

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

Diseño de Formatos de Control de los procesos de Recursos Humanos de la Empresa Mordelez VZ CA

Realizado por el (la) Br. Andrés Guerrero.

C.I. N° 07705251 cursante de la carrera de Admón de Emp.

hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: 20

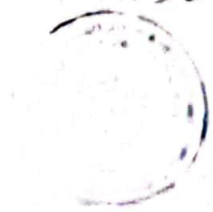
APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

[Signature]  
Tutor Académico (Coordinador)  
Nombre Francisco Acosta  
C.I. 10610324

[Signature]  
Jurado  
Nombre Wilfredo Vargas  
C.I. 5090455



Jurado  
Nombre  
C.I.:

Fecha: 10/10/2022



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**DISEÑO DE FORMATOS DE CONTROL  
DE LOS PROCESOS DE RECURSOS  
HUMANOS DE LA EMPRESA  
MONDELEZ VZ C.A**

**Autor**    Andres Guerrero

Urb. Yuma II, calle N.º 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DE FORMATOS DE CONTROL DE LOS PROCESOS DE RECURSOS  
HUMANOS DE LA EMPRESA MONVELEZ VZ C.A**

**EMPRESA: MONDELEZ VZ C.A**

**Autor:** Andres Guerrero

**C.I.** 27.725.251

**Tutora:** Lcda. Maruja Molina

San Diego, Mayo 2022



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DE FORMATOS DE CONTROL DE LOS PROCESOS DE RECURSOS  
HUMANOS DE LA EMPRESA MONDELEZ VZ C.A**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

---

**Tutor Académico:**

Lcda. Maruja Molina

---

**Tutor Empresarial:**

Lcda. Efredi Torrealba

**Autor:** Andres Guerrero

**C.I.** 27.725.251

San Diego, Mayo 2022

## **AGRADECIMIENTO.**

Mi agradecimiento se dirige primeramente a dios que fue quien me dio la oportunidad de empezar esta hermosa carrera y quien me ayudo a aprender de mis errores , eres quien guía la vida de muchos y quien fue participe fundamental de mi carrera .

A los excelentes docentes que acompañaron este proceso formativo, como lo son Profe Ysabel Pantoja, Profe Leída Perez, Profe Oneida Jiménez, Profe Angie Jammoul, Profe Maria Silva , Profe Efrain Peraza, Profe Magaly Gonzales y un Agradecimiento bastante especial por su apoyo , paciencia y particular forma de transmitir sus conocimientos a la Lic. y Profesora Maruja Molina quien fue mi tutora Académica.

A mi mama y mi papa por creer en mi antes de nacer o de si quiera existir , por darme la mejor educación y esmero en cada una de las cosas posibles que me dieron, siendo este informe la cima de lo que ellos como mis padres han realizado durante veintidós años por lo cual me siento infinitamente agradecido .

A todo el personal que labora en los departamentos de Recursos Humanos en Mondelez VZ C.A. Planta Valencia quienes sin su apoyo y guía hubiese sido imposible la realización de esta investigación, especialmente Lic. Luis Belmonte, Lic. Carlos Obispo, Lic. Marian Salazar, Lic. Nahir Sifontes, Lic. Jennifer Rojas y mi tutora empresarial Lic. Efredi Torrealba, Un millón de gracias.

## **DEDICATORIA.**

Este informe se lo dedico a mis abuelas Isabel y Reina que desde el cielo me cuidan y guían, también se lo dedico San Rafael Arcángel quien cuida y vela por mi salud, a mi hijo Lucas Rafael quien fue mi motivación y alegría en los momentos difíciles , a mi pareja Maria Valentina quien me demostró que con esfuerzo y dedicación no hay nada imposible ,a mi mama Xiomara Isabel quien me acompañó en todas las etapas de mi vida y estudios y mi papa Rafael quien fue la persona que admiro y un ejemplo de superación.

# ÍNDICE

## **Introducción**

### **FASE I**

#### **Generalidades De La Institución**

- 1.1 Descripción de la Empresa
- 1.2 Ubicación
- 1.3 Reseña histórica.
- 1.4 Misión, Visión y Valores
- 1.5 Estructura Organizativa
- 1.6 Descripción del Departamento

### **FASE II**

#### **Diagnostico**

- 2.1 Diagnóstico de necesidades del Departamento en el que realiza la pasantía
- 2.2 Plan de trabajo
- 2.3 Cronograma de Actividades.
- 2.4 Programa de Actividades

### **FASE III**

#### **Vinculación teórica.**

- 3.1 Antecedentes de la Investigación
- 3.2 Bases Teóricas

### **FASE IV:**

#### **Resultados del diagnóstico.**

- 4.1 Presentación de los resultados obtenidos en el estudio.

### **FASE V:**

#### **Acciones**

- 5.1 Propuesta o mejoras sugeridas para cada situación problemática

## **Conclusiones y Recomendación.**

## **Referencias Bibliográficas.**

## **Anexos.**

## INDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 1.</b>	<b>8</b>
<b>Cuadro 2.</b>	<b>9</b>
<b>Cuadro 3.</b>	<b>14</b>
<b>Cuadro 4.</b>	<b>15</b>
<b>Cuadro 5.</b>	<b>16</b>
<b>Cuadro 6.</b>	<b>17</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS.

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b>	<b>5</b>
<b>Figura 2.</b>	<b>6</b>
<b>Figura 3.</b>	<b>14</b>
<b>Figura 4.</b>	<b>15</b>
<b>Figura 5.</b>	<b>16</b>
<b>Figura 6.</b>	<b>17</b>

## INTRODUCCIÓN

En el aspecto más básico por el cual se establece la rentabilidad de un negocio es tener, entre otras, todas las actividades bien documentadas, de esta forma se agilizan y dan fluidez del quehacer de un departamento, para la presente investigación el área administrativa comprende el mantenimiento y control de los recursos, por ende es necesario mantener procedimiento y normalizar todas las actividades, para poder cumplir con la función de control, una de las formas más eficaces es a través de formatos que permitan el ordenamiento necesario y con toda la información verificable e identificados los procesos para poder proceder a una mejor y más acertada toma de decisiones; en cualquier ámbito, sobre todo en el organizacional es importante para las empresas tanto pequeñas como grandes mantener un orden y un procedimiento para así llevar claramente registros y poder fijar trazabilidad de los procedimientos incurridos y en el campo gerencial construyendo un histórico de las distintas erogaciones y conceptos que los causen.

La correcta estructuración en los procedimientos y recolección de datos en general, precisa de los registros, permite identificar señales, sean estas positivas o negativas para que la gerencia pueda efectivamente tomar acción según sea el caso y así poder prevenir o proyectar distintos resultados y escenarios en corto y mediano plazo.

En el desarrollo de este proyecto se incluirá la propuesta de Diseño de Formatos de Control de los procesos de Recursos Humanos de la empresa MONDELEZ VZ C.A donde podemos observar una de las áreas sensibles para la organización como lo son Departamento de Recursos Humanos; aspecto clave para toda organización que engloba todos aquellos procesos de la gestión del recurso humanos sobre todo para el debido funcionamiento de la organización.

Todo esto parte de la elaboración de un estudio de la empresa, el cual estará constituido por el análisis de la organización, la definición de los procesos inherentes al área y la recopilación de datos proveniente de personas clave en los procesos. De esta manera lograr la correcta categorización de los productos pertenecientes a los departamentos previamente señalados este informe se encuentra estructurado de la siguiente manera:

**FASE I:** su contenido está referido a la información de la empresa, su reseña histórica, misión, visión y valores además de otros temas de interés de la empresa.

**FASE II:** contiene el diagnóstico de las necesidades del departamento, la formulación del problema. Descripción de las actividades desarrolladas. Recursos técnicos y humanos con los que se cuenta para el desarrollo de la investigación dentro de la Institución.

**FASE III:** conformado por los antecedentes, las bases teóricas y términos básicos que sustentan el informe.

**FASE IV:** Resultados del diagnóstico, Presentación de los resultados obtenidos en el estudio.

**FASE V: Acciones.** Propuesta o mejoras sugeridas para cada situación problemática, Conclusiones y recomendaciones.

## **FASE I**

### **GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN**

#### **1.1 Descripción de la Empresa**

Es un conglomerado multinacional México-estadounidense dedicado a las industrias de la confitería, alimentación y bebidas en polvo. En Venezuela esta marca se encarga de la producción, almacenaje y distribución de Oreo, Club Social, Sorbeticos, Belvita, Cheez Whiz, Tang y Mayonesa por los momentos, ya que es una empresa líder a nivel mundial que sigue creciendo en los distintos mercados en los que se encuentra.

#### **1.2 Ubicación**

A nivel internacional es una de las empresas más grandes del mundo ya que cuenta con sedes en todos los continentes siendo sus principales sedes Deerfield, Illinois en Estados Unidos y en la Capital Federal De México. En Venezuela a nivel nacional cuenta con 3 sedes que son Planta Barquisimeto que se encarga de toda la producción de galletas y snacks, oficina central en Caracas y Planta Valencia que se encarga de la producción de bebidas en polvo y untables, esta última se encuentra en la calle Domingo Olavarría al lado de la empresa Alimentos Súper S.

#### **1.3 Reseña histórica.**

MONDELEZ VZ, C.A Internacional nace de la antigua Nacional Dairy Products Corporation que fue fundada el 10 de septiembre de 1923, con la idea de ser un conglomerado de empresas de la industria del helado que se hallaba fragmentada. Para ese momento vio su crecimiento de manera rápida ante la buena aplicación de su estrategia de organización, ya para 1925 tenían en su poder gran parte de la industria del helado y decidieron expandirse hacia todos los demás productos lácteos tales como los que ofrecía KRAFT, la cual adquirieron en 1930.

KRAFT, también tuvo su proceso histórico antes de que National Dairy Products la adquiriera, el cual se compone de la llegada de un emigrante a Steenville en Ontario se trata del Sr. James L. Kraft en 1903 que comenzó su negocio de producción de queso artesanal con un método de venta puerta por puerta, teniendo en su primer año una pérdida de 3000\$ y un caballo, Pero logró asentarse en esa ciudad de Chicago, no fue hasta en 1909 que logró ensamblarse gracias al apoyo

de sus hermanos y la llamo Kraft & Bros. En 1912 decidieron expandirse para la ciudad de Nueva York previendo la expansión internacional . Siendo el año 1915 el año del gran salto en la producción de queso ya que incluyeron la pasteurización a su metodología lo cual les permitió desarrollar 31 tipos de queso distintos y el desarrollo de un queso que no se descompondrá con el calor. Así fueron pasando los años Kraft liderando el mercado de los lácteos y National Dairys detrás de ellos buscando adquirirlos y no fue hasta 1930 que se logró, National Dairys dirigía la administración de la empresa hasta 1969 que fue cuando cambiaron su nombre a Krafcó.

El mundo entero fue sacudido por las guerras mundiales sin embargo nos dejó hombres que exigían evolución en pleno siglo XX hombres tales los hermanos Kraft. Venezuela contaba con Armando Capriles Myerston quien representaría la marca Kraft y a su vez a NABISCO mucho antes de su fusión en el siglo XXI, NABISCO cuando llego a Venezuela, llego a la planta que se encontraba en Caracas llamada "la favorita" ahí se albergaron las primeras líneas de producción de Oreo, Soda, Ritz y la tradicional María, posterior se le añadiría la famosa marca de gelatinas, Tortas, Flanes y pudines Royal que reinaba desde hace décadas e n la mesa venezolana.

El grupo KRAFT foods paso a dividirse en 2011 quedando así con gran parte de latino américa como MONDELEZ VZ, C.A, internacional con los derechos de KRAFT en estos países siendo hoy en día parte de la vida cotidiana de los venezolanos estando desde el desayuno como el almuerzo, desde la merienda hasta la cena gratificando su nombre con un legado lleno de historia . **Misión, Visión y Valores**

**Visión:** Empoderar a las personas a consumir el snack correcto.

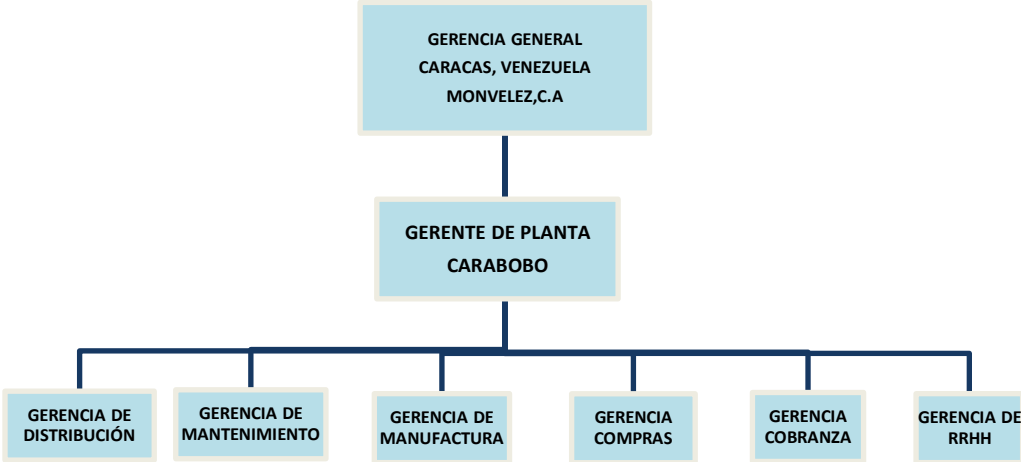
**Misión:** Liderar el futuro del consumo de snacking alrededor del mundo ofreciendo el correcto snack para el momento adecuado de la manera correcta.

**Valores:**

- Amar a nuestros consumidores y marcas.
- Crecer Cada día
- Hacer lo correcto.

# 1.4 Estructura Organizativa

Figura 1. Organigrama General MONDELEZ VZ, C.A

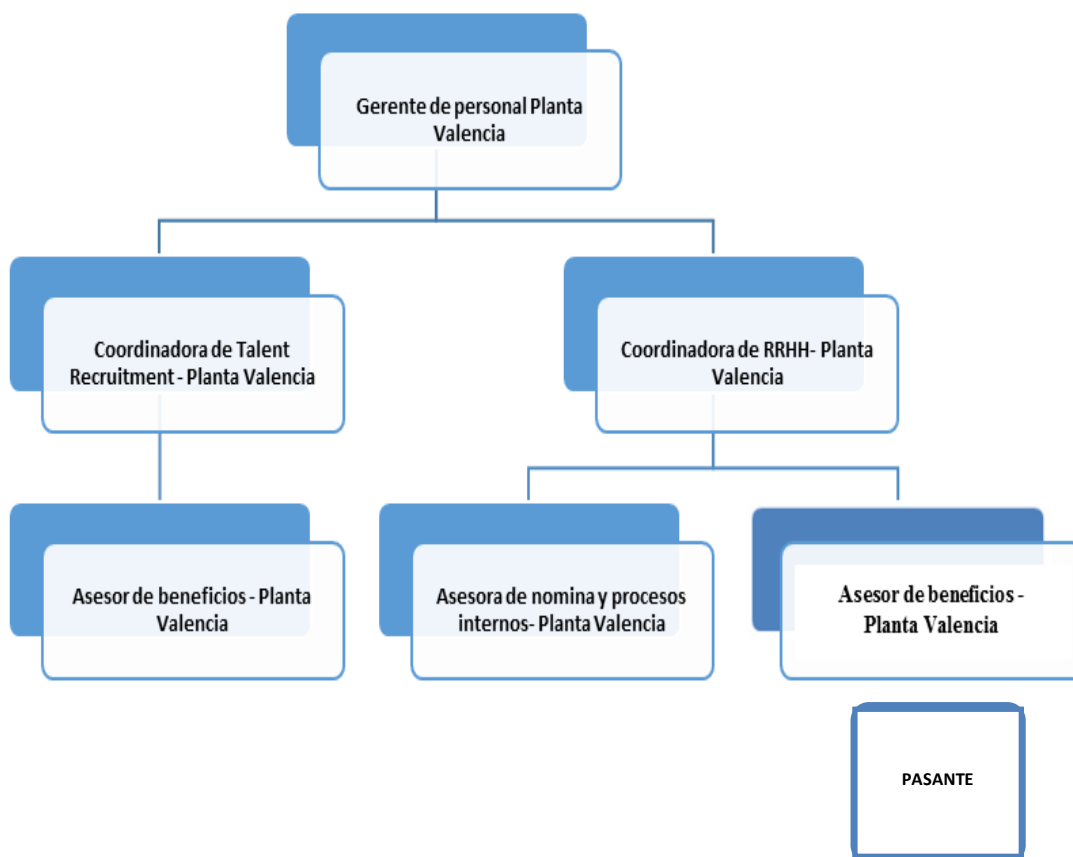


Fuente: Gerencia Recursos Humanos, Mondelez VZ, C.A

## 1.5 Descripción del Departamento donde se realizó las pasantías

**Gerencia de Recursos Humanos:** es el encargado de gestionar al personal de una organización. Es el primer contacto de los colaboradores con una empresa. Actualmente el pasante realiza actividades en los departamentos de nómina beneficios, de la planta Valencia.

**Figura 2.** Organigrama del departamento RRHH



**Fuente:** Gerencia Recursos Humanos, Mondelez VZ, C.A

## **FASE II**

### **DIAGNÓSTICO**

#### **2.1 Diagnóstico de necesidades del Departamento en el que realiza la pasantía.**

El área de recursos humanos de toda empresa corresponde a una de las actividades más demandantes y constantemente requiere del mantenimiento continuo de todas las tareas que allí se realizan sobre todo cuando el entorno mundial ha sido afectado por a nivel de salud como la pandemia que aún nos afecta. Mondelez VZ C.A, es una empresa que actualmente reinicia actividades por lo que el manejo de personal y la administración del mismo está en continuo manejo de estrategias que permita que los procesos se den adecuadamente, desde el pago de los empleados, pasando por selección y contratación en cuanto a personal, como también procesos de suministro, almacén, producción y requerimientos varios como el área de comedor y el área de lavandería como recurso de bioseguridad y por supuesto gestión diaria para que se mantenga la actividad diaria en la organización de allí a que cada proceso deba ser manejado, registrado y controlado por lo que es necesario llevar controles específicos para cada actividad, haciendo necesario mantener el control de esas diversas actividades.

Es por ello que partiendo de la problemática planteada se formula la siguiente incógnita: el departamento de Recursos Humanos de Mondelez VZ C.A debería elaborar formatos que permita llevar procedimientos estándar con criterios de control? Es necesario organizar los procesos administrativos del área de Recursos Humanos de la empresa Mondelez VZ C.A . Con base en lo descrito se plantean los siguientes objetivos:

#### **Objetivo general:**

Diseño de formatos de Control de los procesos de Recursos Humanos de la empresa Mondelez VZ C.A

#### **Objetivos específicos:**

- 1.- Diagnosticar las necesidades de control de las actividades y procesos dentro del departamento de recursos humanos de Mondelez VZ C.A
- 2.- Describir las cuáles son los procedimientos más inmediatos dentro del departamento

de recursos humanos.

3.- Elaborar los formatos de control necesarios para los procesos principales del departamento de Recursos humanos de Mondelez VZ C.A

## 2.2 Plan de Trabajo

**Cuadro 1. Plan de trabajo**

Semana	Actividades
1	Recorrido de la planta, Inducción de seguridad industrial.
	Dotación de Elementos de seguridad industrial, inducción del sistema SPI, Revisión e inventario de las prendas de lavandería.
2	Cálculo de nómina diaria, Cálculo de vacaciones , Cálculo de prestaciones y anticipos
	Entrega de beneficios y de contratos colectivos, Desincorporación de prendas de inventario por mal estado.
3	Inventario y control almacén de RRHH, diagnóstico del área de lavandería y de sus procesos
	Entrega de dotación de papelería al área de finanzas, Cálculo de nómina diaria
4	Revisión e inventario de las prendas de lavandería, Entrega de beneficios y de contratos colectivos
	Cálculo de nómina diaria
5	Revisión e inventario de las prendas de lavandería.
	cálculo de nómina diaria
6	Inventario y control almacén de RRHH Cálculo de vacaciones, Cálculo de prestaciones y anticipos, Entrega de beneficios y de contratos colectivos.
	Cálculo de nómina diaria
7	Revisión e inventario de las prendas de lavandería.
	Cálculo de nómina diaria
8	Entrega de beneficios y de contratos colectivos
	Inventario y control almacén de RRHH, Calculo de vacaciones , Calculo de prestaciones y anticipos
9	Cálculo de nómina diaria
	Entrega de beneficios y de contratos colectivos
10	Cálculo de nómina diaria
	Revisión e inventario de las prendas de lavandería.
11	Cálculo de nómina diaria
	Inventario y control almacén de RRHH
12	Implementar Mejoras y Controles en los Procesos de Entrega y Recepción de los insumos y activos

**Fuente: Guerrero, A (2022)**

**2.3 Cronograma de actividades.**

**Cuadro 2. Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL			MAYO	
	Diagnóstico de necesidades	■	■	■	■	■	■						
Plan de trabajo				■	■	■							
Cronograma de Actividades				■	■	■							
Descripción de las actividades					■	■	■						
Recursos técnicos y humanos						■	■	■					
Principios Teóricos								■	■	■			
Redacción del informe final											■		
Presentación de informe												■	

Fuente: Guerrero, A (2022)

## **FASE III**

### **VINCULACION TEORICA**

#### **3.1 Antecedentes**

La vinculación teórica sirve de apoyo para la determinación de líneas de investigación del presente informe y trata la revisión de teorías, leyes, principios, entre otros, que de alguna manera ayudan a resolver el problema o las situaciones problemáticas observados durante el desarrollo de la pasantía al revelar la información de trabajos previos que poseen relación con el tema tratado, aportando un valor significativo y estructurando las bases de este informe. Se mencionan a continuación los estudios más relevantes en cuanto su correlación y contenido.

Celis y Guarín (2018), egresados de la Universidad Cooperativa de Colombia (Colombia), realizaron la investigación titulada “Competencias Gerenciales para la optimización del proceso administrativo en la empresa VORDCAB COLOMBIA S.A.S”. La investigación comprende el análisis de los procesos administrativos de la empresa en busca de la mejora mediante estrategias que optimicen los procesos administrativos. En este caso la investigación concluye que para optimizar y controlar debe llevarse un registro que permita obtener información datos veraces y actualizados para la evaluación de la aplicación de cada proceso estudiado.

Duno, 2017 en su investigación “Estrategias Gerenciales para mejorar la motivación laboral en los trabajadores de las Pymes comercializadoras de pinturas electrostática en la región central del país”, egresado de la Universidad de Carabobo, en esta investigación se plantea que mediante estrategias gerenciales los trabajadores pueden incrementar su motivación laboral si se aplican estrategias que sean acordes a la organización. De igual forma establece que para poder llevar un recorrido de las estrategias debe crearse indicadores y catalogarse gráficamente los resultados para esto se crearon formatos de control y registro de cada actividad.

#### **3.3 Bases Teóricas**

Arias 2020 señala que las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o el problema planteado. El objetivo de su realización es reforzar o integrar la teoría y práctica, conducidas a ofrecer información que favorezca el desarrollo del presente trabajo. En este orden de ideas, se iniciará con los conceptos expuestos a continuación:

## **Gestión Administrativa**

La Gestión Administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos.

Es necesario tener presente; que al inicio de toda actividad empresarial o la puesta en marcha de una empresa; de los procesos establecidos teóricamente, a su inicio, se debe contar con una planificación; y, como acto seguido la organización. Frente a estas circunstancias, la planificación de actividades en la empresa, permite a la Gerencia, tomar las decisiones en forma sistemática y ordenada; y en cada instancia los propósitos que persigue la empresa; sea ésta, comercial, industrial o de prestación de servicios.

La finalidad que tiene cada institución empresarial; está sometida, asimismo, con la planificación de la producción y las ventas, puntos neurálgicos de todo negocio y para ello, también se debe considerar los tiempos y sus cumplimientos. Si ponemos sobre la mesa, que debemos vender cierto número de unidades de productos en un tiempo determinado; éstos deben interrelacionarse con la producción; así como con el talento humano o recurso humano, materiales, servicios y bienes en general. Siguiendo con el mismo ejemplo, la Gerencia en su gestión, tiene que compartir o distribuir responsabilidades con los diferentes niveles que conforman la estructura de la empresa; tanto en el orden administrativo; como en el operativo; mediante la coordinación de actividades entre sí.

### **Definición y clasificación de Procesos**

En toda organización existen procesos los cuales nos permiten conocer cómo deben llevarse a cabo cada una de las actividades de la organización. Pérez (2010) expresa que los procesos son un conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos cuyo objetivo es transformar una serie de entradas, entre los que se incluyen operaciones, métodos o acciones, en salidas que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Por ello todo proceso, para ser considerado como tal, debe cumplir ciertas características, tales como: como posibilidad de ser definido, siempre tiene que tener una misión; presentación de parámetros, es decir especificar

de forma clara su comienzo y su terminación; posibilidad de ser representado gráficamente; posibilidad de ser medido y controlado mediante indicadores que permitan hacer un seguimiento de su desempeño; existencia de un responsable, encargado de la eficiencia y la eficacia del mismo así como asegurar la correcta realización del proceso en todas sus fases.

### **Elementos de un proceso**

En general todo proceso tiene tres elementos:

**Input o entrada:** Suministrado por un proveedor ya sea externo o interno, que cumple unas determinadas características preestablecidas; el input es la salida de otro proceso precedente en la cadena de valor.

**Proceso:** Secuencia de actividades que se desarrollan gracias a determinados factores tales como las personas, métodos y recursos. Un sistema de control conocido con indicadores de funcionamiento y resultados del producto del proceso, así como el nivel de satisfacción del cliente (interno la mayoría de las veces).

**Output o salida:** Resultado del proceso que irá destinado a un cliente ya sea interno o externo, además tendrá valor intrínseco, medible o evaluable para éste.

Los procesos de una organización están interrelacionados, de manera que la salida de un proceso constituye la entrada del siguiente proceso por lo que es importante identificarlos bien y conocer sus límites para gestionarlos de manera efectiva.

### **Definición de gestión por procesos**

La gestión por procesos debe llevar una estructura coherente de procesos que represente el funcionamiento de la organización, a través, de una serie de indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos tanto desde el punto de vista interno (indicadores de rendimiento) como externo (indicadores de percepción), y designando responsables de los procesos, que deban supervisar y mejorar el cumplimiento de todos los requisitos y objetivos del proceso asignado ya sea en costos, productividad, entre otros. Por ello la norma ISO 9000:2000 muestra que el enfoque basado en procesos consiste en la Identificación y Gestión Sistemática de los procesos desarrollados en la organización y su interacción entre si. “Estrategias gerenciales para el fortalecimiento de la cultura organizacional como ventaja competitiva en las firmas de auditores contables del Municipio Valencia en el Estado Carabobo”. (Páez C., 2017), la investigación propone la estructuración

## **FASE IV: RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO.**

Es necesario antes de abordar los resultados del diagnóstico definir que es una población. Según Hernández Fernández y Baptista (2006; p. 239), indican que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características en común, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación. En el presente caso estudiamos los resultados de Cinco colegas colaboradores que laboran en el departamento de RRHH, Siendo lo oportuno para el proceso de investigación seleccionar una muestra que nos ayude a determinar la problemática investigada, ya que esto nos genera una cantidad determinada de datos que son vitales para el reconocimiento de las fallas en los procesos y esto nos expone la importancia de valorar a la muestra.

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p. 176). En lo que correspondió a la investigación la muestra fue de 5 colaboradores del área.

Para la evaluación del proceso en Mondelez VZ C.A. fueron utilizados técnicas e instrumentos para el diagnóstico de la situación. Según Arias (2006) "Los instrumentos son las distintas formas o maneras de obtener la información mediante la observación directa, la encuesta oral o escrita, el cuestionario, la entrevista, el análisis documental y el análisis de contenido entre otros". Para el desarrollo de lo investigado se aplico una encuesta escrita en forma de cuestionario para así obtener en términos descriptivos como de relación de variables la respuesta, las cuales sirvieron para diagnosticar la situación actual de los procesos. Para la presente investigación se realizo una encuesta contentiva de cuatro (4) preguntas generalizadas de la situación presentada respecto a los procesos administrativos y cuales deberían ser actualizados, en la empresa Mondelez VZ C.A, (ver anexo A)

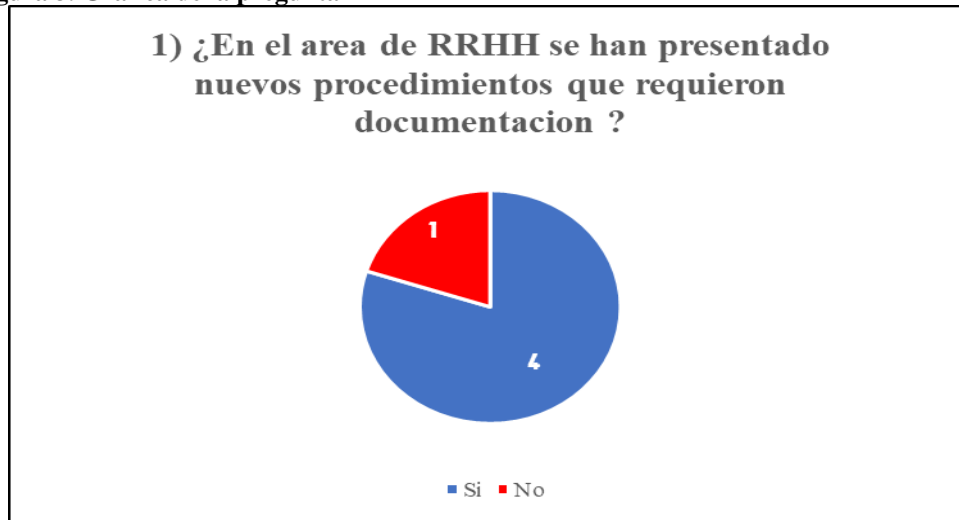
#### 4.1 Presentación de los resultados obtenidos en el estudio.

1. ¿En el área de RRHH se han presentado nuevos procedimientos que requirieron documentación?

CUADRO N°3

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	1	20%
TOTAL	5	100%

Figura 3. Grafica de la pregunta #1



Fuente: Guerrero, A (2022).

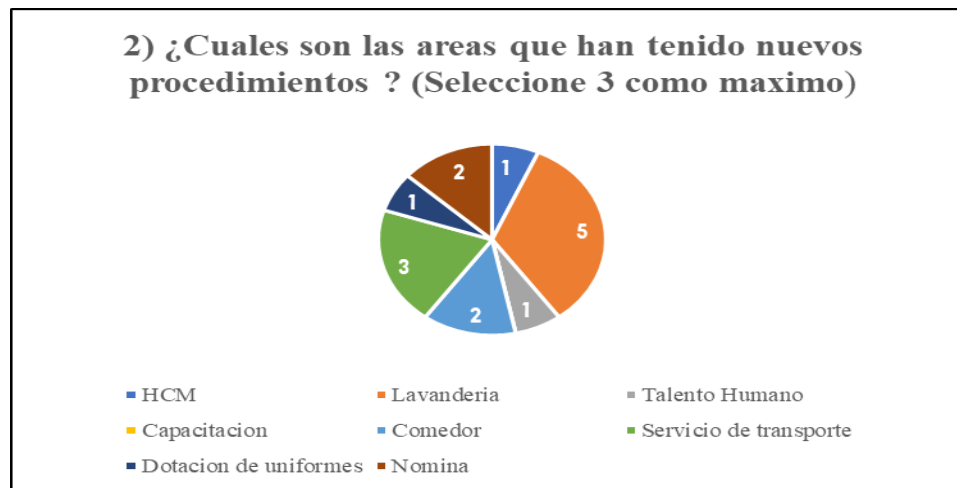
**Análisis:** En la presente grafica observamos que en el área de RRHH hay un 80% de las personas encuestadas que conocen y ven que en dicha área se han presentado nuevos procedimientos los cuales son necesarios documentar para su desarrollo en buena forma de dichos procedimientos.

2. ¿Cuáles son las áreas que han tenido nuevos procedimientos ? (Seleccione 3 como máximo)

CUADRO N°4

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
HCM	1	7%
Lavanderia	5	33%
Talento Humano	1	7%
Capacitacion	0	0%
Comedor	2	13%
Servicio de transporte	3	20%
Dotacion de uniformes	1	7%
Nomina	2	13%
TOTAL	15	100%

Figura 4. Grafica de la pregunta #2



Fuente: Guerrero, A (2022).

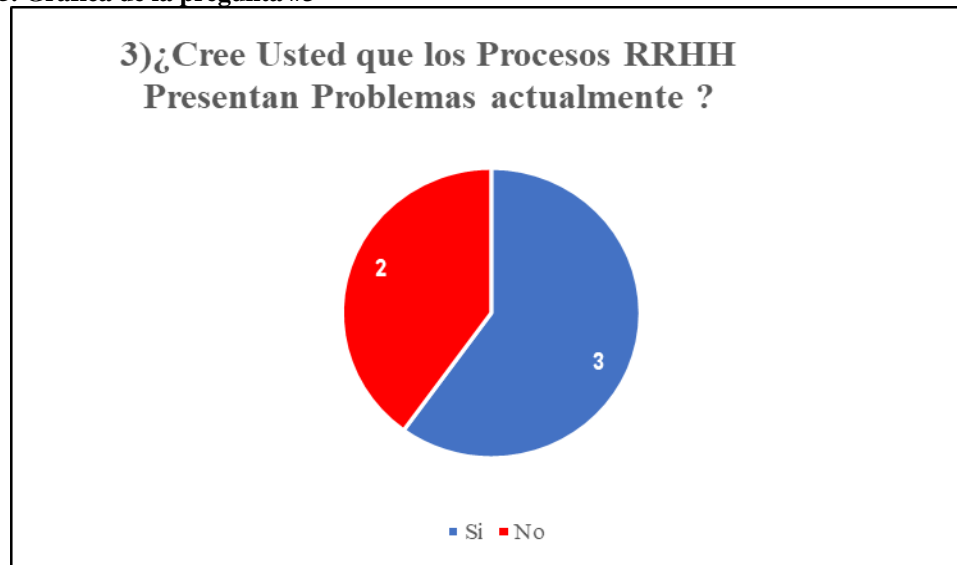
**Análisis:** Gracias a la gráfica observamos que el proceso de lavandería es el que mas cambios o procedimientos nuevos tiene esto gracias a que es uno de los procesos que ha necesitado más cambios y reestructuración esto debido a situaciones externas, también observamos que el servicio de transporte es el segundo con mas cambios o nuevos procedimientos esto es gracias a que es uno de los servicios mas nuevos.

3. ¿Cree Usted que los Procesos RRHH Presentan Problemas actualmente?

**CAUDRO N°5.**

ALTERNTIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	60%
No	2	40%
TOTAL	5	100%

**Figura 5. Grafica de la pregunta #3**



**Fuente: Guerrero, A (2022).**

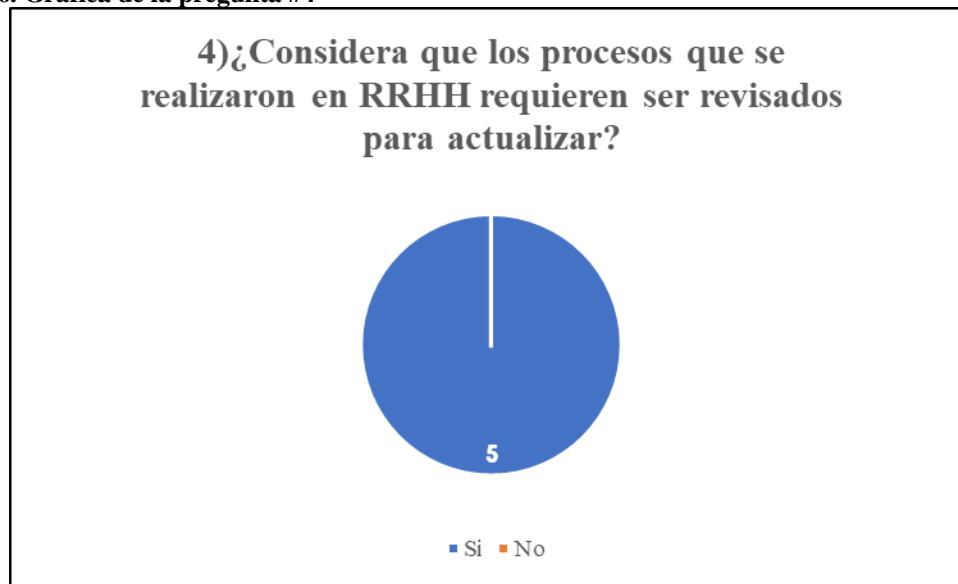
**Análisis:** En la presente grafica observamos que existe una mayoría (60%) que cree en que los procesos presentan problemas Siendo su respuesta mayoritaria que es el proceso de lavandería mientras que conseguimos una parte significativa que dice que no (40%).

4. ¿Considera que los procesos que se realizaron en RRHH requieren ser revisados para actualizar?

CADRO N°6:

ALTERNTIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Figura 6. Grafica de la pregunta #4



Fuente: Guerrero, A (2022).

**Análisis:** En esta grafica encontramos una mayoría absoluta que cree que los procesos deben ser actualizados para su mejora y así llevar los procesos o servicios al mejor nivel que se requiere.

## **FASE V: ACCIONES**

En esta fase, se describe de la propuesta en estudio, está se trata de ofrecer una serie de propuestas y acciones específicas para poder satisfacer las necesidades diagnosticadas y evidenciadas en las fases precedentes de este informe a través de lo que fue el periodo de pasantías.

### **5.1 Objetivos de la propuesta.**

#### **Objetivo General:**

Formatos de control de los procesos de Recursos Humanos de la empresa Mondelez VZ C.A.

#### **Objetivos específicos:**

Objetivos de lo que se quiere con la propuesta:

- Controlar los procesos y actividades.
- Establecer un orden en la inmediatez que se necesitan los procesos.
- Elaborar formatos para los procesos de recursos humanos

### **5.2 Justificación de la propuesta.**

La propuesta de diseñar los formatos de control de los procesos de Recursos Humanos de la empresa Mondelez VZ C.A. Se justifica gracias a que la empresa necesita de dichos formatos para el correcto registro de la información y mejoramiento de los procesos que en el departamento se llevan , esto siendo determinante en el proyecto porque en dichos formatos radica información que será fundamental a la hora de toma de decisiones lo cual hace que las

decisiones tomadas se consideren oportunas y prudentes generando así para el departamento la capacidad de aprovechar las oportunidades para responder a las necesidades que se le presenten.

### **5.3 Factibilidad.**

Principalmente, se debe establecer la factibilidad o viabilidad para el máximo aprovechamiento de la propuesta, y asegurarse que no se una propuesta que jamás se constituya, ya que es una mejora y las mejoras son ese proceso de transformación. Ahora bien según las acciones a proponer en esta investigación es necesario que de parte del departamento de Recursos Humanos de Mondelez VZ C.A. identifique si es necesario la implementación de dichas propuestas.

### **5.4 Factibilidad Técnica.**

En lo que respecta a factibilidad técnica es el indicador más importante para el tipaje de mejoras propuestas, en lo que a mí concierne Mondelez VZ C.A. presenta dentro de sus características condiciones bastante óptimas para el desarrollo de la propuesta, ya que cuenta con capacidad por parte de sus colaboradores que permiten fomentar mediante sus conocimientos técnicos las estrategias que se pretenden implementar para así progresivamente ir unificando los criterios y establecer puntos de control que nos permitan a su vez una mayor eficiencia con los procesos respectivos. Estos colaboradores tienen la plena disposición de implementar dichos cambios que razón de la investigación es fundamental para proceder con la propuesta.

### **5.5 Factibilidad Operativa.**

Dentro del departamento que se hizo el estudio todos los colaboradores poseen dentro su bagaje de conocimientos inteligencia y habilidades solidadas que se traducen en el tiempo que ha transcurrido dentro y fuera de la organización, de forma que resulta ventajoso contar con sus habilidades y perspectivas en el área. de manera tal que hacen que el proyecto de diseño de formatos sea viable desde el punto de vista operativo y organizacional, ya que gracias a los

colaboradores se pudo observar la cultura y las dinámicas entre ellos lo cual nos dijo que la organización cuenta con los fundamentos suficientes para aplicar las mejoras deseadas.

Ahora bien sabiendo que el departamento de Recursos humanos de la empresa Mondelez C.A. Cuenta con los recursos técnicos y operativos para llevar a cabo las mejoras . lo cual es satisfactorio ya que la propuesta es totalmente factible para su diseño e implementación . Todos los recursos precisados tienen gran importancia para el logro de los objetivos quedando así en manos del departamento su implementación y buen manejo del mismo .

## **5.6 Mejoras Propuestas**

### **FORMATOS DE CONTROL DE LOS PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MONDELEZ VZ C.A.**

Después de diagnosticar la situación actual de los formatos de control de los procesos de recursos humanos de la empresa Mondelez VZ C.A. implementando la técnica de encuesta se pudo dar con el cumplimiento al primer objetivo que es Diagnosticar las necesidades de control de las actividades y procesos dentro del departamento de recursos humanos de Mondelez VZ C.A, Gracias se determino que debían implementarse la elaboración de formatos que permitan obtener un control exacto sobre el proceso que se lleve , también se logro determinar la importancia que tenían ciertos servicios prestados por recursos humanos en la creación de nuevos formatos para establecer los procesos que se llevaran a cabo para lo cual se desarrollaron mejoras los cuales se mostraran en los anexos siguientes :

**Figura 10. Formato de lavandería**

Ficha	Nombre y apellido	Operadora de turno	Camisa	Pantalón	Chaquetas	Operación		Observaciones	Firma del trabajador	Fecha
786	WILFREDO REYES VILLASANA		Blanca: Naranja: Gris:	Blanco: Azul:		Entrega <input type="checkbox"/> limpio	Recepción <input type="checkbox"/> Sucio			
997	RICISIO ANTONIO FONSECA SAEZ		Blanca: Naranja: Gris:	Blanco: Azul:		Entrega <input type="checkbox"/> limpio	Recepción <input type="checkbox"/> Sucio			
1256	FREDDY JOSE FUENTES GARCIA		Blanca: Naranja: Gris:	Blanco: Azul:		Entrega <input type="checkbox"/> limpio	Recepción <input type="checkbox"/> Sucio			
1688	JOSE ANTONIO ESCALONA ZERPA		Blanca: Naranja: Gris:	Blanco: Azul:		Entrega <input type="checkbox"/> limpio	Recepción <input type="checkbox"/> Sucio			
1899	ELISEO ANTONIO COVA ASTUDILLO		Blanca: Naranja: Gris:	Blanco: Azul:		Entrega <input type="checkbox"/> limpio	Recepción <input type="checkbox"/> Sucio			
2035	DAGOBERTO GUTIERREZ		Blanca: Naranja: Gris:	Blanco: Azul:		Entrega <input type="checkbox"/> limpio	Recepción <input type="checkbox"/> Sucio			
2090	JUAN OVIEDO ALVARADO MONTERO		Blanca: Naranja: Gris:	Blanco: Azul:		Entrega <input type="checkbox"/> limpio	Recepción <input type="checkbox"/> Sucio			
	HILARIO JOSE		Blanca:	Blanco:		Entrega <input type="checkbox"/>	Recepción <input type="checkbox"/>			

**Fuente: Guerrero, A (2022).**

En la figura 10 observamos el formato que realizo a lavandería esto con la finalidad de cubrir la necesidad organizativa que existía en esa área que era la de registro de entrega y recepción de las prendas que por lavandería pasan esto con la razón de buscar optimizar los recursos que ahí se requieren.

**Figura 11. Formato de Transporte**

		LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
		Rutas	Observacion	Rutas	Observacion	Rutas	Observacion	Rutas	Observacion	Rutas	Observacion
Grupo B	Buenaventura			Buenaventura		Buenaventura		Buenaventura		Buenaventura	
	Guacara			Guacara		Guacara		Guacara		Guacara	
	Lomas de Funval			Lomas de Funval		Lomas de Funval		Lomas de Funval		Lomas de Funval	
	Centro			Centro		Centro		Centro		Centro	
	Cardones	EXTENSION		Cardones	EXTENSION	Cardones	EXTENSION	Cardones	EXTENSION	Cardones	EXTENSION
	Bella Vista	EXTENSION		Bella Vista	EXTENSION	Bella Vista	EXTENSION	Bella Vista	EXTENSION	Bella Vista	EXTENSION
	Carabobo			Carabobo		Carabobo		Carabobo		Carabobo	
	Mariara	EXTENSION		Mariara	EXTENSION	Mariara	EXTENSION	Mariara	EXTENSION	Mariara	EXTENSION
	Naguanagua			Naguanagua		Naguanagua		Naguanagua		Naguanagua	
	Guigüe			Guigüe		Guigüe		Guigüe		Guigüe	
Grupo A	Buenaventura			Buenaventura		Buenaventura		Buenaventura		Buenaventura	
	Guacara			Guacara		Guacara		Guacara		Guacara	
	Lomas de Funval			Lomas de Funval		Lomas de Funval		Lomas de Funval		Lomas de Funval	
	Guigüe			Guigüe		Guigüe		Guigüe		Guigüe	
	Centro			Centro		Centro		Centro		Centro	
	Bella Vista			Bella Vista		Bella Vista		Bella Vista		Bella Vista	
	Carabobo	EXTENSION		Carabobo	EXTENSION	Carabobo	EXTENSION	Carabobo	EXTENSION	Carabobo	EXTENSION
	Boqueron			Boqueron		Boqueron		Boqueron		Boqueron	
	Mariara			Mariara		Mariara		Mariara		Mariara	

**Fuente: Guerrero, A (2022).**

**Figura 12. Formato de Transporte**

<b>SEGUNDO TURNO</b>		<i>Lunes</i>	<i>Martes</i>	<i>Miércoles</i>	<i>Jueves</i>	<i>Viernes</i>	<i>Sábado</i>	<i>Domingo</i>
GUACARA	\$ 90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00		
BUENAVENTURA	\$ 85,00	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00		
LOS CARDONES	\$ 60,00							
LOS CARDONES EXTENSION	\$ 60,00							
NAGUANAGUA	\$ 60,00							
NAGUANAGUA EXTENSION	\$ 75,00							
BELLA VISTA	\$ 50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00		
BELLA VISTA EXTENSION	\$ 50,00							
<i>Total por Día</i>		<i>225,00</i>	<i>225,00</i>	<i>225,00</i>	<i>225,00</i>	<i>225,00</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
<i>Cantidad de Rutas /Día</i>		<i>3,00</i>	<i>3,00</i>	<i>3,00</i>	<i>3,00</i>	<i>3,00</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
<b>TERCER TURNO</b>		<i>Lunes</i>	<i>Martes</i>	<i>Miércoles</i>	<i>Jueves</i>	<i>Viernes</i>	<i>Sábado</i>	<i>Domingo</i>
GUACARA	\$ 90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00		

**Fuente: Guerrero, A (2022).**

En la figura 11 y 12 podemos observar el formato de transporte que este compuesto por 2 imágenes ya que el proceso se dividió en 2 fases primero la recolección de datos y luego su vaciado con la cantidad de recursos económicos que se gastaría esto buscando tener una estructura visual de los gastos que se obtienen de este servicio.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

En la presente investigación se llegaron a las conclusiones fundamentándose en los objetivos específicos y el objetivo general, este hecho se confirma con los resultados obtenidos del instrumento que se aplicó en este caso, A pesar de que los resultados del instrumento fueron satisfactorios también requirió de un exhaustivo análisis y evaluación de la misma ya que sin un buen análisis no se podría plantear las mejoras inclusive no se podría plantear una conclusión y recomendación de la manera en la que se hizo. Siempre evaluando el contexto del cual se extrajo esta información lo cual nos permitió establecer un criterio más real de los hechos para así tener una propuesta exitosa.

En el primer objetivo se diagnosticó la necesidad de control de las actividades y procesos dentro del departamento de recursos humanos de Mondelez VZ C.A , los resultados de la encuesta señala que hay una clara necesidad de establecer los procesos de control hacia ciertas áreas que no tenían establecido un procedimiento o unos formatos para esos procesos esto buscando una mayor eficiencia en dichos procesos.

En el segundo objetivo se describió cuáles son los procedimientos más inmediatos dentro del departamento de recursos humanos, los resultados de la encuesta señalan que hay procedimientos que necesitan más inmediates ya que hay procesos que se están retomando o procesos que se están incorporando recientemente por lo cual requieren mayor atención por parte de los analistas siendo esencial que evalué el diseño de formatos.

En el tercer objetivo se elaboró los formatos de control necesarios para los procesos principales del departamento de Recursos humanos de Mondelez VZ C.A, los resultados de la encuesta señala que se necesitaron para ciertas áreas la creación de formatos ya que esto se traduce en eficiencia y eficacia para el servicio que presta este departamento permitiéndoles así establecer un mejor control de sus procesos.

En resumen, después de establecer que la investigación es factible se determinó la elaboración de mejoras con la elaboración de los formatos de control para establecer así un proceso que por parte de los empleados del departamento tienen la mayor disposición a aplicar ya que esto trae consigo una mayor productividad.

Las recomendaciones van de la mano con resultados obtenidos en las encuestas aplicadas esto dándonos como resultados las siguientes recomendaciones:

1. A la organización establecer los cambios descritos en la presente investigación ya que esto les permitirá establecer los procedimientos y a su vez una estructura bastante organizada.
2. Refrescar de manera eventual los formatos para adaptarlos a los nuevos procesos que requiera el departamento ya que como lo dice la palabra procesos no es mas que una mejora continua de las fases sucesivas de un hechos complejos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2020). Proyecto De Investigación: Introducción A La Metodología Científica. Caracas: Episteme

Chiavenato I. (1999) “Administración De Los Recursos Humanos”. 5ª Edición. Noviembre De 1999 – Editorial Mc Graw Hill Argentina .Pág. 10.

Celis, G. & Rueda, A. (2018). Competencias gerenciales para la optimización del proceso administrativo en la empresa Vordcab Colombia S.A.S. Barrancabermeja: Universidad Cooperativa de Colombia

Duno, R. ( 2017). Estrategias Gerenciales para mejorar la motivación laboral en los trabajadores de las Pymes comercializadoras de pinturas electrostática en la región central del país. Valencia: Universidad de Carabobo.

Perez, J. (2010). Gestion por proceso: Cap 2 .Madrid: Grupo Editorial ESIC

Páez, I.(2017). Estrategias gerenciales para el fortalecimiento de la cultura organizacional como ventaja competitiva en las firmas de auditores contables del Municipio Valencia en el Estado Carabobo. Valencia: Universidad de Carabobo

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.

## ANEXO A



### DISEÑO DE FORMATOS DE CONTROL DE LOS PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MONDELEZ VZ C.A

1) ¿En el area de RRHH se han presentado nuevos procedimientos que requirieron documentacion ?

Si  No

2) ¿Cuales son las areas que han tenido nuevos procedimientos ? (Seleccione 3 como maximo)

Dotacion de uniformes  Talento Humano

Nomina  HCM

Servicio de transporte

Comedor

Lavanderia

Capacitacion

3) ¿Cree Usted que los Procesos RRHH Presentan Problemas actualmente ?

Si  No

En caso de ser positivo cual?

---

4) ¿Considera que los procesos que se realizaron en RRHH requieren ser revisados para actualizar?

Si  No

**Fuente: Guerrero, A (2022)**