus trabajadores; tal es el caso de las empresas de consumo masivo que deben proteger su estatus dentro del mercado tan competitivo de hoy en día en aras de mantener la fidelidad de los clientes con el producto o servicio ofrecido, cuestión que obliga a los empresarios a pensar y actuar con criterios innovadores y estratégicos que le permitan apoderarse y mantenerse en el mundo empresarial .

De allí que el ámbito empresarial se ha ido acomodando en la evolución de la industria, habiéndose desarrollado diversas teorías, conceptos y técnicas para mantener el balance de calidad vida/trabajo en pro de la estabilidad laboral de su personal, siendo muy común hablar de prácticas, programas y políticas dirigidas al apoyo del empleado tanto en el trabajo como en su vida personal, ello como una vía innovadora para las empresas dentro de parámetros de eficiencia y rentabilidad.

En este sentido, se desarrolla esta investigación con el propósito de describir la relación entre el balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas; por su naturaleza se ubicó en el paradigma cuantitativo a través de un estudio de campo, de nivel descriptiva-correlacional de corte transversal o transaccional; y se presenta la estructura del proceso investigativo en cinco capítulos; a saber:

En el Capítulo I, se expone el planteamiento y formulación del problema con los respectivos objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico con los antecedentes de investigaciones tanto en el ámbito internacional como nacional, así como las bases teóricas que abordan y explican constructos teóricos desde fuentes de referencia bibliográficas que permiten identificar, conceptualizar y operacionalizar las variables en estudio.

En el Capítulo III, se describe el marco metodológico en el cual se especifica tipo, nivel y diseño de la investigación; así como la unidad de análisis, población y muestra estudiada, las técnicas e instrumento utilizados para recolectar la información con los criterios de validación aplicados; así como el procedimiento para la recolección de la información y el procesamiento empleado para el análisis de datos.

El Capítulo IV refiere a la presentación y análisis de resultados, estructurada inicialmente en función de cada una de las dimensiones, luego se hace la correlación y análisis de resultados en correspondencia con cada uno de los objetivos específicos pautados para la investigación.

Seguidamente, se desarrolla en el Capítulo V concerniente a las conclusiones en respuesta a los objetivos de la investigación con las respectivas recomendaciones producto de los hallazgos.

Finalmente, se exhiben las referencias bibliografías y los anexos que sustentan el estudio realizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Se vive en un mundo de competencias, donde las fortalezas y debilidades son características definitorias entre surgir o quedarse detrás, además de la capacidad real o potencial de desarrollar éstas. Las personas en su modo de buscar la mejor forma de crecer y destacarse, se asocian con otros para así cumplir objetivos de mayor magnitud, lo cual trae como consecuencias la diversidad de los niveles de autoridad y de importancia para el grupo y/o proceso, lo que se resume en la existencia de jerarquías, siendo el comienzo de la división y diferenciación entre personas en el campo laboral. Es así, que la eficiencia y el logro de los objetivos de cualquier empresa depende del comportamiento de la identidad de su personal con el objetivo de la organización.

En este sentido, el desempeño laboral dentro de las empresas de consumo masivo, que están destinadas a niveles de producción que lleguen al grosor de la población, situándose en un mercado bastante competitivo con el fin de establecerse y lograr el alcance idóneo, lo que otorga la característica de contar con empresas y productos que se encuentran diariamente a la mano de miles de personas, se debe entonces recordar la importancia del recurso humano en la organización y que el mismo está inmerso en la sociedad y que son éstos los que desarrollan el proceso productivo y que a su vez conviene apoyarlos tanto en su vida laboral como en el ámbito personal.

Estas características determinan el estilo de vida de la sociedad actual, y; "ésta impacta tanto el comportamiento colectivo como la conducta individual de todos sus integrantes" (Chiavenato, 2002 p. 68); es decir, deben tomar en cuenta los beneficios otorgados a los empleados con base en prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral, pues se va en búsqueda del beneficio que se sitúa en encontrar el empleo más ventajoso de cara al capital que se pueda dominar, dirigido entonces al estudio de su propio crecimiento conduciendo necesariamente a un avance de la sociedad misma (Easlea, 1981).

En este orden de ideas, se requiere de una organización financiera que permita adquirir todos aquellos materiales necesarios para elaborar un producto, así como la contratación de las personas quienes son el motor de la misma otorgándoles opciones que hacen que el trabajo se desarrolle en un ambiente laboral que beneficia al personal y por ende a la producción empresarial, porque además de producir beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad y con ello la rentabilidad; dado que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté.

A tal efecto, es necesario mantener en las empresas a ese recurso humano indispensable para poder producir y poner a funcionar todo el engranaje empresarial, es por ello que en distintas investigaciones relacionadas con los sistemas de compensación se encontró la realizada en "Great place to work" (s/f) quien habla de las mejores empresas donde conviene trabajar, y donde uno de los principales resultados que éstas reciben es obtener unos índices de rotación bastante bajos, dado que sus empleados les gusta permanecer en tales instituciones, disminuyendo considerablemente los casos de renuncias; estos afirman que "la confianza entre jefes y colaboradores es la característica básica de los mejores lugares para trabajar".

En cuanto a la asociación de compensación total "World at Work" (2006), refiere que el balance de calidad vida/trabajo, está compuesto por prácticas, programas y políticas, que van dirigidas al apoyo del empleado tanto en el trabajo como en su vida personal. Siendo entonces una vía innovadora para las empresas la cual permite dar satisfacción a sus empleados y con opciones mucho más viables de realizar.

Por razones como éstas surgen los estudios de la compensación, que se encargarán de establecer sistemas que administrarán el pago a empleados de la forma más eficiente y más rentable; por tanto la relevancia de obtener un sistema que otorgue la mejor calidad de vida para los empleados es un motor primordial para la organización, velando así por las personas que la componen y sus familiares, dado que una empresa funcionará de manera saludable y funcional en la medida en que lo estén sus componentes, haciendo que los mismos se mantengan a gusto y dentro de la organización.

Particularmente, si se considera que el desempeño de las empresas de consumo masivo va tras la búsqueda de fijar lineamientos y procesos que colmen de beneficio a la organización y a sus empleados. Procesos éstos, que se logran dentro de una administración claramente definida en cumplimiento de planes de acción que se desarrollan bajo un excelente clima organizacional que se fundamenta en un esquema de comunicaciones que permiten desarrollar grandes niveles de satisfacción en el desenvolvimiento de las relaciones interpersonales que, dentro de una organización debe prevalecer en espera del objetivo propuesto (Duplas, 2010).

Estos señalamientos permiten inferir la relación proactiva entre el balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo cuando se consigue satisfacer a quienes laboran en ella dentro de un clima organizacional que favorece a su talento humano en pro del éxito empresarial.

No obstante, en este mundo empresarial en "la realidad actual, son muy pocas las empresas que le dan un valor real a la evaluación de la calidad de vida de los empleados, lo cual afecta la eficacia del balance vida/trabajo" (Spoeres, 2011 p. 55); lo expuesto es visible en que los dueños o sujetos ocupantes de cargos superiores, tienden a ser los de mayor alineación con los objetivos de la empresa, ya que los mismos son fijados por éstos. Pero entonces es posible que aquellos partícipes de la institución que se encuentran al final de la ordenación, trabajen en ésta por sus propios intereses y de los suyos, sin ligar estos con la organización.

Esta realidad, también se observa en el mundo empresarial de Venezuela, donde las empresas de consumo masivo, específicamente en el área Metropolitana de Caracas según reportes de los miembros de la Cámara de Comercio ante los diferentes medios de comunicación dejan muestras de resistencia a efectuar una evaluación objetiva sobre el balance vida/trabajo, lo cual origina altos índices de rotación de personal.

Entre las causas que pudieran prevalecer está la inestabilidad económica y social que afecta a dichas empresas, situación que trae como consecuencias mayores dificultades en la reposición del inventario, así como en algunos casos mantenerse en el mercado competitivo, lo que condiciona desfavorablemente el interés que tengan éstas por pagarle a un empleado cantidades que lo satisfagan; los niveles inflacionarios más violentas de la región, lo cual significa que aunque se den remuneraciones onerosas a los trabajadores, los mismos recibirán

una baja del poder adquisitivo que golpeará las gratificaciones que reciben; por eso una manera de satisfacer las necesidades de los empleados es proporcionar beneficios que mejoren su vida personal y laboral.

Formulación del Problema

En este sentido, se formula este problema de investigación para dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre el balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de los trabajadores en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas?

Asimismo, se sistematiza el estudio a través de las siguientes sub-interrogantes:

¿Cómo se otorgan beneficios a empleados de las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas con base en prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral?

¿Qué índices de rotación de personal poseen las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas objeto de estudio?

¿Qué relación existe entre los beneficios del balance de calidad vida/trabajo en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas y sus índices de rotación.

Cabe resaltar que para responder estas interrogantes, se plantean los siguientes objetivos que permiten el desarrollo de la investigación.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre el balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas, los beneficios otorgados a sus empleados con base en prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral.

2. Identificar los índices de rotación de personal que poseen las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas objeto de estudio.

3. Establecer la relación entre los beneficios del balance de calidad vida/trabajo las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas con respecto a sus índices de rotación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

La relación entre el balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo ha sido objeto de estudio tanto en el ámbito internacional como nacional en donde se estudia, compara, analiza y determina por si solo o en comparación con otras variables o entornos de la percepción del talento humano sobre los elementos que conforman la organización.

En el ámbito internacional, se tiene el estudio de Julio Guerrero, Rubén Cañedo, Samara Rubio, Mariela Cutiño, Delio Fernández (2006), en Cuba desarrollaron su Trabajo de Grado para Universidad Mariana Grajales Coello, Holguín a través de una investigación que titularon: "Calidad de Vida y Trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de oficina". El diseño metodológico que utilizaron fue un Proyecto Factible apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo para determinar la necesidad, factibilidad y variabilidad del ambiente laboral que fomente la relación efectiva entre calidad de vida y trabajo.

Concluyen con algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de oficina que vislumbra un reflejó que para una calidad de vida en el trabajo es necesario realizar cambios en la forma de ver y hacer las cosas, así como el manejo organizacional, es necesario promover acciones que motiven el desarrollo local, hablando de una responsabilidad compartida por los agentes sociales, económicos y medio ambientales.

Recomiendan como estrategia que se debe incorporar en este proceso a partir de una preparación en los conceptos, métodos y objetivos para la satisfacción del usuario, planificar las pautas para el desempeño, comunicar a los miembros de la organización estas labores realizadas así como la información pertinente a ella, movilizar el personal para la implantación de los procesos de mejoramiento y que el trabajo en el mismo sea continuo.

En el contexto nacional, se inicia con la investigación de Bustamante y Solís (2002) quienes desarrollaron su Trabajo de Grado en la UCAB. Caracas. Venezuela; que titularon: “Incidencia de los Programas de Compensación Variable en el Nivel de Competitividad en Empresas de Telecomunicaciones”. Se enfocaron en la incidencia de los programas de compensación variable en el nivel de competitividad de empresas en el sector de telecomunicaciones, los mismos señalan que las empresas del sector, están adoptando esquemas de compensación variable bajo la modalidad de planes de incentivo, minimizando así el impacto de aumentos salariales en las finanzas empresariales. Asegurando con este sistema la permanencia del empleado proactivo, productivo y altamente capacitado dentro de la organización.

Este estudio se toma como antecedente debido a que ejemplifica el hecho de que muchas empresas se han dado cuenta de los resultados que un buen sistema de compensación puede otorgar al rendimiento de la empresa, y lo han llevado a cabo positivamente, lo cual prueba que la teoría de estimular al trabajador es certera y da pie a la realización del presente estudio.

Adicionalmente, Morales y Perera (2003), realizaron un Trabajo de Grado en la UCAB. Caracas. Venezuela, cuyo propósito era el diagnóstico de un modelo de compensación variable para la propuesta de un plan de compensación, buscando detectar deficiencias o necesidades del sistema base de compensación. Estos afirmaban que todo sistema compensatorio debe estar alineado con la estrategia organizacional, y su objetivo primario es motivar a los empleados mediante un incentivo económico, buscando el mayor grado de satisfacción y un alto nivel de desempeño, alineado al éxito de la empresa.

Se concluyó que el fin último de la compensación es recompensar a los empleados, por ello las empresas no deben establecer metas inalcanzables como una forma de ahorrar los costos presupuestados para el pago de los incentivos. El sistema de compensación no termina cuando se implanta, comienza por este paso para luego dar cabida a una serie de elementos que deben estar alineados al objetivo de la organización, así como el estudio de que el sistema en sí se mantenga eficiente y consiga el mejor resultado en cada ocasión. Lastimosamente, múltiples empresas prefieren no cambiar su contexto situacional por miedo a los niveles de riesgo que puedan causar tales variaciones.

Este estudio se considera de alta utilidad debido al propósito con el que éste fue realizado, ya que es un análisis de las ventajas y desventajas que puede aportar un sistema base de compensación, de modo que se pueda encontrar la remuneración ideal para el trabajador, tomando en cuenta que en este estudio se enfoca en la parte económica para obtener el supuesto nivel de satisfacción que se tiene estimado y correlacionarlo con el desempeño laboral del empleado.

Asimismo, se presenta la investigación de Cortez y Martínez (2005) quienes desarrollaron su Trabajo de Grado en la UCAB. Caracas. Venezuela; que titularon: "Tipos de Compromiso Organizacional Frente a los Mecanismos de Compensación Total". Estuvo enfocado en los tipos de compromiso organizacional frente a los mecanismos de compensación total, denotando que el paquete de remuneración que presenta una serie de beneficios para la familia que resultan atractivos para mantener el lazo afectivo con la organización y que mientras mayor sea la antigüedad debido al aumento de la remuneración, aumentará el compromiso de los empleados, afirmando que su nivel afectivo mejorará su eficiencia, pero que el factor que los mantiene en la compañía se alinea a su necesidad de sobrevivencia.

Como aporte general de este antecedente se puede señalar que representa un ejemplo claro de la relación que existe entre el estímulo que se le puede dar al trabajador de una empresa y el rendimiento de éste, de modo que si el trabajador posee un mejor desempeño en el trabajo y secundariamente tiene una larga permanencia dentro de la organización, este podrá gozar de ciertos beneficios que no solamente se extienden hacia él, sino a nivel familiar.

Finalmente, se tiene la investigación de Clervil, Isabel (2012) como su Trabajo de Grado en la UCAB. Caracas. Venezuela; que tituló: "Factores que influyen en la rotación del personal obrero en la Empresa Industrias Alimenticias Corralito S.A, ubicada en Carrizal Estado Bolivariano de Miranda". El estudio tuvo como objetivo general, analizar los factores que influyen en la rotación de personal obrero de la Empresa Industrias Alimenticias Corralito, S.A. De acuerdo a las variables sustantivas el soporte teórico fundamental se basó en conceptos relacionados con la rotación de personal sus causas, influencias y factores motivacionales que alteran la gestión del departamento de Recursos Humanos debido a la existencia de un nivel de Rotación de Personal.

Metodológicamente corresponde al tipo de investigación descriptiva, bajo un diseño de campo con soporte documental. La población está compuesta por 244 empleados, todos obreros de la empresa, la muestra es estratificada para obtener 30 trabajadores. La técnica y el instrumento de recolección de datos, fueron la encuesta y el cuestionario, respectivamente; siendo este último validado a través del Juicio de Experto.

Las conclusiones más resaltante de este estudio indican que la empresa posee un alto índice de rotación de personal afectando su desempeño laboral entre las causas más resaltantes se encuentran la remuneración la cual influye en la calidad del producto y por lo tanto afecta como factor importante la desmotivación y la falta de adiestramiento lo que trae como consecuencia la inadecuada ejecución de sus tareas, por lo que se recomienda identificar los factores motivacionales y debilidades entre los elementos teóricos que se deben presentar son el adiestramiento continuo y el incentivo apropiado por la empresa en estudio; para lo cual se ofrecerán las recomendaciones que permitan mejorar la rotación de personal.

En la anterior investigación, se toma en consideración lo imperante de los factores motivacionales en el desempeño laboral y el impacto en la rotación de personal, situación que se pretende abordar con este estudio, puesto que se pretende establecer la relación entre los beneficios del balance de calidad vida/trabajo en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas con respecto a sus índices de rotación.

Bases Teóricas

Con el fin de consolidar la investigación desde el punto de vista teórico, se abordan y explican todos aquellos elementos fidedignos obtenidos de fuentes de referencia bibliográficas (conceptos básicos, relacionados con la relación entre el balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de los trabajadores en las empresas de consumo masivo.

Ahora bien, como soporte de la presente investigación es conveniente considerar que la Organización es el conjunto de personas, recursos materiales, monetarios y técnicos, organizados para el logro de objetivos. Está estructurada de tal forma que represente ordenadamente la manera de realizar el trabajo necesario para el cumplimiento de sus objetivos; asimismo la organización administrativa “agrupa las actividades necesarias para

realizar lo planeado" (Chiavenato 2002 p.245). Es decir, las organizaciones necesitan un marco estable y comprensible en el cual puedan trabajar unidos para alcanzar las metas de la organización apoyándose en el balance de calidad vida/trabajo. Para contribuir con lo antes descrito las organizaciones cuentan con la Administracion de Recursos Humanos.

Administración de Recursos Humanos

La administración del recurso humano en las organizaciones se torna cada vez más compleja y desafiante, pues de estos factores depende la cultura existente en cada organización, así como de la estructura jerárquica adoptada. En este orden de ideas, (Alvarado, 2011), refiere que la administración del talento humano requiere grandes innovaciones, sobretodo en este nuevo milenio en el que predomina la globalización y la competencia mundial en aras de lograr una mayor productividad, calidad total y competitividad en todas las organizaciones. En este contexto, las personas constituyen la base de su funcionamiento, por cuanto, a medida que éstas crecen y se multiplican se necesita talento humano cada vez más competente para el logro de las metas propuestas.

Es así, que la eficiencia y el logro de los objetivos de cualquier empresa depende del comportamiento de la identidad de su personal con el objetivo de la organización. Particularmente, (Duplas, 2010), considera que Venezuela no escapa al desempeño de poder fijar lineamientos y procesos que colmen de beneficio a las organizaciones y a sus empleados. Procesos estos, que se logran dentro de una administración claramente definida en cumplimiento de planes de acción que se desarrollan bajo un excelente clima organizacional que se fundamenta en un esquema de comunicaciones que permiten desarrollar grandes niveles de satisfacción en el desenvolvimiento de las relaciones interpersonales que, dentro de una organización debe prevalecer en espera del objetivo propuesto.

Por su parte (Delgado, 2007), refiere que existen dos paradigmas, uno centrado en observar al Recurso Humano como un costo organizacional, y otro enfocado como un recurso que hay que optimizar. Estos extremos ubican la gestión del Recurso Humano en aéreas claves como: provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo, integración, control de los Recursos Humanos, alrededor de factores como la productividad, calidad, cuyas implicaciones transforman la plataforma sobre las cuales se visualizaba el contenido de la gestión e indican una nueva agenda de trabajo.

La organización del trabajo toma para efectos de la restructuración productiva, una gran importancia, debido a que constituye la base socio- normativa, a través de la cual se asegura la integración de los factores de producción en el proceso de trabajo, permitiendo la generación de conocimientos orientados a la productividad y la calidad. Cuando se habla de un cambio en las organizaciones se abandona la visión orgánica para mirar hacia transformaciones que impulsen el desarrollo de la organización del trabajo. En este sentido, el desempeño laboral dentro de las organizaciones, determinan el estilo de vida de la sociedad actual, y; ésta afecta tanto el comportamiento colectivo como la conducta individual de todos sus integrantes (Chiavenato, 2002).

A tal efecto en la Administración de Recursos Humanos, según el citado autor, se debe reconocer la importancia del Recurso Humano dentro de las organizaciones y comprender que el solo hecho de obtener un empleo no resuelve las diferentes necesidades de estos, por eso deben estar atentos al tipo y nivel de desempeño que manifiestan, así como de la conducta que asuman, porque los seres humanos están inmersos en un medio circundante que les impone restricciones a sus estímulos, condicionando así la conducta del individuo; asimismo, aduce que las políticas de vida y trabajo desde el punto de vista de la psicología, es concebida como un factor interno que va a generar un comportamiento, frente a estímulos exteriores que desencadena ansiedad y promueven reacciones a nivel de la conducta.

Funciones de la Administración de los Recursos Humanos

Reclutamiento de Personal. Las organizaciones requieren atraer personal capacitado para las distintas áreas de la misma, obteniendo información de ellos para decidir sobre la necesidad de admitirlos o no.

El reclutamiento según (Chiavenato, 2000) “es un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización”

Sumando tenemos la afirmación de (Dolan S. Schuler R. y Valle R., 1999) quien dice que el reclutamiento “es una actividad fundamental del programa de gestión de Recursos Humanos de una organización. Una vez que se han terminado las necesidades de Recursos

Humanos y los requisitos de los puestos de trabajo es cuando puede ponerse en marcha un programa de reclutamiento para generar un conjunto de candidatos potencialmente cualificados. Estos candidatos podrán conseguirse a través de fuentes internas o externas.”

El reclutamiento es un proceso que requiere de persuasión y recaudamiento de información, el cual comienza desde las necesidades o carencias actuales o futuras provenientes de la institución. Teniendo entonces la base de atraer candidatos beneficiosos que posteriormente puedan ser elegidos para ajustarse mejor a un puesto de trabajo.

Selección. Este proceso continua luego de un reclutamiento previo en base a la información adquirida sobre los candidatos a un cargo de trabajo para determinar a quién deberá contratarse.

El propósito es el de escoger entre las personas reclutadas a quien que tenga mayor posibilidad de concordar con el puesto disponible.

Puede definirse como "la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal". (Chiavenato, 2000).

Diseño, descripción y análisis de cargos. La "descripción de cargos" es una representación escrita que precisa las obligaciones y las condiciones correspondientes al cargo. Reflejando información sobre lo que el aspirante debe hacer con exactitud en su trabajo.

El termino cargo puede entenderse "como una unidad de organización que conlleva un grupo de deberes y responsabilidades que lo vuelven separado y distinto de los otros cargos". (Dolan S. Schuler R. y Valle R., 1999).

Por tanto se realiza un proceso que radica en determinar las características propias de un cargo y en qué se diferencia de todos los otros que contiene la organización.

En cuanto a la descripción de cargos, "es la relación detallada de las atribuciones o tareas del cargo (lo que el ocupante hace), de los métodos empleados para la ejecución de esas atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (para qué lo hace)." (Chiavenato, 2000).

El análisis de cargo, consta en recabar, procesar y archivar toda la información referente a cada uno de los cargos. Parte desde una exploración de las actividades a realizar por el trabajador, así como los requerimientos que amerita.

Evaluación del desempeño humano. Es un procedimiento administrativo para evaluar el personal, se elabora formalmente la evaluación basándose en un esquema aprobado de características sobre los empleados con respecto a su desempeño en el cargo. Teniendo como finalidad la motivación, búsqueda de crecimiento en las cualidades del trabajador, midiendo su desempeño y potencial de progreso.

Compensación. Es la remuneración en valor monetario, que se confiere al empleado por sus servicios otorgados a la empresa, específicamente en el salario que recibe.

Beneficios Sociales. "Son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados". (Chiavenato, 2000) Los cuales tienden a ser costeados total o parcialmente por la compañía, con el fin de conservar y desarrollar al capital humano para que logren o mantengan un nivel de vida grato.

Higiene y Seguridad en el trabajo. Esta área está destinada a garantizar el ambiente y las herramientas de trabajo, para salvaguardar el nivel salud de los empleados, su bienestar físico, mental y social, no solo la ausencia de enfermedad, tal como la Organización Mundial de Salud (OMS).

Se ocupa en establecer y prevenir las posibles enfermedades relacionadas con el trabajo examinando a los empleados y su entorno laboral, así como también busca proveer de asistencia médica, enfermería, primeros auxilios.

Entrenamiento y desarrollo del personal. Esta función de la administración de los recursos humanos se encarga de capacitar a los nuevos empleados en el desenvolvimiento y adaptación con sus puestos, así como elaborar proyectos que impulsen el progreso de los trabajadores en pro del crecimiento de la empresa. Teniendo como base el mejoramiento constante de la calidad y productividad a través de la estimulación y enriquecimiento informativo para optimizar la destreza de cada empleado.

Relaciones Laborales. Se enfocan en la relación entre los empleadores y los trabajadores en materia legal, mediando en su mayoría frente a sindicatos, con temas de

conflicto que puedan surgir entre las aspiraciones o necesidades de los empleados y el papel de la empresa frente a estos, siempre con base a las leyes establecidas.

Desarrollo Organizacional. "El Desarrollo Organizacional se basa en los conceptos y métodos de la ciencia del comportamiento y estudia la organización como sistema total." (Chiavenato, 2000) Tiene como función optimizar la eficacia de la compañía, a través de intervenciones favorables en los procesos y en la estructura de la organización que perduren en el tiempo.

Base de datos y Sistemas de Información. "El concepto Sistema de Información Gerencial, se relaciona con la tecnología informativa, que incluye el computador o una red de microcomputadores, además de programas específicos para procesar datos e información" (Chiavenato, 2000). La función de los sistemas de información radica en la búsqueda, acumulación y emisión de información, para el apoyo de la toma de decisiones, planificación y mejor control por parte de la gerencia o dirigentes de la organización. (Chiavenato, 2000).

Auditoria de Recursos Humanos. "La auditoría se define como el análisis de las políticas y prácticas del personal de una empresa, y la evaluación de su funcionamiento actual, acompañados de sugerencias para mejorar. (…) (Chiavenato, 2000). "Su función es mostrar cómo está funcionando el programa, localizando prácticas y condiciones que son perjudiciales para la empresa o que no están justificando su costo, o prácticas y condiciones que deben incrementarse." (Chiavenato, 2000).

Teoría de la Calidad Total

La evolución del concepto de calidad en el siglo XX ha sido muy dinámica. Se ha ido acomodando a la evolución de la industria, habiéndose desarrollado diversas teorías, conceptos y técnicas, hasta llegar a lo que hoy día se conoce como Calidad Total. Estas teorías se han desarrollado principalmente en los países más avanzados y emprendedores como Estados Unidos y Japón, siendo en este último donde se inició la implantación en las empresas de la Calidad Total, su cultura y sus técnicas y herramientas.

Se destaca que el Recurso Humano implica una mayor ganancia para la organización como talento emprendedor puesto que constituye el principal impulsor de las empresas, así

(Rue y Byars, 2007. P. 138) sostienen, “una organización es un grupo de personas que trabajan juntas en algún tipo de esfuerzo concertado y coordinado para lograr objetivos comunes de la empresa”; por ello, en las organizaciones se hace necesario establecer esfuerzos mancomunados, vinculados con las funciones encomendadas a cada uno de los trabajadores en pro del éxito empresarial, donde se deben tomar en cuenta los beneficios otorgados con base en prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral.

En este sentido, se presenta la Teoría de la Calidad Total (Chiavenato, 2007), como el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción.

Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores. Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

1. Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).

2. Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).

3. Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.

4. Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.

5. Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.

6. Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.

7. Toma de decisiones de gestión fundamentada en los datos y hechos objetivos basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

En este orden de ideas, la filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta la mejora continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Esta filosofía del siguiente modo: "Gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido) de la Calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente) Total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible)." (Chiavenato, 2007. p. 45)

Procesos Administrativos dentro de la Calidad Total

Las organizaciones o empresas amplían los beneficios económicos con base al factor humano como poseedor del conocimiento, de allí, las relevancia de incorporar los conceptos relacionados con el enfoque de necesidades laborales en materia de procesos administrativos de la empresa.

En este sentido la actividad empresarial requiere una organización dentro de un proceso sistemático que permita el logro de las metas y de los objetivos trazados en la organización con el menor esfuerzo y el uso adecuado de los recursos con los cuales cuenta la entidad para alcanzar la efectividad porque son otorgados beneficios a sus empleados con base en prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral (Chiavenato, 2007).

Para ello, es necesario considerar ***programas y políticas de apoyo al empleado*** que básicamente se fundamentan en el *Balance Vida-Trabajo* lo cual es la relación que existe entre el aspecto personal o la vida personal del trabajador y el manejo de ésta con la vida laboral del mismo, en la cual debe de existir un equilibrio justo, por lo cual las empresas se encargan de dar beneficios, bonos o concesiones a cierto tipo de empleados dependiendo de su rendimiento, antigüedad en la empresa, entre otros factores; que se describen a continuación.

Balance Vida-Trabajo

Consiste en una serie de prácticas, políticas y programas apoyados en una filosofía organizacional que de manera activa realizan esfuerzos para beneficiar a los empleados para alcanzar el éxito tanto en el ámbito de trabajo como en el hogar (World at Work, 2006).

Las políticas de vida y trabajo han sido modificadas a través del tiempo debido a cambios sociales y cambios en la industria, esto incluye modificaciones en la demografía, en las leyes económicas, políticas, sociales y tecnológicas, al igual que redefiniciones culturales de fuerza laboral.

En los comienzos de los años 90 ya se podía evidenciar un cambio cultural en el cual ambos progenitores debían tener un trabajo por separado para poder tener una mejor calidad de vida, por lo que las empresas tenían que amoldarse a sus horarios y sus prioridades, ofreciéndoles paquetes salariales y de trabajo que fuesen atractivos a su idea de vida.

Partiendo de allí nació la idea de Balance Vida- Trabajo como tal, en el cual las empresas consideraban las necesidades del trabajador con la finalidad de poder tener de su parte un mayor desempeño en el trabajo permanentemente.

Entre los beneficios que puede ofrecer la empresa para contribuir con el logro de Balance Vida-Trabajo están:

Flexibilidad Laboral en el lugar de trabajo: consiste en una serie de opciones que hacen que el trabajo sea flexible, sea manejable para las necesidades del trabajador. Las formas más comunes de flexibilidad en el trabajo son trabajos a distancia y horarios flexibles.

Los empleados tienen y siempre van a tener responsabilidades familiares que necesariamente van a tener un impacto sobre su trabajo, en algunos casos ocasionando retrasos, ausentismos o inclusive renuncia, esto destaca la importancia de un trabajo flexible (Goshe, Huffstutter y Rosenzweig 2006).

Por otra parte, es necesario que las organizaciones ofrezcan programas de entrenamiento en esta área y el área del balance de vida/ trabajo en general, es decir, sobre las demás categorías que constituyen este balance, esto conforma un vínculo fundamental entre la idea de implementación de las prácticas y el uso de las mismas (Goshe, Huffstutter 2006)

Tiempo Libre Remunerado y No Remunerado: se refiere a aquel en el que los trabajadores no están ocupando su puesto de trabajo, esto incluye descansos para almorzar y para el cuidado personal y faltas no planificadas. Para los empleados resulta fundamental poder contar con el tiempo necesario para compartir con su familia y con la comunidad, es por esto que constituye una de las prácticas más valoradas del balance vida/trabajo (Lingle 2004).

El tiempo libre resulta un factor fundamental para la atracción de la fuerza laboral, especialmente la fuerza laboral femenina, ya que requieren de un mayor tiempo disponible para ocuparse de sus hijos y hogares.

Salud y Bienestar: muchas empresas proveen a sus empleados de seguros médicos, enfermería y acceso a medicamentos, bien sea gratuito o no. Esta constituye una de las prácticas más frecuentes que ofrecen las grandes empresas en relación a la salud y bienestar, sirviendo así de ayuda en casos de emergencias y enfermedades (World and Work 2006).

El estrés laboral es uno de los problemas más recurrentes en Latinoamérica, a raíz del estrés se derivan numerosas enfermedades o trastornos que producen un gasto anual para las grandes empresas debido al bajo rendimiento y desempeño en el trabajo (Gamero-Burón, Carlos 2010).

La responsabilidad de educar e informar a los empleados en cuanto a las señales de estrés y suministrarles consejos y tips para manejarlo y reducirlo, recae sobre recursos humanos. (Scott 2005)

Cuidado de Familiares o Dependientes: surge de la necesidad de cuidado infantil dio como resultado la existencia de prácticas encargadas de manejar el cuidado de los familiares de los trabajadores (Lingle, 2004).

El acceso a los centros de cuidado para los familiares dependientes consiste en un conjunto de prácticas a través de las cuales las empresas facilitan a sus empleados el acceso a centros de cuidado, bien sea infantil o de la tercera edad, disminuyendo así las preocupaciones que pueda tener el empleado al respecto.

Soporte Financiero: proveer a la familia y al empleado de un soporte financiero a través de préstamos, ayudas económicas y del retiro resulta básico para lograr la eficacia del balance vida/trabajo. Ejercer la función de soporte financiero a sus empleados para la

obtención de bienes de primera necesidad y contribuciones personales constituyen un medio común para poder asegurar un mejor bienestar financiero para sus trabajadores. (Lingle, 2004)

Compromiso con la Comunidad: esta área es de interés tanto para los empleados como para los empleadores, ya que ambos son miembros de la misma comunidad en la que opera la empresa. La empresa tiene una responsabilidad con la misma y ésta puede ser dirigida no solo externamente si no internamente, en donde las empresas puedan construir un fuerte vínculo interno con la comunidad (Lingle, 2004).

Las empresas competitivas han comprendido que no pueden lograr el posicionamiento de sus productos y servicios sin una buena reputación dentro de la comunidad. (Gonzales de Molina s/f)

Tomando como base las explicaciones anteriores sobre Balance Vida- Trabajo, se puede decir que las necesidades organizacionales definidas también como carencias, para (Robbins y Coulter, 2005 p. 92), puesto que "…necesidad es un estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. Una necesidad insatisfecha crea tensión, que un individuo reduce realizando esfuerzo". En síntesis, la necesidad es un estado interno de la persona y si esta exigencia no es satisfecha, se genera en el sujeto descontento y tensión y, por ende, desequilibrio físico y/o psíquico que sólo se minimiza incrementando el esfuerzo lo cual afecta la organización.

En cuanto a los ***Aportes al Cambio Cultural: s***i bien las empresas saben o deben de saber manejar a los trabajadores y buscar saciar sus necesidades básicas, deben adaptarse de igual manera a los cambios que la sociedad fomenta a medida que transcurre el tiempo, por lo que la empresa debe saber cuándo ceder ante nuevas demandas que plantee el trabajador (World and Work 2006)

Por ello resulta indispensable los conocimientos aportados por la disciplina del comportamiento organizacional, frecuentemente abreviado CO dentro del Balance Vida-Trabajo, como lo indica (Robbins, 2004 p. 10): "es el campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización" , se evidencia entonces que la organización es como una unidad

social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas.

Dicho de otro modo, se refleja la necesidad de desplegar mayor intervención sobre la actuación y el comportamiento de los grupos humanos que según (Romero, 2009 p.123), la considera como "una red de conexiones cognitivo-afectivas relacionadas con el control de nuestra conducta y la conducta de los demás". En este sentido, para satisfacer las necesidades organizacionales a fin de lograr el alto desempeño como equipo de trabajo; se toma como referencia las competencias corporativas porque cubren lo más general y van más allá de los aspectos estrictos y explícitamente relacionados con las exigencias específicas. Entre ellas según (Guevara, 2005, p. 18) se distinguen:

> El aprender a aprender; la comunicación y colaboración; el pensamiento creativo y la solución de problemas; la cultura tecnológica; el desarrollo global de los negocios, el cultivo de liderazgo, y la autogestión de la carrera profesional con esfuerzo y sinergias coordinados y motivados hacia metas compartidas y deseadas, obteniendo en la mayoría de los casos el triunfo planeado.

Asimismo, para lograr el alto desempeño como equipo de trabajo se dejan ver los diferentes propósitos que asumen con esfuerzo y sinergias coordinados y motivados con base en los beneficios otorgados a sus empleados a través de prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral a través de la administración de los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales de manera concatenada a fin de optimizar los procesos administrativos que se efectúan dentro de la calidad total porque se conjugan actividades de planificación, organización, dirección y control con la finalidad de utilizar los recursos disponibles de manera efectiva para lograr los objetivos previstos (Ruiz 2007).

A tal efecto, este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control. Constituyen el proceso de la administración. Una expresión sumaria de estas funciones fundamentales de la administración son:

1. La Planeación para determinar los objetivos de acción que van a seguirse.

2. La Organización para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.

3. La Ejecución por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.

4. El Control de las actividades para que se conformen con los planes para lograr los objetivos de acción que van a seguirse.

Con base en estos señalamientos, se tiene un potencial humano activo con base en prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral que optimizan la gestión de calidad de toda empresa, porque existe un adiestramiento continúo que permita la vinculación de talento humano competitivo para el desarrollo de las actividades, se alcanza un rendimiento organizacional que se puede determinar integralmente en los procedimientos; puesto que se presta un mejor servicio a través de un sistema integrado de gestión de calidad.

Otro aspecto que influye de manera directa en la Calidad Total y el éxito de los procesos Administrativos de Recursos Humanos es el Clima Organizacional.

Clima organizacional

La administración empresarial es un proceso de interacción que brinda libertad a los individuos integrantes de una organización para que responsablemente crezcan y se desarrollen en un clima organizacional apto para el aprendizaje estructural y sistemático centrado en la producción y crecimiento. El ejecutar de manera adecuada los procesos administrativos de la empresa, propicia entre los miembros de la organización bienestar y a su vez motivación para desempeñar sus funciones de manera acertada, de allí que quien trabaja tiene más que compromiso físico, el ejecutar su labor inteligentemente generando confianza. Donde permita a sus colaboradores desenvolverse activa y libremente y la vez propiciar la pertenencia con la organización, pues ello es fundamental para mantener un ambiente agradable y productivo que permita a los trabajadores el crecimiento personal y el logro de los objetivos de la organización (Bonilla y Rodríguez, 2008).

A tal efecto, el clima organizacional: “tiene un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo.” (Chiavenato, 2002. p.98); puesto que es un conjunto de propiedades o características del ambiente interno laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados de una organización, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado en cuanto a que se pueden hacer cambios positivos o

negativos; así como una alteración de las condiciones económicas, en la competencia que responde según el cambio de líderes para la reestructuración, reducción y capacitación.

De igual modo el citado autor refiere que muchas veces se tiende a confundir el significado correspondiente a los términos cultura y clima organizacional, es por ello que se presenta a continuación una serie de enfoques que permitirán visualizar con claridad las implicaciones de estos términos en las organizaciones; a saber:

Enfoque estructuralista: define al clima organizacional como el conjunto de características permanentes que describen una organización y la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

Enfoque subjetivo: define el clima como el concepto que el empleado se forma de la organización.

Enfoque de síntesis: se caracteriza por ser el más reciente y visualiza el clima desde el punto de vista estructural y subjetivo a la vez. Para éste, el clima es el efecto subjetivo percibido en el sistema y en otros factores importantes como las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización determinada.

En este orden de ideas y conceptos es importante señalar que el clima solo puede ser percibido, no se ve ni se toca, pero cuenta con una existencia real que afecta todo lo que ocurre dentro de la organización y a su vez se ve afectado por casi todo lo que sucede en ella, incluyendo en los índices de rotación de personal.

Índices de Rotación

La rotación, se determina como la cantidad de personas que ingresan y que se desvinculan de la empresa (Agustín Reyes Ponce 2005); asimismo, refiere este autor que la relación porcentual entre las admisiones y las desvinculaciones de personal, en relación al número medio de miembros de una empresa, en el transcurso de cierto tiempo, estos índices ayudan a medir el desempeño en recursos humanos.

La satisfacción es la diferencia de la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que piensan debían recibir, es más una actitud que un comportamiento (Robbins, 2007). Entre los factores más importantes que hacen que un

trabajador se sienta satisfecho se encuentran; trabajos interesantes, recompensas justas y equitativas, condiciones laborales adecuadas y buenos compañeros de trabajo.

Una de las formas más frecuentes de manifestarse la insatisfacción consiste en el abandono de la organización que se comienza con la búsqueda de otro empleo y que culmina con la renuncia cuando aparece lo que el trabajador está buscando.

Muy ligado a la satisfacción está la motivación pero hay que dejar claro que no son directamente proporcionales ambas variables. La motivación puede definirse como la voluntad por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Muy ligado a la motivación está la necesidad, cuando la misma está insatisfecha se crea una tensión en la persona que generan impulsos buscando metas que cuando se alcancen, la necesidad quedará satisfecha.

Existen un conjunto de teorías que se han encargado de indagar en el campo de la motivación, algunas han sido corroboradas a través de las investigaciones y otras no han sido totalmente comprobadas por lo que en este terreno todavía queda mucho por decir, (Chiavenato, 2002). En investigaciones realizadas en cuanto a la rotación o fluctuación laboral ha quedado demostrada la influencia que tiene la satisfacción y la motivación laboral en la misma. La fluctuación laboral refleja los movimientos de entradas y salidas definitivas de trabajadores en una organización durante un período de tiempo. Las salidas pueden ser por diversas causas como por ejemplo, de origen social, personal, de salud, por motivos laborales o por decisión de la propia empresa.

Las salidas que ponen de manifiesto una ineficiente gestión de los Recursos Humanos son las relacionadas con los motivos personales y laborales aunque en algunas organizaciones existen unas tendencias a reflejar estas salidas como decisión del trabajador ocultando el verdadero motivo de las salidas, tergiversando así la situación real , en otros casos es el propio trabajador el que oculta el motivo real de su salida con el único fin de poder marcharse lo más rápidamente posible y de esta forma no perder el nuevo empleo que ha encontrado con mayor remuneración o beneficios que favorezcan el Balance Vida- Trabajo (Robbins, 2007).

Se dice que la rotación o fluctuación puede ser real o potencial, la primera es la salida consumada ante lo cual no se puede tomar ninguna medida pues el trabajador ya se ha

marchado, el segundo tipo de salida está relacionada con el deseo latente del trabajador de marcharse. El cuál no se ha hecho efectivo por no haber encontrado aquél empleo que reúna los requisitos que está buscando y que se corresponda con las expectativas que esa persona tiene. Ambos tipos de salidas pueden ser cuantificadas a través de diferentes indicadores los cuales no abordaremos en este trabajo (Chiavenato, 2002).

La fluctuación real puede tomar para su medición los registros de personal que existen en la organización, mientras que la potencial presupone la utilización de encuestas o entrevistas, para ser detectada. Uno de los focos de interés para la Administración del Recurso Humano es tratar de mantener a los empleados en la organización el mayor tiempo posible, para esto deben de estar conscientes los administradores de Recursos que el personal tiene que tener una satisfacción laboral y personal. Para poder definir bien el concepto de estudio se presenta la definición de “rotación que es el retiro voluntario o involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema debido al aumento de los costos de reclutamiento, selección y capacitación; se dice que los gerentes nunca podrán eliminar la rotación” (Robbins, 2007), pero si pueden reducirla, ofreciendo a los empleados los beneficios del programa Balance Vida-Trabajo.

El término "Rotación de Recursos humanos" según (Chiavenato 1998) se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo.

Como sistema abierto, la organización se caracteriza por el flujo constante de recursos necesarios para desarrollar sus operaciones y generar resultados. Por una parte, la organización "Importa" recursos y energía del ambiente, los cuales son procesados y transformados dentro de la organización. Por otra parte la organización "exporta" al ambiente los resultados de sus operaciones. Entre los insumos que la organización "importa" del ambiente y los resultados que "exporta" a debe existir cierto equilibrio dinámico capaz de mantener las operaciones del proceso de transformación en niveles satisfactorios y controlados.

Clasificación de los índices de rotación del personal

La rotación de personal expresa el índice porcentual de empleados que circulan por la empresa, sobre el número medio de empleados que se quedan, en un período predeterminado y considerado, por ello la rotación de personal debe ser calculada en función al volumen de recursos humanos disponibles más el costo real de los que se fueron y no como se acostumbra en función de entradas o salidas de personal (Robbins, 2007).

Para (Alvarado, 2011) se entiende por rotación el ingreso y el egreso de personas en la organización. De tal manera que si se presenta un porcentaje muy elevado de éste es considerado como una señal de la presencia de algunos problemas; si se toma en cuenta que la organización ya generó gastos en actividades de recursos humanos para atraer y seleccionar y entrenar o capacitar al personal que ha de contratarse, se considera que un índice de rotación elevado es costoso para la empresa. Existen varias fórmulas para el cálculo del índice de rotación, a continuación se muestran dos de las fórmulas más comunes:

$$R = \frac{B}{N} \times 100 \text{ o } R = \frac{B-1}{N} \times 100$$

En dónde: R= índice de rotación (%)

B= Número de bajas

N= Promedio de personas en nómina, en el período considerado

1= Número inevitable de bajas (muerte, reducciones de personal)

¿Cuán altos son los costos de una tasa alta de rotación? (Robbins, 2007) Si se toma en cuenta que se afecta el funcionamiento eficaz y eficiente de una organización cada vez que retira un empleado (que ya desarrolló conocimientos y experiencia en el puesto) y que se debe invertir tiempo para encontrar a su reemplazo y que éste se prepare, es decir, ser entrenado para poder desempeñar responsablemente dicho puesto. Un aspecto importante también señalado, es que la rotación se genera en empleados, que por cuyos resultados de rendimiento satisfactorio, no se desearía perder.

La rotación de personal está involucrada con los costos primarios y secundarios. Los costos primarios son las inversiones que realiza la empresa para contratar al personal para

cubrir las vacantes, y los costos secundarios es lo que destina la empresa durante el tiempo en el que queda cubierta la vacante. Los costos de sustitución de recursos humanos son: costos de reclutamiento, de selección, de formación y de la ruptura laboral (Chiavenato, 2002).

Entre los tipos de rotación que se distinguen en el ámbito empresarial, refiere a la rotación interna y la rotación externa.

Rotación interna. Se define como el número de trabajadores que cambian de puesto, sin salir de la empresa, se destacan:

-Transferencia: Se entiende por ésta, el cambio estable a otro puesto, no supone mayor jerarquía, ni mayor salario.

-Ascensos: Puede considerarse como el cambio de un trabajador a un puesto de mayor importancia y salario.

-Promociones: Se entiende por éstas, al cambio de categoría, consecuentemente, un incremento del salario del trabajador, sin cambiar de puesto.

-Descensos: Consiste en el paso de puestos de mayor importancia y salario, a otros, que suponen características inferiores en estos dos elementos.

Según (Velásquez, 2005), las principales razones por las que los trabajadores piensan en cambiar de rumbo antes de cumplir un año en empresa para la que trabajan son:

1. Que el empleado haya tomado el empleo mientras encontrara algo mejor simplemente por urgencia de un ingreso o porque “buscar trabajo con trabajo es más fácil”.

2. Que no se identifique con la cultura de la organización y/o con el liderazgo.

3. Que alguna promesa no se haya cumplido y se sienta defraudado.

Hay que proveer a los empleados de mejores oportunidades, desarrollo profesional, salarios competitivos o beneficios de Balance Vida-Trabajo y un adecuado clima laboral, explica Velásquez.

Rotación externa. Se refiere a la entrada y salida de personal de la organización, ésta se puede dar en casos como: la muerte del trabajador, jubilación, incapacidad permanente, renuncia del trabajador. Esta última, constituye una decisión de terminar la relación laboral entre la empresa y el empleado. Se pueden originar en razones disciplinarias, económicas, personales, entre otras.

Una de las funciones del departamento de Recursos Humanos consiste en emplear el método más satisfactorio para llevar a cabo el término del vínculo laboral con el mínimo de dificultades para la organización. Aunque constituyen un método lento para reducir la población global de la organización, ofrecen la vía menos dolorosa para lograr esa meta. El programa de recursos humanos a mediano y largo plazo permite establecer predicciones basadas en factores demográficos para conocer la manera en que descenderá la población global (Chiavenato, 2002).

Empresas de Consumo Masivo

Esencialmente el consumo masivo indica la adquisición de productos o servicios que necesita la gente como básicos; por ende se desarrollan las empresas que expenden estos productos o servicios en forma masiva. Confluyen entre la demanda y oferta un potencial de clientes que van en aumento constante ya que son necesidades primarias. Algunas empresas típicas en Consumo Masivo son: Alimentos y bebidas, Panadería, Pastelería, Heladería Hogar y cuidado personal, Bienes de consumo duradero y electrodomésticos, Prendas de vestir y calzado. Otro tipo de empresas de consumo masivo son las dedicadas a la elaboración y comercialización de productos de consumo masivo, nutrición animal y productos industriales. Distribuidoras de productos consumo masivo para panadería, pastelería, heladería, entre otros (Kotler Armstrnog. Mercadotecnia, 2012 p. 155 – 189).

Se destaca entre las características de las empresas de consumo masivo, que el mercado de consumo es una realidad que viven diariamente cada una de las personas que asisten a diferentes lugares con la finalidad de satisfacer algunas de sus necesidades, la mayor necesidad que el hombre común presenta es la de satisfacer su ansia de alimentarse por ser ésta su principal fuente de subsistencia, es por ello que asiste frecuentemente a los establecimientos de comida (supermercados, y ventas de comida rápida). Se debe tener en cuenta que el mercado de consumo encierra dentro de su contexto dos palabras fundamentales que definen su composición como lo son: Mercado y Consumo (Charles W. Lamb 2012).

Mercado: Está compuesto por grupo de compradores y vendedores que están en un contacto lo suficientemente próximo para que las transacciones entre cualquier de ellos afecte las condiciones de compra o venta de los demás.

Consumo: Acción por la cual los diversos bienes y servicios son usados o aplicados a los fines a que están destinados, ya sea satisfaciendo las necesidades de los individuos o sirviendo los propósitos de la producción. Se considera como el acto final del proceso económico, que consiste en la utilización personal y directa de los bienes y servicios productivos para satisfacer necesidades humanas. El consumo puede ser tangible (consumo de bienes) o intangible (consumo de servicios)

Mercado de Consumo: Los mercados de consumo están integrados por los individuos o familias que adquieren productos para su uso personal, para mantenimiento y adorno del hogar. Por lo tanto, se puede englobar innumerables productos de todo tipo.

Una vez definido y aclarado los componentes que integran el concepto de mercado de consumo se debe tomar como principal característica de las empresas de consumo masivo, la forma como el consumidor se comporta con respecto a este mercado, los mercadologos consideran que hay que tomar en cuenta el qué, cómo, para qué, por qué y a quién van a ser dirigidos los productos que se van a producir, además es muy importante tener en cuenta que este comportamiento depende directamente del nivel socio-cultural y de los factores sociales y personales del consumidor (Kotler Armstrnog. Mercadotecnia, 2012 p. 155 – 189).

Base Legal Fundamental para la Investigación

En Venezuela se establece según la ley en materia laboral cada uno de los parámetros a los cuales los empleados y empleadores deben sujetarse, para la presente investigación citamos las siguientes:

Según el Artículo 79 de la "***Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores".*** La suma de tres inasistencias de un empleado no justificadas dentro del lapso de un mes, contando desde la primera en ocurrir, serán tomadas como causas justificadas de despido. En cuanto al Artículo 343 de la misma ley, obliga al patrono que posea más de 20 trabajadores o trabajadoras, a facilitar a los mismo un Centro de Educación Inicial con Sala de Lactancia el cual cumpla con personal capacitado y supervisado por los Ministerios de Poder Popular que correspondan.

La ***"Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo"*** en su Artículo numero 39 establece que los empleadores deberán organizar un servicio propio o

mancomunado de Seguridad y Salud en el trabajo con el fin de prevenir cualquier situación que pueda suceder que ataque o ponga en riesgo a los trabajadores en esta índole.

Sistema de Variables y Operacionalización

La investigación se respalda con las Normas de presentación de Trabajos de Grado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2010) que a su vez se corresponden en las Normas de la American Psicológica Association (APA); donde apoyándose en cita de Hernández, Fernández y Batista (2008), definen la variable como "Una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse" (p.75).

De igual manera, Arias (2006) señala que la variable "es una característica o cualidad: magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación" (p.98).

De la misma forma coinciden las fuentes citadas que es de suma importancia que las variables pasen por las fases de identificación, conceptualización y operacionalización. Según su Función en una relación causal las Variables se califican en:

Variable Independiente (Causas). Según Sabino (2008), las variables independientes son: "Las que no dependen de ninguna otra aunque pudiera resultar dependientes si estudiáramos otro problema" (p.57).

En esta investigación se corresponde con prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral; es decir, los beneficios otorgados a los empleados en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas.

Variable Dependiente (Efecto). Para Arias (2006), las variables dependientes "son todos aquellas que se modifican por la acción de la variable independiente. Constituyen los efectos y consecuencias que se miden y que dan origen a los resultados de la investigación" (p.98).

En esta investigación se corresponde con los efectos vistos en los índices de rotación de personal como consecuencias de los beneficios otorgados.

Variable Interviniente. Tamayo y Tamayo (2008), menciona que la variable interviniente es: “La variable interviniente que aparece interponiéndose entre la variable independiente y la variable dependiente y en el momento de relacionar las variables intervienen en forma notoria” (p.113).

En esta investigación se corresponde con eventos alrededor del estudio que intervienen en los intereses estudiados tales como muerte del trabajador, jubilación, incapacidad permanente; así como cierre parcial o total de la empresa.

Definición operacional de las variables

La operacionalización de la variable se constituye en “el proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores” (Arias, 2006 p. 63).

A tal efecto, para esta investigación se operacionaliza en correspondencia con los objetivos específicos a través de dimensiones con delimitación en indicadores; de esta forma se presenta una incidencia fundamental al momento de decidir qué tipo de instrumento utilizar, y sobre todo cuales son los ítems que deben ir en dicho instrumento, al igual que permiten la recolección de los datos con mayor precisión y exactitud.

De esta manera se presenta en la Tabla 1, lo referente a la operacionalización de las variables de esta investigación, en correspondencia con los objetivos específicos, luego de haber sido definidas y delimitadas en las bases teóricas en sus respectivas dimensiones e indicadores, asimismo se muestra en forma equitativa la distribución de los ítemes que permitieron construir el instrumento.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Independiente: Beneficios otorgados a los empleados en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas.	Prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral. .	-Flexibilidad Laboral. -Tiempo libre. - Salud y Bienestar. - Cuidado de familiares o dependientes. - Soporte Financiero. -Compromiso con la Comunidad. - Aportes al Cambio Cultural.	-Trabajo a distancia. -Horarios flexibles. -Remunerado. -No Remunerado. -Seguro médico. -Enfermería. -Medicamentos. -Cuidado infantil. -Cuidado de tercera Edad. -Préstamos. -Ayudas económicas. -Ayuda comunitaria. - Vínculos de trabajadores con la comunidad. -Cambios internos -Cambios externos	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15
Dependiente: Índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas	Relación porcentual entre el número de admisiones y renuncias de personal con base en la cantidad de miembros de cada empresa, en un tiempo determinado.	-Contrataciones - Renuncias - Miembros de cada Empresa	- Número de admisiones año 2013. - Número de renuncias año 2013. - Número de trabajadores registrados en el año 2013.	16 17 18

Fuente: Elaboración propia del Investigador. Penyy Victor. (2014)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo y Nivel de la Investigación

La investigación es un proceso que se desarrolla mediante la aplicación del método científico, con el cual se procura obtener información relevante y fidedigna; es decir, digna de fe y de crédito, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento (Briones, 2008). Asimismo, refiere el autor, que para obtener algún resultado de manera clara y precisa, es necesario aplicar algún tipo de investigación, puesto que está muy ligada a los seres humanos, ésta posee una serie de pasos para lograr el objetivo planteado o para llegar a la información solicitada. A tal efecto, esta investigación se ubicó dentro del paradigma cuantitativo con nivel descriptivo correlacional y se apoya en un diseño de estudio de campo de tipo transaccional o transversal.

Dentro del ***paradigma cuantitativo***, la cual se establece como una de las de mayor uso en el ámbito de las Ciencias Sociales y consiste en aplicar una serie de técnicas específicas con el objeto de recoger, procesar y analizar características que se dan en personas de un grupo determinado y cuyos datos son numéricos (Hernández, Fernández y Baptista, 2008).

De acuerdo con este señalamiento, en la presente investigación el análisis e interpretación de los datos se realizó con base a la estadística descriptiva-correlacional porque es la forma como se lleva a la práctica el modelo hipotético deductivo, con su racionalidad analítica, deductiva y tiende a usar instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyos estudios requieren el uso de modelos matemáticos y de la estadística para relacionar dos variables en razón a la causa-efecto (Briones 2008).

Es de ***nivel descriptiva-correlacional*** porque "consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer una estructura o comportamiento" (Manual de elaboración de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), 2010. p.16). Es decir que el propósito del estudio estuvo centrado en describir la relación entre el balance de calidad

vida/trabajo y el índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas.

En este orden de ideas se empleó la correlación lineal entre dos variables utilizándose el coeficiente de correlación de Pearson (r) porque se consideró que se ajustaba a la intención de la investigación, su índice estadístico mide la relación lineal entre dos variables cuantitativas de allí el nivel descriptiva-correlacional; es decir, saber qué clase de relación existe entre el balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de personal, para alcanzar ciertas respuestas o soluciones a necesidades inmediatas.

El coeficiente de correlación de Pearson, se simboliza con la letra minúscula ***r***, se calcula dividiendo la suma de los productos de las desviaciones de cada variante de X e Y, con respecto a sus medias (suma que se denomina covarianza de X e Y), por el producto de las desviaciones estándar de ambas variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2008). El cálculo del coeficiente de correlación lineal se realiza dividiendo la covariancia por el producto de las desviaciones estándar de ambas variables. La fórmula suele aparecer expresada como:

$$r = \frac{\sum z_x z_y}{n - 1}.$$

-La primera expresión se resuelve utilizando la covarianza y las desviaciones típicas de las dos variables (en su forma insesgada).

-La segunda forma se utiliza cuando se parte de las puntuaciones típicas empíricas.

Pearson, refleja el grado de relación lineal que existe entre dos variables. El resultado numérico fluctúa entre los rangos de +1 a -1. A tal efecto se relacionaron las seis dimensiones de la variable de beneficios otorgados a los empleados con las dimensiones del índice de rotación de personal dado el coeficiente de la correlación significante ($p < 0.05$), la relación se apoya, por consiguiente, la relación puede aceptarse.

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación respondió a "la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio" (Arias 2006 p. 46); en este sentido, este estudio se apoya en el ***diseño de Campo***, por cuanto se orienta el estudio hacia la búsqueda de la información en la propia realidad.

Al respecto, este autor expresa: "…la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna". Es decir, se recolectó la información necesaria para el estudio directamente en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas.

Del mismo modo se adoptó un diseño de tipo ***transaccional descriptivo*** porque tiene como objetivo indagar los valores que se manifiestan en una variable recolectándose los datos en un solo momento y en un tipo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2008).

De acuerdo a esto, en el presente estudio se describieron los índices de rotación de los empleados del sector de consumo masivo en un momento específico (año 2013) y se relacionaron con la aplicación del balance vida-trabajo; estudiando cada característica de forma independiente, para luego integrarlas con el fin de determinar si existe o no variables en estudio.

En respuesta al tipo, nivel y diseño del estudio se inició con la búsqueda de información para lo cual se consideraron la unidad de análisis con la respectiva población y muestra, se delimitaron y operacionalizaron las variables, se definió la técnica e instrumento de recolección de información con los respectivos criterios de validez del mismo; así como el procedimiento para obtener los datos y procesamiento de los mismos para aportar las conclusiones y recomendaciones.

Unidad de análisis, población y muestra en estudio

En referencia a la definición presentada por Hernández, et al, (2008) la unidad de análisis se refiere específicamente a la característica de una población que será sometida a estudio, por tal razón se estableció como unidad de análisis para la presente investigación, las

empresas que apliquen beneficios de balance de calidad vida/trabajo para obtener unos deseables índices de rotación en cuanto a renuncias de personal, perteneciendo estas específicamente al sector de consumo masivo que se encuentran en la ciudad de Caracas en el Área Metropolitana.

La muestra se tomó como no probabilística con base en los altos índices de rotación de personal por renuncias. Para ello se solicitó una lista de dichas empresas a la Cámara de Comercio Venezolana, donde se seleccionaron a veinte (20) empresas.

Técnica e Instrumento de recolección de datos

. Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta destinada a recoger información en una unidad de análisis o en un colectivo determinado a través de un instrumento de recolección de datos:

> Es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómeno y extraer de ellos la información. En cada instrumento puede distinguirse dos aspectos: una forma y un contenido. La *forma* del instrumento se refiérela tipo de aproximación que establecen con lo empírico. En cuanto al *contenido* este queda explícito en la determinación de los datos concretos que se necesitan conseguir (Sabino, 2008 p. 111).

En concordancia con lo expresado por el autor, se diseñó un instrumento tipo cuestionario (Anexo A), consistente de dieciocho (18) ítems que de forma equitativa se desprenden de los indicadores de las dimensiones de cada variable, cumpliéndose de esta manera, con los pasos del método científico, asimismo fue sometido a validez de su contenido.

Validez del instrumento

Consiste en “estudiar la exactitud en que se pueden hacer medidas significativas y adecuadas con un instrumento, en el sentido de que se mida realmente el rango que se pretende medir” (Ruiz 2008. p.57). Es decir, la aplicación del cuestionario estuvo precedida de un proceso de validación de contenido, a través de juicio de expertos; con la intención de que juzgaran de manera independiente relevancia, congruencia, claridad, redacción, tendenciosidad o cualquier otra observación que resultará valiosa para el diseño final del instrumento.

Este proceso consistió en seleccionar tres (03) expertos, dos (02) en el área de Relaciones Industriales y uno (01) en Metodología de la Investigación a quienes se les hizo llegar una un protocolo de Validación (Anexo B) contentivo del título de la investigación, los objetivos propuestos, el cuadro de las variables y el instrumento en formato de validación.

Procedimiento para la recolección de la información

Para recolectar la información necesaria, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Visita a la Cámara de Comercio Venezolana con sede en el área Metropolitana de Caracas a fin de informar sobre el propósito de la investigación y solicitar su colaboración tanto para validar el instrumento, como en facilitar información de las empresas de consumo masivo que apliquen beneficios de balance vida/trabajo y reportaran altos índices de rotación de personal por renuncias.

2. Visita las empresas de consumo masivo seleccionadas para la muestra no probabilística. Luego de informar a los propietarios, gerentes o encargados sobre el propósito de la investigación, se solicitó su colaboración de forma anónima para que respondieran el instrumento.

Procesamiento y análisis de datos

Luego de aplicado el instrumento, se realizaron las siguientes actividades:

1. Se revisaron uno a uno cada ejemplar aplicado para verificar que se respondieron en su totalidad.

2. Se elaboró una matriz de datos a fin de plasmar las respuestas emitidas.

3. Se tabularon los datos mediante la ayuda del programa estadístico SPSS “Statistical Package for the Social Sciencies”; que determina las frecuencias simples y porcentuales para cada reactivo en las dos variables.

4. Los datos se organizaron en tablas de distribución de frecuencias, uno por cada indicador de las dimensiones y se grafican los datos porcentuales.

5. Se analizaron e interpretaron los datos conforme a la tendencia de respuesta más alta emitida por los sujetos de estudio y se describió la relación entre las variables balance de

calidad vida/trabajo de los empleados con respecto al índice de rotación contrastándose estos resultados con soportes normativos según leyes venezolanas que respaldan el bienestar laboral.

6. Finalmente se presentan las conclusiones con base en los resultados obtenidos en las dimensiones y en respuesta a los objetivos específicos; para hacer las respectivas recomendaciones producto de los hallazgos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Realizado el procedimiento pautado en el marco metodológico de esta investigación, se presentan los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a veinte (20) empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas, que permitió conocer la situación actual de las variables balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de personal; para ello, se organizan los datos en tablas y gráficos de distribución de frecuencia simple y porcentual, uno por cada indicador con sus respectivos ítems; para tal fin se emplea "técnica porcentual" de mayor agrupamiento de respuestas.

Primero, se presenta el procesamiento de datos que está estructurado en función de cada una de las dimensiones consideradas en la investigación. Estas dimensiones son: Flexibilidad Laboral, Tiempo libre, Salud y Bienestar, Cuidado de familiares o dependientes, Soporte Financiero, Compromiso con la Comunidad, Aportes al Cambio, Contrataciones, Renuncias y Miembros de cada Empresa. Seguidamente se presenta la correlación y análisis de resultados en correspondencia con cada uno de los objetivos específicos pautados para la investigación.

Beneficios Otorgados a los Empleados en las Empresas de Consumo Masivo del Área Metropolitana de Caracas

La variable Balance Vida/Trabajo se midió mediante las dimensiones: Flexibilidad Laboral, Tiempo libre, Salud y Bienestar, Cuidado de familiares o dependientes, Soporte Financiero, Compromiso con la Comunidad, Aportes al Cambio. Se presentan a continuación los resultados:

Tabla 2

Distribución de frecuencias para la dimensión Flexibilidad Laboral

Dimensión:	Flexibilidad Laboral				
Indicadores:	Trabajo a distancia, Horarios flexibles				
Nº	**Ítems**	**SI**	**%**	**NO**	**%**
01	La empresa cuenta con opciones que hacen que el trabajo sea flexible, por ejemplo, a distancia, tomándose en cuenta las responsabilidades familiares del empleado	7	35	13	65
02	La empresa destaca la importancia de horarios flexibles acorde a las necesidades del trabajador, dependiendo de su rendimiento, antigüedad en la empresa, entre otros factores	5	25	15	75
	PROMEDIO		**30**		**70**

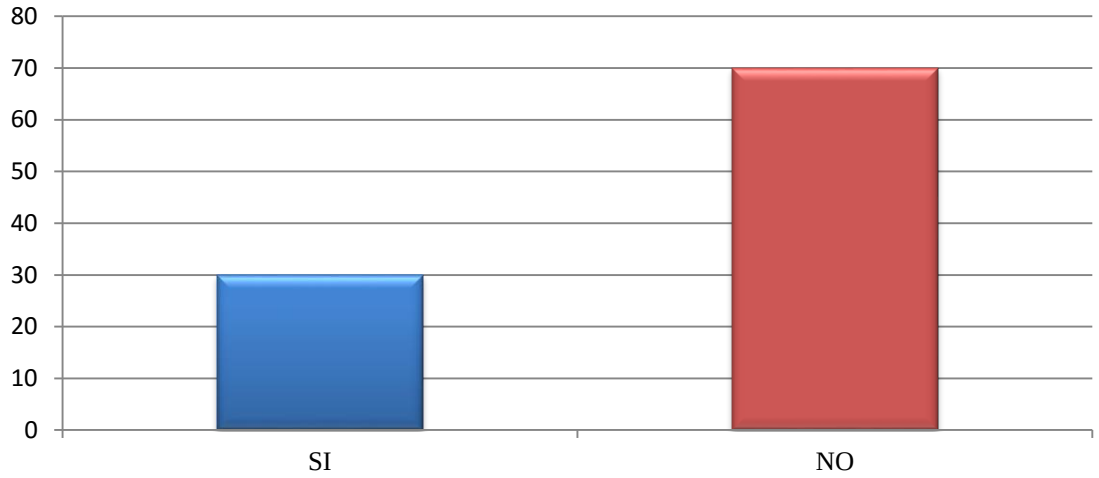

Figura 1: Promedio de la dimensión Flexibilidad Laboral

Los resultados obtenidos para la dimensión **Flexibilidad laboral**, promedian como resultado 70% con mayor agrupamiento en la alternativa de respuesta NO; ratificándose en los Ítems que la midieron; a saber: 65% de las personas encuestadas se mostraron en desacuerdo ante la afirmación de que la empresa cuente con opciones que hacen que el trabajo sea flexible. Asimismo, el 75% de estas niegan que se destaque la importancia de horarios flexibles acorde a las necesidades del trabajador, dependiendo de su rendimiento, antigüedad en la empresa, entre otros factores.

Tabla 3

Distribución de frecuencias para la dimensión Tiempo Libre

Dimensión:	Tiempo Libre				
Indicadores:	Remunerado, No Remunerado				
Nº	**Ítems**	**SI**	**%**	**NO**	**%**
03	Para la empresa resulta fundamental que el empleado disponga de su tiempo libre remunerado para compartir con su familia y/o con la comunidad	5	25	15	75
04	Las faltas no planificadas del personal empleado son consideradas por la empresa como tiempo libre no remunerado, sin ser causal de despido.	6	30	14	70
	PROMEDIO		**27,5**		**72,5**

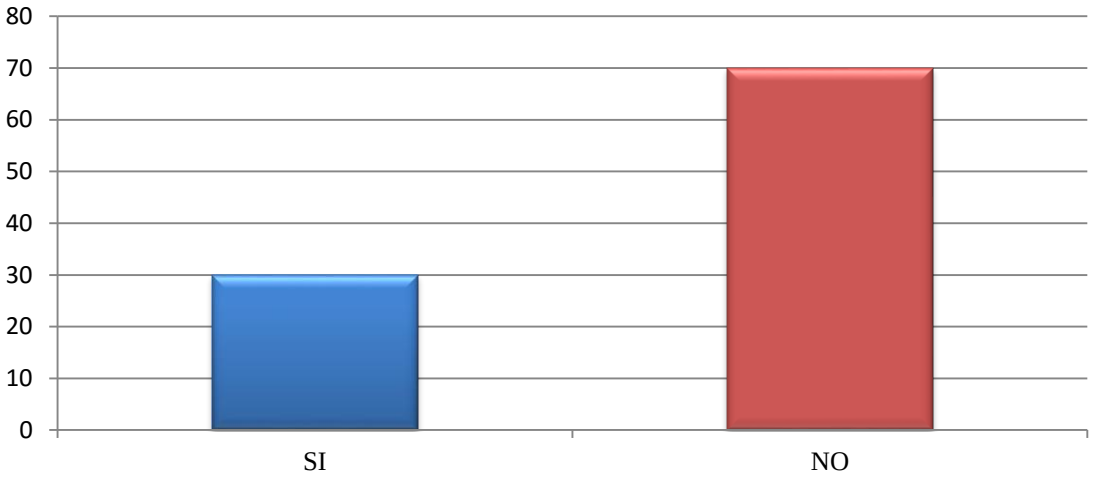

Figura 2: Promedio de la dimensión Flexibilidad Laboral

En razón a la dimensión **Tiempo Libre**, se tiene un promedio de 72,5% en la alternativa de respuesta NO, al referir que un 75% de las personas encuestadas niegan que para la empresa resulte fundamental que el empleado disponga de su tiempo libre remunerado para compartir con su familia y/o con la comunidad. Del mismo modo, un 70% señaló que las faltas no planificadas del personal empleado no son consideradas por la empresa como tiempo libre no remunerado, sin ser causal de despido

Tabla 4

Distribución de frecuencias para la dimensión Salud y Bienestar

Dimensión:	Salud y Bienestar				
Indicadores:	Seguro médico, Enfermería, Medicamentos				
Nº	**Ítems**	**SI**	**%**	**NO**	**%**
05	La empresa provee a los empleados de algún seguro médico bien sea gratuito o no, como medida preventiva de salud y bienestar laboral	20	100	0	0
06	La empresa provee a los empleados de servicios de enfermería en caso de primeros auxilios ante accidentes laborales	19	95	1	5
07	La empresa ofrece a los empleados medicamentos en casos de emergencias y/o enfermedades	14	70	6	30
	PROMEDIO		**88,3**		**11,7**

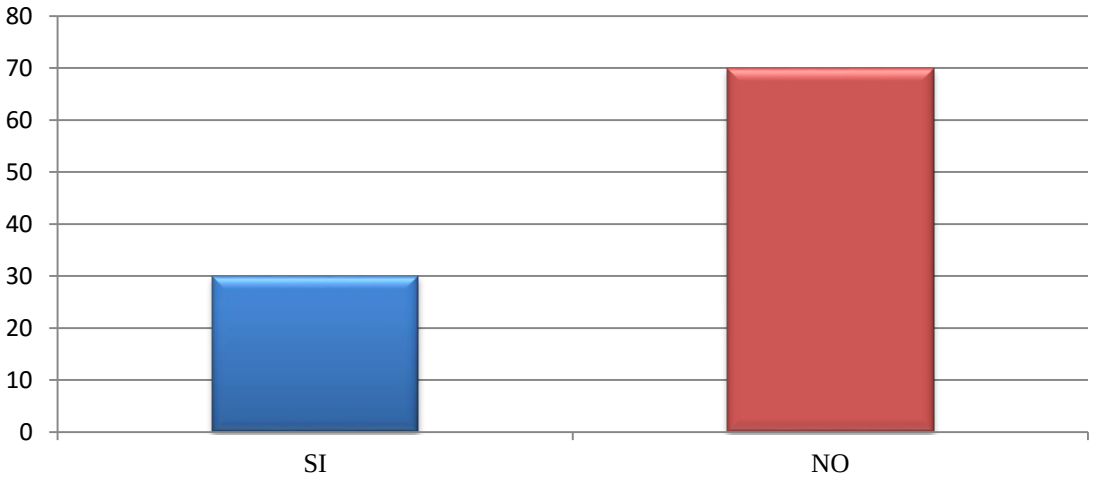

Figura 3: Promedio de la dimensión Salud y Bienestar

En cuanto a la dimensión **Salud y Bienestar**, los resultados obtenidos promedian un 88,3% en la alternativa de respuesta SI, al afirmar en su totalidad que la empresa provee algún servicio de seguro médico, un 95% refiere que provee servicios de enfermería en caso de primeros auxilios por accidentes laborales; finalmente, un 70% señala que obtiene medicamentos en caso de emergencia y/o enfermedades.

Tabla 5

Distribución de frecuencias para la dimensión Cuidado de Familiares o Dependientes

Dimensión:	Cuidado de Familiares o Dependientes				
Indicadores:	Cuidado infantil, Cuidado de tercera Edad.				
Nº	**Ítems**	**SI**	**%**	**NO**	**%**
08	La empresa provee a los empleados de acceso a los centros de cuidado para los familiares dependientes por ejemplo: de cuidado infantil.	4	20	16	80
09	La empresa provee a los empleados de acceso a los centros de cuidado para los familiares dependientes por ejemplo: cuidado de tercera edad.	0	0	20	100
	PROMEDIO		**10**		**90**

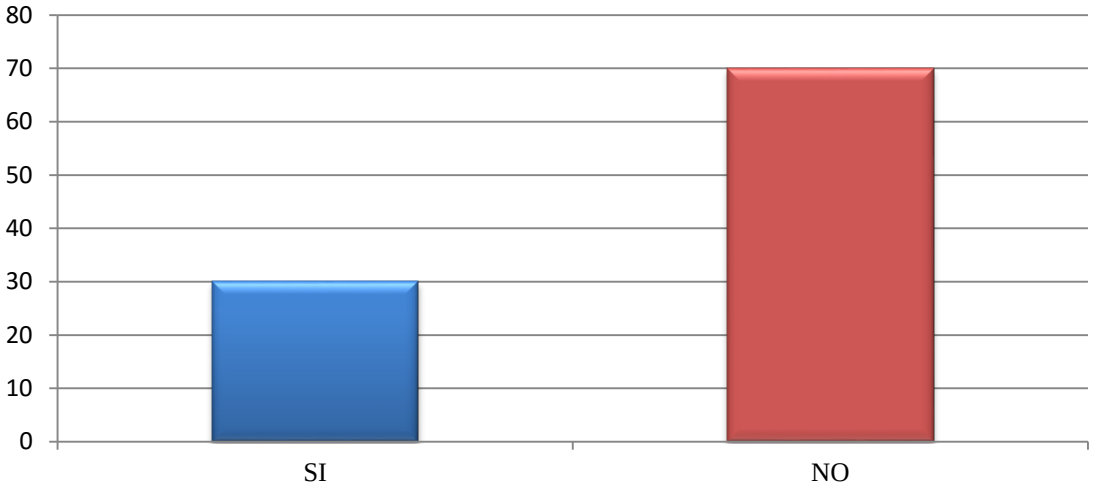

Figura 4: Promedio de la dimensión Cuidado de Familiares o Dependientes

Los resultados obtenidos la dimensión **Cuidado de Familiares o Dependientes**, promedian un 90% en la alternativa de respuesta NO, cuando refieren que la empresa no provee acceso a centros de cuidado para familiares dependientes, en un 80% para cuidado infantil y un 100 para cuidados de tercera edad.

Tabla 6

Distribución de frecuencias para la dimensión Soporte Financiero

Dimensión:	Soporte Financiero				
Indicadores:	Préstamos, Ayudas económicas				
Nº	**Ítems**	**SI**	**%**	**NO**	**%**
10	Para lograr la eficacia del balance vida/trabajo, la empresa se convierte en oportunidades de soporte financiero de sus empleados a través de préstamos personales	13	65	7	35
11	La empresa ejerce la función de soporte financiero a sus empleados a través de ayudas económicas para la obtención de bienes de primera necesidad	10	50	10	50
	PROMEDIO		**57,5**		**42,5**

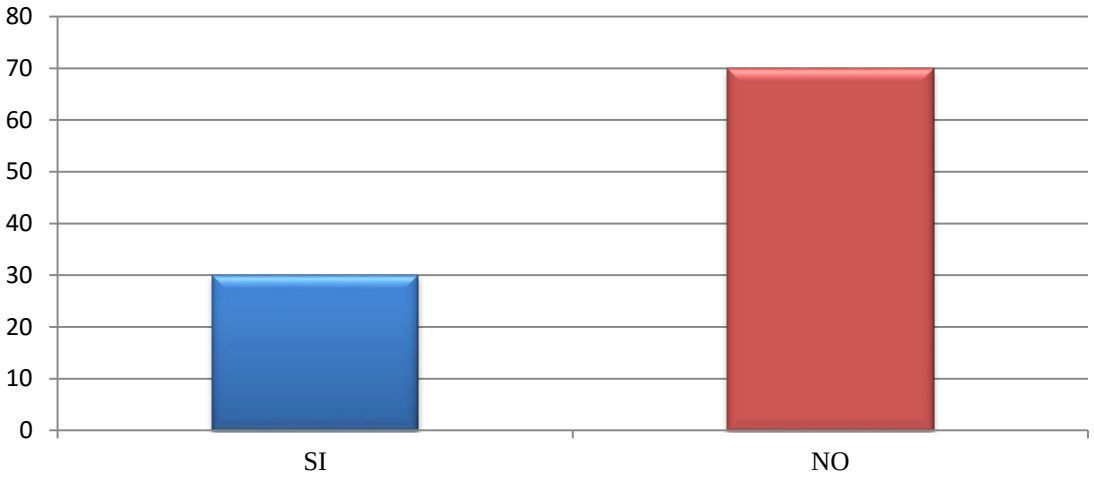

Figura 5: Promedio de la Dimensión Soporte Financiero

Para la dimensión **Soporte financiero**, se obtuvo un 57,5% con mayor agrupamiento en la alternativa de respuesta SI, con un 65% al afirmar que la empresa ofrece oportunidades de soporte financiero a través de préstamos personales para lograr la eficacia del balance vida/trabajo, y una paridad de respuestas de 50% al referir que la empresa ejerce la función de soporte financiero mediante ayudas económicas para la obtención de bienes de primera necesidad.

Tabla 7

Distribución de frecuencias para la dimensión Compromiso con la Comunidad

Dimensión:	Compromiso con la Comunidad				
Indicadores:	Ayuda comunitaria, Vínculos de trabajadores con la comunidad				
Nº	**Ítems**	**SI**	**%**	**NO**	**%**
12	La ayuda comunitaria es un compromiso de la empresa, porque es un área de interés tanto para los empleados como para los empleadores.	8	40	12	60
13	Establecer vínculos de los trabajadores con la comunidad es un compromiso de la empresa porque le permite lograr el posicionamiento de sus productos y servicios.	8	40	12	60
	PROMEDIO		**40**		**60**

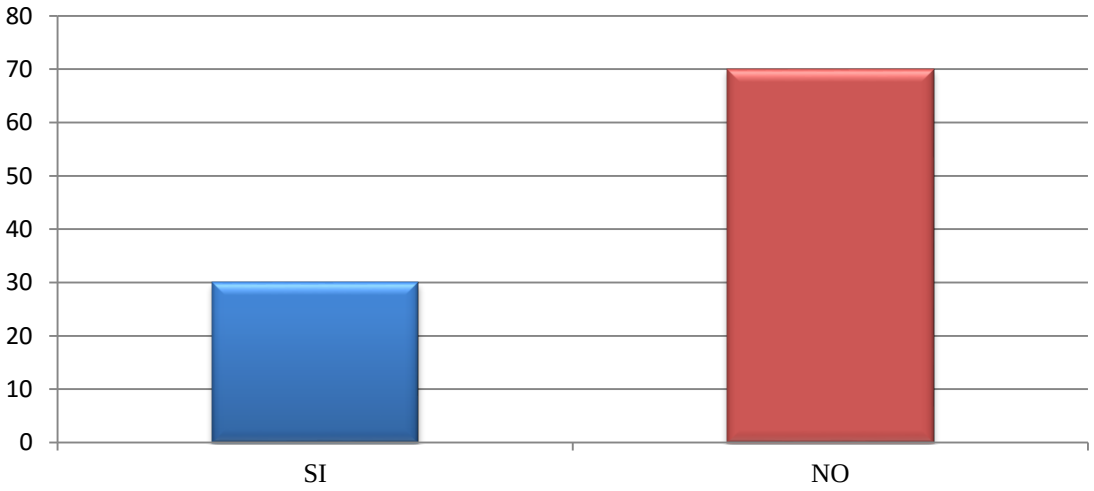

Figura 6: Promedio de la dimensión Compromiso con la Comunidad

En razón a la dimensión **Compromiso con la Comunidad**, los resultados obtenidos promediaron un 60% en la alternativa de respuesta NO, al referir que la ayuda comunitaria no es un compromiso de la empresa, al no ser un área de interés para los empleados o empleadores. Asimismo, no se establecen vínculos de los trabajadores con la comunidad que les permita lograr el posicionamiento de sus productos y servicios.

Tabla 8

Distribución de frecuencias para la dimensión Aportes al Cambio Cultural

Dimensión:	Aportes al Cambio Cultural				
Indicadores:	Cambios internos, Cambios externos				
Nº	**Ítems**	**SI**	**%**	**NO**	**%**
14	La empresa toma en cuenta cambios internos que promuevan el bienestar de sus trabajadores a fin de satisfacer sus necesidades básicas	9	45	11	55
15	La empresa toma en cuenta cambios externos en la medida en que éstos transcurren en la sociedad, para ceder ante nuevas demandas que plantee el trabajador	7	35	13	65
	PROMEDIO		**40**		**60**

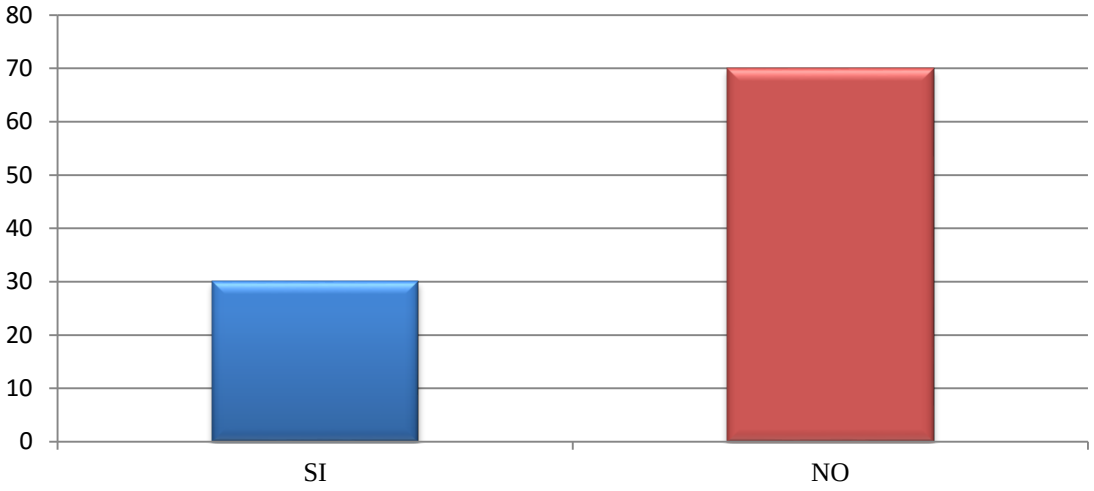

Figura 7: Promedio de la dimensión Aportes al Cambio Cultural

Finalmente, para la dimensión **Aportes al Cambio Cultural**, se tiene un 60% en la alternativa de respuesta NO, a saber: un 55% de las personas encuestadas refiere que la empresa no toma en cuenta los cambios internos que promuevan el bienestar a fin de satisfacer sus necesidades básicas. Por otra parte, un 65% aduce que la empresa no considera los cambios externos en la medida en que éstos transcurren en la sociedad, para ceder ante nuevas demandas que plantee el trabajador.

Índice de Rotación de Personal en las Empresas de Consumo Masivo del Área Metropolitana de Caracas

La variable Índice de rotación de personal se midió mediante los indicadores: Contrataciones, Renuncias, Miembros de cada Empresa. Se presentan a continuación los resultados:

Tabla 9

Distribución de frecuencias para la dimensión de Rotación de Personal

Dimensión:	Contrataciones, Renuncias, Miembros de cada Empresa																			
Indicadores:	Número de admisiones, Número de renuncias, Número de trabajadores registrados en el año 2013.																			
Nº	**Ítems**																			
16	Durante el año 2013 ¿qué número de **Admisiones** de personal hubo en la empresa?																			
E	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
C	42	19	51	66	13	20	21	5	17	33	9	12	16	7	11	16	21	37	32	8
PROMEDIO								**22,5**		**PORCENTAJE**									**18,75**	
17	Durante el año 2013 ¿qué número de **Renuncias** de empleados hubo en la empresa?																			
E	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
C	39	15	54	53	15	14	21	10	18	20	18	9	15	10	17	13	18	35	32	4
PROMEDIO								**21,5**		**PORCENTAJE**									**17,91**	
18	¿Cuál es la **cantidad de miembros que posee la empresa** para este año 2013?																			
E	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
C	126	104	169	181	102	105	110	100	108	108	101	111	106	101	104	102	114	132	128	101
PROMEDIO								**115,7**		**PORCENTAJE**									**96,38**	
Nota: (E) = Empresa **, (C)** = Cantidad , Porcentaje en razón a 120 empleados																				

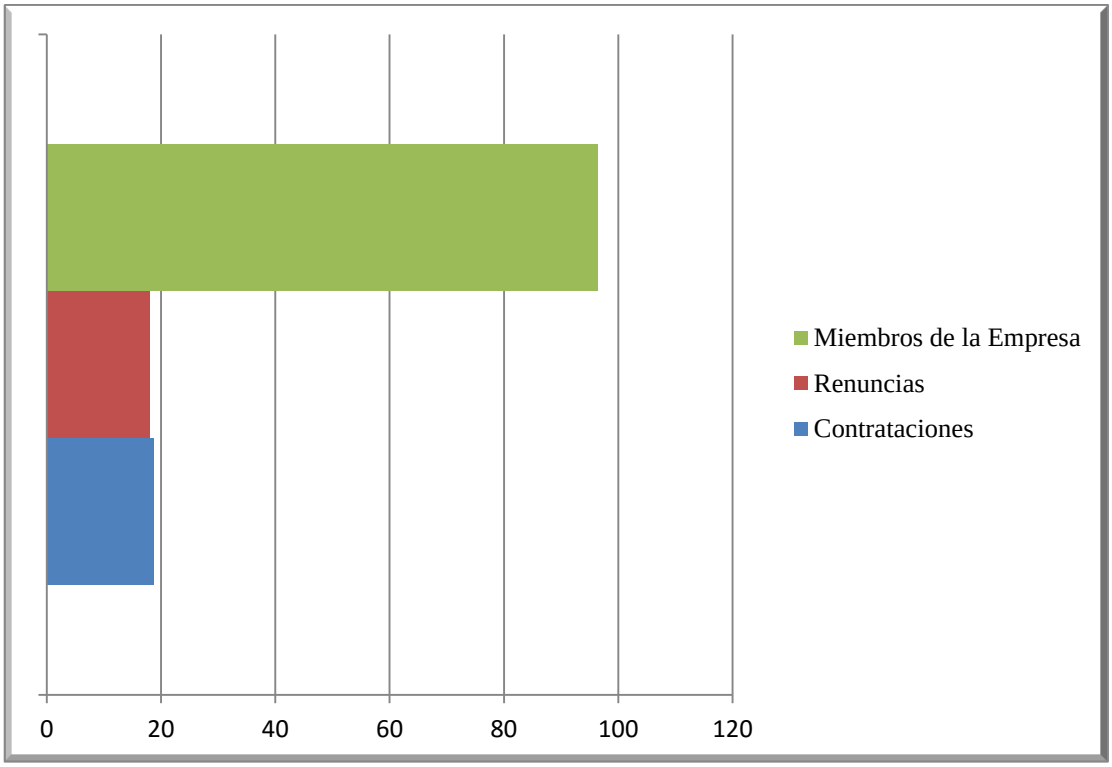

Figura 8: Promedio de las dimensiones: Contrataciones, Renuncias, Miembros de cada Empresa

Se presentan los resultados obtenidos para la variable Índice de rotación de personal. En relación a la dimensión **Contrataciones**, se obtuvo un 18,75% de admisiones durante el año 2013, considerando una cantidad de miembros promedio de 120 empleados por cada empresa. Seguidamente, se tiene un 17,91% de **Renuncias** durante el año 2013 en las empresas objeto de estudio. Finalmente, al querer indagar acerca de la **cantidad de miembros** de cada empresa, se obtuvo un 96,38% de cupo promedio.

En este orden de ideas, se tiene un alto índice de **rotación de personal**, dónde el abandono del puesto por parte de un trabajador es una constante queja de los empresarios, si no se llevan a cabo adecuados procesos de administrativos que otorgue beneficios a los empleados, entonces existe riesgo de rotación. Estos beneficios, puede ser la diferencia entre una persona satisfecha y otra que no lo este, teniendo como resultado renuncias de personal.

Relación entre los Beneficios del Balance de Calidad Vida/Trabajo en las Empresas de Consumo Masivo del Área Metropolitana de Caracas con respecto a sus Índices de Rotación

Las relaciones propuestas entre la variable beneficios otorgados a los empleados y el índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas, fueron calculadas entre las dimensiones ***Flexibilidad Laboral (FL), Tiempo libre (TL), Salud y Bienestar (SB), Cuidado de familiares o dependientes (CFD), Soporte Financiero (SF), Compromiso con la Comunidad. (CC), Aportes al Cambio (ACC), Contrataciones (CO), Renuncias (RE), y Miembros de cada Empresa (ME)*** por medio del Software Microsoft Office Excel 2010, esta relación resulta significativa al nivel ($p<0.01$). La que mostró mayor impacto fue la dimensión de Tiempo Libre (TL) con un 0.537. Cabe destacar que estas relaciones son significantes en un nivel del 5 por ciento apoyando el supuesto implícito de la relación. Los resultados sugieren que los beneficios otorgados a los empleados impacte el índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas.

Se relacionaron las seis dimensiones de la variable de beneficios otorgados a los empleados con las dimensiones del índice de rotación de personal dado el coeficiente de la correlación significante ($p <0.05$) podemos reafirmar el supuesto implícito de la relación.

Los **Beneficios Otorgados** a los empleados tiene una relación negativa con el **Índice de Rotación de Personal** en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas, en efecto, es una correlación más intensa que la detectada en las ***Renuncias*** (por lo regular es menor a 0.40). Sin embargo, factores como el ***Compromiso con la Comunidad. (CC)***, ***Aportes al Cambio (ACC)*** y ***Cuidado de familiares o dependientes (CFD)*** inciden en la decisión de dejar o no el trabajo actual.

Una manera importante de mantener la relación entre beneficios otorgados a los empleados y el índice de rotación de personal, es el nivel la ***Flexibilidad Laboral (FL)***. El grado de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que mejor se desempeñan. Las empresas deben hacer esfuerzos considerables para conservar a su personal; otorgándoles Tiempo libre, oportunidades de trabajo a distancia, y servicios de cuidado a familiares dependientes, entre otros.

Tabla 10

Prueba de Correlación entre Beneficios Otorgados / Índice de Rotación de Personal

		FL	TL	SB	CFD	SF	CC	ACC	CO	RE	ME
FL	Corr. de Pearson	1	.537	.471	.346	.446	.349	-.286	-.223	-.202	-.070
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.228
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
TL	Corr. de Pearson	537	1	.021	-.090	.002	-.029	-.069	-.070	-.030	-.021
	Sig. (bilateral)	.000		.717	.119	.977	.616	.236	.226	.601	.718
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
SB	Corr. de Pearson	.471	.021	1	.002	-.012	.023	-.040	-.083	.017	-.010
	Sig. (bilateral)	.000	.717		.968	.837	.688	.491	.151	.764	.857
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
CFD	Corr. de Pearson	.346	-.090	.002	1	.012	.009	-.315	-.109	-.277	-.146
	Sig. (bilateral)	.000	.119	.968		.832	.874	.000	.059	.000	.011
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
SF	Corr. de Pearson	.446	.002	-.012	.012	1	-.069	.086	.067	.046	.037
	Sig. (bilateral)	.000	.977	.837	.832		.234	.137	.246	.423	.529
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
CC	Corr. de Pearson	.349	-.029	.023	.009	-.069	1	-.384	-.350	-.280	-.036
	Sig. (bilateral)	.000	.616	.688	.874	.234		.000	.000	.000	.535
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ACC	Corr. de Pearson	-.286	-.069	-.040	-.315	.086	-.384	1	.466	.608	.651
	Sig. (bilateral)	.000	.236	.491	.000	.137	.000		.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
CO	Corr. de Pearson	-.223	-.070	-.083	-.109	.067	-.350	.466	1	-.146	.030
	Sig. (bilateral)	.000	.226	.151	.059	.246	.000	.000		.011	.602
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
RE	Corr. de Pearson	-.202	-.030	.017	-.277	.046	-.280	.608	-.146	1	.110
	Sig. (bilateral)	.000	.601	.764	.000	.423	.000	.000	.011		.057
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ME	Corr. de Pearson	-.070	-.021	-.010	-.146	.037	-.036	.651	.030	.110	1
	Sig. (bilateral)	.228	.718	.857	.011	.529	.535	.000	.602	.057	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Fuente: Resultados estadísticos de la Variables. Penyy V. (2014)

En general los resultados obtenidos apuntan al gran desconocimiento por parte de los directivos de las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas, ya que los empleados presentan un alto grado de insatisfacción con respecto a los **Beneficios Otorgados**, sin lugar a duda, esto conlleva a que existan niveles considerables de rotación en dichas organizaciones.

La ***Flexibilidad laboral*** incide negativamente en las ***Contrataciones*** y las ***Renuncias del personal***, existe un descontento por la falta de tiempo que tienen los empleados para atender necesidades personales, destacando que la empresa en la cual labora no considera las

responsabilidades familiares del empleado, ni toma en cuenta el rendimiento de este en su trabajo o el tiempo que ha prestado.

Por otra parte, las empresas objeto de estudio respetan el ***Tiempo Libre*** del empleado, teniendo como valor fundamental el compartir en familia, sin embargo, las faltas no planificadas suman amonestaciones que eventualmente terminarán en despidos tal como se coloca en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2014) artículo 79 sección f.

En relación a la ***Salud y Bienestar***, las empresas están correctamente alineadas, pues ofrecen servicios de seguro médico, bien sea público o privado, preservando la integridad física de los empleados.

Esta situación va en concordancia con lo expuesto en el Artículo 39 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT 2012), así como la disposición de servicios de enfermería en caso de accidentes laborales que resulta obligatorio para todas las empresas que posean más de 20 empleados; sin embargo, la dotación de medicamentos en casos de emergencia y/o enfermedades no es un beneficio al cual puedan optar la mayoría de los trabajadores.

En cuanto al ***Cuidado de Familiares Dependientes***, la mayoría de las empresas no cuentan con acceso a los centros de cuidado, sólo algunas empresas ofrecen el servicio de guarderías infantiles que está contemplado en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2014) en su artículo 343, sin embargo no lo hacen como beneficio al empleado, sino para cumplir con las disposiciones gubernamentales. Por su parte, el acceso a centros de cuidado para personas de tercera edad resulta prácticamente nulo.

Con respecto al ***Soporte financiero***, es la dimensión que más influye en la retención de personal, pues la mayoría de las empresas ofrecen a sus empleados préstamos personales que permitan mejorar su balance vida/trabajo, aunque las ayudas económicas no forman parte de sus políticas. Esta situación se evidencia sólo en los aportes y retenciones contemplados en la ley para la adquisición de viviendas, paro forzoso, entre otros.

En relación al ***Compromiso con la Comunidad***, la mayoría de las empresas no considera que la ayuda comunitaria sea un área de interés para los empleados o los empleadores. Del mismo modo, no considera que establecer vínculos con la comunidad sea un medio para posicionar sus productos o servicios.

Finalmente, los ***Aportes al Cambio Cultural*** denotan que muchas de las empresas no toman en cuenta los cambios internos en pro de satisfacer las necesidades básicas de los empleados. Asimismo, tampoco consideran que los cambios externos influyan en nuevas demandas que puedan plantear las personas que allí laboran.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En relación al objetivo específico No. 1, se caracterizaron en las empresas objeto de estudio los beneficios otorgados a sus empleados con base en **Prácticas, Políticas y Programas** en pro del éxito tanto personal como laboral, se evaluó la ***Flexibilidad laboral, Tiempo libre, Salud y Bienestar, Cuidado de familiares o dependientes, Soporte financiero, Compromiso con la comunidad y Aportes al cambio cultural***.

Los resultados observados que se tienen de las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas son que existe una relación negativa con los beneficios otorgados, pues se considera que entre más satisfechos se encuentren menor será el interés por abandonar la organización.

En razón al segundo objetivo específico, se pudo identificar el **Índice de Rotación de Personal** que poseen las empresas del área Metropolitana de Caracas objeto de estudio, se concluye que existe un alto índice de rotación de personal, destacando un ***17,91% de renuncias frente a un 18,75% de contrataciones***, esto tomando en consideración que la ***cantidad de empleados*** promedio para este tipo de empresas es de 120 empleados. Recordando que para (Alvarado, 2011) si se presenta un porcentaje muy elevado de éste índice es considerado como una señal de la presencia de algunos problemas.

En cuanto al tercer objetivo específico, que se planteó para establecer la **relación entre los beneficios del balance de calidad vida/trabajo** en las organizaciones de consumo masivo del Área Metropolitana de Caracas **y sus índices de rotación**.

Se concluye luego de hablar con los gerentes, administradores o encargados de las empresas que los empleados presentan una demanda de **mayores beneficios que les**

permitan una mejor calidad de vida, lo que conlleva a que existan ***altos índices de rotación*** de personal en dichas organizaciones.

Entre los factores más influyentes, se determinó que los ***aportes al cambio cultural no satisfacen las necesidades básicas*** de los empleados para ceder ante nuevas aspiraciones, el ***tiempo libre no remunerado para atender responsabilidades familiares o emergencias personales, puede ser tomado como causal de despido***; por otra parte, el ***cuidado de familiares dependientes de tercera edad limita el tiempo disponible de los empleados***. Estas situaciones **influyen en los índices de rotación de personal**, pues ***al no tener flexibilidad laboral*** los empleados consideran ***la opción de renunciar*** a sus puestos de trabajo y buscar una empresa que los apoye en tal sentido.

Recomendaciones

Presentar los resultados del estudio a los directivos de la Cámara de Comercio a fin de considerar visitas orientadoras en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas, para encausar una acción gerencial en función de mejorar los beneficios otorgados a sus empleados con base en prácticas, políticas y programas para lograr una superación tanto personal como laboral.

Ofrecer a los propietarios, gerentes o encargados de las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas, los resultados obtenidos de la investigación como una alternativa para analizar los índices de rotación de personal, que les permita generar estrategias gerenciales se promueven formas de fortalecimiento en beneficios otorgados a sus empleados.

Finalmente, se recomienda realizar este tipo de investigación en otras organizaciones o áreas que difieran a la presente, a fin de determinar a través de los beneficios otorgados a los empleados su permanencia en las empresas y proponer acciones que permitan reducir los índices de rotación de personal dentro de la organización; de esta manera consolidar la administración del talento humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, A. (2011). **Gerencia para el cambio. (Planeación, entrenamiento y desarrollo).** Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas. FEDEUPEL..

Álvarez Kristina (2009). **"Prácticas para el Logro del Balance Calidad de Vida/Trabajo en Grandes Empresas del Área Metropolitana de Caracas".** Trabajo de Grado, UCAB, Caracas, Venezuela.

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración**. Segunda Edición. Caracas. Editorial: Episteme, C.A.

Babbie, W. (1979). **"The Practice of Social Research".** California. USA. Ed. Wadsworth. Traducción Joaquín Mejía Gómez. (5ª Edición). Mc Graw Hill. Bogotá.

Bonilla, N. y Rodríguez, T. (2008). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Editorial Mc-Graw Hill, Colombia

Briones, G. (2008). **El proceso de la Investigación Científica**. Cuarta edición. México. Editorial: Limusa.

Bustamante, y Solís, J (2002). **"Incidencia de los Programas de Compensación Variable en el Nivel de Competitividad en Empresas de Telecomunicaciones".** Trabajo de Grado, UCAB, Caracas, Venezuela.

Charles W. Lamb (2012). **Fundamentos del Marketing**. Editorial Limusa. México.

Chiavenato Idalberto (1998) **Administración de Recursos Humanos**. (5ª Edición). Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Chiavenato I. (2000). **Administración de Recursos Humanos**. (5ª Edición). Lily Solano. México, DF.

Chiavenato I. (2002). **Gestión del Talento Humano**. Traducción: Germán Alberto Villamizar. (1ª Edición). Editorial Mc Graw Hill. Bogotá.

Chiavenato I. (2007). **Administración de Recursos Humanos**. Traducción: Germán Alberto Villamizar. (5ª Edición). Mc Graw Hill. Bogotá.

Cortez y Martínez (2005) **"Tipos de Compromiso Organizacional Frente a los Mecanismos de Compensación Total"** Trabajo de Grado. UCAB. Caracas. Venezuela.

Delgado, J. (2007). **Variables que inciden en la satisfacción laboral**. Bogotá: Colombia: Lerner Ltda.

Diccionario Enciclopédico Salvat (Salvat Editores, 1993, Tomo 8, p. 438)

Dolan S. Schuler R. y Valle R. (1999). **La Gestión de los Recursos Humanos**. Editorial Mc Graw-Hill, Interamericana de España. Madrid-España.

Duplas, P.)2010). **Administración y Gerencia**. México: Prentice Hall.

EASLEA, B. (1981) "**La Liberación Social y los Objetivos de la Ciencia"** Madrid. Editorial Freites.

Gamero-Burón, Carlos (2010) **"Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal"**. Consultado el 04 de Octubre de 2011, de http://www.redalyc.org

Goncalves de Molina, Fernanda (s/f) "Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela" Consultado el 23 de Octubre de 2012, de http://unsoloplaneta.wordpress.com/2008/06/30/la-responsabilidad-social-empresarial-en-Venezuela/

Goshe, Huffstutter y Rosenzweig (2006). **"Flexibility: Current Methods and Practices."** Workspan, Consultado el 04 Octubre de 2011, de http://www.worldatwork.com

Great Place to Work (2011). Consultado el día 27 de Agosto del 2011, de http://www.greatplacetowork.com.ve

Great Place to Work (2013). Consultado el 18 de Febrero del 2013, de http://www.greatplacetowork-latam-conferencia.com/en/gptw.htm.

Guevara, O. (2005). **Introducción a la teoría general de la administración**. Editorial Mc-Graw Hill, Colombia.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2008). **Metodología de la Investigación** (5a. ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A.

Julio Guerrero, Rubén Cañedo, Samara Rubio, Mariela Cutiño, Delio Fernández (2006). **"Calidad de Vida y Trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de oficina"** Trabajo de Grado, Universidad Mariana Grajales Coello, Holguín, Cuba.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y su Reglamento Parcial. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236,** del 26 de julio de 2005.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y su Reglamento Parcial. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.846,** del 19 de enero de 2012.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2012). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076** de fecha 8 de mayo de 2012.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2014). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.542** de fecha 17 de noviembre de 2014.

Lingle, K (2004). **"Assessing Work-Life Effectiveness."** Workspan. Consultado el 04 Octubre de 2011, de http://www.worldatwork.org

Martínez Migueles Miguel (2001) "**La Teoría Psicología Humanística"**. México. Editorial Trillas.

Mendenhall, W. (2007) **"Introducción a la Probabilidad y Estadística"** Editorial Cengage. México.

Reyes Ponce, Agustín (2005) "**Administración de Personal – Relaciones Humanas**" México. Editorial Limusa.

Robbins S. (2007). **Comportamiento Organizacional**. (10ma.edición). México: Prentice Hall - 970-17-0236-0. Editorial Pearson.

Romero, E. (2009). **Teoría de la organización y la administración**. Enfoque integral. Tercera edición. México Trillas.

Rue y Byars (2007). **Comportamiento organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones**. (6ta.edición). México: Prentice Hall.

Ruiz, C. (2008). **Instrumentos de Investigación Educativa**. Barquisimeto: CIDEG

Ruiz, H. (2007). **Psicología Industrial**. Colombia: Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Sabino, C. (2008). **El Proceso de la Investigación**. Caracas: Panapo.

Salgado María Emilia (2011). **"Balance de Vida Trabajo de las Mujeres Gerentes que Trabajan en Empresas Privadas del Área Metropolitana de Caracas".** Trabajo de Grado, UCAB, Caracas, Venezuela.

Scott, C (2005). **"Helping Become Wellness CEO".** Workspan. Consultado el 04 Octubre de 2011, de http://www.worldatwork.org

Selltiz, Jahoda, Deutsch y Cook (1965). **"Método de la Investigación en la Relaciones Sociales"**. Madrid. Editorial Rialf.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctórales**. Caracas. Venezuela: Fedupel.

World at Work (2006) **About Worldatwork**. Consultado el 12 de Agosto de 2011, de http://www.worldatwork.org

Direcciones Electrónicas

Biblioteca de Consulta de Microsoft Encarta (2002).

Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta (2004) Codificación.

Documento en Línea www.amauta-international.com (consulta Febrero 2012)

Documento en Línea www.definicionabc.com/general/reunion.php.(05-03-2010)

Documento en Línea www.losrecursoshumanos.com (consulta Noviembre 2012)

ANEXOS

ANEXO A

CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
ESPECIALIDAD: RELACIONES INDUSTRIALES

Respetado Gerente, Administrador o Representante de la Empresa de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas:

El presente instrumento tiene el propósito de obtener información que permita describir la relación entre el balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas; ello con la finalidad de desarrollar mi Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales que otorga la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).

A tal efecto, la información aportada por usted será de gran utilidad, así mismo será manejada confidencialmente, por lo que se agradece seguir las instrucciones que se dan a continuación:

1. Lea cuidadosamente cada ítem del cuestionario.
2. Marque con una (X) la respuesta seleccionada.
3. Elija Solo una de las dos siguientes opciones:

   Si = **De Acuerdo** No = **En Desacuerdo**

4. En caso de duda consulte con el investigador.

Recuerde: "La información suministrada por Usted, es muy importante para la consecución del estudio. Esta será estrictamente confidencial"

Por su colaboración ¡Gracias!

El Investigador

Nº	Ítemes	Alternativas de Respuesta	
Enunciado: En razón de los beneficios otorgados a los empleados con base en prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral, considera que:		**Si**	**No**
01	La empresa cuenta con opciones que hacen que el trabajo sea flexible, por ejemplo, a distancia, tomándose en cuenta las responsabilidades familiares del empleado.		
02	La empresa destaca la importancia de horarios flexibles acorde a las necesidades del trabajador, dependiendo de su rendimiento, antigüedad en la empresa, entre otros factores.		
03	Para la empresa resulta fundamental que el empleado disponga de su tiempo libre remunerado para compartir con su familia y/o con la comunidad.		
04	Las faltas no planificadas del personal empleado son consideradas por la empresa como tiempo libre no remunerado, sin ser causal de despido.		
05	La empresa provee a los empleados de algún seguro médico bien sea gratuito o no, como medida preventiva de salud y bienestar laboral.		
06	La empresa provee a los empleados de servicios de enfermería en caso de primeros auxilios ante accidentes laborales.		
07	La empresa ofrece a los empleados medicamentos en casos de emergencias y/o enfermedades.		
08	La empresa provee a los empleados de acceso a los centros de cuidado para los familiares dependientes por ejemplo: de cuidado infantil.		
09	La empresa provee a los empleados de acceso a los centros de cuidado para los familiares dependientes por ejemplo: cuidado de tercera edad.		
10	Para lograr la eficacia del balance vida/trabajo, la empresa se convierte en oportunidades de soporte financiero de sus empleados a través de préstamos personales.		
11	La empresa ejerce la función de soporte financiero a sus empleados a través de ayudas económicas para la obtención de bienes de primera necesidad.		
12	La ayuda comunitaria es un compromiso de la empresa, porque es un área de interés tanto para los empleados como para los empleadores.		
13	La empresa establece vínculos de los trabajadores con la comunidad es un compromiso de la empresa porque le permite lograr el posicionamiento de sus productos y servicios.		
14	La empresa toma en cuenta cambios internos que promuevan el bienestar de sus trabajadores a fin de satisfacer sus necesidades básicas.		
15	La empresa toma en cuenta cambios externos en la medida en que éstos transcurren en la sociedad, para ceder ante nuevas demandas que plantee el trabajador.		

Nº	Ítemes	Alternativas de Respuesta
Enunciado: Facilite información relacionada con el número de admisiones y renuncias de personal; así como la cantidad de miembros que posee la empresa:		**Cantidad**
16	Durante el año 2013 ¿qué número de admisiones de personal hubo en la empresa?	
17	Durante el año 2013 ¿qué número de renuncias de empleados hubo en la empresa?	
18	¿Cuál es la cantidad de miembros que posee la empresa para este año 2013?	

Por su colaboración ¡Gracias!

El Investigador

ANEXO B

PROTOCOLO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
ESPECIALIDAD: RELACIONES INDUSTRIALES

RELACIÓN ENTRE BALANCE CALIDAD VIDA/TRABAJO E ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL EN EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO ÁREA METROPOLITANA CARACAS

Autor: Penyy Chona, Víctor Daniel

Tutora: Morales, Mary

Caracas, diciembre de 2013

Licenciado(a). _____

Presente.-

Por su excelentes credenciales profesionales en el campo de las ciencias económicas y sociales o Metodología de la Investigación ha sido seleccionado(a) para validar a través de la técnica de juicio de expertos el instrumento elaborado para ser aplicado en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas; con la finalidad de recabar información con el fin de describir la relación entre el balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de personal.

En tal sentido le agradezco altamente las observaciones en los siguientes aspectos:

Presentación: _____

_____

Redacción y Ortografía: _____

_____

Claridad: _____

_____

Correspondencia entre la variable, dimensiones e indicadores: _____

_____

_____

Recomendaciones_____

_____

Datos del Validador

Apellidos y Nombres: _____

C.I:_____ Profesión: _____

Postgrado: _____

Experiencia en área: _____

Firma del Validador: _____ Fecha: _____

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Describir la relación entre el balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas, los beneficios otorgados a sus empleados con base en prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral.

2. Identificar los índices de rotación de personal que poseen las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas objeto de estudio.

3. Establecer la relación entre los beneficios del balance de calidad vida/trabajo en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas con respecto a sus índices de rotación.

Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Independiente: Beneficios otorgados a los empleados en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas.	Prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral. .	-Flexibilidad Laboral.	-Trabajo a distancia. -Horarios flexibles.	1 2
		-Tiempo libre.	-Remunerado. -No Remunerado.	3 4
		- Salud y Bienestar.	-Seguro médico. -Enfermería. -Medicamentos.	5 6 7
		- Cuidado de familiares o dependientes.	-Cuidado infantil. -Cuidado de tercera Edad.	8 9
		- Soporte Financiero.	-Préstamos. -Ayudas económicas.	10 11
		-Compromiso con la Comunidad.	-Ayuda comunitaria. - Vínculos de trabajadores con la comunidad.	12 13
		- Aportes al Cambio Cultural.	-Cambios internos -Cambios externos	14 15
Dependiente: Índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas	Relación porcentual entre el número de admisiones y renuncias de personal con base en la cantidad de miembros de cada empresa, en un tiempo determinado.	-Contrataciones - Renuncias - Miembros de cada Empresa	- Número de admisiones año 2013. - Número de renuncias año 2013. - Número de trabajadores registrados en el año 2013.	16 17 18

Fuente: Elaboración propia del Investigador. Penyy V. (2013)

Cuestionario de Recolección de Información en Formato para Validación

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
ESPECIALIDAD: RELACIONES INDUSTRIALES

Respetado Gerente, Administrador o Representante de la Empresa:

El presente instrumento tiene el propósito de obtener información que permita describir la relación entre el balance de calidad vida/trabajo y el índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas; ello con la finalidad de desarrollar mi Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales que otorga la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).

A tal efecto, la información aportada por usted será de gran utilidad, así mismo será manejada confidencialmente, por lo que se agradece seguir las instrucciones que se dan a continuación:

1. Lea cuidadosamente cada ítem del cuestionario.
2. Marque con una (X) la respuesta seleccionada.
3. Elija Solo una de las dos siguientes opciones:

   Si = **De Acuerdo** No = **En Desacuerdo**

4. En caso de duda consulte con el investigador.

Recuerde: "La información suministrada por Usted, es muy importante para la consecución del estudio. Esta será estrictamente confidencial"

Por su colaboración ¡Gracias!

El Investigador

Variable Independiente: Beneficios otorgados a los empleados en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas.

Nº	Ítemes	Alternativas de Respuesta	
Enunciado: En razón de los beneficios otorgados a los empleados con base en prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral, considera que:		**Si**	**No**
Flexibilidad Laboral:			
01	La empresa cuenta con opciones que hacen que el trabajo sea flexible, por ejemplo, a distancia, tomándose en cuenta las responsabilidades familiares del empleado.		
02	La empresa destaca la importancia de horarios flexibles acorde a las necesidades del trabajador, dependiendo de su rendimiento, antigüedad en la empresa, entre otros factores.		
Tiempo libre:			
03	Para la empresa resulta fundamental que el empleado disponga de su tiempo libre remunerado para compartir con su familia y/o con la comunidad.		
04	Las faltas no planificadas del personal empleado son consideradas por la empresa como tiempo libre no remunerado, sin ser causal de despido.		
Salud y Bienestar:			
05	La empresa provee a los empleados de algún seguro médico bien sea gratuito o no, como medida preventiva de salud y bienestar laboral.		
06	La empresa provee a los empleados de servicios de enfermería en caso de primeros auxilios ante accidentes laborales.		
07	La empresa ofrece a los empleados medicamentos en casos de emergencias y/o enfermedades.		
Cuidado de familiares o dependientes			
08	La empresa provee a los empleados de acceso a los centros de cuidado para los familiares dependientes por ejemplo: de cuidado infantil.		
09	La empresa provee a los empleados de acceso a los centros de cuidado para los familiares dependientes por ejemplo: cuidado de tercera edad.		

Nº	Ítemes	Alternativas de Respuesta	
Enunciado: En razón de los beneficios otorgados a los empleados con base en prácticas, políticas y programas en pro del éxito tanto personal como laboral, considera que:		**Si**	**No**
Soporte Financiero:			
10	Para lograr la eficacia del balance vida/trabajo, la empresa se convierte en oportunidades de soporte financiero de sus empleados a través de préstamos personales.		
11	La empresa ejerce la función de soporte financiero a sus empleados a través de ayudas económicas para la obtención de bienes de primera necesidad.		
Compromiso con la Comunidad:			
12	La ayuda comunitaria es un compromiso de la empresa, porque es un área de interés tanto para los empleados como para los empleadores.		
13	Establecer vínculos de los trabajadores con la comunidad es un compromiso de la empresa porque le permite lograr el posicionamiento de sus productos y servicios.		
Aportes al Cambio Cultural:			
14	La empresa toma en cuenta cambios internos que promuevan el bienestar de sus trabajadores a fin de satisfacer sus necesidades básicas.		
15	La empresa toma en cuenta cambios externos en la medida en que éstos transcurren en la sociedad, para ceder ante nuevas demandas que plantee el trabajador.		

Variable Dependiente: Índice de rotación de personal en las empresas de consumo masivo del área Metropolitana de Caracas

Nº	Ítemes	Alternativas de Respuesta
Enunciado: Facilite información relacionada con el número de admisiones y renuncias de personal; así como la cantidad de miembros que posee la empresa:		**Cantidad**
Contrataciones		
16	Durante el año 2013 ¿qué número de admisiones de personal hubo en la empresa?	
Renuncias		
17	Durante el año 2013 ¿qué número de renuncias de empleados hubo en la empresa?	
Miembros de la Empresa		
18	¿Cuál es la cantidad de miembros que posee la empresa para este año 2013?	

TABLA DE VALIDACIÓN

Nombre y Apellido_____

C. I. _____

Profesión_____

Fecha de Validación_____

Ítemes N°	**Pertinencia**		**Coherencia**		**Claridad**		**Recomendación**		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
01									
02									
03									
04									
05									
06									
07									
08									
09									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									

Observaciones:_____

_____

_____

Firma _____