

CONTROL EN LA ENTREGA DE BENEFICIOS
CONTRACTUALES A LOS TRABAJADORES DE ALIMENTOS
POLAR COMERCIAL, EN PLANTA SALSA Y UNTABLES
UBICADA EN LA ZONA INDUSTRIAL II, VALENCIA, EDO
CARABOBO.



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES

CONTROL EN LA ENTREGA DE BENEFICIOS CONTRACTUALES A
LOS TRABAJADORES DE ALIMENTOS POLAR COMERCIAL, EN
PLANTA SALSA Y UNTABLES UBICADA EN LA ZONA INDUSTRIAL II,
VALENCIA, EDO CARABOBO.

EMPRESA: ALIMENTOS POLAR COMERCIAL, C.A.

AUTORA: Veronica Peña

C.I.: 20.445.625

San Diego, Junio de 2017



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES

CONTROL EN LA ENTREGA DE BENEFICIOS CONTRACTUALES A LOS TRABAJADORES DE
ALIMENTOS POLAR COMERCIAL, EN PLANTA SALSAS Y UNTABLES UBICADA EN LA ZONA
INDUSTRIAL II, VALENCIA, EDO CARABOBO.

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico Lcda. Ada Colmenares, C.I.: 12.315.127

Tutor empresarial Lcdo. José Martínez, C.I.: 5.623.481

Autora: Veronica Peña

C.I.: 20.445.625

San Diego, Junio de 2017

AGRADECIMIENTO

Principalmente quiero dar infinitas gracias a Dios, por haberme dado la paciencia, sabiduría y fuerza durante esta nueva etapa en mi vida, por ayudarme a sacar mi segunda carrera. Por guiar cada uno de mis pasos para lograr mis metas.

Gracias a mis papás Alfredo Peña y Claudia Fuentes, por darme fuerzas para salir adelante, por su gran apoyo brindado cada día, por estar siempre ahí apoyándome en cada proyecto; porque sin ellos no fuese quien soy hoy. Gracias!

A mis hermanos Viviana y Alfredo que son mis amigos y siempre me han apoyado cuando los necesito.

A el Lcdo. José Martínez, por su apoyo y dedicación durante mi pasantía.

A la profesora Ada Colmenares, por su gran apoyo y dedicación durante esta etapa, Gracias profe!

A mis compañeros y amigos de Alimentos Polar Comercial, C.A. Planta “Salsa y Untable”, en especial a Yesica y a Liliana, quienes me estuvieron apoyando y brindando su conocimiento en este lapso de mis pasantías, gracias muchachas!

GRACIAS A TODOS...!

DEDICATORIA

Este informe de pasantías está dedicado a Dios, quien me ha iluminado a lo largo de mis diferentes etapas a superar los diversos obstáculos que se presentan.

A mis papas Claudia Fuentes y Alfredo Peña y a mis hermanos Viviana y Alfredo quienes siempre me han apoyado y sin ellos no lo hubiese podido realizar.

A mi tía Maria Patricia Vega “Mamitati”, que aunque no está físicamente, sé que desde donde se encuentre me ha estado apoyando y guiando para salir adelante.

INDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I: LA EMPRESA	
1.1 Reseña Histórica.....	3
1.2 Productos Elaborados.....	5
1.3 Misión.....	5
1.4 Visión.....	5
1.5 Razón de ser de Empresas Polar.....	6
1.6 Principios.....	6
1.7 Valores.....	9
1.8 Organigrama del Departamento	11
1.9 Organigrama de la Planta	12
1.10 Actividades Realizadas durante el periodo de las Pasantías.....	13
CAPITULO II: EL PROBLEMA	
2.1 Identificación del Problema.....	15
2.2 Planteamiento del problema.....	15
2.3 Formulación del problema.....	20

2.4 Objetivo General.....	20
2.5 Objetivos Específicos.....	20
2.6 Justificación y Alcance.....	21
2.7 Limitaciones del Estudio.....	22
CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
3.1 Antecedentes.....	23
3.2 Bases Teóricas.....	26
3.3 Bases Legales.....	28
3.4 Definición de Términos Básicos.....	32
CAPITULO IV: FASES METODOLOGICAS	
4.1 Fase Metodológica I: Diagnostico de la situación en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable	36
4.2 Fase Metodológica II: Analizar los posibles procedimientos para el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable	36
4.3 Fase Metodológica III: Proponer el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable	38
CAPITULO V: RESULTADOS	
5.1 Diagnostico de la situación en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable	39

5.2 Analizar los posibles procedimientos para el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable	41
--	----

5.3 Proponer el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untables.....	52
---	----

CAPITULO VI: LA PROPUESTA

6.1 Introducción	55
------------------------	----

6.2 Justificación de la Propuesta	55
---	----

6.3 Objetivos de la Propuesta	56
-------------------------------------	----

6.4 Alcance de la Propuesta	56
-----------------------------------	----

6.5 Fundamentación de la Propuesta	56
--	----

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	59
-------------------	----

Recomendaciones.....	60
----------------------	----

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFICAS.....	61
---------------------	----

ANEXOS

A.....	64
--------	----

B.....	65
--------	----

C.....	67
--------	----

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Planilla de Observación.....	39
CUADRO N° 2 Conocimiento de Productos	42
CUADRO N° 3. Sin obsequio mensual.....	43
CUADRO N° 4. Manejo Adecuado de Entrega de Obsequios.....	44
CUADRO N° 5. Productos Completos.....	45
CUADRO N° 6 Faltante de producto, en base a lo establecido mensual.....	46
CUADRO N° 7. Retiro de Obsequio Fuera de Tiempo.....	47
CUADRO N° 8. Sanción por parte de la Empresa.....	48
CUADRO N° 9. Encargado del proceso.....	49
CUADRO N° 10. Reposición rápida del Obsequio mensual.....	50
CUADRO N° 11. Presencia del personal de GG al momento de la entrega...	51

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 1 Conocimiento de Productos	42
GRAFICO N°2 Sin obsequio mensual.....	43
GRAFICO N° 3. Manejo Adecuado de Entrega de Obsequios.....	44
GRAFICO N° 4. Productos Completos.....	45
GRAFICO N° 5. Faltante de producto, en base a lo establecido mensual.....	46
GRAFICO N° 6. Retiro de Obsequio Fuera de Tiempo.....	47
GRAFICO N° 7. Sanción por parte de la Empresa.....	48
GRAFICO N° 8. Encargado del proceso.....	49
GRAFICO N° 9. Reposición rápida del Obsequio mensual.....	50
GRAFICO N° 10. Presencia del personal de GG al momento de la entrega...	51

INTRODUCCIÓN.

En las organizaciones, es muy importante mantener motivados a los trabajadores, y una forma de lograr esto es otorgándoles grandes beneficios. La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. La motivación es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

Alimentos Polar Comercial, C.A., es una empresa encargada de la producción y distribución de diferentes productos de comida y limpieza. Alimentos Polar, C.A., le otorga muy buenos beneficios a sus trabajadores, como primas por diferentes conceptos, bonos por nacimiento de hijos, por matrimonios, aportes para útiles escolares, becas de estudio, uniformes, juguetes, jubilados, servicios funerarios, entre otros.

Mensualmente Alimentos Polar, C.A., le otorga a sus trabajadores obsequios de comida, y en Diciembre les otorga, Cestas Navideñas y otros beneficios. Es muy importante que la empresa, durante todo el proceso de la entrega de estos beneficios, tenga un control adecuado de los mismos. El presente informe de Pasantías, busca fortalecer el control en la entrega de estos beneficios a los trabajadores de la empresa.

Este informe consta de cinco (5) Capítulos, distribuidos de la siguiente forma:

El capítulo I La Empresa, es una descripción de la empresa, contiene reseña histórica, productos elaborados, los valores, la misión y visión, los objetivos, organigramas de la planta y del departamento de Gestión de Gente y las actividades realizadas.

El capítulo II El Problema, en el cual se describe el planteamiento del problema, la formulación, los objetivos generales y específicos, la justificación y alcance y las limitaciones de la pasantía.

El capítulo III Marco Referencial Conceptual; el cual trata de los Antecedentes de la Pasantía, las bases teóricas y legales, así como la definición de términos básicos utilizados.

El capítulo IV Fases Metodológicas, las cuales tratan de la descripción de cada fase para cumplir con los objetivos propuestos en el presente informe.

El capítulo V Los Recursos; en el cual se detallan, cuales son los recursos necesarios para cumplir con las pasantías.

CAPITULO I

LA EMPRESA

La presente pasantía se realizó dentro de las instalaciones de Alimentos Polar Comercial, C.A. Planta Salsa y Untable, ubicada en la Zona Industrial Norte II, Avenida Luis Ernesto Branger, Valencia, Estado Carabobo. Su actividad económica se basa en la Producción, Almacenamiento y Distribución de los diferentes alimentos elaborados por la empresa. Su Registro de Información fiscal (R.I.F) es J-00041312-6.

1.1 Reseña Histórica

Primero fue el gran éxito de cerveza Polar y de malta Polar, bebida sin alcohol que apareció en 1951 y que luego se denominaría Maltín Polar. Después, la creación de la emblemática harina P.A.N., en aquella Venezuela de 1960. Para esa época la arepa, el plato típico del venezolano, corría el peligro de desaparecer de los hogares por su laboriosa preparación, en un país que comenzaba a experimentar cambios en su ritmo de vida. Este innovador producto, creado por el espíritu emprendedor y creativo de Juan Lorenzo Mendoza Quintero y el maestro Carlos Roubicek, marcó un antes y un después en la mesa del venezolano, al industrializar la harina precocida de maíz, haciendo mucho más rápida y sencilla la preparación de la arepa.

Nace en 1954 como Alimentos Remavenca con el objetivo de producir las hojuelas de maíz necesarias para producir cerveza en la Cervecería Polar. Desde entonces se comienza a plantear la posibilidad de crear un producto de harina de maíz que llega en 1960 con el lanzamiento de la marca Harina PAN bajo el eslogan de "se acabó la piladera" en alusión a la forma en la que se debían hacer las arepas sin este producto

En 1967 se crea la empresa Procria especializada en alimentos para animales, aunque ésta operaba de manera independiente respecto a Alimentos Remavenca pero dentro de Empresas Polar.

En 1986 crean la empresa Corporación Agroindustrial Corina especializada en producción de arroz y un año después incursionan en la venta de pastas con la compañía Mosaca. En 1987 adquieren la Heladería EFE que ha sido la principal compañía de helados junto a Tío Rico en Venezuela.

En 1996 Empresas Polar inaugura una nueva planta de Alimentos en la localidad de Facatativá, Cundinamarca en Colombia, a fin de abastecer este mercado de productos como Harina P.A.N., Quaker, Mavesa, Promasa, entre otros, además de producir alimentos para mascotas. Dicha planta sirve además como principal exportadora de dichos productos para varios países de América Latina y Europa.

En 2001 compran la compañía Margarinas Venezolanas S.A. (Mavesa) líder en productos de salsas, enlatados y productos de limpieza entre ellos Mayonesa Mavesa, Margarina Mavesa, Atún Margarita y Jabón Las Llaves entre otros.

En 2003 nace oficialmente Alimentos Polar al fusionar en una sola empresa todos los rubros alimenticios de las Empresas Polar.

En el 2012 Alimentos Polar inaugurará su nueva Planta Migurt en Valencia, Venezuela, para la producción de nuevo producto de yogur Migurt, en asociación con la empresa española Calidad Pascual. Dicho producto se posiciona rápidamente como el yogur más consumido en Venezuela.

Para el año 2015 Alimentos Polar se expande a nivel internacional, e inaugura una nueva planta en asociación con International Grains and Cereal para la producción de la Harina P.A.N., en la localidad de Greenville, Texas en Estados Unidos, a fin de satisfacer el mercado norteamericano, además de exportar dicho

producto para Centroamérica, el Caribe y Europa. La Harina P.A.N. es distribuida en Estados Unidos por Goya Foods bajo licencia de Alimentos Polar International Inc.

1.2 Productos Elaborados

Harina P.A.N., Aceite Mazeite, Primor (arroz y pasta), Mayonesa Mavesa (regular, ligera y aderezo de mayonesa libre de colesterol), Pampero (productos de tomate), Rikesa Cheddar, Atún Margarita, Sardinias Margarita, Galera, Mr. Ranch, Avena Quaker, Crema de Arroz Primor, Toddy, Choco Man, Fresca Chicha, Merengada, La Torre de Oro (Salsa de tomate, mayonesa, mostaza), Helados EFE, Mermeladas La Vienesa, SuperCan, Dogourmet, Champ's, Aceite comestible industrial, Procría, Galope, Jabón Las Llaves (en polvo, líquido, panela), Margarinas: Mavesa (regular, ligera y líquida), Nelly, Regia, Adora y Chiffon, Lipton Ice Te (En Polvo), Gelatinas Golden, Yogurt Migurt, Cachapas P.A.N., Harina Mazorca, Pasta Gran Señora, Harina Promasa, Galletas Toddy, Vinagre Mavesa y Toddy Chips.

1.3 Misión

Satisfacer las necesidades de consumidores, clientes, compañías vendedoras, concesionarios, distribuidores, accionistas, trabajadores y suplidores, a través de sus productos y la gestión de sus negocios, garantizando los más altos estándares de calidad, eficiencia y competitividad, con la mejor relación precio/valor, alta rentabilidad y crecimiento sostenido, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y el desarrollo del país.

1.4 Visión

Ser el líder claro del negocio en sus productos en Venezuela y un jugador clave en América Latina, ofreciendo productos y marcas de calidad en los distintos segmentos del mercado. Fortalecer su posición a lo largo de la cadena de valor, mientras que la orientación hacia el mercado, la excelencia en la atención y el servicio al cliente y sus marcas líderes, le permitirán una presencia

predominante en el punto de venta en Venezuela.

Seleccionar y capacitar el personal con el fin de alcanzar los perfiles requeridos, logrando su pleno compromiso con los valores de Empresas Polar, C.A y ofrecerles las mejores oportunidades de desarrollo.

1.5 Razón de Ser De Empresas Polar

Es el Fin que da sentido a nuestra labor y nos orienta hacia el futuro que deseamos.

En Empresas Polar el sentido de nuestro trabajo es contribuir a la calidad de la vida cotidiana de las personas, y sus familias, por medio de una amplia y accesible oferta de excelentes productos y marcas de alimentos y bebidas, con la mejor relación precio-valor.

Aspiramos que todos y cada uno de nosotros trabaje con pasión aportando al bien de las personas, de las comunidades y el país.

En Empresas Polar nuestro trabajo está al servicio del bien individual y común, en la medida en que cumplimos nuestros compromisos con los diferentes grupos relacionados y participamos solidariamente con los sectores más vulnerables de la población.

1.6 Principios

· Respeto Mutuo

Respetar es actuar o dejar de actuar

Respetar es reconocer el valor de la igual dignidad de la vida de todas y cada una de las personas, su unicidad, su diversidad; sus dimensiones individual y social.

Es actuar o dejar de actuar, procurando no perjudicar ni dejar de beneficiarse a sí mismo ni a los demás, de acuerdo con sus derechos, su condición y sus circunstancias.

Así como tenemos el derecho a ser respetados, hemos de cumplir con el deber de respetar a las otras personas, sentando las bases para la convivencia, el diálogo y la colaboración.

Respetar es demostrar este reconocimiento al cumplir con las normas básicas de cortesía, haciéndole saber a los demás que son tomados en cuenta. Esforzándonos por comprender y utilizar como herramienta el diálogo, para facilitar el acuerdo de objetivos comunes, y promover la construcción de ideas y acuerdos incluyentes.

· Libertad Responsable

La responsabilidad más básica es cumplir con nuestros deberes

Creemos que las personas están dotadas de conciencia, voluntad y posibilidades de libre elección. La responsabilidad más básica es cumplir con nuestros deberes.

Consideramos que el derecho a la libertad individual de elegir debe estar enmarcado en el deber de responder ante los otros por los efectos de dicha elección.

Promovemos la 'libertad responsable', creando las condiciones para que las personas puedan tomar decisiones y asumir sus consecuencias.

La libertad responsable, debe estar enmarcada en el deber de responder ante los otros. Participamos de ella, creando las condiciones para que las personas puedan tomar decisiones y asumir sus consecuencias; buscando propiciar el diálogo para encontrar la mejor opción que beneficie todos, ampliando perspectivas antes de tomar una acción y realizando exámenes de conciencia, que permitan dar cuenta de las consecuencias, procurando repararlas oportunamente.

- **Justicia**

Dar, reconocer y respetar a cada quien lo que le corresponda.

Entendemos la justicia como la voluntad permanente de dar, reconocer y respetar a cada quien lo que le corresponda.

Tomamos en cuenta la igual dignidad del valor de la vida de cada persona, su diversidad de aportes, y su unicidad, para crear condiciones de justicia para todos, al interior de nuestra organización.

La Justicia es crear condiciones imparciales para todos al interior de nuestra organización, por lo que debemos consultar a profundidad los documentos, normativas vigentes y contratos laborales (Políticas), tomando como base el trato equitativo que reconoce la diversidad y unicidad de la persona, además de procurar obtener información objetiva para facilitar el acuerdo y el diálogo.

- **Solidaridad**

Somos parte integrante del todo.

En Empresas Polar todos somos interdependientes, tenemos muchos objetivos comunes y complementarios. El principio de Solidaridad significa concebirnos como parte integrante del todo, involucrarnos, identificarnos y actuar con determinación firme y perseverante por el bien común, es decir, por el bien de todos y de cada uno.

Ir más allá de las fronteras de la empresa y sentirnos parte integrante de las comunidades y del país que queremos. Pensar que todos somos responsables de todos. El diálogo y la colaboración facilitan la solidaridad.

La Solidaridad es involucrarnos activamente en la búsqueda de soluciones, la conversación y el diálogo para la comprensión de las distintas expectativas. Fortaleciendo las relaciones de interdependencia con las otras

personas, áreas o grupos al mismo tiempo que promovemos el desarrollo integral del equipo de trabajo.

1.7 Valores

- **Integridad**

Hacer lo correcto.

La Integridad implica ser fiel a las propias convicciones. Es ‘hacer lo correcto’, entendido como actuar con honestidad, rectitud, respeto, y responsabilidad, cumpliendo con nuestros deberes y obligaciones, conforme a nuestra Razón de Ser, Principios y Valores.

La Integridad es buscar la unidad de la persona entre lo que piensa, siente, dice y hace, de acuerdo al bien que dicta la conciencia y el código de ética.

La Integridad es siempre buscar la unidad entre lo que se piensa, siente, dice y hace, defendiendo y dándole fuerza a la verdad, al buscar dentro de sí mismo el porqué de sus acciones, para mejorar y rectificar. Al estar consciente de las verdades propias, existe fuerza para afirmarlas y actuar de acuerdo a principios morales, leyes de país, Principios, Valores y Razón de Ser de la Organización.

- **Excelencia**

Elegir lo mejor.

La Excelencia es actuar de acuerdo a los criterios establecidos por la organización como ‘los mejores’, en busca del beneficio de todos los grupos relacionados con la actuación.

La Excelencia implica dedicación, esfuerzo y cuidado por la obra bien hecha. Lograr un nivel superior de calidad y seguridad en procesos, productos y servicios, en busca de proveer la mejor contribución para el beneficiario.

La Excelencia es que cada uno de nosotros se esfuerce en ser la mejor persona que puede ser.

La Excelencia es buscar proveer la mejor contribución para el beneficiario, reconociendo la satisfacción que genera la contribución diaria al realizar una obra “bien hecha”, cuidando los insumos, el proceso, los detalles y la entrega de la misma. La Excelencia es que cada uno de nosotros se esfuerce en ser la mejor persona que puede ser, cumpliendo con deberes y actuando en consecuencia. Entendiendo el perfeccionamiento de uno mismo, como base de progreso y desarrollo moral.

- **Alegría**

Con una sonrisa.

La Alegría es la energía positiva que ponemos en todo lo que hacemos, con las personas con quienes interactuamos y celebramos nuestros logros. Es el gozo constante y contagioso del bien. Alegría que se ofrece y se comparte con nuestros productos.

La Alegría es sentirse agradecido y dar continuamente las gracias a las personas y a mi Ser Superior. Es considerar los problemas y circunstancias conflictivas como oportunidades de aprendizaje y crecimiento, enfrentando las adversidades y manejando las emociones negativas para, de esta manera, obtener un logro propio o del equipo e invitar a la reflexión y al reconocimiento.

- **Pasión por el bien**

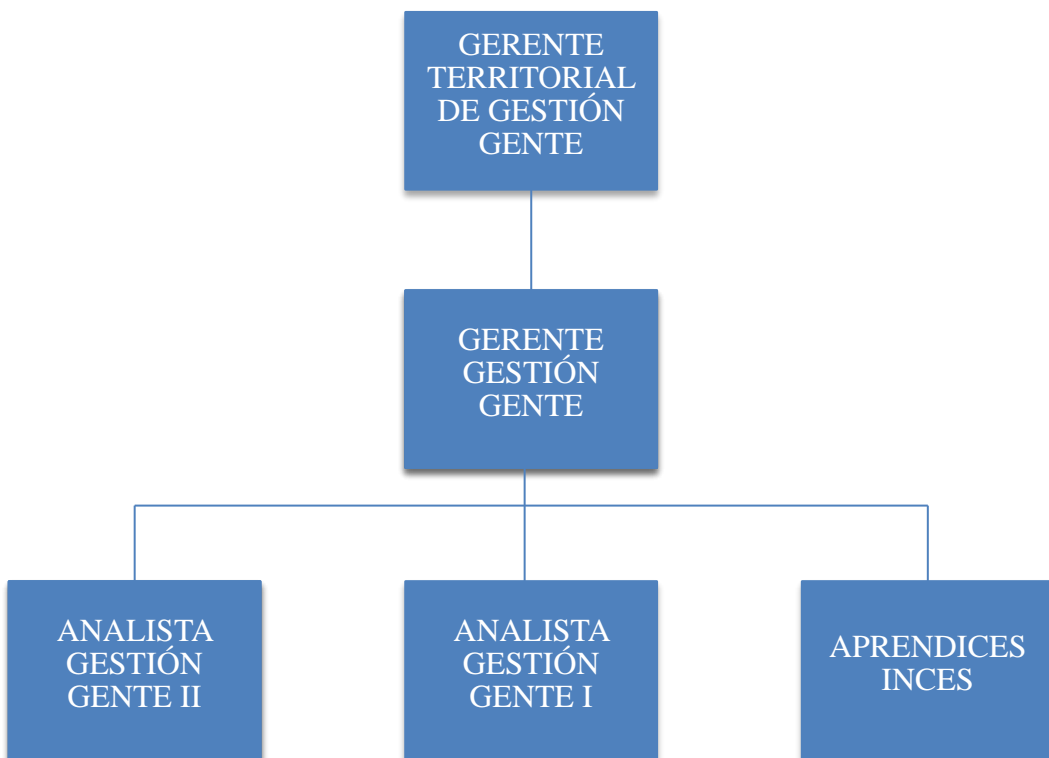
De corazón.

La pasión por el bien es el amor, entusiasmo y esmero con el que trabajamos para cumplir con nuestros compromisos. Es buscar el bien del otro, compartir y entregarse sin limitar los esfuerzos; siempre y cuando no lesionen a las otras personas, ni a quién lo realiza.

La Pasión por el bien es encontrar mi propio bien, contribuyendo al bien del otro.

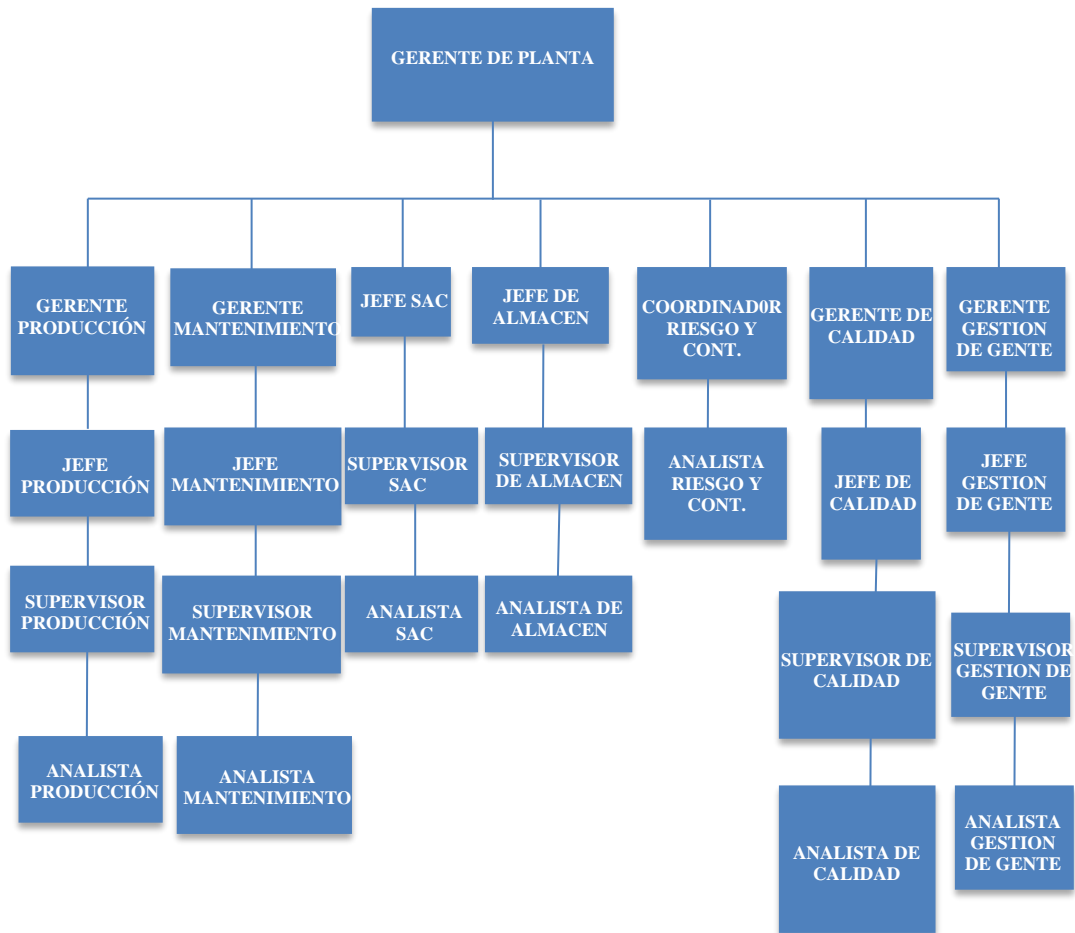
La Pasión por el bien es encontrar el bien propio, contribuyendo al bien del otro, alineando el bienestar particular al bienestar general y atendiendo a los demás para poder encontrar acciones de mejora, tomando en cuenta los criterios de la organización que jerarquizan los bienes para tomar decisiones constructivas y beneficiosas para los demás y para mí mismo . La pasión por el bien es el amor, entusiasmo y esmero con el que trabajamos para cumplir con nuestros compromisos dirigiendo especial atención a encontrar mi propio bien, contribuyendo al bien del otro.

1.8 Organigrama del Departamento



Fuente: Alimentos Polar Comercial, C.A (2.015)

1.9 Organigrama de la Planta



Fuente: Alimentos Polar Comercial, C.A (2.015)

1.10 Actividades Realizadas durante el Periodo de Pasantías

Durante el periodo de las pasantías (14/11/2.016 hasta 03/02/2.017) se realizaron diferentes actividades para lograr establecer un control en la entrega de obsequios mensuales y cesta navideña a los trabajadores de la planta Salsas y Untables. Primero se tuvo que realizar una revisión para verificar los trabajadores activos en la planta, tanto de nómina diaria como de nómina mensual, posterior a eso se contabilizan cuantas cajas de obsequios y cestas navideñas se necesitan para proceder con la entrega a todos los trabajadores de la planta. Una vez contabilizados se le pidió al personal de Serviempacking que procediera con la preparación de estas cajas, para que posteriormente sean enviadas y almacenadas en almacenadora San Diego, y esta se encargara de enviarlas a la planta Salsas y Untables para ser entregadas a los trabajadores. Una vez que se recibieron estas cajas de productos, se separaron de manera organizada y se procede con la entrega a los trabajadores.

Para la entrega, se contaba con una lista donde están todos los trabajadores de nómina diaria y nómina mensual, en el cual a medida que iban pasando los trabajadores se les solicitaba su carnet de identificación, se buscaba en la lista y el trabajador procedía a firmar la lista con la fecha del día que retiraba, se inspecciono que le prepararan al trabajador lo que le correspondía llevarse y que les llevaran las cajas al vehículo para poder retirarse. Este mismo proceso se realizó también con la entrega de los juguetes para los trabajadores con hijos hasta de 12 años de edad. Fue un proceso muy largo, ya que en la planta se cuentan con muchos trabajadores, y varios productos que tenían que entregarse.

Además de la actividad mencionada anteriormente se realizaron actividades como creación de pedidos en el sistema, carga de facturas, elaboración de la Forma 14 – 100 para el IVSS (Instituto Venezolano de los Seguros Sociales), apoyo en proceso de entrega de tarjeta “Todo ticket”, apoyo con comparación de la Convención colectiva (Comparar la convención vigente con la que se tenía en proyecto para ser estudiada), actualizar carteleras, actualizar el

menú de almuerzo diario, notificar egresos de trabajadores, notificar vacaciones, trabajos de archivo, control reposos médicos, control de becas, apoyo en el proceso de solicitud y entrega de carnets, apoyo en atender las diferentes solicitudes de los trabajadores.

CAPITULO II

EL PROBLEMA

Este capítulo explica de manera clara y detallada, la situación problemática detectada en la empresa, en busca de fortalecer el control en la entrega de los beneficios contractuales a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable ubicada en la Zona Industrial II, Valencia, Edo Carabobo. También se detallan los objetivos generales y específicos.

2.1 Identificación del problema

Falta de control en la entrega de los beneficios contractuales a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable ubicada en la Zona Industrial II, Valencia, Edo Carabobo.

2.2 Planteamiento del Problema

Alimentos Polar Comercial, C.A., es una empresa encargada de la producción y distribución de diferentes productos de comida y limpieza. Los beneficios contractuales, son grandes beneficios que otorga la organización, como primas por diferentes conceptos, bonos por nacimiento de hijos, por matrimonios, aportes para útiles escolares, becas de estudio, uniformes, juguetes, jubilados, servicios funerarios, entre otros. Alimentos Polar Comercial, C.A., le otorga a sus trabajadores grandes beneficios como los mencionados anteriormente. Entre ellos también se encuentran cestas de comidas y obsequios mensuales.

Para entregar estos beneficios a las empresas, es importante llevar un control de los trabajadores que ya hayan retirado los productos, y quienes no, para que de esta manera, ninguno retire más de lo que le corresponde, y no se quede ningún trabajador sin su obsequio mensual, así como también es muy importante

mantener control de todos los productos desde que están siendo preparados para su almacenamiento, hasta el momento de la entrega en la Planta Salsas y Untable,

para posteriormente ser entregados a los trabajadores, para que de esta manera no hayan sobrantes ni faltantes de los productos a obsequiar a los trabajadores.

Actualmente la situación problemática refleja que hay un descontrol en la recepción y distribución de los beneficios, y de esta manera quedan trabajadores sin retirar sus obsequios mensuales y pueden haber trabajadores que retiren más de lo establecido. En este momento la empresa no cuenta con procedimientos establecidos que le permitan llevar un control adecuado sobre la recepción y entrega de estos beneficios contractuales, provocando una desorganización en los mismos.

En vista de lo antes expuesto, el problema que se presenta es de suma importancia, pues el hecho de que la empresa no cuente con una herramienta ó algún procedimiento, que le permita mantener un control en los obsequios, desde que se almacenan hasta el momento de la entrega a los trabajadores, trae como consecuencia conflictos con los trabajadores, por no haber podido retirar su obsequio mensual y hasta puede ocasionar pérdida para la empresa en cuanto a sus productos, ya que deberían reponerle al trabajador que no lo retiro.

En Planta Salsas y Untables el proceso de recepción, almacenamiento y entrega de las Cajas de Obsequios de Productos al personal de las nóminas diaria y mensual se viene realizando de la siguiente manera:

- Las Cajas de Obsequios de Productos las prepara una empresa contratista denomina Serviempacking de acuerdo al Calendario de Entrega de estos obsequios y bajo el ordenamiento que le giran desde el corporativo de Empresas Polar.
- Una vez elaboradas las Cajas de Obsequios de Productos, Serviempacking las envía a Almacenadora San Diego, quien se encarga de su

resguardo almacenamiento, custodia y conservación. Este almacén externo está ubicado en la Urbanización Industrial Aeropuerto, Calle N° 74 Manzana 1 Local N° 71-B-79 y tiene dos locales cuyas dimensiones son de dos mil metros cuadrados (2.000 Mts.) cada una.

- Almacenadora San Diego se encarga de abastecer a la Planta Salsas y Untables con las Cajas de Obsequios de Productos a fin de que se proceda con la entrega de estas al personal de acuerdo al Cronograma de Entrega de Obsequios.

- Planta Salsas y Untables recibe las Cajas de Obsequios de Productos que llegan de Almacenadora San Diego y su recepción la realiza el personal de Serviempacking asignado al Cuarto de Entrega de Obsequios ubicado en el Estacionamiento de Puerta 4 de la planta.

- Las entregas a los trabajadores de las Cajas de Obsequios de Productos se realizan de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 06:00 am y las 05:00 pm y el sábado en el Horario comprendido entre las 06:00 am y las 12:00 m.

- El área responsable del proceso es Gestión de Gente Local y cuenta con una persona para su cumplimiento y administración. Esta persona no tiene dedicación exclusiva para realizar esta actividad y de hecho lo hace de manera esporádica.

A continuación se especifican algunas de las desviaciones que se han presentado en el control de los obsequios:

Ü En los meses de Noviembre y Diciembre 2015 se recibieron 30 cajas menos de obsequios de la nómina mensual, situación que no fue identificada oportunamente, sino hasta el inventario físico auditado el 03 de febrero de 2016. Este faltante afectó la entrega de obsequios a 15 trabajadores.

Ü Con fecha 03 de febrero de 2016 el Área de Auditoría determinó un total de 560 cajas de obsequios pendientes por entregar al personal de nómina diaria, comprendido entre los meses Octubre 2014 a Enero 2016.

Ü Con fecha 03 de Febrero de 2016 el Área de Auditoría efectuó la toma física de las cajas de obsequios ubicados en Almacenadora San Diego y en el Cuarto de Entrega de la planta (Bunker), resultando una diferencia de 345 cajas de déficit, con respecto a las cajas pendientes por entregar al personal de planta.

Ü Para el mes de diciembre de 2014 se detecta un extravío de 417 obsequios de personal de nómina diaria, lo cual generó un impacto aproximado de Bs 20.850.000 de pérdidas para el negocio; lo que hace necesario generar una propuesta para eliminar o minimizar los riesgos de afectación patrimonial a la Empresa.

Ü Se presentan situaciones de faltante de productos en las Cajas de Obsequios de Productos.

Ü El volumen de las Cajas de Obsequios de Productos que se manejan en la Planta Salsas y Untables es alto motivado a que durante el año se hacen 26 entregas. Hay 10 meses en las cuales se entregan dos Cajas de Obsequios de Productos y dos meses en los cuales se entregan 3 Cajas de Obsequios de Productos.

Ü En el mes de Diciembre de 2016, por manejo de información inadecuada, se le entrego a un grande grupo de trabajadores de la cesta Navideña 6 cajas de Margarina, cuando en realidad les correspondían 3 cajas.

Por cambio de presentaciones en los productos Toddy 200 mg, Vinagre de 500 CC y Lavaplatos de 250 mg, los cuales cambiaron a 400 mg, 1.000 CC y 500 mg, respectivamente los productos se entregan fuera de la caja.

Documentos generados en el proceso:

Recepción:

1.- Serviempacking entrega a la Almacenadora San Diego original de la Guía de Despacho y copia a Gestión de Gente.

Envío de obsequios a Planta:

1.- Almacenadora San Diego envía los obsequios junto con guía de despacho original y copia. Estos son recibidos por el personal de Serviempacking ubicado en el cuarto de entrega de obsequios. La guía es sellada como recibido y enviada la copia a Gestión de Gente.

Entrega de obsequios a los trabajadores:

1.- El trabajador retira el obsequio y firma la lista de entrega.

Se observa que la supervisión del proceso de recepción y entrega no es constante por parte de Gestión de Gente. No existe un plan regular de auditorías de los obsequios en el cuarto de entrega, ni en la Almacenadora San Diego.

Las causas identificadas:

1.- Falta de supervisión del proceso de recepción y entrega de los obsequios en la planta.

2.- Falta de procedimientos estandarizados y documentados para la recepción, almacenamiento y entrega de los obsequios en el cuarto de los obsequios de la planta.

3.- Falta de procedimientos de control de inventarios

4.- Baja capacidad de almacenamiento en el cuarto de entrega.

5.- Alta frecuencia de movimientos de recepción y entrega.

6.- Proceso bajo la responsabilidad de personas inexpertas en el control y almacenaje.

7.- No se cuenta con una persona que esté de manera directa y permanente realizando control de este proceso.

Falta de supervisión: El proceso de supervisión que actualmente se realiza es sumamente limitado y lo realiza un Analista de Gestión de Gente que no

posee formación y experiencia en el manejo y control de almacenes. Así mismo, no tienen dedicación exclusiva para realizarlo ya que debe atender otras responsabilidades que desempeña.

□ Capacidad de almacenamiento: El cuarto de entrega de obsequios que existe en la planta no cuenta con el dimensionamiento adecuado para llevar a cabo una distribución óptima y control eficiente del proceso de recepción y entrega en la planta. Este proceso debe ser llevado por las áreas expertas y que naturalmente los realizan.

□ Manual de Trabajo: Se debe diseñar un manual de trabajo que contengan las normas y procedimientos que faciliten la administración del proceso de almacenaje y defina su alcance y establezca responsabilidades y promueva mayor control con el proceso.

Almacenaje, recepción y entrega de las cajas de obsequio de productos:
Asignar este proceso a personas expertas en la materia.

2.3 Formulación del problema

¿Cómo llevar control de la entrega de beneficios contractuales a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untables?

2.4 Objetivo General

Elaborar una propuesta para el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untables.

2.5 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untables.

- Analizar los posibles procedimientos para el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untables.
- Proponer el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untables.

2.6 Justificación y Alcance

Alimentos Polar Comercial, C.A., se caracteriza por ser una empresa con metas concretas basadas en buenas costumbres, es uno de sus principales propósitos mantener siempre una figura ejemplar para las demás empresas; basándose en principio como la honestidad, lealtad entre otros.

La empresa debe llevar un control de la entrega de los obsequios, para evitar problemas con los trabajadores. Este beneficio siempre lo ha entregado la empresa; y todos los trabajadores retiran sus obsequios, pero no ha existido el control en el almacenamiento de los productos, por lo que no se sabe si llegan a Almacenadora San Diego, todos los productos que la empresa Serviempacking prepara, y sin saber tampoco si de almacenadora San Diego, se envían todos los productos a la planta. Además, el control de los trabajadores que retiran obsequios no siempre se lleva de la manera adecuada, para poder saber quiénes faltan y quienes ya lo han retirado, situación que genera conflictos con los trabajadores. Generando de esta manera en algunos meses sobrantes o faltantes de obsequios, y llegando a que el material incluso se pierda.

Por esto se ve en la necesidad de diseñar procedimiento para llevar un control del proceso de almacenaje y entrega de obsequios. De esta manera evitar conflictos con los trabajadores y evitar las posibles pérdidas de los productos.

2.7 Limitaciones del Estudio

Alimentos Polar C.A., es una empresa que busca satisfacer las necesidades de sus clientes, con la mejor calidad y relación precio – valor; esperando ser los líderes en el mercado; siendo consistentes con el cumplimiento de todos sus objetivos, exhibiendo siempre ante todo una actitud ética, honesta y responsable. Tienen una actitud proactiva ante la generación de nuevos productos.

Una gran limitación para la realización del informe de pasantías fue el factor tiempo; debido al corto tiempo para realizar las pasantías, en relación a la magnitud del problema que presentaba la empresa.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes

Se examinó la investigación de Manzo E., Zuljay R. y Moncallo P., Nadia M.(2016), realizaron un trabajo de investigación en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), titulado **“Remuneración Salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida”**, para optar por el título de “Licenciado en Relaciones Industriales”; en el cual destaca que los beneficios son parte importante del concepto de compensación; en ocasiones se denominan compensaciones indirectas, es decir, que no son retribución propiamente dicha del servicio prestado, sino que sólo se otorgan por pertenecer a la empresa o desempeñar un puesto de trabajo. Incluyen conceptos como protección de la salud, servicios del empleado, servicios a la familia del empleado, pensiones de jubilación o vejez, tiempo de descanso remunerado. Su relación con la productividad es muy débil y su objetivo básico es proteger el bienestar de los empleados.

Ahora bien, la Calidad de Vida Laboral tiene muchos significados diferentes. Para algunos significa la cogestión con una creciente participación de los empleados en la toma de decisiones formales de la organización. Para otros el término sugiere esfuerzos para mejorar la productividad. Algunos sindicatos y grupos de trabajo la consideran como una repartición más equitativa de los ingresos y los beneficios. Terceros la ven como un rompimiento del alto grado de especialización típico en muchas situaciones de trabajo. Finalmente, otros adoptan un punto de vista más amplio aún, de cambiar toda la cultura organizacional humanizando el trabajo.

Por su parte, Tovar Z. Diana C. (2.014) realizó un trabajo de grado, en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), titulado **“Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de Recursos Humanos en la empresa FEBECA, C.A”**, para optar por el título de “Licenciada en Relaciones Industriales”; en el cual destaca que la Motivación en el trabajo, es el proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización.

Estando vinculada a una necesidad y a una conducta satisfactoria, parece más lógico definir la motivación como un proceso, integrado por un encadenamiento de eventos que van desde la conciencia de la necesidad hasta la satisfacción de la misma. La motivación tiene componentes internos (necesidades propias del organismo humano) y elementos externos (presiones ejercidas por el ambiente sociocultural en el cual el individuo está inmerso).

En este trabajo, la autora define motivación como el motor que empuja a la acción; una persona motivada, siempre está predispuesta a actuar, y realizar todo lo necesario para lograr el objetivo deseado ó solicitado.

Y menciona que la motivación laboral consiste fundamentalmente en mantener cultura y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en que puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

Por otro lado, María Auxiliadora Sánchez Pinto (2.013) Realizó un trabajo de investigación, titulado **“Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”. Puerto Cabello, Estado Carabobo”** para optar por el título de “Especialista en Gerencia Publica”; en el que definen que la motivación en el

campo empresarial es el proceso mediante el cual cada trabajador cumple con su tarea laboral con eficiencia, para lograr una meta o resultado mediante el cual puede satisfacer sus necesidades particulares”. Razón por la cual, es de gran importancia para todas las empresas sin diferencia de rama o actividad a la que se dedique, que el trabajador se sienta motivado, entusiasmado y realmente satisfecho con su labor, situación que depende de la comunicación efectiva, la práctica de la calidad total y la integración grupal que exista en la organización, que a fin de cuenta va a contribuir de una forma trascendental en el éxito de ésta en todas las áreas. Por lo tanto la motivación y el desempeño laboral, reflejan los valores, actitudes y creencias de los miembros de la organización, constituyendo así la personalidad de la misma.

Para lograr una verdadera motivación en el trabajador, debe haber una buena política y cultura organizacional en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos, así como también permita que ellos se sientan satisfechos en el logro de sus aspiraciones personales. La motivación del trabajador cambia de tiempo en tiempo, y las gerencias organizacionales no pueden descuidar este factor ni deben catalogarlo como un gasto; sino más bien como una inversión a la que se le puede sacar el mayor provecho posible.

Por otro lado, Guatarasma Francelis y Marcano Franklin (2012), realizaron un trabajo de grado, titulado **“Propuesta de un plan de incentivos laborales para el personal docente de la unidad educativa integral Nuevos Horizontes”**, para optar por el título de “Licenciado de Gerencia de Recursos Humanos”, en el cual señalan que actualmente es de mucha importancia para las organizaciones, emplear planes de incentivos que le permitan establecer normas de desempeño y mantener las perspectivas de cada uno de sus empleados. Son los objetos, sucesos o condiciones que incitan a la acción. Constituyen una serie de estímulos, no necesariamente financieros en todos los casos enfocados al logro de determinadas metas.

Es aquello que se propone a estimular o inducir a los trabajadores a una conducta determinada que, generalmente van encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos costes y mayor satisfacción de este modo se pueden ofrecer incentivos al incremento de la producción siempre que no descienda la calidad, la asiduidad y puntualidad al ahorro en materias primas.

En conclusión, los incentivos son diferentes estímulos que la organización puede ofrecer al talento humano con el fin de recompensarle su contribución de manera que se encuentren encaminados a realizar sus funciones eficaz y eficientemente con el fin de alcanzar sus objetivos personales y las metas organizacionales planteadas a corto, mediano y largo plazo.

3.2 Bases Teóricas

3.2.1 La Motivación

Según Maslow (1.970), menciona que la motivación es aquello que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo. (P. 72).

El comportamiento humano es dinámico por: a) El comportamiento es causado. Existe una causalidad del comportamiento, que se origina en estímulos internos o externos; b) El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad, está dirigido u orientado hacia algún objetivo; y, c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, que indica los motivos del comportamiento.

Según Arias (2004), menciona que “La motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo”. (P.16)

3.2.2 Ciclo motivacional

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquélla. Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad. En otras ocasiones, la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse.

3.2.3 Incentivos y Contribuciones

Los individuos están dispuestos a cooperar siempre y cuando sus actividades dentro de la organización contribuyan directamente al logro de sus propios objetivos personales. Al respecto, Rodríguez (2.010), menciona que

Los incentivos se consideran como pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, elogios, entre otros). Cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para un individuo puede ser inútil para otro. (p. 45).

Por su parte, las Contribuciones se consideran según el autor antes mencionado como “Pagos que cada trabajador hace a la organización (trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, entre otros. Cada contribución tiene un valor de utilidad que varía según la organización”. (p.75). Según Maslow (1.970), menciona que

El equilibrio organizacional Refleja el éxito de la organización en cuanto a remunerar a sus empleados con incentivos adecuados y los motiva a seguir haciendo contribuciones a la organización, con lo cual garantiza su supervivencia y su eficacia. Cada trabajador sólo mantendrá su participación en la organización en cuanto los incentivos

que se le ofrecen sean iguales o mayores que las contribuciones que se le exigen. (p.84).

Un incentivo es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento. La acción humana suele regirse por incentivos, muchos de los cuales existen a nivel inconsciente.

Cada vez que una persona realiza una determinada actividad lo hace con un fin que, de una forma u otra, le brindará satisfacción. Dicho fin es el incentivo que moviliza el accionar. El incentivo puede tratarse de la estimulación que se le otorga a un individuo por su buen desempeño en cualquier ámbito (laboral, afectivo, etc.) con la intención de que se esfuerce por mantenerlo. Se trata, por lo tanto, de una recompensa.

3.3 Bases Legales

En la L.O.T.T.T. (Ley Orgánica del Trabajo para los trabajadores y trabajadoras), están establecidos los beneficios sociales de carácter no remunerativo, en su Artículo 105, el cual establece:

Se entienden como beneficios sociales de carácter no remunerativo:

1. Los servicios de los centros de educación inicial.
2. El cumplimiento del beneficio de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras a través de servicios de comedores, cupones, dinero, tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la material.
3. Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.
4. Las provisiones de ropa de trabajo.
5. Las provisiones de útiles escolares y de juguetes.

6. El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación, formación o de especialización.

7. El pago de gastos funerarios.

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

En el C.C.T (Convenio Colectivo de Trabajo) de Alimentos Polar están establecidos ciertos beneficios en las siguientes clausulas:

Clausula 42. Productos de la Entidad de Trabajo

La Entidad de Trabajo conviene en hacer entrega a sus Trabajadores y Trabajadoras cada dos (2) semanas, los siguientes productos elaborados por ella:

Dos Kilogramos (2 Kg) de Margarina; Un Kilogramo (1 Kg) de Mayonesa; Medio Kilogramo (1/2 Kg) de Rikesa; Una Frescavena de 400 gramos (400 gr) ; Un Frasco de Salsa de Tomate (Ketchup) de 397 gramos (397 gr); Medio Litro (1/2 Lt) de Vinagre; Un litro de Aceite (1 Lt); Tres kilogramos (3 Kg) de Pasta variada; 7 panelas de jabón de 250 gramos (250 gr); Tres kilogramos (3 Kg) de Arroz; Seis kilogramos (6 Kg) de Harina precocida; Un Lavaplatos en crema de 250 gramos (250 gr); Tres latas de Atún de 184 gramos (184 gr); Tres latas de sardina de 170 gramos (170 gr); Doscientos gramos de Toddy en polvo (200 gr); Un Detergente en Polvo Las Llaves de 900 gramos (900 gr); Un Practiguiso de 495 ml; Una bolsa de Avena Don Pancho de 800 gramos (800 gr); Una Crema de Arroz Primor de 450 gramos (450 gr); y Un kilogramo (1 Kg) de Pasta corta Primor.

Las Partes acuerdan que si por causas no imputables a la Entidad de Trabajo, ésta no pudiese entregar alguno de los productos antes descritos, el mismo será sustituido por otro similar o equivalente.

Queda entendido entre las Partes y así lo aceptan, que esta entrega de productos constituye un beneficio social de carácter no remunerativo, de acuerdo a lo previsto en el artículo 105 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.

Clausula 59 Provisión de Juguetes y Fiesta Infantil

La Entidad de Trabajo conviene que durante la época de Navidad y con ocasión de la fiesta infantil, hará entrega de juguetes a los hijos de los Trabajadores y Trabajadoras cuya edad no exceda de Doce (12) años y que estén debidamente inscritos en los registros de la Entidad de Trabajo. La Entidad de Trabajo garantizará tanto la cantidad como la calidad de los juguetes, pudiendo el Sindicato presentar a la Entidad de Trabajo cotizaciones de casas comerciales del ramo. La entrega de los antes citados juguetes, se efectuará antes del día cinco (5) de diciembre de cada año, que previamente habrán sido clasificados por una comisión compuesta por los directivos del Sindicato y tres (3) Trabajadores o Trabajadoras de la Entidad de Trabajo, a fin de garantizar la asignación imparcial y selectiva de los mismos y que a cada hijo de los Trabajadores y Trabajadoras les corresponda un (1) juguete.

La Entidad de Trabajo presentará a más tardar en el mes de Junio de cada año la lista de los juguetes y los mostrará a los directivos sindicales a través de medios audiovisuales. De igual manera, la Entidad de Trabajo hará una exhibición física de los juguetes preferiblemente en el mes de Agosto.

Las Partes convienen en hacer esfuerzos para garantizar como mínimo la aceptación de por lo menos de un setenta y cinco por ciento (75%) de los juguetes presentados a la comisión. En caso de no existir acuerdo en la entrega de alguno de los juguetes, la Entidad de Trabajo lo sustituirá por otro, el cual será seleccionado por las Partes.

Las Partes acuerdan que el beneficio establecido en esta cláusula se considerará como un beneficio social de carácter no remunerativo, de acuerdo a lo

establecido en el numeral 5) del artículo 105 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.

Clausula 61. Cestas Navideñas

La Entidad de Trabajo conviene en conceder a todos los Trabajadores y Trabajadoras en el mes de diciembre de cada año, una (1) cesta navideña, que contendrá los siguientes productos:

1 Jamón planchado de por lo menos de dos (2) kilos.

2 Botellas de Whisky.

2 Botellas de Ron Edición Especial.

2 Botellas de Vino Rosado.

3 Botellas de Ponche Crema.

3 Botellas de Vino de Cocina.

3 Frascos de Dulce.

2 Frascos de Aceitunas de 500 cc.

2 Frascos de Alcaparras de 500 cc.

2 Frascos de Encurtidos de 500 cc.

6 Paquetes de Harina Precocida de Maíz.

4 Kilogramos de Azúcar.

3 Kilogramos de Leche en Polvo.

3 Frascos de Salsa Inglesa tamaño 150 cc.

3 Cajas de Pasitas de 250 gr.

2 Turrone.

3 Bolsas de Caramelos.

2 Panetones.

4 Cajas de Cervezas Polar Light.

2 Botellas de Champaña.

Por mutuo acuerdo entre las Partes, los antes citados productos serán sustituidos por un (1) ticket cesta de valor equivalente. Dicho valor será determinado mediante el promedio de los precios de los productos de la lista antes señalada, obtenido en visitas conjuntas entre representantes de Entidad de Trabajo y Sindicato, a tres (3) supermercados de la zona.

Dicho ticket tiene como única finalidad que el Trabajador y Trabajadora pueda adquirir los artículos que necesite y que le permitan mejorar su calidad de vida y la de su familia.

Queda entendido entre las Partes y así lo aceptan, que el beneficio previsto en esta cláusula constituye un beneficio social de carácter no remunerativo, de acuerdo a lo previsto en el artículo 105 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.

3.4 Definición de Términos Básicos

Almacenaje ó Almacenamiento: El almacenaje o almacenamiento es una parte de la logística que incluye las actividades relacionadas con el almacén; en concreto, guardar y custodiar existencias que no están en proceso de fabricación, ni de transporte. El almacenaje permite acercar las mercaderías a los puntos de consumo. Se denomina almacenamiento al proceso y la consecuencia de almacenar. Esta acción se vincula a recoger, depositar, archivar o registrar algo.

Auditoria: La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proyecto o producto, con el objeto de emitir una opinión independiente y competente.

Beneficio: Es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja. El concepto suele usarse para nombrar a la ganancia económica que se obtiene de una actividad comercial o de una inversión. El beneficio, por lo tanto, es la ganancia obtenida por un actor de un proceso económico y calculada como los ingresos totales menos los costes totales.

Beneficio Contractual: Son los bienes que están establecidos en el Convenio de Trabajo.

Contractual: Del contrato o relativo a él.

Control: Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Empresa Contratista: Un contratista es la persona o empresa que es contratada por otra organización o particular para la construcción de un edificio, carretera, instalación o algún trabajo especial. El término contratista es muy frecuente en el contexto de las relaciones laborales. Cuando en un contrato por prestación de servicios hay dos protagonistas: el contratante y el contratista. El primero es el que toma la iniciativa de requerir un servicio externo a su propia actividad. Y el segundo, es el que presta dicho servicio tras haber recibido el correspondiente encargo.

Gestión de Gente: Es el departamento de Empresas Polar, el cual tiene a su cargo llevar a cabo las actividades de reclutamiento, selección y empleo de personal, cumpliendo con las políticas y normas preestablecidas, también debe llevar los registros y control de todos los movimientos que ocurran en la empresa con el personal que en ella labora, tomando en cuenta el personal que va a ingresar o egresar tratando que todos los movimientos sean en perfecto orden y así poder desarrollar el factor humano.

Obsequio: Regalo, presente que se le ofrece a una persona en señal de afecto, cortesía o gratitud.

Recepción: Recepción es un concepto vinculado al verbo recibir (obtener, aceptar, tomar algo). La recepción, por lo tanto, puede ser el resultado de esta acción.

Trabajador: “Toda persona natural que preste servicios personales en el proceso social de trabajo bajo dependencia de otra persona natural o jurídica. La prestación de su servicio debe ser remunerado”. (Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, artículo 35).

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

En el presente capítulo, se detallan las actividades metodológicas realizadas para cumplir con cada uno de los objetivos específicos planteados en el Capítulo II.

El Marco Metodológico, es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, al respecto, Sabino (2.002) nos dice: “En cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables”. P. 32

Así mismo Arias (2006) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema. (P.31)

Tamayo y Tamayo (2003) define al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados. (P.28).

De acuerdo a este capítulo, las fases metodológicas están divididas en tres:

4.1 Fase Metodológica I: Diagnostico de la situación en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable

El cumplimiento del primer objetivo, tiene como finalidad diagnosticar la situación al momento de la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untables, esto incluye todo el procedimiento para lograr la entrega de estos obsequios a los trabajadores, desde la preparación de los obsequios, el envío para ser almacenados y posteriormente enviarlos a la planta Salsas y Untables, donde los obsequios serán entregados a los trabajadores.

Este diagnóstico se apoyó en el proceso de observación directa. Dichas observaciones se plasmaron a través de una planilla de observación (Anexo A).

Según Balestrini, (2009), la observación directa consiste:

“En el registro sistemático, valido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Es un método más utilizado por quienes están orientados conductualmente. Puede servir para determinar la aceptación de un grupo respecto a su profesor, analizar conflictos familiares, eventos masivos, la aceptación de un producto en un supermercado, el comportamiento de deficientes mentales”.

4.2 Fase Metodológica II: Analizar los posibles procedimientos para el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untables

En esta fase, se busca, establecer procedimientos, que puedan mejorar el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de la empresa.

Un procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto,

por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo. En este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Para lograr analizar los posibles procedimientos para el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable, se aplicara una entrevista, como técnica para recolectar dicha información. Una vez que se tengan los resultados de la entrevista, hay que evaluar primero dichos resultados obtenidos, y en base a estos resultados, se procederá a establecer procedimientos para dicho control.

Una entrevista se considera como un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos por medio de unas preguntas previamente diseñadas, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos. Así mismo, se utilizara como instrumento una entrevista. Según Arias (2.006), la entrevista es

Instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Aunque a menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas, no es siempre así. El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información.

Debe mencionarse, que dichas técnicas e instrumentos, se aplicaran a la población y muestra de la empresa objeto de estudio. Al respecto, Rodriguez (2.008), define la población como “El conjunto total de individuos, objetos o

medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado”. (P. 76).

Es importante destacar que la población en el presente estudio está conformada por doscientos (200) trabajadores.

Por su lado, la muestra según Rodríguez (2.008), es “Un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo”. (P.77).

Para obtener la muestra se empleó como técnica de muestreo la aleatoria, que es, cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido. Por lo tanto la muestra para el presente estudio está conformada por cincuenta (50) trabajadores.

Lourdes Munch en “Métodos y técnicas de investigación” (2.015) establece lo siguiente:

La entrevista es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. La recopilación de la información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han determinado en la operacionalización de los términos del problema o de las variables de la hipótesis. Es una técnica de investigación de campo que puede variar.

4.3 Fase Metodológica III: Proponer el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untables

Una vez analizadas las situaciones descritas en las fases anteriores, se procede con la elaboración de un procedimiento, un control para llevar la entrega de los obsequios mensuales y control de todo el procedimiento que esto requiere.

En el mismo orden de ideas el procedimiento debe reflejar el método para poder llevar a cabo de manera adecuada todo el proceso de entrega de los obsequios mensuales y definir el control para el manejo de los mismos.

CAPITULO V
RESULTADOS

5.1 Fase Metodológica I: Diagnostico de la situación en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable

Para dar cumplimiento a esta fase se realizó, una ficha de observación, en donde se analizaron los factores que afectan, tanto interna como externamente; el proceso de entrega de obsequios y cesta de comida mensuales a los trabajadores de Alimentos Polar Comercia, en la Planta Salsa y Untable. A continuación se presenta la ficha de observación.

CUADRO N° 1 Planilla de Observación

DESCRIPCIÓN	E	B	R	M
Existe algún documento donde se lleve el control de la entrega de los obsequios y cesta de comida mensuales a los trabajadores.		X		
Se imponen sanciones por parte de la empresa, por el incumplimiento de los trabajadores al retirar el obsequio en el momento que le corresponde.				X
Se hace seguimiento de los trabajadores que falta por retirar obsequios para saber si se requiere solicitar más obsequios para cubrir la entrega.			X	
Se verifican las cajas de obsequios al momento de recibirlas en la Planta.			X	
La empresa establece un lapso de tiempo para entregar los obsequios			X	

E: Excelente; B: Bueno; R: Regular; M: Malo

Fuente: Peña (2017)

Al analizar el cuadro anterior, como producto de la observación realizada se evidencia lo siguiente:

Se observa que no se cuenta con un manual de procedimientos que describa los pasos a seguir en el proceso de entrega de obsequios mensuales a los trabajadores de la Planta. Se lleva un control de los trabajadores que ya retiran su obsequio mensual, sin embargo, se observó que no cuentan con un control completo para poder especificar si algún trabajador retira una caja con algún producto faltante.

No revisan de manera adecuada los productos que contienen las cajas mensuales, de manera que no se sabe si existen cajas con productos faltantes o que no se encuentren en condiciones para ser entregados a los trabajadores.

La frecuencia con la cual se revisan que trabajadores faltan por retirar su obsequio mensual es muy baja, ocasionando que en el momento que se acaben los obsequios se retrase la entrega, ya que hay que proceder a contar cuantos trabajadores faltan para después proceder a llamar para que lleven los obsequios a la planta, mientras que si se cuentan de manera anticipada, se pueden llevar antes que se acaben.

Se observa que no existe un plazo establecido para la entrega de los obsequios, provocando que los trabajadores quieran retirar su obsequio a finales del mes cuando ya no hay existencia en planta de los mismos y de esta manera queden como rezagados para meses siguientes y sea más complicada la planificación de su entrega. La empresa no aplica sanciones a los trabajadores que no retiren el obsequio en el momento establecido, dejando que los trabajadores acumulen obsequios para meses siguientes y sea más complicada la organización para la empresa para entregar esos obsequios, ya que por razones de falta de materia prima se paralizan algunas actividades y en todos los meses las cajas contienen los mismos productos.

5.2 Fase Metodológica II: Analizar los posibles procedimientos para el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable

A continuación se muestra el resultado de las entrevistas aplicadas a los cincuenta (50) trabajadores que desempeñan sus funciones en los diferentes departamentos de Alimentos Polar Comercial, C.A., de la Planta Salsa y Untable.

Esta entrevista, se lleva a cabo para estudiar a fondo cual es el proceso para la entrega de los obsequios mensuales a los trabajadores de la planta y de esta manera detectar las debilidades del procedimiento aplicado actualmente.

Se presentan las diez (10) preguntas realizadas a los trabajadores con su respectivo grafico según las respuestas y Análisis de cada una de las preguntas y al final un análisis global de la entrevista.

1.- ¿Conoce usted cuales son los productos que deben contener las cajas de obsequios mensuales?

Cuadro N° 2. Conocimiento de Productos.

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	50	100
TOTAL	50	100

Fuente: Peña (2017)



Gráfico N° 1. Conocimiento de Productos.

Fuente: Peña (2017)

Análisis

Al analizar las respuestas obtenidas de los trabajadores de la Planta, se observa que no tienen conocimiento de lo que les debe venir en las cajas mensuales, ya que los productos de las cajas les varían algunos meses.

2.- ¿Ha dejado usted de retirar su caja de comida en algún mes?

Cuadro N° 3. Sin obsequio mensual.

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	40	80
NO	10	20
TOTAL	50	100

Fuente: Peña (2017)

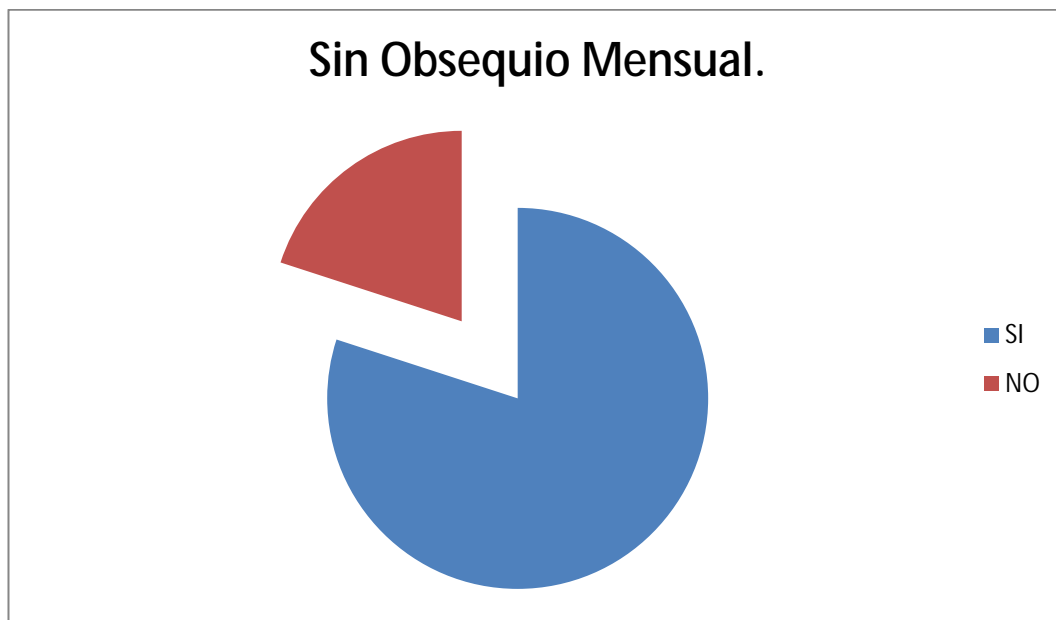


Gráfico N° 2. Sin Obsequio mensual.

Fuente: Peña (2017)

Análisis

Con las respuestas suministradas por los trabajadores se llega a la conclusión que la mayoría de los trabajadores, han dejado de retirar sus obsequios por lo menos en un mes.

3.- ¿Considera usted que en la empresa existe un adecuado manejo en la entrega de los obsequios mensuales?

Cuadro N° 4. Manejo Adecuado de Entrega de Obsequios.

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	5	10
NO	45	90
TOTAL	50	100

Fuente: Peña (2017)

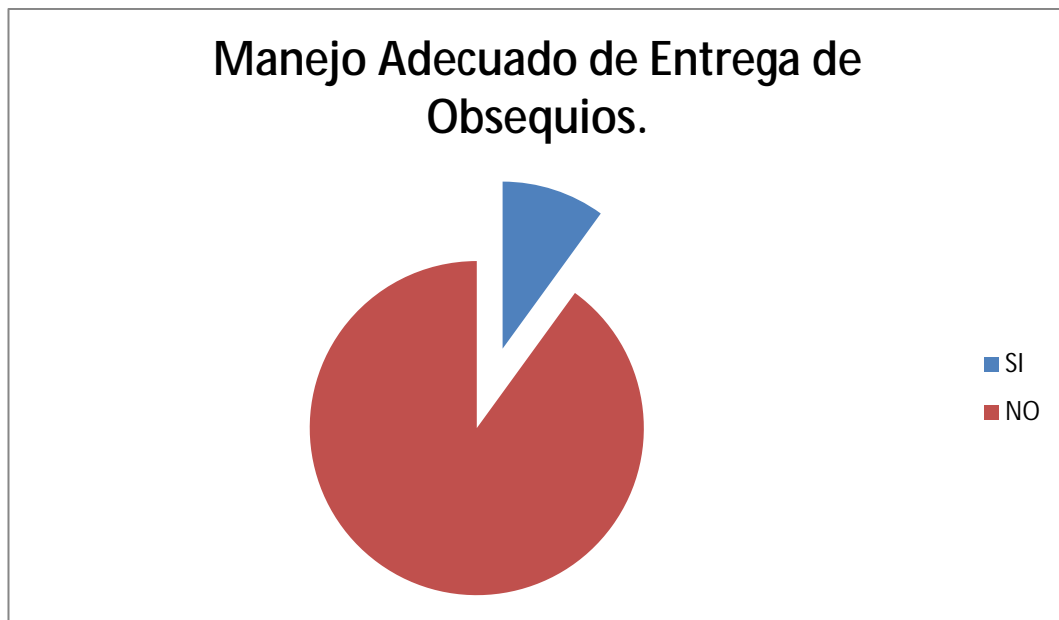


Gráfico N° 3. Manejo Adecuado de Entrega de Obsequios.

Fuente: Peña (2017)

Análisis

Según las respuestas obtenidas, los trabajadores manifiestan que la empresa no lleva un control eficiente respecto a la entrega de los obsequios mensuales. Ya que muchas veces cuando van a retirar no hay obsequios o tienen producto faltante.

4.- ¿Su caja de obsequios mensual, viene siempre con todos los productos establecidos?

Cuadro N° 5. Productos Completos.

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	00
NO	50	100
TOTAL	50	100

Fuente: Peña (2017)



Gráfico N° 4. Productos Completos.

Fuente: Peña (2017)

Análisis

Los trabajadores manifiestan que no en todos los meses, las cajas contienen todos los productos que deberían contener. Que no conocen la receta pero productos que les entregan en algunos meses, faltan en otros meses.

5.- ¿Según lo que se les indica que debe contener la caja en el mes, ha ocurrido que su caja presente faltante de algún producto establecido?

Cuadro N° 6. Faltante de producto, en base a lo establecido mensual.

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	30	60
NO	20	40
TOTAL	50	100

Fuente: Peña (2017)



Gráfico N° 5. Faltante de producto, en base a lo establecido mensual.

Fuente: Peña (2017)

Análisis

En base a las respuestas obtenidas por los trabajadores, se concluye que a la mayoría de los trabajadores en diferentes meses les ha faltado producto en su caja con respecto a los productos que se establecen en el mes.

6.- ¿Usted ha retirado su obsequio después del tiempo de la entrega?

Cuadro N° 7. Retiro de Obsequio Fuera de Tiempo.

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	20	40
NO	30	60
TOTAL	50	100

Fuente: Peña (2017)

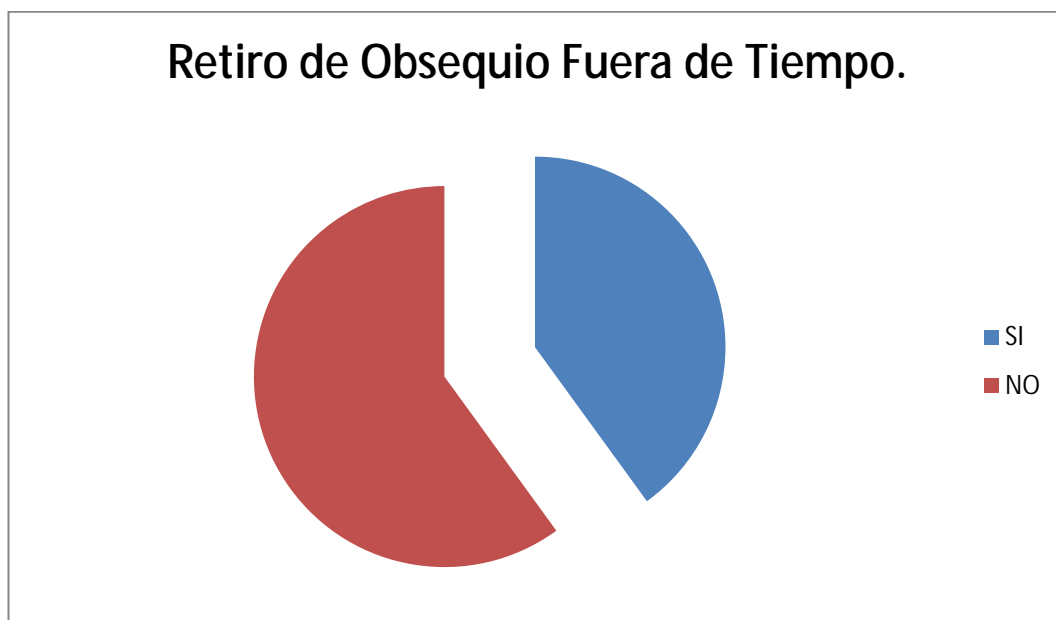


Gráfico N° 6. Retiro de Obsequio Fuera de Tiempo.

Fuente: Peña (2017)

Análisis

Al analizar las respuestas obtenidas, se observa que muchos trabajadores manifiestan su deseo de retirar su obsequio posterior a los días de entrega de los mismos.

7.- ¿En las oportunidades que usted no ha retirado su obsequio en el momento de la entrega ha recibido alguna sanción por parte de la Empresa?

Cuadro N° 8. Sanción por parte de la Empresa.

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	00	00
NO	50	100
TOTAL	50	100

Fuente: Peña (2017)

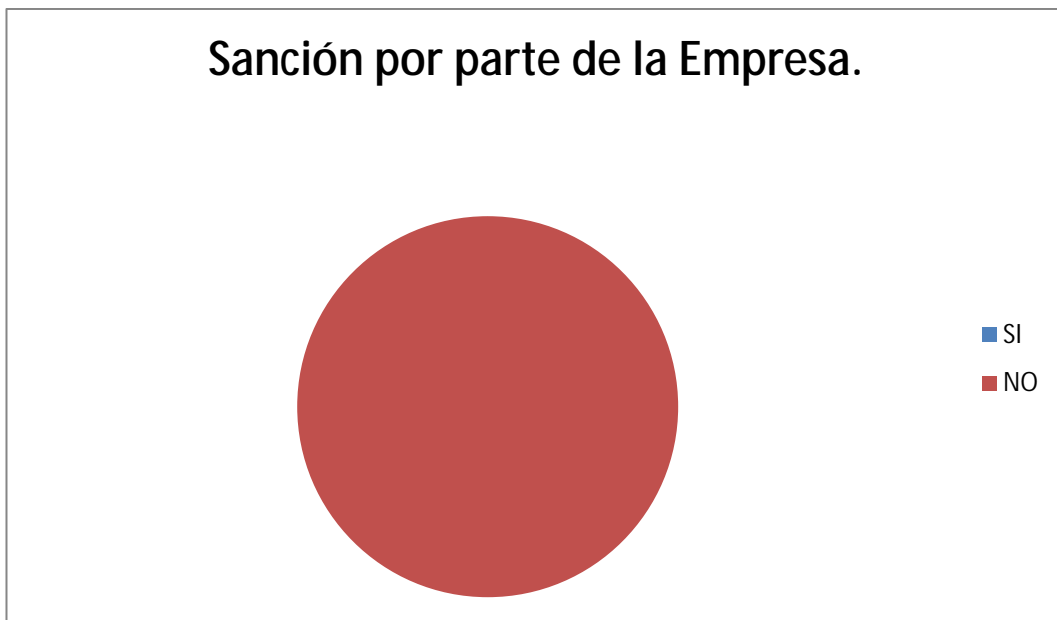


Gráfico N° 7. Sanción por parte de la Empresa.

Fuente: Peña (2017)

Análisis

Los trabajadores manifiestan, que cuando retiran su obsequio posterior a la fecha de entrega no reciben sanciones por parte de la Empresa.

8.- ¿Conoce usted algún encargado específicamente del proceso de entrega de obsequios?

Cuadro N° 9. Encargado del proceso.

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	00	00
NO	50	100
TOTAL	50	100

Fuente: Peña (2017)

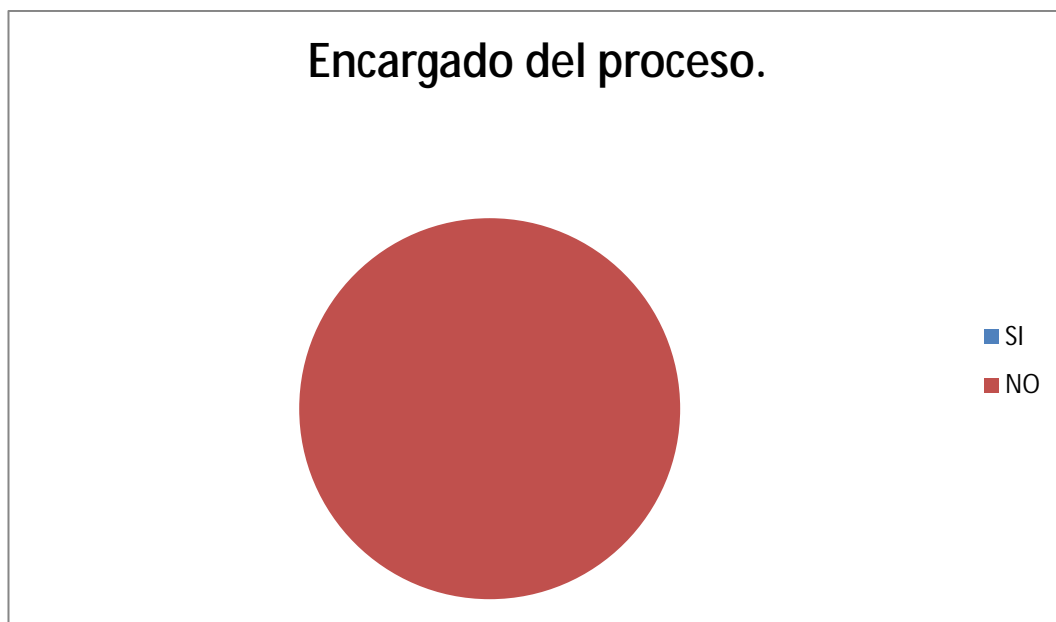


Gráfico N° 8. Encargado del proceso.

Fuente: Peña (2017)

Análisis

Con las respuestas obtenidas por los trabajadores, se puede observar que desconocen de alguna persona encargada específicamente del proceso de la entrega de Obsequios.

9.- ¿En las oportunidades en las que ha dejado de retirar su obsequio o que le haya faltado algún producto en su caja, el mismo ha sido entregado rápidamente al usted solicitarlo al Departamento de Gestión de Gente?

Cuadro N° 10. Reposición rápida del Obsequio mensual.

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	00	00
NO	50	100
TOTAL	50	100

Fuente: Peña (2017)



Gráfico N° 9. Reposición rápida del Obsequio mensual.

Fuente: Peña (2017)

Análisis

Los trabajadores manifiestan que cuando dejan de retirar su obsequio o algún producto faltante, lo manifiestan en el Departamento de Gestión de Gente, y el mismo no le es entregado de manera rápida, y que inclusive en algunas oportunidades no se las han entregado.

10.-¿En el momento de entrega de Obsequios, se encuentra presente el personal del Departamento de Gestión de Gente?

Cuadro N° 11. Presencia del personal de GG al momento de la entrega.

CRITERIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	10	20
NO	40	80
TOTAL	50	100

Fuente: Peña (2017)



Gráfico N° 10. Presencia del personal de GG al momento de la entrega.

Fuente: Peña (2017)

Análisis

Según las respuestas obtenidas por los trabajadores, en la gran mayoría de la entrega de obsequios no se encuentra presente ningún personal del Departamento de Gestión de Gente.

En base a la entrevista aplicada se puede observar que la empresa no posee un control efectivo sobre la entrega de Obsequios mensuales a los trabajadores; la mayoría de los meses las cajas están incompletas y quedan trabajadores sin retirar su obsequio.

Es necesario diseñar un procedimiento que permita tener un control adecuado sobre la entrega de los obsequios a los trabajadores de la empresa, para de esta manera facilitar el trabajo al momento de entregar dichos obsequios y que los trabajadores puedan retirar en todos los meses su obsequio como le corresponde.

En cuanto al procedimiento para la entrega, es importante que la empresa lleve un control adecuado y con una supervisión adecuada del proceso completo, es decir, desde que se preparan las cajas en la empresa “Serviempacking, C.A.”, hasta que estas cajas son recibidas en la planta “Salsa y Untable” de “Alimentos Polar Comercial, C.A.”. También es importante la aplicación de sanciones por parte de la empresa cuando el trabajador no retire su obsequio en el momento correspondiente.

5.3 Fase Metodológica III: Proponer el control en la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable

De acuerdo con la información suministrada en las dos fases anteriores, se proponen los procedimientos para el control de la entrega de los obsequios a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, Planta Salsa y Untable, C.A.

Se propone primero una herramienta en Microsoft Excel (Anexo C), para la firma de los trabajadores más completa, donde se especifique si al trabajador le hace falta algún producto en su caja de obsequios mensual. De esta manera se podrá llevar mejor el control de quienes retiraron su obsequio y si le faltaba algún producto a la caja.

A continuación se describe el procedimiento para el control de la entrega de obsequios y cesta de comida mensual a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta Salsa y Untable.



ALIMENTOS POLAR COMERCIAL, C.A. PLANTA “SALSA Y UNTABLE”

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE GENTE

CUADRO N° 3

“PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA ENTREGA DE OBSEQUIOS Y CESTA DE COMIDA MENSUAL A LOS TRABAJADORES DE ALIMENTOS POLAR COMERCIAL, EN PLANTA SALSA Y UNTABLE”.

PASOS	RESPONSABLE	ACCION
1	Gerente de Recursos Humanos	Asignar a una Persona encargada para el proceso de entrega de los obsequios.
2	Analista Recursos Humanos	Montar una base de datos donde estén todos los trabajadores de Planta que retiran obsequios, para así saber cuántos obsequios se necesitan mensualmente.

PASOS	RESPONSABLE	ACCION
3	Encargado de Obsequios	Solicitar a "Servimpaking, C.A." la cantidad de obsequios necesaria para cubrir la entrega mensual. Y estar presente en el momento en que "Servimpaking, C.A." arma las cajas de obsequios, de manera de supervisar los mismos.
4	Encargado de Obsequios	Hacer firmar a cada trabajador que retire su obsequio la lista donde consta que ya fue retirado. Y colocar la respectiva observación de ser el caso.
5	Encargado de Obsequios	Revisar de manera constante los trabajadores que faltan por retirar, y contar las cajas de obsequios aun disponibles en planta, para verificar si hay que solicitar más obsequios.
6	Encargado de Obsequios	En caso de que falten trabajadores por retirar obsequios solicitarlos a "Servimpaking, C.A.", y de igual manera estar presente en la preparación de los mismos.
7	Encargado de Obsequios	Archivar la lista firmada por todos los trabajadores en la carpeta de "Entrega de Obsequios"

Fuente: Peña (2017)

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Introducción

Este informe de pasantías titulado “Control en la entrega de beneficios contractuales a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, en Planta “Salsa y Untable ubicada en la Zona Industrial II, Valencia, Edo Carabobo”, se realiza con la finalidad de establecer un control adecuado en el proceso de la entrega de obsequios, que le permita una mayor facilidad al personal encargado de coordinar esta entrega, y a la vez que le permita a los trabajadores retirar su obsequio mensual sin ningún inconveniente.

Esto, debido a que en la actualidad la empresa no cuenta con un control para llevar el proceso de la entrega de estos obsequios. Esto le ha traído muchos inconvenientes a la empresa, ya que les ocasiona molestia a los trabajadores al no retirar su obsequio mensual, y a su vez les ha ocasionado en algunas ocasiones pérdidas a la empresa, al tener que reponerle el obsequio o producto al trabajador que le falta.

6.2 Justificación de la Propuesta

El hecho de establecer un control sobre la entrega de los obsequios a los trabajadores que desempeñan sus funciones en las diversas áreas de Alimentos Polar Comercial, C.A. “Planta Salsa y Untable”, permitirá que la persona encargada de la entrega pueda desarrollar mejor el proceso, y a la vez permitiendo que los trabajadores puedan retirar sin inconveniente su obsequio mensual, siempre y cuando lo retiren en el tiempo que sea establecido por la empresa.

Esto permite que todos los trabajadores conozcan cuales son las normas que establecerá la empresa para este proceso de entrega, de manera que deben cumplir dichas normas para retirar sus obsequios sin inconveniente.

6.3 Objetivos de la Propuesta

- Establecer un Control sobre la Entrega de los Obsequios Mensuales a los trabajadores para la persona encargada de coordinar esta entrega, y que de esta manera puedan los trabajadores retirar con mayor facilidad sus respectivos obsequios.
- Facilitar el proceso de entrega de los obsequios para la persona encargada de dicha entrega.
- Garantizarle a los trabajadores la existencia de su respectivo obsequio, siempre y cuando lo retiren en el tiempo que se establezca.

6.4 Alcance de la Propuesta

Este control para la entrega de Obsequios a los trabajadores está dirigido principalmente para el personal encargado de coordinar dicha entrega, ya que es quien debe llevar este control para una entrega adecuada al personal. Posteriormente está dirigido a todos los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, C.A. Planta Salsa y Untable, ya que ellos deben acatar cada norma establecida en dicho control para poder retirar el obsequio que le corresponde sin ningún inconveniente.

6.5 Fundamentación de la Propuesta

Es necesario que en toda organización, tengan presente un instrumento que facilite obtener información sobre los procesos y actividades que se desarrollan en la misma.

Establecer un control adecuado, sirve como guía para cualquier departamento o unidad que integra la organización, en el Área de Gestión de

Gente de Alimentos Polar Comercial, C.A. Planta Salsa y Untable surgió la necesidad de establecer un control para todo lo relacionado con los Obsequios que son entregados a los trabajadores, con la finalidad de establecer procedimientos para tener un manejo adecuado de este proceso.

A continuación, se presenta la herramienta creada para un adecuado control referente al proceso de entrega de los Obsequios mensuales a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, C.A, Planta Salsas y Untable.

HOJA DE CALCULO (HERRAMIENTA CREADA)

El objetivo de esta herramienta es llevar un control adecuado sobre la entrega de los Obsequios Mensuales a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, C.A. Planta “Salsa y Untable”.

ALIMENTOS POLAR COMERCIAL, C.A. PLANTA "SALSA Y UNTABLE". CONTROL DE ENTREGA DE OBSEQUIOS CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO 2.017																	
PRODUCTOS A RETIRAR																	
CEDEULA	NOMBRE DEL TRABAJADOR	MARGARINA	SALSA DE TOMATE	MAYONESA	HARINA	ARROZ	PASTA	ATUN	CREMA DE ARROZ	AVENA	TODOS	VINAGRE	ACEITE	DETERGENTE EN POLVO	LAVAPLATOS	OBSERVACIÓN	FIRMA DEL TRABAJADOR
4.765.662	Martinez Fernandez, Carlos Jose																
5.780.592	Lugo Henriquez, Sebastian																
7.064.754	Soto Valera, Mariana																
7.486.356	Mendez Gutierrez, Juan Carlos																
7.546.754	Espinosa Parra, Mario Antonio																
7.985.209	Peña Alvarado, Yelitza																
8.052.576	Castro Medina, Humberto Jesus																
8.368.349	Bianco Martinez, Nicolas Jose																
8.687.349	Suarez Pinto, Alfredo Manuel																
8.573.075	Hernandez Jimenez, Ana Karolina																
9.359.325	Perez Canillo, Daniel Jose																
12.867.965	Caldero Mustrozo, Yasmín																
14.764.085	Colmenarez Briceño, David Felipe																
15.875.091	Rayes Villegas, Wilfredo																
17.954.521	Lucero Carvajal, Maria Carmen																

Fuente: Peña (2017)

La situación que da origen a establecer este procedimiento es la solicitud directa por parte del Gerente de Gestión de Gente, ya que actualmente la empresa no cuenta con este importante instrumento de apoyo, lo cual ha traído como consecuencia distintas situaciones de conflictos con los trabajadores y el personal sindical, originando así pérdidas para la empresa.

Es por todo lo antes expuesto, que se recopiló y analizó toda la información necesaria para poder desarrollar y cumplir con el objetivo de este informe de Pasantía y tomar en consideración el hecho de proponer un control para el manejo del proceso de entrega de los obsequios a los trabajadores.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Para cualquier empresa es sumamente importante contar con los procedimientos adecuados para llevar un control sobre todas las actividades y áreas de la empresa. En este informe se pudo observar el descontrol que mantiene Alimentos Polar Comercial, C.A., sobre la entrega de obsequios de productos mensuales a los trabajadores de la Planta Salsa y Untable.

El hecho de tener un descontrol de la entrega de los obsequios es un factor de desventaja para la organización, ya que esto implica muchas alteraciones en los trabajadores y obliga a la empresa a reponer el obsequio al trabajador que no haya retirado, esto a su vez, provoca una pérdida económica para la organización, ya que debe reponer los productos al trabajador, también provoca pérdida de tiempo, al tener que tratar estos temas con los trabajadores e intentar indagar lo más profundo posible para verificar que en realidad el trabajador no haya retirado su obsequio.

Si se cuenta con un procedimiento que permita manejar de manera adecuada todo lo referente a la entrega de obsequios la empresa se evitaría estas pérdidas, y los trabajadores no tomarían ciertas actitudes de molestia que pueden afectar a lo largo la operatividad de la organización.

Recomendaciones

A continuación se procede a dar las siguientes recomendaciones a la empresa:

- La implementación del procedimiento propuesto.
- Principalmente, asignar a una persona encargada específicamente de los obsequios, que pueda cumplir con todas las funciones que el proceso amerita; desde la supervisión al preparar las cajas de obsequio hasta el momento de la entrega a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, C.A., Planta Salsa y Untable.
- Aplicar las sanciones correspondientes, a aquellos trabajadores que no retiren el obsequio en el momento que les corresponde.
- Es recomendable que la empresa establezca un lapso específico para la entrega de los obsequios, por ejemplo realizar la entrega desde el 10 al 15 ó al 20 de cada mes y que cada trabajador cumpla con retirar su obsequio en este lapso establecido y así llevar un mejor control.
- Es importante ampliar el sitio de resguardo y entrega de los obsequios, ya que el cuarto disponible en planta para este proceso, no cuenta con el dimensionamiento necesario para resguardar tantos obsequios, y esto complica la entrega de los mismos.

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFICAS

Arias, F. (2006)⁴ El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica. Quinta Edición. Caracas: Editorial Episteme.

Balestrini, A. (2009). Metodología de la Investigación. Caracas, Venezuela. Editorial Fotolito Quintana.

Convención Colectiva de Trabajo Alimentos Polar Comercial, Planta “Salsa y Untable” (2.015-2.017).

Guatarasma Francelis y Marcano Franklin (2.012). Propuesta de un plan de incentivos laborales para el personal docente de la unidad educativa integral Nuevos Horizontes.

Ley Orgánica del Trabajo para los trabajadores y trabajadoras (L.O.T.T.T).

Manzo E., Zuljay R. y Moncallo P., Nadia M. (2.016). “Remuneración Salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida”. Universidad Católica Andrés Bello (UCAB).

María Auxiliadora Sánchez Pinto (2.013). “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”. Puerto Cabello, Estado Carabobo”. Universidad de Carabobo (UC).

Maslow Abraham (1.970). Motivación y Personalidad.

Munch Lourdes (2.015) Métodos y Técnicas de investigación.

Rodríguez (2.008). Incentivos Docentes.

Rodríguez (2.008). Metodología de la investigación Cualitativa.

Tovar Z. Diana C. (2.014). “Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de Recursos Humanos en la empresa FEBECA, C.A”. Universidad José Antonio Páez (UJAP).

ANEXOS

ANEXO A
PLANILLA DE OBSERVACION

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

El objetivo de este instrumento es obtener información de manera exacta, extraída por la pasante, por medio de la observación directa, sobre la situación actual con respecto al procedimiento para la entrega de los Obsequios mensuales a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, C.A, Planta “Salsa y Untable”.

DESCRIPCIÓN	E	B	R	M
Existe algún documento donde se lleve el control de la entrega de los obsequios y cesta de comida mensuales a los trabajadores.		X		
Se imponen sanciones por parte de la empresa, por el incumplimiento de los trabajadores al retirar el obsequio en el momento que le corresponde.				X
Se hace seguimiento de los trabajadores que falta por retirar obsequios para saber si se requiere solicitar más obsequios para cubrir la entrega.			X	
Se verifican las cajas de obsequios al momento de recibirlas en la Planta.			X	
La empresa establece un lapso de tiempo para entregar los obsequios			X	

E: Excelente; B: Bueno; R: Regular; M: Malo

Fuente: Peña (2017)

ANEXO B
ENTREVISTA

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

El objetivo de este instrumento es recoger información confiable, extraída por los trabajadores de las diferentes áreas de Alimentos Polar Comercial, C.A., Planta Salsa y Untable, para determinar el procedimiento respecto a la entrega de los Obsequios Mensuales a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, C.A. Planta “Salsa y Untable”.

1. ¿Conoce usted cuales son los productos que deben contener las cajas de obsequios mensuales?
2. ¿Ha dejado usted de retirar su caja de comida en algún mes?
3. ¿Considera usted que en la empresa existe un adecuado manejo en la entrega de los obsequios mensuales?
4. ¿Su caja de obsequios mensual, viene siempre con todos los productos establecidos?
5. ¿Según lo que se les indica que debe contener la caja en el mes, ha ocurrido que su caja presente faltante de algún producto establecido?
6. ¿Usted ha retirado su obsequio después del tiempo de la entrega?
7. ¿En las oportunidades que usted no ha retirado su obsequio en el momento de la entrega ha recibido alguna sanción por parte de la Empresa?
8. ¿Conoce usted algún encargado específicamente del proceso de entrega de obsequios?
9. ¿En las oportunidades en las que ha dejado de retirar su obsequio o que le haya faltado algún producto en su caja, el mismo ha sido entregado rápidamente al usted solicitarlo al Departamento de Gestión de Gente?

10. ¿En el momento de entrega de Obsequios, se encuentra presente el personal del Departamento de Gestión de Gente?

Fuente: Peña (2017)

**ANEXO C
HOJA DE CALCULO (HERRAMIENTA CREADA)**

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**

El objetivo de esta herramienta es llevar un control adecuado sobre la entrega de los Obsequios Mensuales a los trabajadores de Alimentos Polar Comercial, C.A. Planta “Salsa y Untable”.

PRODUCTOS A RETIRAR																
CEDEULA	NOMBRE DEL TRABAJADOR	MARGARINA	UNESA DE TOMATE	SALSA DE MAYONESA	HABINA	ARROZ	PASTA	ATUN	CREMA DE ARROZ	AVENA	TODOYINAGRE	ACEITE	DETERGENTE EN POLVO	LAVAPLATOS	OBSERVACIÓN	FIRMA DEL TRABAJADOR
4.765.862	Martinez Fernandez, Carlos Jose															
5.780.532	Luigi Henriquez, Sebastian															
7.064.754	Soto Valera, Mariana															
7.486.356	Mendez Gutierrez, Juan Carlos															
7.546.754	Espinosa Parra, Mario Antonio															
7.985.269	Peña Alvarado, Yelitza															
8.052.575	Castro Medina, Humberto Jesus															
8.368.349	Bianco Martinez, Nicolas Jose															
8.687.343	Suarez Pinto, Alfredo Manuel															
8.973.075	Hernandez Jimenez, Ana Carolina															
9.359.325	Perez Castillo, Daniel Jose															
12.867.963	Caldera Mustanzo, Yasmín															
14.764.085	Colmenarez Britocho, David Felipe															
15.875.091	Reyes Villegas, Wilfredo															
17.954.521	Lucero Carvajal, Maria Carmen															

Fuente: Peña (2017)