



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURIN – MONAGAS – VENEZUELA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS AL
PERSONAL, GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS, DIRECCIÓN DE
EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN ORIENTE (PDVSA), DIV. PUNTA DE
MATA, AÑO 2023.**

**Asesor:
Ing. Morella León**

**Autores:
Br. Palacios Romero, Johannys De Los A.
C.I.: 27.073.136
Br. Henríquez Díaz, Fabiana Paola.
C.I.: 26.689.952**

**Trabajo presentado bajo la modalidad de Áreas de Grado como requisito
parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos.**

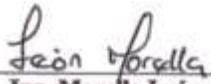
Maturín, agosto, 2023



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURIN – MONAGAS - VENEZUELA**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL, GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS, DIRECCIÓN DE EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN ORIENTE (PDVSA), DIV. PUNTA DE MATA, AÑO 2023.

Trabajo presentado bajo la modalidad de Áreas de Grado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos.


Ing. Morella León
(Asesor académico)


Msc. Isabel Cabello
(Jurado Principal)

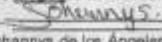
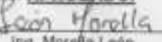
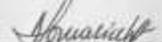

Msc. Adriana Tomasichio
(Jurado Principal)

Maturín, 2023.

ACTA DE APROBACIÓN

		UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE MONAGAS	
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO			
			CTG-ECSA-GRH-2023
MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO ÁREA: DE RECURSOS HUMANOS ACTA N° 306			
PERIODO ACADÉMICO: II 2022		COHORTE: sección 01	
CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
681-5204	INTEGRACIÓN Y GERENCIA	APROBADO	ADRIANA TOMASICCHIO
681-5104	GENERACIÓN DE PROYECTOS FACTIBLES	APROBADO	MORELLA LEÓN
681-5194	AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS	APROBADO	ISABEL CABELLO

En Maturín, siendo las **08:00** (am) del día **08 de Agosto del 2023** reunidos en la Aula CISCO del Centro de estudio de Postgrado, Campus: **JUANICO** del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores: **MORELLA LEÓN** (Asesor Académico), **ISABEL CABELLO** (Jurado), **ADRIANA TOMASICCHIO** (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de **Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos**, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de Investigación titulada: **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL, GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS, DIRECCIÓN DE EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN ORIENTE (PDVSA), DIVISIÓN PUNTA DE MATA, AÑO 2023"**. Por el (la) Bachiller: **PALACIOS ROMERO, JOHANNYS DE LOS ANGELES, C.J 27.073.136**. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: **APROBADO**.

 Johannys de los Angeles Palacios Romero C.I. 27.073.136 Bachiller	 Ing. Morella León C.I. 13.552.525 Asesor Académico
 MSc. Adriana Tomasicchio C.I. 16.373.658 Jurado	 MSc. Isabel Cabello C.I. 15.604.599 Jurado
 MSc. Wilza Coraste C.I. 14.075.329 Coordinadora de áreas de grado Sub-Comisión de Trabajo de Grado	 MSc. Joaquina Martínez C.I. 12.539.855 Jefe de Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/05/2009 y Artículo 53 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad, Campus Los Cuartos, Maturín Estado Monagas Apartado Postal N° 6201.
Teléfono: 0993. 8060110 Email: informacion@unio.edu.ve



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-GRH-2023

MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO

ÁREA: DE RECURSOS HUMANOS

ACTA N° 307

PERIODO ACADÉMICO: II 2022		COHORTE: sección 01	
CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
681-5204	INTEGRACIÓN Y GERENCIA	APROBADO	ADRIANA TOMASICCHIO
681-5104	GENERACIÓN DE PROYECTOS FACTIBLES	APROBADO	MORELLA LEÓN
681-5194	AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS	APROBADO	ISABEL CABELLO

En Maturín, siendo las **09:00** (am) del día **08 de Agosto del 2023** reunidos en la Aula CISCO del Centro de estudio de Postgrado, Campus: **JUANICO** del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores: **MORELLA LEÓN** (Asesor Académico), **ISABEL CABELLO** (Jurado), **ADRIANA TOMASICCHIO** (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de Licenciado en **Gerencia de Recursos Humanos**, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de Investigación titulada: "**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL, GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS, DIRECCIÓN DE EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN ORIENTE (PDVSA), DIVISIÓN PUNTA DE MATA, AÑO 2023**". Por el (la) Bachiller: **HENRÍQUEZ DÍAZ, FABIANA PAOLA, C.I 26.689.952**. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: **APROBADO**.

Fabiana Paola Henriquez Diaz
C.I. 26.689.952
Bachiller

Ing Morella León
C.I. 13.552.525
Asesor Académico

MSc Adriana Tomasicchio
C.I. 18.373.658
Jurado

MSc Isabel Cabello
C.I. 15.004.590
Jurado

MSc Milizza Coraspe
C.I. 13.856.929
Coordinadora de áreas de grado
Sub-Comisión de Trabajo de Grado

MSc Joanna Martínez
C.I. 12.539.855
Jefe de Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 53 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad, Campus Los Guaritos, Maturín Estado Monagas, Apartado Postal N° 6201
Teléfono 0291-3004010. <http://www.monagas.udo.edu.ve/>

DEDICATORIA

A pesar de los momentos difíciles, estoy grandemente agradecida con Dios por permitirme llegar a este punto extraordinario de mi etapa académica.

Dedico este trabajo a todas las personas que amo, aquellos que tocaron una fibra de mí a lo largo de estos años. En mi corazón, les agradeceré por siempre.

A mis padres, Yonny y Doris, se me queda la vida corta para agradecerles por cuidar de mí estos casi 24 años, por educarme como lo hicieron y apoyarme hasta el cansancio. Los amo más de lo que puedo expresarles, y lo seguiré haciendo hasta nuestro último respiro.

A José, mi novio, tú has llenado de luz mis días durante unos preciosos seis años. Se me queda la vida corta para decirte cuánto te amo.

A mis hermanos, Dario, Doriannys y Francys, mi gordita linda; siempre han estado para mí, y juro no podría tener mejores hermanos que ustedes.

A la señora Judith, por estar siempre pendiente de mí y ayudarme a concluir mis estudios, siempre le estaré agradecida.

A mis amigos, quienes me acompañaron durante este hermoso recorrido.

A mis profesores favoritos, Joanna Martínez, Gustavo Rueda y María Mayor, sus consejos y conocimientos los conservaré siempre.

Johannys Palacios

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a todas las personas que me han brindado las posibilidades y oportunidades de especializarme.

A mis padres, Pedro Henriquez y Mirna Díaz por su apoyo incondicional, por ser lo mejor de mi vida, por los valores inculcados, y su motivación para seguir adelante en el transcurso de mi vida y mi carrera.

A mi familia, por sus consejos y apoyo.

A mis compañeros, por compartir tantos momentos en el transcurso de la carrera, deseándoles éxitos en su vida personal y laboral.

Fabiana Henriquez

AGRADECIMIENTO

En agradecimiento principalmente a la Universidad de Oriente, por haber sido nuestra casa de estudios, por permitirnos formarnos académicamente como futuros profesionales.

A nuestra tutora, Morella León, por ayudarnos durante el desarrollo del proyecto de investigación con sus valiosos consejos.

A la profesora Joanna Martínez, por acompañarnos consistentemente a lo largo de estos años, por ser una guía y ejemplo a seguir en todo momento.

A las profesoras Isabel Cabello y Adriana Tomasicchio; por apoyarnos durante la recta final de la carrera.

A la profesora María Mayor, por motivarnos continuamente a dar lo mejor de nosotras en todo momento.

Finalmente, a todos aquellos profesores de la Universidad de Oriente, quienes fueron un pilar fundamental durante esta etapa de nuestras vidas, por compartir sus conocimientos y contribuir en el fortalecimiento de nuestras cualidades.

Agradecidas eternamente con todos y cada uno de ustedes.

INDICE GENERAL

ACTA DE APROBACIÓN	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE GENERAL	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
ETAPA I.....	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES, METODOLOGÍA E IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos específicos.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.4 DELIMITACIÓN.....	9
1.5 METODOLOGÍA	9
1.5.1 Tipo de investigación	9
1.5.2 Nivel de investigación	10
1.5.3 Población y muestra.....	11
1.5.4 Técnicas de recolección de datos.....	11
1.5.5 Técnicas de análisis de datos	13
1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	14
ETAPA II.....	19
BASES TEÓRICAS Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	19
2.1 DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL	19
2.2 DETERMINAR LOS BENEFICIOS LABORALES PROCESADOS CON MAYOR FRECUENCIA POR LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL	31
2.3 DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS CORRESPONDIENTES A LOS BENEFICIOS LABORALES PROCESADOS CON MAYOR FRECUENCIA POR LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL	39
ETAPA III	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
3.1 CONCLUSIONES	54
3.2 RECOMENDACIONES	55
BIBLIOGRAFIA.....	57
ANEXOS	59
HOJAS DE METADATOS	0

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Estructura Organizativa de Servicios al Personal 18

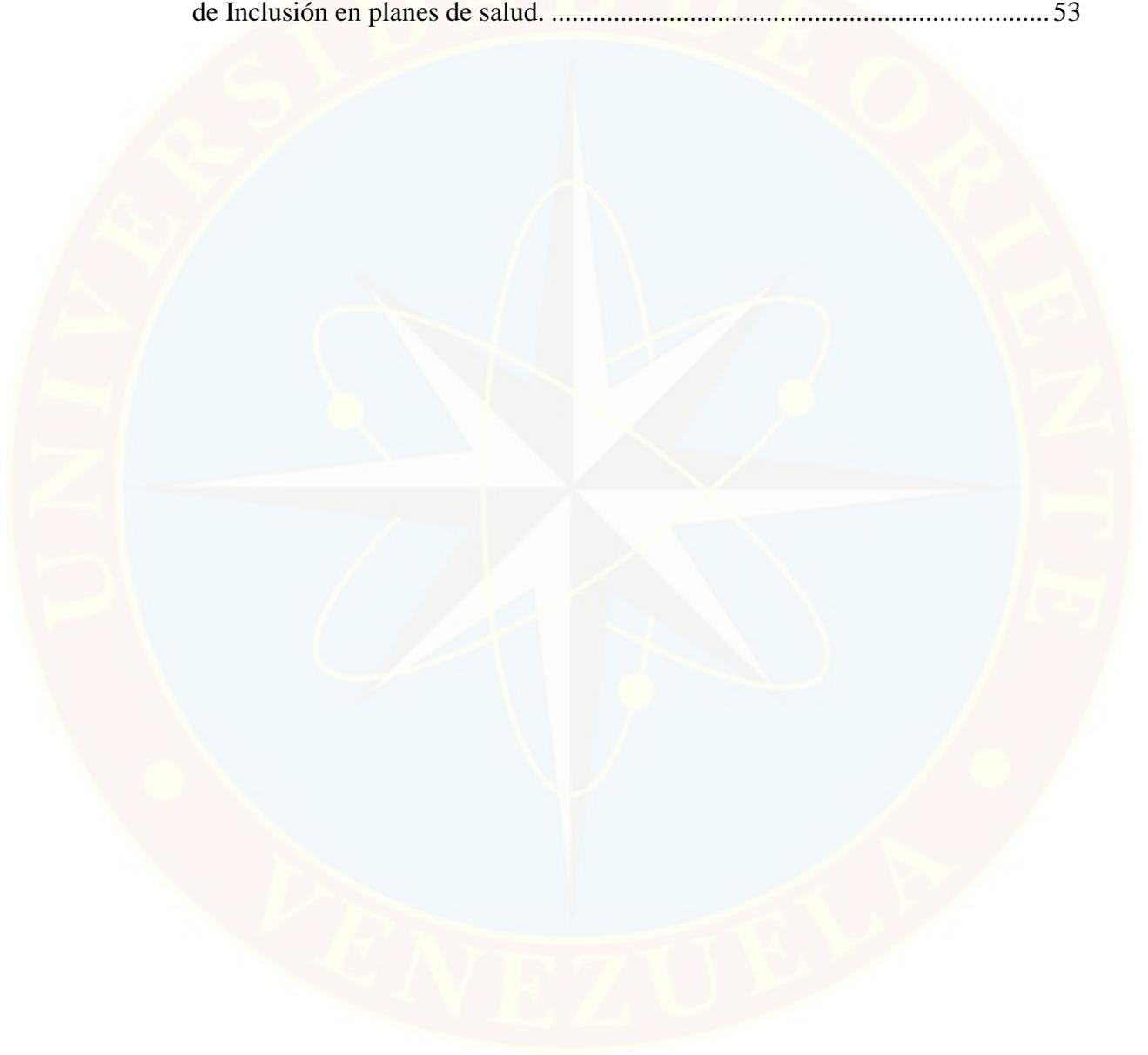


INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si usted considera que la unidad de Servicios al Personal es eficiente.....	25
Tabla N° 2: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si usted cree que la duplicidad en las actividades es un hecho real en la unidad. .	26
Tabla N° 3: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si usted conoce los procedimientos de la unidad.....	27
Tabla N° 4: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si usted considera que los procedimientos de la unidad podrían mejorar.	28
Tabla N° 5: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe algún documento donde se reflejen de forma estandarizada los procedimientos llevados a cabo por la unidad.	29
Tabla N° 6: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si usted considera que un manual donde se establezcan de forma detallada los procedimientos de la unidad sería de utilidad para la misma.	30
Tabla N° 7: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a cuántas veces se llevan a cabo mensualmente los siguientes procedimientos...	38
Tabla N° 8: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores.	41
Tabla N° 9: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores.	42
Tabla N° 10: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Pago de facturas escolares.	44
Tabla N° 11: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Pago de facturas escolares.	45
Tabla N° 12: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Consulta de periodos vacacionales.	47
Tabla N° 13: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Consulta de periodos vacacionales.	48
Tabla N° 14: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Vacaciones.	49
Tabla N° 15: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Vacaciones.	50

Tabla N° 16: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Inclusión en planes de salud. 52

Tabla N° 17: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Inclusión en planes de salud. 53





**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURIN – MONAGAS - VENEZUELA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS AL
PERSONAL, GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS, DIRECCIÓN DE
EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN ORIENTE (PDVSA), DIV. PUNTA DE
MATA, AÑO 2023.**

**Asesor:
Ing. Morella León**

**Autores:
Br. Palacios Romero, Johannys De Los A.
C.I.: 27.073.136
Br. Henríquez Díaz, Fabiana Paola.
C.I.: 26.689.952**

RESUMEN

Todas las organizaciones permanentemente buscan ordenar sus funciones, procesos y métodos de trabajo, así como las responsabilidades de cada persona o departamento en cuanto a sus tareas cotidianas dentro de los procesos administrativos, contables y tecnológicos, debido a que se convierten en rutinas. Actualmente en la unidad de Servicios al Personal de la Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección de Exploración y Producción Oriente de PDVSA Div. Punta de Mata, no existe un manual de procedimientos destinado exclusivamente a la unidad de Servicios al Personal, siendo esta una de las razones por la cual se desarrolló el presente trabajo, por otro lado, la transmisión de indicaciones. En tal sentido se propone dicho manual que será de gran utilidad para el personal de nuevo ingreso en la unidad de Servicios al Personal, permitiéndoles a los empleados una mayor adaptación a las actividades realizadas en por el equipo de trabajo de manera eficiente y con un menor margen de error. Para alcanzar el objetivo se realizó una investigación de campo, de nivel descriptivo. Para la efectividad del estudio se obtuvo información por medio de la revisión bibliográfica, observación directa y cuestionario, permitiendo mostrar la situación organizativa de Servicios al Personal. Lo antes expuesto se presenta a continuación a través de las siguientes etapas.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas desarrollan una fuerte necesidad de establecer lineamientos que garanticen la correcta realización de los procedimientos, no obstante, en algunas organizaciones caracterizadas por contar con una pequeña fuerza laboral para la ejecución de sus procesos se vuelve indispensable el poseer soportes teóricos como guías y manuales de procedimientos que permitan familiarizarse con los aspectos generales y criterios propios de los procesos de cualquier empresa.

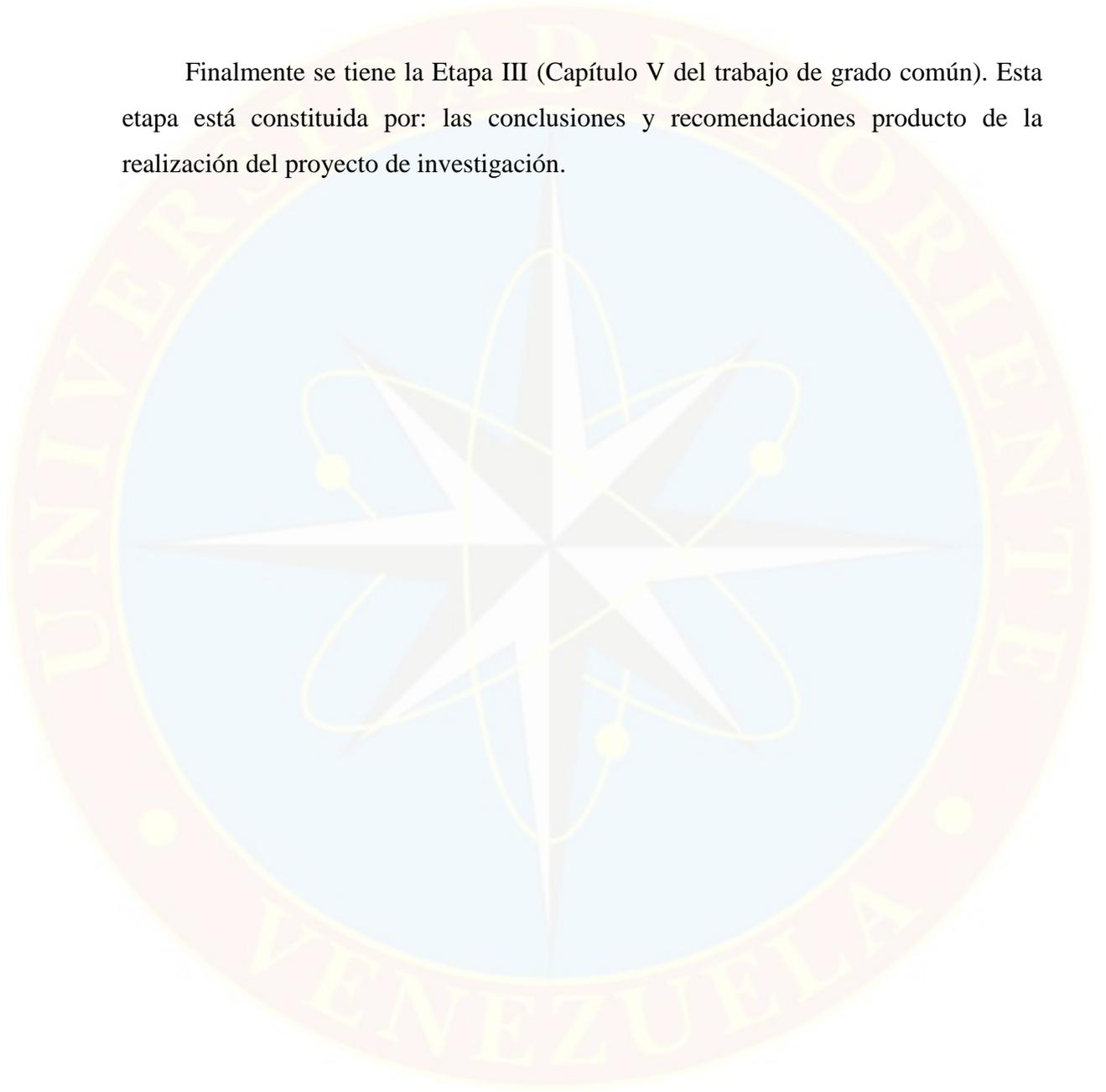
La presente investigación está enfocada en el manual de procedimientos como una herramienta de utilidad para dar solución a los problemas existentes en lo que respecta al desarrollo de los procesos llevados a cabo por la Unidad de Servicios al Personal, de la Gerencia de Recursos Humanos, de la Dirección de Exploración y Producción Oriente (PDVSA), Div. Punta de Mata

El trabajo de investigación contempla una Etapa I, la cual está constituida por: el problema y sus generalidades, la metodología y la identificación institucional (Capítulos I y III del trabajo de grado común). En esta etapa se abordan el planteamiento y justificación del problema, objetivo general y objetivos específicos; y la respectiva delimitación. Adicionalmente, se establecen el tipo y nivel de investigación, así como la población de estudio, las técnicas y herramientas empleadas para la recolección de información y el análisis de datos.

Seguidamente se tiene la Etapa II, constituida por: el marco teórico o referencial, y el desarrollo de la investigación (Capítulos II y IV del trabajo de grado común). En esta etapa se abordan los antecedentes de investigación utilizados para el desarrollo del trabajo, así como las bases teóricas que faciliten la comprensión del

tema de investigación. A su vez, se aprecia el análisis e interpretación de datos correspondiente a los objetivos de investigación.

Finalmente se tiene la Etapa III (Capítulo V del trabajo de grado común). Esta etapa está constituida por: las conclusiones y recomendaciones producto de la realización del proyecto de investigación.



ETAPA I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES, METODOLOGÍA E IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para cualquier empresa, la correcta ejecución de los procedimientos procura un gran desafío, ya que el desarrollo de los procesos garantizará o no los resultados deseados por las organizaciones, según Melinkoff, R (1990) los procedimientos consisten en “describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores” (p.28). Por otro lado, para Biegler, J (1980), los procedimientos son aquellos que “representan la forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos”.

Los manuales administrativos actualmente, debido a su utilidad, juegan un papel fundamental tanto para las pequeñas, como las grandes empresas, ya que proporcionan, de acuerdo al tipo de manual que se esté implementando, las bases teóricas que facilitan la realización de las actividades en una organización.

Cabe destacar que en toda organización un buen establecimiento de los procedimientos pertinentes a la misma, contribuyen a llevar una buena coordinación y orden de las tareas dentro de una empresa, por lo que hoy en día existen diversas alternativas para el planteamiento adecuado de estos procedimientos, como lo son las guías o manuales de procedimientos, conocidos por ser documentos, digitales o físicos, utilizados para plasmar el paso a paso y la cronología de estos en una determinada actividad o proceso.

De acuerdo con Franklin (2009), los manuales de procedimientos “constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización” (p. 45).

Como ya se había mencionado anteriormente, los manuales de procedimientos son realmente recomendados en las empresas debido a que constituyen de alguna forma una herramienta o instrumentos que gran utilidad, debido a que estos no sólo establecen los pasos para llevar a cabo un procedimiento, sino que también contribuyen con la capacitación de personal y sirven de salvavidas para facilitar el proceso auditorio dentro de una organización; desde luego que estos procedimientos o actividades deben ser constantemente revisadas para la realización de las debidas modificaciones del manual, lo que disminuirá la desviación durante la ejecución de las tareas y minimizará los errores durante las mismas. Para Álvarez (1996), toda organización debe contar con un manual de procedimientos este facilitará la administración de la empresa, ya que plasmará de forma contundente las actividades realizadas en la misma, tanto al recurso humano existente como los futuros ingresos que puedan darse.

La Dirección de Exploración y Producción Oriente, también conocida como DEPO, forma parte de Petróleos de Venezuela, S.A, una de las empresas más grandes del país, enfocada en el desarrollo de las actividades de explotación, producción, refinación, mercadeo y transporte del petróleo venezolano. La DEPO consta de distintas divisiones a lo largo del oriente del país, siendo la División Punta de Mata una de ellas, la cual se encuentra ubicada en la parroquia Punta de Mata, Municipio Ezequiel Zamora del Estado Monagas, la misma cuenta con una fuerza labor de aproximadamente 2500 trabajadores distribuidos entre las diferentes gerencias con conforman a la División, una de ellas: Recursos Humanos. Bajo este contexto, la

gerencia de Recursos Humanos constituye un gran apoyo a la empresa gracias a que a través de esta se maneja todo lo relacionado a la fuerza labor de la División Punta de Mata, la misma está dividida en distintas Unidades de trabajo para procesos específicos enfocados al talento humano de la organización: Planificación, Calidad de Vida, Formación, Desarrollo, Escuela, Relaciones Laborales y Servicios al Personal.

Servicios al personal es una unidad dedicada al procesamiento de todas aquellas solicitudes o requerimientos correspondientes mayormente a los distintos beneficios que pueden ser suministrados a los trabajadores de la División Punta de Mata, la cual está constituida por 5 miembros: tres analistas para CAIT (Centro de Atención Integral al Trabajador), un analista para CAIJ (Centro de Atención Integral al Jubilado) y el respectivo supervisor de la unidad.

Actualmente no existe un manual de procedimientos destinado exclusivamente a la unidad de Servicios al Personal debido a que nunca se asignó un equipo para el desarrollo del mismo, lo que resulta alarmante considerando la cantidad de solicitudes que deben ser procesadas bajo la responsabilidad de la unidad, mayormente en periodos de tiempo determinados, lo que se traduce en el sobrecargo de tareas para cada analista de la unidad. A su vez, se vislumbran problemas como la existencia de hábitos que se repiten al momento de realizar un proceso, todo esto debido a que “siempre se hizo así”, lo cual, al no tratarse, vulnera las normas vigentes. Por otro lado, al realizar varios analistas las mismas tareas, cada uno a su manera, precisamente porque no existen lineamientos o estándares establecidos para cada proceso, puede generar tanto demoras, como conflictos entre analistas y rechazo hacia los mismos.

Desde luego, hay otros problemas que se deben tener en consideración, como lo es la transmisión de indicaciones oralmente al reemplazo del analista, esto suele realizarse cuando se aproxima una ausencia temporal o permanente, ya sea por

vacaciones, reposos, traslados o jubilaciones, lo que ocasiona como consecuencia problemas en la comprensión de las indicaciones y, por supuesto, en la ejecución de los procesos.

Por otro lado, de acuerdo a todo lo anteriormente mencionado, hay que tener presente el hecho de que las solicitudes que llegan a Servicios al Personal son procesadas de manera computarizada, a través del sistema SAP, sin embargo, existen ciertos criterios con los que debe cumplir cada solicitud para que esta pueda ser procesada de manera efectiva, lo cual es un aspecto muy delicado ya que al hablar de beneficios, hablamos de dinero, y el procesar de manera errónea estas solicitudes, precisamente por la inexistencia lineamientos preestablecidos en un manual de procedimientos, puede acarrear consecuencias tanto para el trabajador solicitante como para el analista responsable de la carga y, efectivamente, a la empresa misma.

Se vuelve imprescindible la elaboración de un manual de procedimientos destinado a los procesos realizados por el equipo de Servicios al Personal, ya que sin este existe una mayor probabilidad de dar entrada a posibles errores durante la evaluación, otorgamiento y carga de las solicitudes, aún más cuando le añadimos la presión de trabajar contra el reloj, sobre todo cuando el paso a paso de los procesos no está debidamente definido.

Debido a la problemática presentada con anterioridad, hacen apto de presencia las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de la Unidad de Servicios al Personal?

¿Cuáles son los beneficios laborales procesados con mayor frecuencia por la unidad de Servicios al Personal?

¿Cuáles son los procedimientos correspondientes a los beneficios laborales procesados con mayor frecuencia por la unidad de Servicios al Personal?

¿Cómo será el diseño de un manual de procedimientos para la unidad de Servicios al Personal?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un manual de procedimientos para la unidad de Servicios al Personal, Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Exploración y Producción Oriente (PDVSA), Div. Punta de Mata, año 2023

1.2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la unidad de Servicios al Personal.
- Determinar los beneficios laborales procesados con mayor frecuencia por la unidad de Servicios al Personal.
- Describir los procedimientos correspondientes a los beneficios laborales procesados con mayor frecuencia por la unidad de Servicios al Personal.
- Diseñar el manual de procedimientos para los beneficios laborales procesados con mayor frecuencia por la unidad de Servicios al Personal.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Los manuales de procedimientos son muy importantes para cualquier empresa ya que estos simbolizan un pilar o soporte para las organizaciones durante el seguimiento de las actividades realizadas en cualquier empresa, lo que contribuye al

mismo tiempo con una mejor optimización del tiempo para el cumplimiento de las exigencias durante la ejecución de los procesos; esto a su vez facilita administrar de manera idónea toda la organización en sí.

Actualmente los analistas procuran realizar las actividades bajo un mismo procedimiento, no obstante, gracias a la inexistencia de un documento oficial donde se establezcan los criterios, normas y pasos para la ejecución de los procesos, existen ciertas variaciones como consecuencia de cómo le resulta más cómodo y práctico a cada analista al momento de llevar a cabo el procesamiento de las solicitudes.

Es importante tener en consideración los beneficios que conllevaría el diseño de un manual de procedimientos para la unidad de Servicios al Personal, estos beneficios van desde una mayor optimización del tiempo hasta la minimización de los errores durante la ejecución de los procesos y la garantía de mayores niveles de eficiencia en sus analistas.

La propuesta de un manual de procedimientos para la unidad de Servicios al Personal tendrá valor en los aspectos señalados a continuación:

- a) **Teórico:** la investigación realizada constituirá un aporte teórico cuya importancia será el apoyar en la elaboración de futuros proyectos de investigación que busquen dar solución a problemáticas que guarden relación con el tema, permitiendo así el otorgar un soporte teórico para los futuros investigadores.
- b) **Metodológico:** para llevar a cabo la investigación, se diseñaron una serie de cuestionarios que permitirán la recolección de información, con el propósito de identificar y dar solución a la problemática existente en la unidad.
- c) **Práctico:** proponer un manual de procedimientos para los procesos de Servicios al Personal contribuiría al establecimiento de los lineamientos de ejecución de los procesos llevados a cabo por el equipo, lo que facilitaría la concordancia

durante el desarrollo de las actividades al ser encaminadas en una misma dirección, además de mantener las buenas prácticas, evitar la aparición de conflictos entre analistas y mejorar la relación entre los trabajadores solicitantes y el analista responsable de ejecutar su solicitud. Por otro lado, al ser poco el personal encargado de procesar todos los requerimientos de la fuerza laboral de la Div. Punta de Mata, estos no cuentan con amplitud de tiempo libre para dejar de lado sus responsabilidades y realizar la capacitación a los posibles nuevos ingresos, por lo que el establecimiento de los procedimientos mediante un manual, constituirá un soporte teórico que facilitará la comprensión de los procesos llevados a cabo en la unidad para los futuros ingresos dentro de la unidad, lo cual servirá como una herramienta para la integración del personal, optimización del tiempo y método preventivo para posibles errores que puedan afectar a la unidad durante las auditorías realizadas en la misma.

1.4 DELIMITACIÓN

La presente investigación consiste en el diseño de un manual de procedimientos para la Unidad de Servicios al Personal, realizado en la Dirección de Exploración y Producción Oriente (PDVSA), División Punta de Mata, ubicada en Punta de Mata, municipio Ezequiel Zamora, Edo. Monagas. La investigación será desarrollada en un lapso de tiempo de tres meses desde mayo hasta julio de 2023.

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Tipo de investigación

La investigación se realizó a través de un estudio de campo, que tiene por objeto no sólo observar sino recolectar datos directamente del área estudiada, es decir, permitió a los investigadores estar en contacto con los trabajadores de la

Unidad de Servicios al Personal, de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, División Punta de Mata, año 2023.

Al respecto, Barrios (2001) señala:

“Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza, factores constituyentes, explicar sus causas, efectos y predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas; más aquellos enfoques de investigación conocidos o en desarrollo” (p. 5).

Dicho autor indica que se vuelve indispensable aclarar que la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.

1.5.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue de tipo descriptivo, este consiste en que el investigador conozca, observe, maneje y describa los aspectos más relevantes de la situación que se está estudiando, además ofrece también aquella posibilidad de medir con precisión la naturaleza del problema.

Tamayo y Tamayo (2001), define la investigación descriptiva como aquella que:

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta” (p.46).

Como puede observarse, el tipo de investigación permite obtener información precisa sobre un hecho real, como también es evidente que sus resultados pueden ser utilizados para cualquier tipo de trabajo y servicio en el ámbito social, lo que permitirá hacer algunas reflexiones teóricas sobre la base de lo dado.

1.5.3 Población y muestra

Según Arias (2006), la población “es un subconjunto del universo que está conformado por un determinado número de variables a estudiar, dichas variables hacen un subconjunto particular con respecto al resto de los integrantes del universo”.

Para los efectos de este estudio, la población estudiada estuvo conformada por una totalidad de cinco (5) trabajadores correspondientes a la Unidad de Servicios al Personal de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, División Punta de Mata, así como los procedimientos realizados por la unidad en cuestión.

Para la presente investigación no fue necesario aplicar criterios de muestreo, debido a que la población es inferior a cien (100), por lo que se tomará como objeto de estudio a la totalidad de la población.

1.5.4 Técnicas de recolección de datos

Para recabar la información requerida se emplearon las siguientes técnicas:

Revisión Bibliográfica

Según Mirna Santoyo (2003), la revisión bibliográfica se define como “un instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto”. (Pág. 37)

Bajo ese contexto, la revisión bibliográfica es aquella técnica que consiste en la revisión de los datos existentes, que pueden ser encontrados a en archivos, redes tecnológicas (Internet), textos y trabajos científicos relacionados con el tema en estudio, cuya información sirve de base para la realización del respectivo trabajo de investigación.

Observación directa

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2007), la técnica de la observación directa es definida como “aquella a través de la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”.

En este sentido, a través de la técnica de observación directa, se logran captar los hechos de manera espontánea, al ser testigo de los sucesos y la problemática existente dentro de una empresa o unidad de trabajo.

Cuestionario

Según Arias (2006), el cuestionario “es la modalidad de entrevista que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel constituido de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto-administrativo porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.”

De acuerdo a lo antes mencionado, se puede entender como cuestionario a aquella herramienta utilizada para la recolección de información a través del establecimiento de preguntas en formatos físicos. Dentro de las técnicas de recolección de datos, el cuestionario tiende a ser uno de los más utilizados gracias con frecuencia tiene carácter anónimo, lo que facilita la obtención de información más sincera por parte de los encuestados.

Para la presente investigación se utilizó como instrumento al cuestionario para la recopilación de datos mediante las respuestas dadas por los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal.

1.5.5 Técnicas de análisis de datos

El análisis de datos, de acuerdo a Cleveland (0000), “es el proceso de organizar, resumir e interpretar datos para que puedan ser comprendidos fácilmente por los investigadores.

Para la presente investigación, se utilizaron las siguientes técnicas de análisis de datos:

Tabla de distribución de frecuencia

Según Cortázar (2011), una tabla de distribución de frecuencias es “una herramienta estadística que permite organizar y resumir un conjunto de datos, mostrando la frecuencia de cada valor en el conjunto de datos”.

Las tablas de distribución de frecuencia se pueden utilizar para describir conjuntos de datos de cualquier tamaño, son una herramienta útil para identificar patrones en los datos y para comparar diferentes conjuntos de datos.

Lista de verificación

Gawande (2009) define las listas de verificación como “un conjunto de instrucciones simples y fáciles de seguir que pueden ayudar a las personas a completar tareas complejas de manera segura y efectiva”.

Las listas de verificación se basan en el principio de que las personas son propensas a cometer errores cuando están sobrecargadas de información o cuando tienen que realizar muchas tareas a la vez.

Las listas de verificación pueden ayudar a reducir la carga de trabajo al proporcionar una lista de pasos a seguir. También pueden ayudar a garantizar que todos los pasos importantes se completen.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se puede resaltar que las listas de verificación son herramientas útiles que puede ayudar al establecimiento de pasos para un determinado procedimiento, lo que contribuye a la prevención de errores, mejora la seguridad y, a su vez, mejora la eficiencia.

1.6 IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Reseña histórica de la Dirección de Exploración y Producción Oriente (PDVSA)

Petróleo de Venezuela, Sociedad Anónima (PDVSA) es la empresa estatal venezolana que desarrolla las actividades de explotación, producción, refinación, mercadeo y transporte del petróleo venezolano. Fue creada por decreto gubernamental el 30 de agosto de 1975, absorbiendo las operaciones y activos pertenecientes a la Corporación Venezolana del Petróleo el 2 de noviembre del mismo año.

A partir del 1° de enero de 1976, PDVSA asumió la planificación, coordinación y supervisión de todas las operaciones petroleras del país, bajo la tutela del Ministerio de Energía y Minas, de acuerdo a lo establecido por la Ley Orgánica que reserva al Estado la Industria y el Comercio de los Hidrocarburos. Hasta el 31 de diciembre de

1996 ejerció el monopolio de la venta, mercado y transporte de todo derivado petróleo.

En enero de 1997, la llamada Apertura Petrolera permitió la entrada al país de empresas extranjeras como Shell, BP o Texaco sujetas a ciertas limitaciones, como el control por decreto del precio de venta de la gasolina, control que aun continua independientemente del precio internacional de mercado.

A finales de 1997 la corporación energética venezolana crea la empresa PDVSA Petróleo y Gas, fusionando las tres empresas filiales: Corpoven, Maraven y Lagoven; y quedo constituida por tres grandes divisiones, la División PDVSA Explotación, Producción y mejoramiento; la división PDVSA Manufactura y Mercadeo y la división PDVSA Servicio.

A partir de 1999, con la nueva Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, PDVSA obtiene rango constitucional como estrategia para consolidar la soberanía económica y política, y asegurar su ejercicio por el pueblo venezolano.

Entre los años 2002 y 2003 la empresa sufrió un fuerte revés cuando sectores opositores al Gobierno Nacional acataron un paro empresarial que permitió que las actividades de refinación y comercialización cayeran en más de 90%. Las pérdidas monetarias estimadas ascienden a más de 10.000 millones de dólares y PDVSA, después de una fuerte reestructuración, tardo aproximadamente año y medio en normalizar sus actividades.

Desde entonces, la empresa actúa bajo los lineamientos trazados en los Planes de Desarrollo Nacional y de acuerdo con las políticas, directrices y estrategias para el sector de los hidrocarburos, dedicadas por el Ministerio del Poder Popular de Petróleo y Minería. La PDVSA actual está subordinada a los lineamientos del Proyecto

Nacional Simón Bolívar y el Primer Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la nación (PPS) 2007 – 2013.

Además de las funciones de planificar, coordinar, supervisar y controlar las actividades petroleras a nivel nacional e internacional; también se ocupa de promocionar y participar en actividades dirigidas a fomentar el desarrollo integral, orgánico y sostenible del país, entre ellas las de carácter agrícola e industrial, vivienda, elaboración o transformación de bienes y su comercialización, y la prestación de servicios.

En el plan de la Patria 2013-2019 se plantea que Venezuela debe ser una potencia energética, en este sentido PDVSA adelanta un plan de desarrollo para expandir la producción en la Faja Petrolífera del Orinoco. Actualmente, se encuentran en fase de ejecución los esquemas de producción para la etapa de perforación y se evalúan las necesidades tecnológicas pues; la faja del Orinoco posee una posición geoestratégica en la política petrolera mundial, debido a sus potenciales reservas.

Desde julio de 2008, se lograron varios acuerdos comerciales con Rusia, Bielorrusia, Portugal y España para su prospección y futura explotaciones, de manos de la estatal PDVSA, para garantizar una fuente constante de divisas para el fisco nacional, y una notable independencia en materia de recursos energético.

Misión

Planificar, coordinar, supervisar y controlar las actividades de exploración, explotación, transporte, manufactura, refinación, almacenamiento, comercialización o cualquier otra de su competencia en materia de crudo y demás hidrocarburos de sus filiales, tanto en la República Bolivariana de Venezuela como en el exterior.

Visión

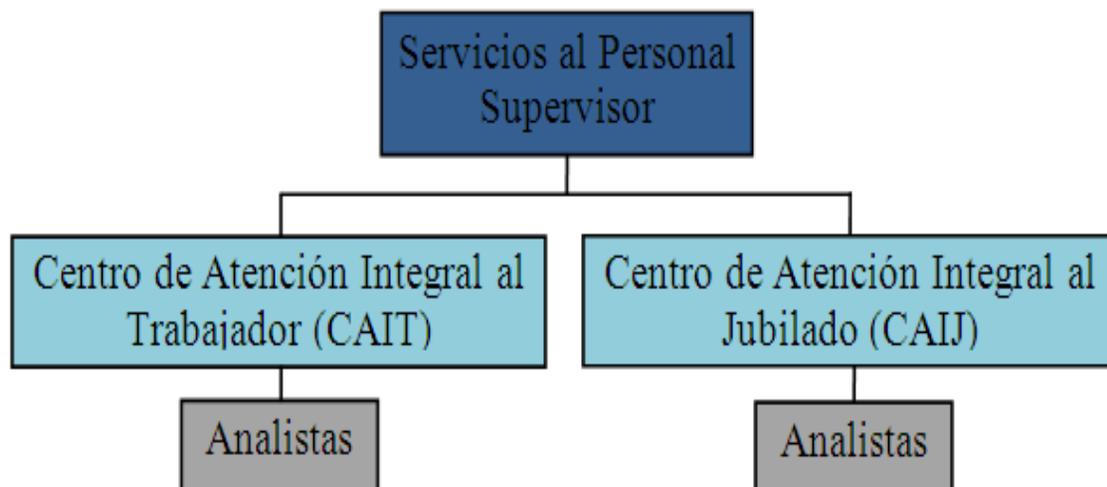
Convertirse en una corporación global, con todas las implicaciones y responsabilidades que conlleva ser una de las empresas más importantes del mundo en la producción de petróleo, aceptando retos que trascienden las fronteras del país, comprometiéndose con la diversificación de los bienes y servicios ofrecidos, brindando al mundo una gama variada de productos refinados, petroquímicos, gas y carbón.

Unidad de Servicios al Personal

Servicios al personal es una unidad encargada de brindar atención directa a las necesidades tanto de la fuerza laboral jubilada, como la fuerza laboral activa, dedicada principalmente al procesamiento de todas aquellas solicitudes o requerimientos correspondientes mayormente a los distintos beneficios que pueden ser suministrados a los trabajadores de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata.

Objetivo de Servicios al Personal

Administrar, ejecutar y controlar los planes y beneficios que ofrece la Corporación a los trabajadores activos y jubilados de Oriente, así como custodiar y mantener actualizados sus expedientes, mediante la atención oportuna y el uso de herramientas tecnológicas y sistemas informáticos disponibles, brindando soluciones que satisfagan sus requerimientos, a fin de elevar su calidad de vida y la de sus familiares y propiciar la toma de decisiones de manera oportuna, confiable y segura con un Talento Humano altamente calificado, caracterizado por la ética y la honestidad, comprometido con la función social de la Nueva PDVSA, para contribuir al logro de los Objetivos Organizacionales.

Figura N° 1: Estructura Organizativa de Servicios al Personal

Fuente: Autor (2023)

ETAPA II

BASES TEÓRICAS Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para el desarrollo de la investigación realizada en la unidad de Servicios al Personal de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata, se elaboró un cuestionario con el propósito obtener información de primera mano por parte de los trabajadores. El cuestionario aplicado a la unidad estuvo constituido por una totalidad de veintidós (22) preguntas que darían respuesta a los objetivos planteados para el presente trabajo de investigación, la interpretación de estos resultados será presentada mayormente a través de tablas de distribución de frecuencias absolutas y porcentuales, gráficos circulares y análisis descriptivo de información.

2.1 DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL

Eficiencia

Sanders (2002) plantea que la eficiencia es aquel criterio que “revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Para Koontz y Weihrich (2004), la eficiencia es “el logro de las metas con la menor cantidad de recursos”.

La eficiencia es la capacidad de hacer algo con la menor cantidad de tiempo, esfuerzo o gasto invertido. Es importante que las empresas sean eficientes para ser rentables. Hay muchas maneras de mejorar la eficiencia, como simplificar los procesos, usar tecnología y capacitar a los empleados.

- **Problemas de duplicidad de actividades**

La duplicidad de actividades, también abordada por algunos autores como duplicación de esfuerzos, puede ser un problema vigente en cualquier empresa. Al respecto, en el Diccionario de negocios (2023), se habla de esta indicando que es “cuando dos o más personas o equipos están trabajando en la misma tarea o conjunto de tareas, pero utilizan diferentes métodos o enfoques”.

No está demás mencionar que cuando no se tienen debidamente definidos los procedimientos, surgen problemas como la duplicidad en las actividades o duplicación de esfuerzos, donde los miembros de un equipo de trabajo tienden a realizar el mismo proceso, de acuerdo a su criterio propio, es decir, a su propio estilo de trabajo; lo que no sólo puede crear conflictos entre los participantes del proceso, sino también con aquellos que de una u otra forma deban interactuar en la ejecución de este. Existen autores que sugieren distintas formas para evitar esta clase de situaciones, como es el caso de la implementación de un manual donde se reflejen estandarizados los procesos. Harrington (1994) establece que la estandarización de procesos consiste en definir y uniformar procedimientos, de modo que todas las personas que participan en él realicen permanentemente los mismos procedimientos.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se puede decir que una correcta estandarización de procedimientos puede contribuir con la erradicación de problemas como la duplicidad en las organizaciones.

Procedimientos

Los procedimientos son un conjunto de pasos que se siguen para lograr un resultado deseado. Son importantes para asegurar que las tareas se completen de

manera consistente y eficiente. Los procedimientos también pueden ayudar a reducir los errores y mejorar la seguridad.

Münch y García (2004) plantean que los procedimientos son importantes porque “determinan el orden lógico que deben seguir las actividades; promueven la eficiencia y especialización; delimitan responsabilidades, evitan duplicidades y determinan cómo deben ejecutarse las tareas”

En este sentido, para toda empresa se vuelve un factor de alta importancia el prestarle más atención a sus procesos y la ejecución de cada uno, es decir, los procedimientos de estos, ya que al existir deficiencias en los mismos, esto puede contribuir con problemas que afecten la productividad de cualquier organización.

Mejoramiento de Procesos

Autores como Davenport (1990), Galloway (2002) y Harrington (1993) han definido el mejoramiento de procesos como el análisis sistemático del conjunto de actividades interrelacionadas en sus flujos, con el fin de cambiarlos para hacerlos más efectivos, eficientes y adaptables; y así lograr aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos, siempre en búsqueda de la optimización de procesos.

Es el proceso de hacer que un procedimiento sea más eficiente y efectivo. Puede implicar identificar y eliminar el desperdicio, simplificar los pasos y mejorar la comunicación. La mejora de procesos puede generar beneficios significativos para las empresas, como una mayor productividad, costos reducidos y una mayor satisfacción del cliente.

Manuales

Existen diversos autores que hablan sobre los procedimientos y qué sucede cuando no existe ningún manual o documento donde se reflejen los mismos. Para Valencia (2002), un manual o documento de estandarización es aquel que “contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se considera necesarios para la mejor ejecución del trabajo”

Se puede decir que esta clase de documentos brindan instrucciones sobre cómo hacer algo. Se pueden usar para capacitar a nuevos empleados, brindar orientación a los empleados actuales y documentar procesos. Los manuales pueden ser una herramienta valiosa para mejorar la eficiencia y la eficacia.

Manual de Procedimientos

De acuerdo a la definición de Gómez (1994), un manual de procedimientos “es un conjunto de documentos que, partiendo de los objetivos fijados y políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado indicando quien los realizara y que actividades han de desempeñarse”. (p. 378)

Los manuales son libros que se concentran en explicar cada uno de los pasos que se siguen en determinadas actividades que se van a desempeñar, mediante normas y una serie de procedimientos, así mismo, es un instrumento que constituye un medio eficaz que contribuye en el proceso de funcionamiento y preparación de la organización.

Utilidad de los Manuales de Procedimientos

Los manuales ofrecen una serie de ventajas que no hacen más que mostrar la importancia que los caracteriza. Es importante que se conozca los beneficios de los

manuales, con respecto a ello, Gómez (1997) señala las siguientes utilidades de los manuales de procedimientos:

- Contribuye en la reducción de los gastos, al realizar un estudio de todos los pasos necesarios en la realización de las labores y eliminar aquellos que considere innecesarios.
- Mejora la eficiencia de las operaciones y contribuye en la reducción de los costos; este beneficio se deriva del análisis previamente hecho a las diferentes unidades administrativas.
- Ayuda a establecer un orden lógico y secuencial en cada una de las operaciones que se originan en el funcionamiento de la empresa.
- Ayuda a ejercer un control de las actividades, cuando en la fase de elaboración se han encontrado funciones que no se hacen y que son necesarias, caso en el cual se establecen recomendaciones que garanticen que las actividades se realicen dentro de los lineamientos establecidos por la dirección.
- Sirve de guía en el trabajo a realizar, tanto para el personal directivo como para el operativo, quienes necesitan consultar diariamente los procedimientos que se realizan en la empresa.
- Conocer en un momento dado, las actividades que se llevan a cabo en la organización, lo que les permite tener por escrito los procedimientos que se realizan en la misma.
- Induce a una revisión constante y al mejoramiento de las políticas y procedimientos, siempre que existan consultas frecuentes del manual, apego a su contenido y que al personal de supervisión se le solicite un cambio en las políticas.
- Contribuye en el adiestramiento del personal de nuevo ingreso en un menor tiempo, sirviendo de complemento a las técnicas de enseñanzas individuales.

- Va a permitir una mayor efectividad en el trabajo de auditoría administrativa, ya que los manuales representan una guía de orientación para los encargados de dicho trabajo.

Importancia de los Manuales de Procedimientos

Para Franklin y Gómez (2002), la importancia de los manuales de procedimientos radica en que;

“Estos equiparan y controlan el cumplimiento de las cargas de trabajo y evitan su alteración arbitraria; simplifican la responsabilidad por fallas o errores; facilitan las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; permite que tanto los empleados como sus gerentes conozcan si el trabajo se está ejecutando adecuadamente; disminuye los costos al aumentar la eficiencia general de una organización.”

Los manuales de procedimientos pueden ayudar a mejorar aspectos como la eficiencia al proporcionar un conjunto claro y conciso de instrucciones sobre cómo completar una tarea. Esto puede ayudar a reducir la cantidad de tiempo y esfuerzo necesarios para completar la tarea y también puede ayudar a garantizar que la misma se complete correctamente.

También puede contribuir con la reducción de errores al proporcionar una guía paso a paso sobre cómo completar una tarea. Esto puede ayudar a garantizar que se completen todos los pasos necesarios y también puede ayudar a evitar que se cometan errores.

A su vez, también implica una seguridad mejorada al proporcionar instrucciones sobre cómo completar una tarea de manera segura. Esto puede ayudar a prevenir accidentes y lesiones, y también puede ayudar a garantizar que el lugar de trabajo sea seguro para todos.

Finalmente, también permite la formación de nuevos empleados al proporcionar una comprensión clara y concisa de cómo completar una tarea, así como también permite proporcionar una orientación a los empleados actuales, ya que brinda una guía de referencia sobre cómo completar una tarea y también se pueden utilizar para recordar a los empleados los procedimientos correctos.

Tabla N° 1: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si usted considera que la unidad de Servicios al Personal es eficiente.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	60%
No	0	-
No lo sé	2	40%
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

Como se puede observar en la tabla presentada anteriormente, el 60% de los trabajadores afirmaron que existe eficiencia en la unidad de Servicios al Personal dado a que a pesar de los pocos trabajadores, el equipo logra responder de manera puntual con todos los requerimientos que llegan mensualmente, por otro lado, el 40% de los mismos indicó desconocimiento al respecto, ya que si bien la unidad puede cumplir con sus responsabilidades, todavía existen problemas durante la realización de las mismas.

Es importante que las empresas y sus equipos de trabajo desarrollen sus actividades siempre en búsqueda de la eficiencia, ya que esta no sólo garantizará buenos resultados, sino también que encaminará a los responsables del cumplimiento de las tareas a mantener dichos estándares mediante la correcta utilización de los

recursos disponibles y las buenas prácticas laborales antes, durante y después de cada proceso.

Tabla N° 2: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si usted cree que la duplicidad en las actividades es un hecho real en la unidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	80%
No	1	20%
No lo sé	0	-
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

Como se muestra en la Tabla N°2, el 80% de los trabajadores indicaron la existencia de duplicidad en las actividades de la unidad de Servicios al Personal, reconociendo a pesar de llevar a cabo los mismos procesos, los procedimientos para ejecutar los mismos varía de analista en analista, es decir, que existen diferentes formas de realizar cada actividad, esto puede deberse a la falta de una estandarización de los procesos en sí. No obstante, el 20% indicó que duplicidad de actividades no representa un hecho real para la unidad en cuestión.

Cuando dos o más personas hacen la misma actividad, pero lo hacen de maneras diferentes, esto puede generar inconsistencias, lo que puede dificultar el seguimiento del progreso y garantizar que el trabajo se realice correctamente

Tabla N° 3: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si usted conoce los procedimientos de la unidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40%
No	2	40%
No lo sé	1	20%
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

De acuerdo a la Tabla N°3, se puede apreciar que el 40% de los trabajadores afirmaron conocer los procedimientos de la unidad de Servicios al Personal, el 40% negó conocer en su totalidad cada procedimiento y el 20% indicó no estar plenamente seguro al respecto; en este punto, es importante reconocer que existen factores que pueden fundamentar estos porcentajes, como lo son la antigüedad de cada analista y su experiencia, donde algunos han formado parte de la unidad de Servicios al Personal durante alrededor de una década y otros desde un par de años o incluso unos cuantos meses.

Cuando los miembros de una empresa no conocen los procedimientos llevados a cabo dentro de esta, puede existir un sinnúmero de inconvenientes al momento de su ejecución, por lo que se vuelve fundamental que cada organización defina y explique los procedimientos a quienes sean responsables de la realización de los mismos.

Tabla N° 4: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si usted considera que los procedimientos de la unidad podrían mejorar.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	-
No lo sé	0	-
Total	5	100

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

La Tabla N°4 muestra que el 100% de los trabajadores de la unidad de Servicios al Personal consideran que los procedimientos llevados a cabo en la misma pueden mejorar, lo que fácilmente puede indicar que existe un cierto grado de inconformidad con algunos de los procedimientos actuales, ya que, debido a la cantidad de trabajo de cada analista, lo que se busca es mejorar los procedimientos existentes, de modo que los mismos puedan ejecutarse de una manera mucho más rápida y sencilla, con el fin de facilitar su realización y, a su vez, optimizar el tiempo.

En este sentido, es importante tener en consideración la opinión de aquellos que realizan los procesos dentro de una organización, ya que al ser quienes están más familiarizados con estos, son quienes pueden identificar cuándo un proceso debe ser modificado para obtener mejores resultados, sobre todo cuando hay factores que se deben tener en cuenta como lo son: el tiempo, el personal y las responsabilidades del mismo.

Tabla N° 5: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe algún documento donde se reflejen de forma estandarizada los procedimientos llevados a cabo por la unidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	-
No	4	80%
No lo sé	1	20%
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

Como se aprecia en la Tabla N°5, el 80% de los trabajadores reveló que en la unidad de Servicios al Personal no existe un documento donde se muestren de forma estandarizada los procedimientos llevados a cabo en la misma, lo que implica que cada analista aprendió o incluso sigue aprendiendo sobre la marcha, siendo instruidos principalmente por aquellos analistas con mucho más tiempo en la unidad, por otro lado, el 20% indicó desconocimiento en lo que corresponde al tema.

No poseer un documento de este tipo puede generar falta de comprensión en las actividades, errores, fallas en la producción e incluso pérdidas, por lo que resulta indispensable que cada organización cuente con un documento donde se estandaricen los procedimientos con el propósito de potenciar el rendimiento de la empresa.

Tabla N° 6: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si usted considera que un manual donde se establezcan de forma detallada los procedimientos de la unidad sería de utilidad para la misma.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	-
No lo sé	0	-
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

En lo que respecta a la información contenida en la Tabla N°6, se puede apreciar que el 100% de los trabajadores de la unidad de Servicios al Personal consideran que la implementación de un manual de procedimientos sí puede ser de utilidad para la unidad, lo que indica un completo grado de receptividad y apoyo por parte del equipo de trabajo en relación a la elaboración del manual en cuestión.

La utilidad del desarrollo de un manual de procedimientos para la unidad de Servicios al Personal puede ser amplia, sin dejar de lado que su implementación no sólo podría contribuir con el establecimiento de lineamientos precisos y definitivos, sino también que podría ser una herramienta valiosa para capacitar a nuevos empleados y brindar orientación a los empleados actuales, mejorando las relaciones personales entre los trabajadores y, del mismo modo, optimizar el tiempo y los recursos existentes.

2.2 DETERMINAR LOS BENEFICIOS LABORALES PROCESADOS CON MAYOR FRECUENCIA POR LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL

Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores

En lo que respecta al término “ayudas educativas”, Dewey (1976) define estas como:

"la asistencia financiera que se puede usar para ayudar a las personas a pagar su educación. Puede ser cualquier cosa, desde una beca hasta un préstamo. Lo importante es que la ayuda sea accesible para las personas que la necesitan y que les ayuda a alcanzar sus metas educativas".

En lo que corresponde a la unidad de Servicios al Personal, las ayudas educativas constituyen un aporte o asignación otorgado exclusivamente a los hijos e hijas de los trabajadores de la Dirección de Exploración y Producción Oriente de la División Punta de Mata. El aporte consiste el otorgamiento de una beca mensual, valorizada en el 50% del salario mínimo nacional como ayuda económica para el estudiante, sea este de una institución pública o privada.

Cartas de trabajo

Según Richard Bolles, en su libro *What Color Is Your Parachute?: A Practical Guide for Job-Hunters and Career-Changers*, define las cartas de trabajo como

"Un documento que confirma el empleo de un trabajador. Por lo general, se envía al trabajador después de haber sido contratado e incluye información sobre el cargo, el salario y los beneficios del trabajador. La carta también puede incluir otra información, como la fecha de inicio del trabajador y las políticas de la empresa sobre vacaciones y licencia por enfermedad".

En la unidad de Servicios al Personal, las cartas de trabajo son emitidas a través del sistema SAP, estas pueden ser elaboradas de acuerdo a las necesidades del trabajador, donde algunos suelen solicitarlas con o sin salario. En las mismas se ve

información pertinente al trabajador como su fecha de ingreso, puesto actual, conducta y otros aspectos relevantes.

Vacaciones

Bolles (2021) en lo que respecta a las vacaciones dentro del ámbito laboral, establece lo siguiente:

"unas vacaciones son un período de tiempo en el que no se requiere que un trabajador trabaje. Es un tiempo para que el trabajador se relaje y persiga sus propios intereses. Las vacaciones se pueden tomar por una variedad de razones, como viajar, para visitar a familiares y amigos, o simplemente para descansar y recargar energías".

Por su parte, Ceniza-Knorr (2009) habla de las vacaciones diciendo que estas "son un beneficio. Es algo que los trabajadores ganan como parte de su compensación. Las vacaciones pueden ayudar a los trabajadores a equilibrar su trabajo y su vida personal".

El procesamiento de las vacaciones de los trabajadores de la División Punta de Mata es altamente requerido mensualmente, para ello, los analistas se encargan de la recepción de solicitudes de disfrute vacacional, verificando que efectivamente el solicitante cuente con periodos vacacionales disponibles y que no cuente con limitantes que puedan entorpecer el procesamiento de la solicitud en el sistema (medidas, absentismos, promociones y otras). Cuando el trabajador cuenta con las condiciones necesarias para poder optar al disfrute de vacaciones en el momento de la solicitud, el analista realiza la debida ejecución del proceso en el sistema, estableciendo la fecha predilecta del trabajador para su salida, cuántos periodos desea disfrutar y la cantidad de días acorde a dichos periodos, que, de acuerdo al contrato colectivo, son exactamente treinta y cuatro (34) días de disfrute por cada periodo vacacional.

Inclusión en planes de salud

De acuerdo a la Asociación Médica Estadounidense (AMA siglas en inglés), esta define un plan de salud como "un programa que proporciona cobertura para el costo de la atención médica. Los planes de salud pueden ser patrocinados por empleadores, agencias gubernamentales u organizaciones privadas".

Por otro lado, La Asociación Americana de Seguro de Salud (AAHI siglas en inglés) define un plan de salud como "una cobertura que proporciona los pagos de beneficios como resultado de enfermedad o lesión. Incluye seguro contra pérdidas por accidente, gastos médicos, discapacidad o muerte accidental y desmembración".

Esto no es muy distinto en lo que corresponde a la inclusión en planes de salud de la unidad de Servicios al Personal, ya que, como se explicó anteriormente, un plan de salud puede entenderse como un seguro. El proceso de inclusión consiste, como su palabra lo dice, en incluir al trabajador o a los miembros de su carga familiar en el Plan Nacional de Salud de la organización, con el propósito de que tanto el trabajador como sus familiares estén correctamente anexados a este y que así puedan disfrutar de la debida atención médica en las diferentes clínicas de la empresa, en clínicas externas que acepten dicho plan de salud y para el trámite de reembolsos por gastos médicos realizados por cuenta del trabajador.

Liberación de hipoteca

La American Bar Association (ABA) define una liberación de hipoteca como "un documento que libera el gravamen de la hipoteca sobre una propiedad. Esto significa que el acreedor hipotecario (el prestamista) ya no tiene ningún derecho sobre la propiedad".

En la unidad de Servicios al Personal, el proceso de liberación de hipoteca consiste en darles el debido asesoramiento a los trabajadores de la Dirección de Exploración y Producción Oriente de la División Punta de Mata en lo que corresponde al trámite del documento de liberación de hipoteca, para esto, los analistas se encargan de notificar a los trabajadores que recibieron el beneficio de PAAV (Plan de Ayuda para Adquirir Vivienda) y que hasta la fecha no han concluido con el cierre de su expediente. Dicho proceso se lleva a cabo conjuntamente con la oficina de Asuntos Jurídicos.

Consulta de periodos vacacionales

La consulta de periodos vacacionales, según la Sociedad para la Gestión de Recursos Humanos (SHRM, por sus siglas en inglés) no es más que "un proceso que permite a los empleados tener información sobre cuándo toman sus vacaciones y garantizar que las solicitudes de vacaciones sean justas y equitativas.

Los trabajadores de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata, están en el debido derecho de realizar una consulta sobre sus periodos vacacionales, para ello, la unidad de Servicios al Personal está en el deber de suministrarle la información correspondiente a sus periodos vacacionales disfrutados y aquellos a los que puede optar en un futuro. La consulta de periodos vacacionales no sólo sirve para atender la necesidad de información del trabajador, sino que facilita al mismo tiempo el proceso de carga de vacaciones, ya que queda preestablecido cuál será el próximo periodo vacacional a disfrutar de estos.

Pago de facturas escolares

En lo que respecta al pago de facturas escolares, la Asociación Nacional de Funcionarios Comerciales Escolares (NASBO, siglas en inglés) define el pago de

facturas escolares como "el proceso de pagar los gastos relacionados con la escuela, como matrícula, tarifas y útiles".

A su vez, el Departamento de Educación de EE. UU. (USDE, siglas en inglés) define el pago de facturas escolares como "el proceso de realizar pagos a una escuela por matrícula, cuotas y otros gastos".

Por otro lado, la Federación Estadounidense de Maestros (AFT) define el pago de facturas escolares como "el proceso de garantizar que los padres y tutores puedan pagar la educación de sus hijos".

El pago de facturas escolares es un beneficio con el cuentan los hijos e hijas de trabajadores que cuenten con una ayuda educativa para instituciones privadas, donde se le permite al trabajador recibir un reembolso por los gastos correspondientes a matrícula, mensualidades o cuotas en los distintos niveles académicos (preescolar, básica, media, superior); siempre respetando los montos máximos a cancelar preestablecidos por la organización.

Pantallas SAP

Las pantallas o *screenshots* (capturas de pantalla en inglés) son términos relativamente nuevos, por lo que la definición de los mismos no siempre es conocida. No obstante, si hablamos de estos términos, el Diccionario de Cambridge define una captura de pantalla "una imagen de lo que se muestra actualmente en la pantalla de una computadora. Puede tomar una captura de pantalla presionando un botón en su teclado o usando un programa de software especial".

Básicamente, una captura de pantalla consiste en sacar una imagen de lo que se esté visualizando en el monitor.

En lo que respecta a las “Pantallas SAP”, estas son capturas en el Sistema SAP que contengan información relevante solicitadas por los trabajadores, estas tienden a ser pantallas sobre su carga familiar y la certificación de su participación en los planes de salud, sin embargo, también pueden contener información sobre su salario, grupo laboral, asignación organizativa, entre otros.

Terminación de servicios

Cuando hablamos de terminación de servicios, The Balance Careers puede definir esta como:

“el final de una relación laboral. Puede ser una terminación voluntaria, como cuando un empleado renuncia, o una terminación involuntaria, como cuando un empleado es despedido. Cuando se termina una relación laboral, el empleado puede tener derecho a indemnización por despido u otros beneficios.”

En la Dirección de Exploración y Producción Oriente, las terminaciones de servicios constituyen, como se mencionó anteriormente, el final de la relación laboral entre la empresa y el trabajador. Las terminaciones laborales no son tan frecuentes, sin embargo, esto depende del tipo de terminación laboral que se haya llevado a cabo, siendo las menos frecuentes: terminaciones por motivo de renuncia, despido y muerte; y las más frecuentes: terminaciones laborales por motivo de jubilación.

Gestión TIUNA

Carmelo Mesa-Lago, en su libro *La Seguridad Social en América Latina: Desafíos y Reformas*, habla sobre el sistema TIUNA explicando que este es un sistema integral de seguridad social en Venezuela que brinda beneficios a los

trabajadores y sus dependientes en caso de enfermedad, invalidez, vejez y muerte. También proporciona prestaciones por desempleo, prestaciones por maternidad y asignaciones familiares. El sistema TIUNA se financia con aportes de trabajadores y empleadores.

El sistema TIUNA es un sistema complejo y dinámico que ha evolucionado con el tiempo en respuesta a las necesidades cambiantes de los trabajadores venezolanos y sus familias. Es una parte vital de la red de seguridad social en Venezuela y juega un papel importante para garantizar la seguridad económica de los venezolanos.

La gestión TIUNA, no es más que llevar a cabo aquellos procesos inherentes al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS). La gestión TIUNA es realizada cuando se requiere procesar un ingreso, cuando hay nuevos ingresos o trabajadores que nunca fueron incluidos en el IVSS; un egreso, cuando existe alguna terminación laboral y el trabajador deja de cotizar con la institución; o un ingreso-egreso, cuando un trabajador que debe ser egresado, nunca había sido incluido anteriormente.

Tabla N° 7: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a cuántas veces se llevan a cabo mensualmente los siguientes procedimientos.

PROCEDIMIENTO	Analista 1	Analista2	Analista3	Analista4	Analista5	Total	%
Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores	105	130	40	95	90	460	18,25
Cartas de trabajo	13	80	5	25	20	143	5,67
Vacaciones	121	145	40	110	105	521	20,67
Inclusión en planes de salud	40	18	10	50	45	163	6,47
Liberación de hipoteca	1	2	3	10	0	16	0,63
Consulta de periodos vacacionales	145	70	35	125	95	470	18,64
Pago de facturas escolares	165	160	40	110	130	605	24,00
Pantallas SAP	10	20	25	5	20	80	3,17
Terminación de servicios	0	0	15	1	2	18	0,71
Gestión TIUNA	5	0	15	10	15	45	1,79
Total	605	625	228	541	522	2521	100,00

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata.

De acuerdo a la Tabla N°7 que refleja en términos mensuales la cantidad de veces en que los procesos son llevados a cabo por analista, a través de dicha información se obtuvo una estimación de la totalidad de beneficios o requerimientos realizados por toda la unidad de Servicios al Personal al mes.

De acuerdo a estos resultados, se puede constatar que los procedimientos llevados a cabo con mayor frecuencia por la unidad de Servicios al Personal, en lo que respecta al grado o nivel de ejecución, son los siguientes:

1. Pago de facturas escolares (**24,00%**)
2. Vacaciones (**20.67%**)
3. Consulta de periodos vacacionales (**18,64%**)

4. Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores (18,25%)
5. Inclusión en planes de salud (6,47%)

2.3 DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS CORRESPONDIENTES A LOS BENEFICIOS LABORALES PROCESADOS CON MAYOR FRECUENCIA POR LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL

Descripción de procedimientos

James R. Martin, en su libro *Procedimientos efectivos*, define la descripción de procedimientos como un conjunto de instrucciones que explican cómo realizar una tarea o una serie de tareas. Debe estar escrita de manera clara y concisa, y debe ser fácil de seguir.

Describir los procedimientos es un paso fundamental para la elaboración de todo manual de procedimientos, por lo que cada uno de los procesos llevados a cabo en una organización deben ser debidamente descritos para facilitar su ejecución y así favorecer a quienes estén encargados del mismo.

Para realizar la descripción de los procedimientos correspondientes a los beneficios laborales seleccionados, se le solicitó a la población de estudio través del cuestionario que plasmaran la secuencia o pasos que estos seguían para llevar a cabo los procedimientos. Además, se le les pidió a los mismos que indicaran información relevante para la ejecución de los procesos y mejoramiento de los mismos. De acuerdo a los datos recolectados, se realizó la unificación de la información, obteniendo así un solo procedimiento para cada beneficio o/requerimiento, presentado de forma ordenada en listas de ejecución paso a paso.

- **Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores**

Procedimiento

1. Suministrar la planilla de solicitud de beca.
2. Recibir la planilla debidamente llena junto al expediente con la documentación del estudiante exigida en la misma.
3. Verificar el expediente con la documentación para asegurarse de que los requisitos exigidos estén en orden.
 - 3.1. Si no está completo, se rechaza la solicitud hasta que el trabajador consigne todos los recaudos
 - 3.2. Si está en orden, se continúa con el procedimiento.
4. Visualizar en el Sistema SAP la carga familiar del trabajador para saber si el becario ha recibido anteriormente el beneficio o si es una beca nueva. (IT 021)
5. Crear constancia de estudio con la información contenida en el documento original (IT 9003)
6. Crear la ayuda educativa indicando nombre del becario, nivel educativo, duración de la beca de acuerdo al curso, institución y establecer si se trata de una beca pública o privada (IT 9172)
 - 6.1. Si la beca es pública, se puede finalizar con la creación de la ayuda educativa.
 - 6.2. Si la beca es privada, debe cancelarse el monto de factura por motivo de inscripción/matricula antes de guardar la información
7. Completar la data de Excel de becarios del año vigente suministrando la información requerida.
8. Archivar el expediente de la beca de acuerdo a la gerencia a la que pertenece el trabajador.
9. Reportar el procedimiento realizado en la data de gestión mensual individual.

Norma o política utilizada

Tabla N° 8: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	80%
No	1	20%
No lo sé	0	-
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

Como complemento para una mejor descripción y comprensión del procedimiento, se les preguntó a los trabajadores si estos utilizaban alguna norma o política en lo que respecta al proceso de Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores. El 80% indicó basarse en un documento denominado *Norma de Ayuda Educativa para los hijos e hijas de trabajadores*, en esta se ven reflejados aspectos como las características y condiciones con las que debe contar un trabajador para poder optar al beneficio.

No obstante, el 20% restante indicó no basarse en alguna norma, lo que revela nuevamente que no todos los trabajadores realizan los procedimientos con la misma metodología o enfoque, sin embargo, es importante resaltar que cuando existe alguna norma que sustente un proceso, todos y cada uno de los trabajadores están en la obligación de estar, por lo menos, familiarizados con la misma, ya que, como su nombre lo dice, esta es una norma que debe ser cumplida y respetada.

Recomendaciones

Tabla N° 9: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	80%
No	0	-
No lo sé	1	20%
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

En lo que respecta a las recomendaciones, como se puede apreciar en la Tabla N°9, el 80% de la población aseguró no poseer alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores, el otro 20% indicó no estar seguro al respecto.

De acuerdo a estos resultados, se puede evidenciar que realmente no existen aspectos negativos que puedan ser relevantes para la ejecución del procedimiento, lo que muestra que gran parte de los analistas de la unidad están, en su defecto, conformes con cómo se lleva a cabo actualmente.

- **Pago de facturas escolares**

Procedimiento

1. Recibir las facturas correspondientes al pago de mensualidades para hijos/as de trabajadores con ayudas educativas privadas.
2. Verificar el estado de la factura (no debe tener tachaduras, enmendaduras o errores de redacción)

- 2.1. Si posee alguna, se rechaza la factura y se solicita la consignación de una nueva
- 2.2. . Si está en orden, se acepta para su carga en SAP.
3. Revisar en el sistema SAP las últimas facturas pagadas para evitar duplicidad de pago, utilizando la opción de pago complementario, indicando el nivel educativo -preescolar, básica, media o superior- reflejado en la factura. (IT 015 – Subtipo 1461/1427/ 1430 o 1432)
 - 3.1. Si ya se canceló previamente una factura con el mismo mes indicado en la nueva factura, se rechaza automáticamente la carga de la misma, solicitando la consignación de una nueva factura acorde al mes a cancelar.
 - 3.2. Si no se ha cancelado una factura con el mismo mes indicado en la nueva factura, se prosigue.
4. Iniciar la cancelación utilizando la opción de pago complementario, indicando el nivel educativo reflejado en la factura -preescolar, básica, media o superior-. (mismos infotipos del paso anterior)
5. Establecer el lapso de la mensualidad a cancelar (inicio y final del mes correspondiente a la cuota o mensualidad), becario y monto.
6. Añadir una nota de soporte con la descripción de la factura (mensualidad, numero de factura, monto, institución y becario)
7. Finalizar la carga guardando el registro de información.
8. Archivar la factura en el expediente del becario.
9. Reportar el procedimiento realizado en la data de gestión mensual individual.

Norma o política utilizada

Tabla N° 10: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Pago de facturas escolares.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	80%
No	1	20%
No lo sé	0	-
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

Como se muestra en la Tabla N°10, en lo que respecta a la utilización de una norma o política que fundamente el desarrollo del procedimiento, el 80% de los trabajadores afirmó sustentar la ejecución del este mediante la misma utilizada en el procedimiento anterior, es decir, la *Norma de Ayuda Educativa para los hijos e hijas de trabajadores*, ya que el pago de facturas escolares puede considerarse una forma de ayuda educativa. No obstante, el 20% restante reveló no basarse en ninguna norma para llevar a cabo el procedimiento.

En la *Norma de Ayuda Educativa para los hijos e hijas de trabajadores*, se indica el estado en el que debe estar una factura para su recepción y procesamiento, así como las limitaciones que determinan si estas son canceladas o no, como es el caso de los montos, las mensualidades permitidas, entre otras. De acuerdo a los resultados anteriores, es bueno comprobar que la mayoría de los analistas fundamentan el pago de facturas de acuerdo a una misma norma, sin embargo, cabe destacar que al existir trabajadores que no utilizan la norma suministrada por la organización, es posible dar entrada a inconvenientes o errores durante la ejecución del procedimiento, y, como se abordó en la problemática de investigación, al hablar

de pagos, hablamos de dinero, por lo que al ser ejecutados de forma errónea se traduce en pérdidas para la organización y consecuencias para los implicados.

Recomendaciones

Tabla N° 11: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Pago de facturas escolares.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	20%
No	3	60%
No lo sé	1	20%
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

De acuerdo a lo que muestra la Tabla N°11, el 60% de los trabajadores aseguró no poseer sugerencias para mejorar el procedimiento en cuestión, por otro lado, el 20% de los trabajadores indicó no estar seguro al respecto. Sin embargo, el 20% restante afirmó tener sugerencias para el procedimiento de pago de facturas.

Entre las sugerencias se pidió tener en consideración la implementación de seguimientos mensuales a los expedientes con el propósito evitar la morosidad en lo que corresponde a la consignación de las facturas, debido a que, con las fluctuaciones del valor de las divisas, recibir facturas antiguas canceladas a montos actuales no sólo fomenta la irresponsabilidad de los trabajadores, sino que genera sobre gastos a nivel monetario para la organización.

- **Consulta de periodos vacacionales**

Procedimiento

1. Ubicar al trabajador en SAP con su número de cédula o número de personal.
2. Ver fecha de ingreso del trabajador (IT 041)
3. Revisar los periodos vacacionales disfrutados a partir de la fecha de ingreso.
 - 3.1. Si su fecha de ingreso es anterior al año 2019 se utilizará SAP PR1 para ver la información antigua, luego se continuará en SAP PR4 para ver la información actual
 - 3.2. Si su fecha de ingreso es posterior al año 2019 se utilizará únicamente SAP PR4 para visualizar la información actual.
4. Realizar un conteo ascendente desde el año del primer periodo vacacional disfrutado, hasta llegar al último periodo disfrutado.
 - 4.1. Si su fecha de ingreso es anterior al año 2019, el último periodo vacacional disfrutado en SAP PR1 (IT 2001 – Subtipo 0100) debe ser el periodo previo al primero disfrutado en SAP PR4.
 - 4.2. Si su fecha de ingreso es posterior al año 2019, solo se realizara el conteo en SAP PR4 (IT 2006 – Subtipo 78) hasta identificar el último vacacional disfrutado.
5. Establecer el próximo periodo vacacional disponible verificando que el bono vacacional esté vacío (no haya sido pagado)
6. Indicar a través de un cuadro de Excel los datos del trabajador el periodo vacacional disponible.
7. Reportar el procedimiento realizado en la data de gestión mensual individual.

Norma o política utilizada

Tabla N° 12: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Consulta de periodos vacacionales.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	20%
No	4	80%
No lo sé	0	-
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

Tal como se refleja en la Tabla N°12, en relación a si existe alguna norma o política utilizada en la ejecución del procedimiento de Consulta de periodos vacacionales, el 20% indicó basarse en una norma denominada Norma de Vacaciones para llevar a cabo el proceso. No obstante, el 80% restante de la población aclaró que las consultas de periodos vacaciones no requieren de una norma en específica y que puede ser realizado a criterio del trabajador.

De acuerdo a estos resultados, es importante resaltar que a diferencia de otros procedimientos, en el mencionado anteriormente los trabajadores tienen más flexibilidad al momento de llevarlo a cabo, debido a que realmente, como indicó la población, no existe política que aborde la forma en que deben consultarse los periodos vacacionales o las condiciones para realizar la tarea misma, sin embargo, hay que reconocer que sí hay un porcentaje de analistas que indicaron utilizar la Norma de Vacaciones como fundamento para este procedimiento, por lo que resulta esencial evaluar en un futuro si realmente la norma en cuestión debe ser utilizada para la consulta de periodos vacacionales o no.

Recomendaciones

Tabla N° 13: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Consulta de periodos vacacionales.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	-
No	5	100%
No lo sé	0	-
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

De acuerdo a la información presentada en la Tabla N°13, el 100% de los trabajadores de la unidad de Servicios al Personal indicaron no poseer recomendaciones o sugerencias en lo que respecta al procedimiento de Consulta de periodos vacacionales.

Estos resultados pueden ser explicados ya que la ejecución del procedimiento de Consulta de periodos vacacionales es realizado de acuerdo a como le convenga más al analista, lo que puede justificar la ausencia de inconformidad o inconvenientes en la forma de realizar este.

- **Vacaciones**

Procedimiento

1. Recibir las planillas de solicitud de disfrute de vacaciones
2. Verificar que la planilla esté debidamente llena (datos correctos y todas las firmas pertinentes)
 - 2.1. Si no está correcta, se regresa al trabajador solicitando la consignación de una nueva.
 - 2.2. Si está correcta, se prosigue con el proceso.
3. Realizar el procedimiento de consulta de periodos vacacionales.

- 3.1. Si no posee periodos vacacionales disponibles, se rechaza la solicitud.
- 3.2. Si posee periodos vacacionales disponibles, se prosigue.
4. Verificar en el Sistema SAP la existencia de medidas (IT 00) o absentismos (IT 2001)
 - 4.1. Si tiene medidas o absentismos vigentes, se rechaza la solicitud.
 - 4.2. Si no posee medidas o absentismos, se prosigue.
5. Realizar la carga de vacaciones (IT 9020 – Subtipo 0001), indicando fecha de salida y la cantidad de días de bono vacacional acorde a la cantidad de periodos a disfrutar (34 días por cada periodo).
6. Guardar la información para finalizar la carga.
7. Anexar información de la vacación al cuadro de Excel suministrado por el administrador de personal de la gerencia del trabajador. (Nombre, cédula, fecha de salida, fecha de retorno, cantidad de días otorgados y el periodo vacacional a disfrutar)
8. Reportar el procedimiento realizado en la data de gestión mensual individual.

Norma o política utilizada

Tabla N° 14: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Vacaciones.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	-
No lo sé	0	-
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

Como se observa en la Tabla N°14, la totalidad de los trabajadores de Servicios al personal afirmó utilizar una norma para llevar a cabo la ejecución del proceso. La norma utilizada lleva por nombre *Norma de Vacaciones*, y en esta se establecen todo lo relacionado a las vacaciones laborales, como es el caso de los derechos de la fuerza labor, los beneficios vacacionales y las condiciones con las que debe contar cada uno para el disfrute de las mismas.

Debido a que la totalidad de la población indicó utilizar la norma mencionada anteriormente, se puede evidenciar que, independientemente de cómo realice el procedimiento cada analista, existe una uniformidad en cuanto al enfoque que posee cada uno para llevarlo a cabo, debido que al utilizar la norma que sustenta el proceso de vacaciones laborales, los analistas reducen el riesgo de cometer errores como otorgar el beneficio a aquellos trabajadores que no cuenten con la disponibilidad de este, que posean medidas o que actualmente se encuentren fuera de la actividad laboral por algún absentismo.

Recomendaciones

Tabla N° 15: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Vacaciones.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	20%
No	4	80%
No lo sé	0	-
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata.

Como lo indica la Tabla N° 15, se puede apreciar que en lo que respecta a los trabajadores de la unidad de Servicios al Personal, el 80% de estos negó tener alguna sugerencia para el proceso de vacaciones.

No obstante, el 20% reveló que realizar comunicados constantes, que sirvan como recordatorio, donde se especifiquen las condiciones con las que debe contar cada planilla se solicitud sería de utilidad para el proceso, esto se haría con el propósito de que los trabajadores suministren sus planillas de solicitud correctamente, ya que así se evitarían retrasos al solicitar la consignación de nuevas planillas, teniendo en consideración que estas son recibidas únicamente los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.

- **Inclusión en planes de salud**

Procedimiento

1. Recibir y validar la planilla de solicitud de planes de salud
 - 1.1. Si no está debidamente llena, se solicita la consignación de una nueva.
 - 1.2. Si está debidamente llena, se prosigue.
2. Recibir y validar los documentos necesarios para la inclusión, cerciorando la relación existente entre el incluido y el trabajador.
 - 2.1. Para hijos: partida de nacimiento original, copia de cédula del hijo, copia de cedula del trabajador.
 - 2.2. Para conyugue/concubino: acta de matrimonio o unión estable de hecho, copia de cédula de identidad de ambos individuos.
 - 2.3. Para padres: copia de cédula del padre, la madre o ambos (en el caso de incluir a ambos), partida de nacimiento y copia de la cédula del trabajador.
3. Añadir al familiar a la carga del trabajador en el Sistema SAP indicando la relación que existente entre ambos (IT 021)
4. Activar el Participación en Beneficios (IT 171)

5. Inscribir al trabajador y familiares en el Plan Nacional de Salud (IT 378).
6. Seleccionar a los familiares que pueden disfrutar del beneficio (hijos/as, conyugue/concubino y padres)
7. Guardar la información para finalizar la inscripción.
8. Ingresar nuevamente al IT 378 para modificar la fecha final hasta el 31/12/9999 y guardar nuevamente la información.
9. Reportar el procedimiento realizado en la data de gestión mensual individual.

Norma o política utilizada

Tabla N° 16: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Inclusión en planes de salud.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	-
No lo sé	0	-
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

En lo que corresponde a la utilización de alguna norma o política para el proceso de Inclusión en planes de salud, los resultados reflejados en la Tabla N° 16 indican que el 100% de los trabajadores llevan a cabo el proceso previamente mencionado de acuerdo a lo establecido en la norma denominada *Norma de Planes de Salud para Trabajadores* que, al igual que en las normas anteriores, pueden apreciarse tanto los derechos y beneficios que posee el trabajador, así como las condiciones con las que debe contar el mismo.

Recomendaciones

Tabla N° 17: Distribución de Frecuencias Absolutas y Porcentuales en relación a si posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Inclusión en planes de salud.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40%
No	3	60%
No lo sé	0	-
Total	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de la Unidad de Servicios al Personal, Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

De acuerdo a los resultados expuestos en la Tabla N° 17, se puede apreciar que el 60% de los analistas de la unidad indicaron no poseer sugerencias relacionadas al proceso de inclusión en planes de salud, sin embargo, el 40% restante recomendó realizar jornadas de revisión periódicas con el fin de mantener actualizada la información existente en el Sistema SAP, ya que existían casos de trabajadores con familiares con incongruencias como: falta de cédula de identidad y problemas con el número de las mismas, así como familiares fallecidos que aún se encontraban activos debido a que no se consignaron actas de defunción.

Las recomendaciones realizadas en este proceso, no sólo pueden optimizar la veracidad del mismo, sino que pueden, al mismo tiempo, contribuir con el trabajador evitando inconvenientes graves como el no poder prestarle atención médica a sus familiares debido a problemas de información desactualizada o errónea.

ETAPA III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

Durante la permanencia en la Dirección de Exploración y Producción Oriente Div. Punta de Mata, específicamente en la unidad de Servicios al Personal, el desarrollo del trabajo de investigación se centró principalmente en el estudio de los procedimientos llevado a cabo en la unidad de Servicios al Personal. A través del trabajo de investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- A pesar de que los analistas de la unidad de Servicios al Personal logran cumplir con sus responsabilidades en los periodos de tiempo establecidos, es importante reconocer que el equipo de trabajo necesita de la integración de nuevo personal que pueda contribuir con la ejecución de las actividades, debido a que la sobrecarga de trabajo genera altos niveles de estrés en los analistas existentes y, al mismo tiempo, implica un sobreesfuerzo de los mismos cuando se da la ausencia de alguno de los miembros de la unidad.
- Se observó que se requiere de tiempo limitado para los procesos de inducción e integración de los nuevos ingresos en la unidad de Servicios al Personal, ya que no existen lineamientos por escrito que indiquen los procedimientos relacionados a los procesos que se realizan en el lugar de trabajo.
- Se identificó la existencia de problemas de duplicidad en la unidad de Servicios al Personal, donde los trabajadores, a pesar de realizar los mismos procedimientos, los llevan a cabo de distinta forma. Esto no solo ocasiona conflictos entre analistas, sino que también genera conflictos en la relación de los trabajadores con su analista designado.
- La unidad de Servicios al Personal de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata, carece de un manual de procedimientos que les

permita a los analistas de la unidad llevar un control de las solicitudes y requerimientos que se realizan en la misma, lo que trae como consecuencia que el personal no realice un trabajo de manera uniforme.

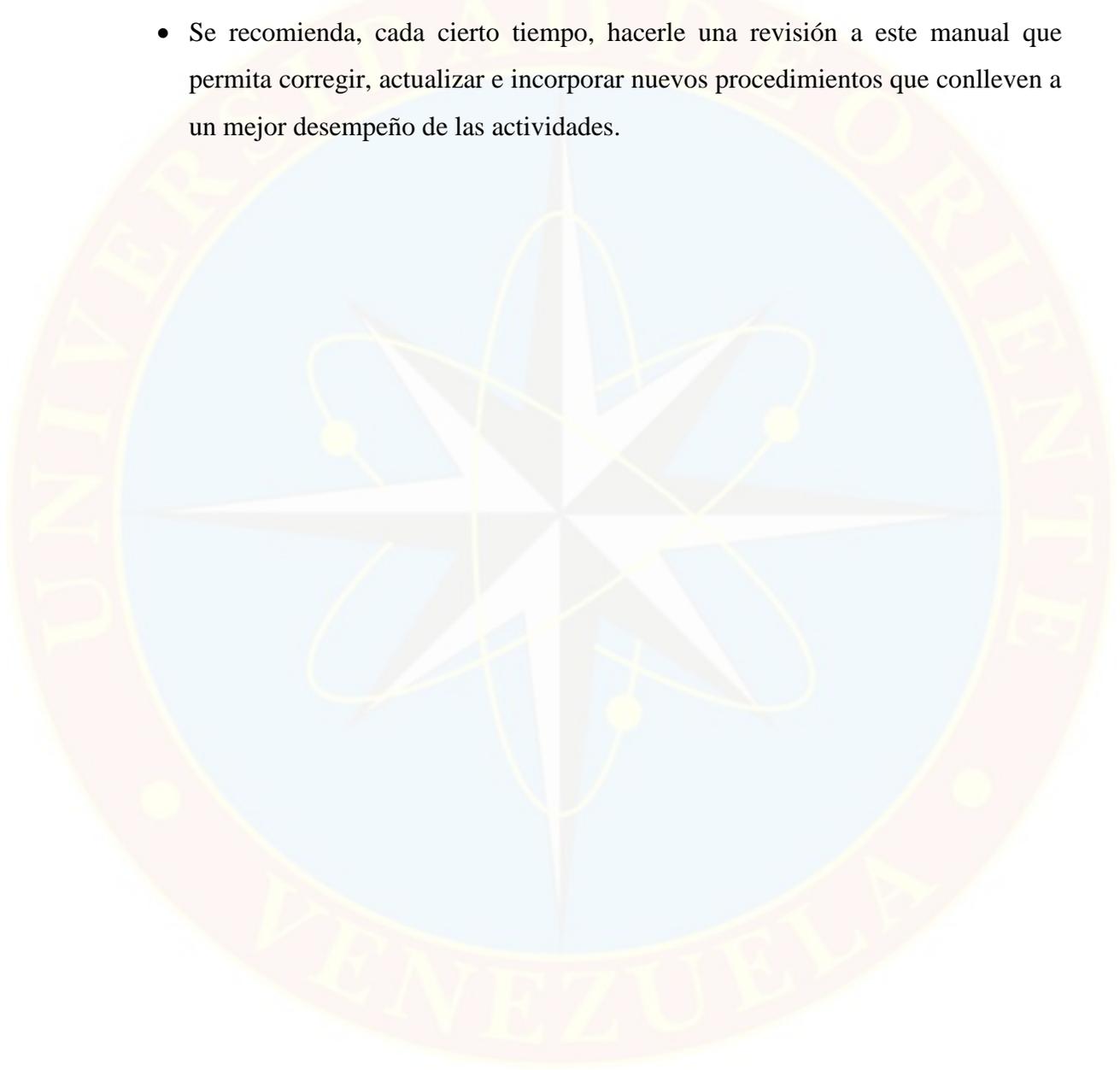
3.2 RECOMENDACIONES

Tomando como referencia el estudio e interpretación de toda la información obtenida, además de las conclusiones a las que se llegaron en la realización de esta investigación, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Considerar la necesidad de realizar un proceso de reclutamiento dirigido exclusivamente a la unidad de Servicios al Personal, con el propósito de aligerar la sobrecarga laboral del personal existente, y contribuir con una mejor atención a los trabajadores de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata.
- Facilitar los procesos de inducción e integración del personal entrante a través de una previa capacitación, utilizando herramientas documentales que ayuden a agilizar la comprensión de los mismos respecto a las actividades realizadas en la unidad de Servicios al Personal, ya que el suministro de conocimientos previos a través de una herramienta documental, podrá agilizar la integración de los nuevos ingresos y, del mismo modo, ahorrará tiempo al personal existente en la unidad.
- Unificar los procedimientos relacionados a los procesos realizados en la unidad de Servicios al Personal y hacer seguimiento a la ejecución de mismos, ya que el establecimiento de un único procedimiento para cada proceso servirá para brindar uniformidad a las diferentes metodologías de trabajo existentes y también contribuirá con la erradicación de futuros problemas de duplicidad en la unidad.
- Considerar la implementación de la propuesta del Manual de Procedimientos para la Unidad de Servicios al Personal, de forma que esta pueda ser útil,

permitiéndole al equipo de trabajo una mejor visión de los procedimientos llevados a cabo bajo la responsabilidad de los mismos, facilitar los procesos de integración del nuevo personal y optimizar las operaciones.

- Se recomienda, cada cierto tiempo, hacerle una revisión a este manual que permita corregir, actualizar e incorporar nuevos procedimientos que conlleven a un mejor desempeño de las actividades.



BIBLIOGRAFIA

- Álvarez C.M.** (1996). Manual para elaborar manuales de política y procedimientos. Panorama Editorial. México.
- American Medical Association (AMA). "Health Plans." AMA, 2023, www.ama-assn.org/delivering-care/health-plans.
- Asociación Nacional de Funcionarios Comerciales Escolares (NASBO). "Libro de datos de finanzas escolares". NASBO, 2023, www.nasbo.org/research/finance/school-finance-data-book/.
- Biegler, J.** (1980). Manual Moderno de Contabilidad. Editorial McGraw Hill. México.
- Bolles, R.** (2021). ¿De qué color es su paracaídas?: Una guía práctica para quienes buscan trabajo y cambian de carrera. 27ª ed, Prensa de diez velocidades. Estados Unidos.
- Ceniza-Knorr, C.** (2009). La guía completa para escribir una carta ganadora de búsqueda de empleo. Adams Media. Canadá.
- Cleveland, W.S.** (1993). Visualizing data. Hobart Press. Estados Unidos.
- Colegio de Abogados de los Estados Unidos (ABA). "Liberación de hipoteca". ABA, 2023, www.americanbar.org/groups/real_property_trust_estate/resources/mortgage_release
- Departamento de Educación de los Estados Unidos (USDE). "Padres y tutores: pagar la escuela". USDE, 2023, www.ed.gov/parents/school/paying/index.html
- Dewey, J.** (1976). "Educación y experiencia." Las obras intermedias de John Dewey, 1899-1924, vol. 1. Ed. Jo Ann Boydston, Southern Illinois University Press.
- Diccionario de Cambridge. "Captura de pantalla." Diccionario de Cambridge, Cambridge University Press, www.dictionary.cambridge.org/us/dictionary/english/screenshot.
- Franklin, E.B.** (2009). Organización de empresas. Editorial McGraw Hill. 3ra Edición. México.

Gawande, A. (2009). El manifiesto de la lista de verificación: cómo las simples listas de tareas pueden salvar vidas y transformar el trabajo. Metropolitan Books.EstadosUnidos.

Health Insurance Association of America (HIAA). "What is Health Insurance?" HIAA, 2023, www.hiaa.org/what-is-health-insurance.

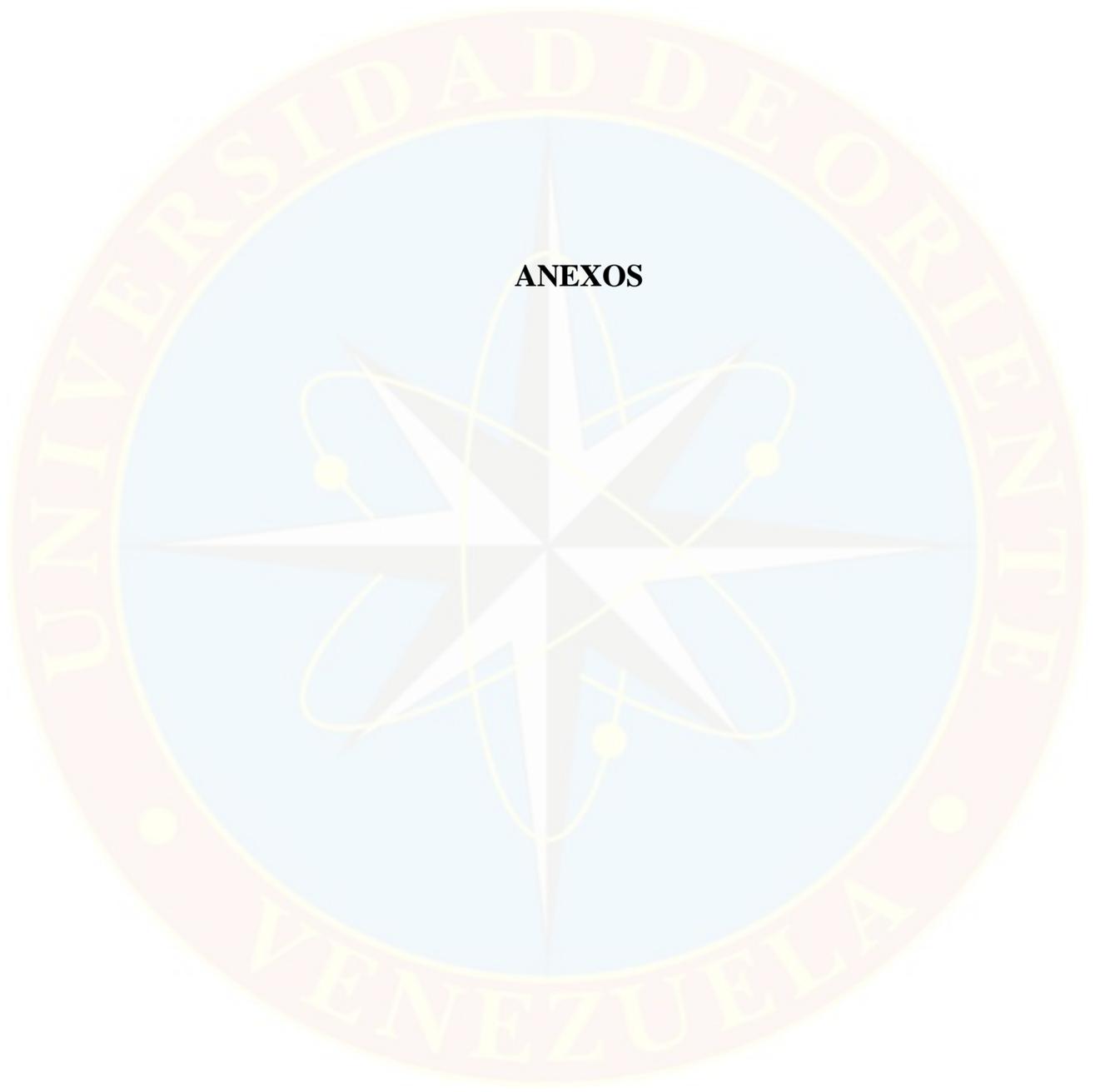
Martin, J. R. (2012). Effective Procedures Writing. 2nd ed.. ASQ Quality Press

Melinkoff, R. (1990). Los procesos administrativos. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Mesa-Lago, C. (2017). La Seguridad Social en América Latina: Desafíos y Reformas (3ra ed.). Prensa de la Universidad Johns Hopkins

Rojas, B. (2010). Investigación cualitativa: fundamentos y metodología. FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

Sociedad para la Gestión de Recursos Humanos (SHRM). "Gestión del tiempo de vacaciones". SHRM, 2023, www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/employee-relations/pages/managing-vacation-time.aspx.



ANEXOS

CUESTIONARIO APLICADO A LA UNIDAD DE SERVICIOS AL PERSONAL

DATOS GENERALES																							
EDAD	ANTIGÜEDAD (SERVICIOS AL PERSONAL)																						
PUESTO QUE OCUPA	PUESTO AL QUE REPORTA																						
CUESTIONARIO																							
1. ¿Considera usted que la unidad de Servicios al Personal es eficiente?																							
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>																						
2. ¿Cree usted que la duplicidad en las actividades es un hecho real en la unidad?																							
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>																						
3. ¿Conoce usted los procedimientos de la unidad?																							
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>																						
4. Según su criterio ¿considera usted que los procedimientos de la unidad podrían mejorar?																							
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>																						
5. ¿Existe algún documento donde se reflejen de forma estandarizada los procedimientos llevados a cabo por la unidad?																							
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>																						
6. ¿Considera usted que un manual donde se establezcan de forma detallada los procedimientos de la unidad sería de utilidad para la misma?																							
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>																						
7. Según su criterio, indique cuántas veces lleva a cabo los siguientes procedimientos mensualmente.																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #808080; color: white;"> <th style="width: 80%;">PROCEDIMIENTO</th> <th style="width: 20%;">CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="text-align: center;">Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores</td><td style="text-align: center;"> </td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Cartas de trabajo</td><td style="text-align: center;"> </td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Vacaciones</td><td style="text-align: center;"> </td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Inclusión en planes de salud</td><td style="text-align: center;"> </td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Liberación de hipoteca</td><td style="text-align: center;"> </td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Consulta de periodos vacacionales</td><td style="text-align: center;"> </td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Pago de facturas escolares</td><td style="text-align: center;"> </td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Pantallas SAP</td><td style="text-align: center;"> </td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Terminación de servicios</td><td style="text-align: center;"> </td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Gestión TIUNA</td><td style="text-align: center;"> </td></tr> </tbody> </table>	PROCEDIMIENTO	CANTIDAD	Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores		Cartas de trabajo		Vacaciones		Inclusión en planes de salud		Liberación de hipoteca		Consulta de periodos vacacionales		Pago de facturas escolares		Pantallas SAP		Terminación de servicios		Gestión TIUNA		
PROCEDIMIENTO	CANTIDAD																						
Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores																							
Cartas de trabajo																							
Vacaciones																							
Inclusión en planes de salud																							
Liberación de hipoteca																							
Consulta de periodos vacacionales																							
Pago de facturas escolares																							
Pantallas SAP																							
Terminación de servicios																							
Gestión TIUNA																							

DATOS GENERALES	
EDAD	ANTIGÜEDAD (SERVICIOS AL PERSONAL)
PUESTO QUE OCUPA	PUESTO AL QUE REPORTA
CUESTIONARIO	
1. ¿Considera usted que la unidad de Servicios al Personal es eficiente?	
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> No lo sé <input type="checkbox"/>
2. ¿Cree usted que la duplicidad en las actividades es un hecho real en la unidad?	
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> No lo sé <input type="checkbox"/>
3. ¿Conoce usted los procedimientos de la unidad?	
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> No lo sé <input type="checkbox"/>
4. Según su criterio ¿considera usted que los procedimientos de la unidad podrían mejorar?	
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> No lo sé <input type="checkbox"/>
5. ¿Existe algún documento donde se reflejen de forma estandarizada los procedimientos llevados a cabo por la unidad?	
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> No lo sé <input type="checkbox"/>
6. ¿Considera usted que un manual donde se establezcan de forma detallada los procedimientos de la unidad sería de utilidad para la misma?	
sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/> No lo sé <input type="checkbox"/>
7. Según su criterio, indique cuántas veces lleva a cabo los siguientes procedimientos mensualmente.	
PROCEDIMIENTO	CANTIDAD
Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores	
Cartas de trabajo	
Vacaciones	
Inclusión en planes de salud	
Liberación de hipoteca	
Consulta de periodos vacacionales	
Pago de facturas escolares	
Pantallas SAP	
Terminación de servicios	
Gestión TIUNA	

8. ¿Existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores?

Sí

No

No lo sé

Si su respuesta es afirmativa, indique: _____

9. Describa la secuencia o pasos que usted realiza para llevar a cabo el procedimiento de Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____
- 10 _____
- 11 _____
- 12 _____
- 13 _____
- 14 _____
- 15 _____

10. ¿Posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Ayudas educativas para hijos/as de trabajadores?

Sí

No

No lo sé

Si su respuesta es afirmativa, indique: _____

11. ¿Existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Pago de facturas escolares?

Sí

No

No lo sé

Si su respuesta es afirmativa, indique: _____

12. Describa la secuencia o pasos que usted realiza para llevar a cabo el procedimiento de Pago de facturas escolares

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____
- 10 _____
- 11 _____
- 12 _____
- 13 _____
- 14 _____
- 15 _____

13. ¿Posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Pago de facturas escolares?

sí

No

No lo sé

Si su respuesta es afirmativa, indique: _____

14. ¿Existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Consulta de periodos vacacionales?

sí

No

No lo sé

Si su respuesta es afirmativa, indique: _____

15. Describa la secuencia o pasos que usted realiza para llevar a cabo el procedimiento de Consulta de periodos vacacionales

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____
- 10 _____
- 11 _____
- 12 _____
- 13 _____
- 14 _____
- 15 _____

16. ¿Posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Consulta de periodos vacacionales?

sí

No

No lo sé

Si su respuesta es afirmativa, indique: _____

17. ¿Existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Vacaciones?

sí

No

No lo sé

Si su respuesta es afirmativa, indique: _____

18. Describa la secuencia o pasos que usted realiza para llevar a cabo el procedimiento de Vacaciones

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____
- 10 _____
- 11 _____
- 12 _____
- 13 _____

14 _____
15 _____

19. ¿Posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Vacaciones?

sí No No lo sé

Si su respuesta es afirmativa, indique: _____

20. ¿Existe alguna norma o política utilizada para la ejecución del proceso de Inclusión en planes de salud?

sí No No lo sé

Si su respuesta es afirmativa, indique: _____

21. Describa la secuencia o pasos que usted realiza para llevar a cabo el procedimiento de Inclusión en planes de salud

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____
- 10 _____
- 11 _____
- 12 _____
- 13 _____
- 14 _____
- 15 _____

22. ¿Posee alguna sugerencia o recomendación en lo que respecta al procedimiento de Inclusión en planes de salud?

sí No No lo sé

Si su respuesta es afirmativa, indique: _____

Fecha de aplicación: _____

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
SERVICIOS AL PERSONAL
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**



PDVSA

**DIRECCIÓN DE EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN ORIENTE
DIV. PUNTA DE MATA**



ÍNDICE DEL MANUAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	5
Objetivo del Manual.....	7
Normas Generales de la unidad de Servicios al Personal.....	8
Organigrama del Departamento.....	9
1. Procesos llevados a cabo con mayor frecuencia por el personal que labora en la unidad de Servicios al Personal.	
1.1 Servicios al Personal.....	10
1.2 Objetivo.....	10
1.3 Organigrama de Servicios al Personal.....	11
1.4 Alcance.....	11
1.5 Procedimientos realizados con mayor frecuencia.....	12
2. Proceso de Ayudas Educativas para Hijos/as de Trabajadores/as	
2.1 Objetivo.....	13
2.2 Alcance.....	13
2.3 Flujograma.....	14
2.4 Procedimiento.....	15
2.5 Documentos relacionados.....	17
2.6 Recomendaciones.....	18

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



3. Proceso de Pago de Facturas Escolares.

3.1 Objetivo.....	19
3.2 Alcance.....	19
3.3 Flujograma.....	20
3.4 Procedimiento.....	21
3.5 Recomendaciones.....	23

4. Proceso de Consulta de Periodos Vacacionales

4.1 Objetivo.....	24
4.2 Alcance.....	24
4.3 Flujograma.....	25
4.4 Procedimiento.....	26
4.5 Recomendaciones.....	28

5. Proceso de Vacaciones

5.1 Objetivo.....	29
5.2 Alcance.....	29
5.3 Flujograma.....	30
5.4 Procedimiento.....	31
5.5 Documentos relacionados.....	33
5.6 Recomendaciones.....	34

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



6. Proceso de Inclusión en Planes de Salud

6.1 Objetivo.....	35
6.2 Alcance.....	35
6.3 Flujograma.....	36
6.4 Procedimiento.....	37
6.5 Documentos relacionados.....	39
6.6 Recomendaciones.....	41
GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	42
ANEXOS.....	47

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



INTRODUCCIÓN

Las personas son el activo más importante de cualquier organización; ellas son las que logran hacer funcionar las empresas por lo que brindarle la debida atención a estos debería ser una parte fundamental de cualquier proceso.

La unidad de Servicios al Personal representa uno de los procesos llevados a cabo por la Gerencia de Recursos Humanos, siendo este equipo de trabajo el encargado de atender aquellas solicitudes y requerimientos, así como los beneficios que pueden ser otorgados por la fuerza labor de la Div. Punta de Mata. En términos generales, la unidad de Servicios al Personal es conocida por brindar atención al trabajador tanto activo, como jubilado, por lo que tener bien definidos los procedimientos para sus procesos puede contribuir al fortalecimiento de los lineamientos utilizados para llevar a cabo cualquier actividad.

La definición de procedimientos puede ser abordada de distintas formas, ya sea a través de procesos de estandarización, así como mediante la elaboración de manuales destinados a la especificación de procedimientos.

El presente manual de procedimientos para la unidad de Servicios al Personal abordará aspectos importantes como lo son el alcance que tendrá el mismo, las funciones características de cada miembro de la unidad y la determinación de aquellos procesos llevados a cabo con mayor frecuencia por los analistas.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



Además, estará enfocado principalmente en los procedimientos para aquellos procesos mencionados previamente en el manual, indicando puntos importantes como el objetivo, alcance y la construcción secuencial del paso a paso para cada procedimiento con su debida explicación mediante diagramas de flujo; así como los documentos utilizados para los mismos, su respectivo glosario de términos y posibles recomendaciones.

El manual de procedimientos para la unidad de Servicios al Personal puede ser un recurso valioso para los empleados, donde este debe ser elaborado con el propósito de contribuir con los equipos de trabajo y su desenvolvimiento laboral; y, a su vez, ser actualizado con la finalidad de mantener sus procedimientos al día.

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Objetivos del Manual

- Contribuir con el desarrollo adecuado y responsable de las labores correspondientes de la unidad de Servicios al Personal.
- Establecer las funciones y objetivos de la unidad de Servicios al Personal, con el propósito determinar las responsabilidades y garantizar la optimización de las operaciones.
- Suministrar información pertinente y detallada de los procedimientos correspondientes a los procesos realizados por la unidad de Servicios al Personal, con la finalidad de evitar la aparición de errores durante la ejecución de los procesos.
- Ser utilizado como un instrumento que facilite la inducción y capacitación de los miembros de la unidad de Servicios al Personal en lo que respecta a los procesos llevados a cabo por los mismos.
- Ser utilizado como una herramienta de integración que facilite la orientación del personal nuevo, así como la incorporación de este en la unidad de Servicios al Personal.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS****REVISADO POR:****APROBADO POR:**

Normas Generales de la unidad de Servicios al Personal

Analizar, procesar y otorgar el cumplimiento de los requerimientos, solicitudes y beneficios laborales correspondientes a la fuerza labor de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata.

- Recepción de solicitudes para los distintos requerimientos otorgados a través de la oficina de Servicios al Personal.
- Análisis de las condiciones del trabajador y su carga familiar en lo que respecta a la información pertinente que resulta necesaria para el procesamiento de sus solicitudes.
- Atención constante al trabajador con el propósito de brindar información que contribuya con la satisfacción de las necesidades del mismo.
- Manejo y resguardo de expedientes correspondientes a la fuerza labor de la organización, garantizando el acceso a los mismos cuando sea necesario.

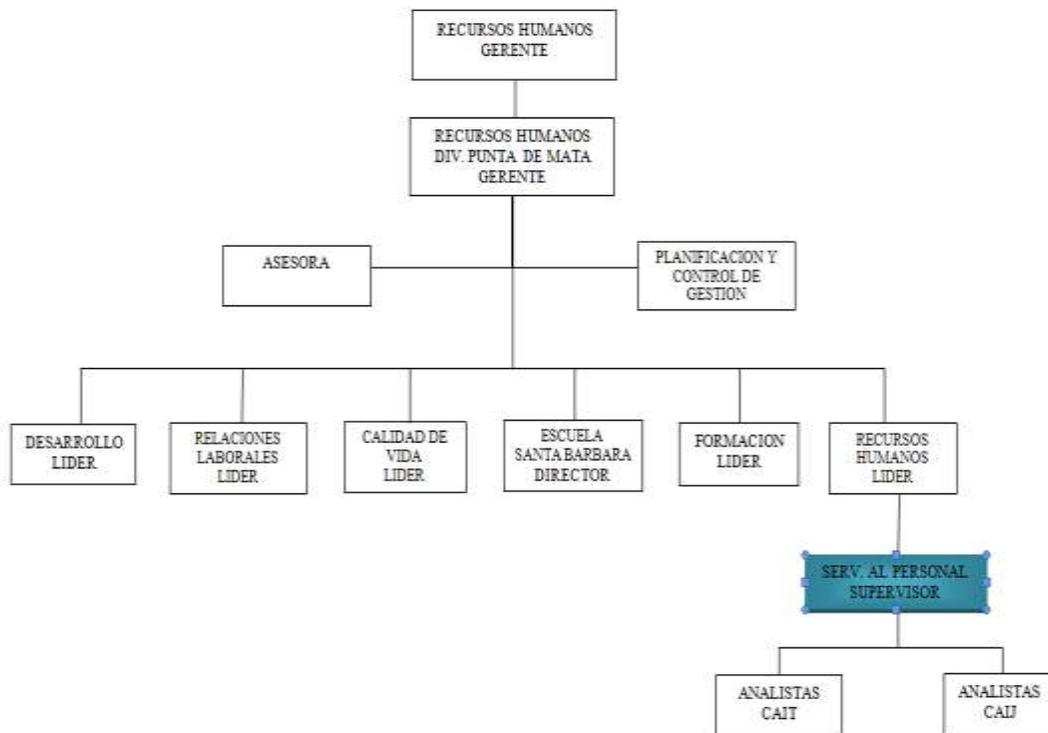
Cada procesamiento estará anclado a los lineamientos e indicaciones suministradas a través del Corporativo.

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Organigrama de la Gerencia de Recursos Humanos



ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:



FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS MÁS FRECUENTES EN SERVICIOS AL PERSONAL

Unidad de Servicios al Personal

Servicios al personal es una unidad encargada de brindar atención directa a las necesidades tanto de la fuerza laboral jubilada, como la fuerza laboral activa, dedicada principalmente al procesamiento de todas aquellas solicitudes o requerimientos correspondientes mayormente a los distintos beneficios que pueden ser suministrados a los trabajadores de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata

Objetivo de Servicios al Personal

Administrar, ejecutar y controlar los planes y beneficios que ofrece la Corporación a los trabajadores activos y jubilados de Oriente, así como custodiar y mantener actualizados sus expedientes, mediante la atención oportuna y el uso de herramientas tecnológicas y sistemas informáticos disponibles, brindando soluciones que satisfagan sus requerimientos, a fin de elevar su calidad de vida y la de sus familiares y propiciar la toma de decisiones de manera oportuna, confiable y segura con un Talento Humano altamente calificado, caracterizado por la ética y la honestidad, comprometido con la función social de la Nueva PDVSA, para contribuir al logro de los Objetivos Organizacionales.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

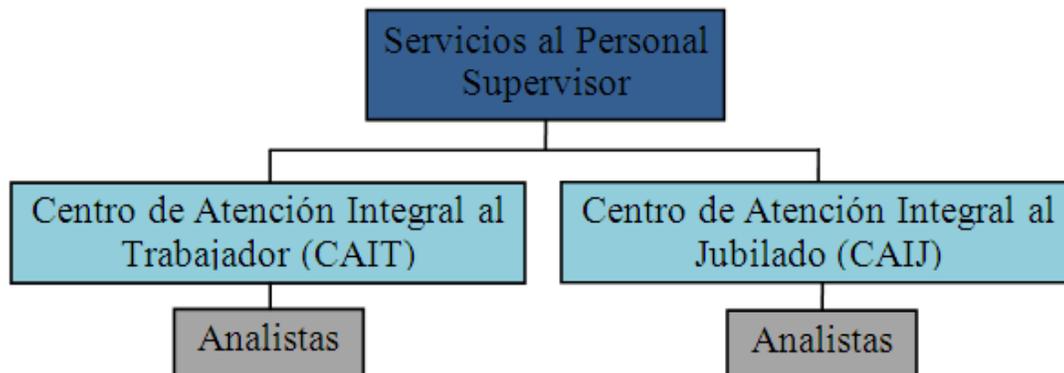
APROBADO POR:

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS MÁS FRECUENTES EN SERVICIOS AL PERSONAL

Alcance

El proceso de Servicios al Personal de la Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección de Exploración y Producción Oriente incluye prestar servicios de atención directa al trabajador, certificación de documentos o constancias provenientes del mismo, así como el debido análisis de solicitudes de la fuerza laboral con el propósito de que estas sean otorgadas exclusivamente cuando se cumplan con todas las condiciones para su aprobación.

Organigrama de Servicios al Personal

**ELABORADO POR:**
JOHANNYS PALACIOS**REVISADO POR:****APROBADO POR:**



FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS MÁS FRECUENTES EN SERVICIOS AL PERSONAL

Procesos realizados con mayor frecuencia por la unidad de Servicios al Personal.

1. Ayudas Educativas para Hijos/as de Trabajadores/as
2. Pago de Facturas Escolares
3. Consulta de Periodos Vacacionales
4. Vacaciones
5. Inclusión en Planes de Salud

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



AYUDAS EDUCATIVAS PARA HIJOS/AS DE TRABAJADORES/AS

Objetivo

Brindar apoyo educativo a los hijos e hijas de los trabajadores de la Dirección de Exploración y Producción Oriente de la Div. Punta de Mata, a través de una ayuda económica mensual otorgada a aquellos estudiantes, en los distintos niveles educativos, cuyas solicitudes de becas hayan sido aprobadas.

Alcance

El beneficio de Ayuda Educativa para Hijos/as de Trabajadores podrá ser otorgado a aquellos estudiantes que, tras el análisis de los expedientes de solicitud de becas educativas suministrados por sus representantes, los trabajadores de la Dirección de Exploración y Producción Oriente de la Div. Punta de Mata, cuenten con las condiciones requeridas para recibir el beneficio.

No podrán contar con el beneficio de Ayudas Educativas para Hijos/as de Trabajadores aquellos estudiantes de educación preescolar, básica y media que estén repitiendo el año escolar, del mismo modo, no podrán contar con el beneficio aquellos estudiantes de educación superior que, de acuerdo a su carga académica actual, estén cursando asignaturas reprobadas.

Queda de parte de los analistas el seguimiento de las becas desde el inicio hasta la culminación de las mismas, asegurando que cada estudiante becado perciba el beneficio en todo momento, garantizando el resguardo de sus respectivos expedientes.

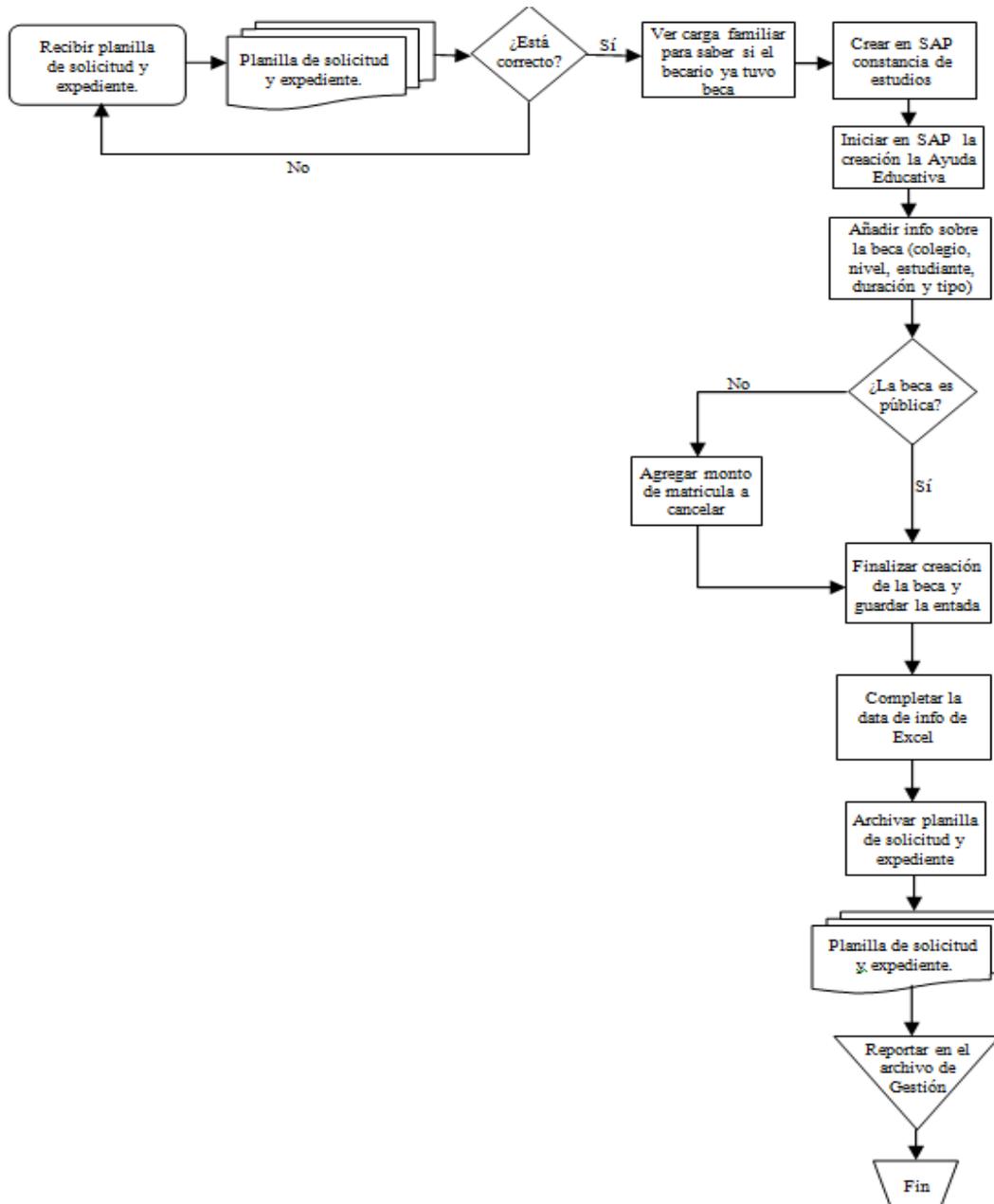
**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:

AYUDAS EDUCATIVAS PARA HIJOS/AS DE TRABAJADORES/AS - FLUJOGRAMA

Responsable: analista



ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:



AYUDAS EDUCATIVAS PARA HIJOS/AS DE TRABAJADORES/AS - PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1.	Analista	Suministrar la planilla de solicitud de beca.
2.	-	Recibir la planilla debidamente llena junto al expediente con la documentación del estudiante exigida en la misma.
3.	-	Verificar el expediente con la documentación para asegurarse de que los requisitos exigidos estén en orden.
3.1.	-	Si no está completo, se rechaza la solicitud hasta que el trabajador consigne todos los recaudos.
3.2.	-	Si está en orden, se continúa con el procedimiento.
4.	-	Visualizar en el Sistema SAP la carga familiar del trabajador para saber si el becario ha recibido anteriormente el beneficio o si es una beca nueva. (IT 021)
5.	-	Crear constancia de estudio con la información contenida en el documento original (IT 9003)

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS MÁS FRECUENTES EN SERVICIOS AL PERSONAL

6. - Crear la ayuda educativa indicando nombre del becario, nivel educativo, duración de la beca de acuerdo al curso, institución y establecer si se trata de una beca pública o privada (IT 9172)
- 6.1. - Si la beca es pública, se puede finalizar con la creación de la ayuda educativa.
- 6.2. - Si la beca es privada, debe cancelarse el monto de factura por motivo de inscripción/matricula antes de guardar la información
7. - Completar la data de Excel de becarios del año vigente suministrando la información requerida.
8. - Archivar el expediente de la beca de acuerdo a la gerencia a la que pertenece el trabajador.
9. - Reportar el procedimiento realizado en la data de gestión mensual individual.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



AYUDAS EDUCATIVAS PARA HIJOS/AS DE TRABAJADORES/AS

Documentos Relacionados



SOLICITUD PLAN DE APOYO EDUCATIVO PARA LOS HIJOS E HIJAS DE
TRABAJADORES Y TRABAJADORAS PERMANENTES DE LA NÓMINA
CONTRACTUAL Y NO CONTRACTUAL

FOTO

DATOS DEL TRABAJADOR (A)

NOMBRES Y APELLIDOS:	CEDELA:	FECHA DE INGRESO:
TELÉFONO HABITACIÓN:	TELÉFONO CELULAR:	EXTENSIÓN:
CORREO ELECTRÓNICO:	LOCALIDAD:	
EDIFICIO O PLANTA, PISO, OFICINA :		
GERENCIA:	SUPERVISOR INMEDIATO:	
NOMINA: CONTRACTUAL ____ NO CONTRACTUAL ____	SALARIO BASICO MENSUAL:	N° DE HIJOS:

DATOS PERSONALES DEL ASPIRANTE A LA BECA Y APOYO EDUCATIVO - HIJO (A) DE TRABAJADOR (A)

NOMBRES Y APELLIDOS:	FECHA DE NACIMIENTO:	EDAD:
CÉDULA:	CORREO ELECTRÓNICO:	TELÉFONO:
DIRECCION :	CIUDAD	ESTADO:

DATOS ACADÉMICOS DEL ASPIRANTE A LA BECA Y APOYO EDUCATIVO - HIJO (A) DE TRABAJADOR (A)

GRADO ACADÉMICO EN CURSO: INICIAL(PREESECOLAR)____ PRIMARIA ____ MEDIA GENERAL ____ MEDIA TÉCNICA ____ UNIVERSITARIA PREGRADO ____		
TIPO DE INSTITUCIÓN: PÚBLICA ____ PRIVADA ____	REGIMEN DE ESTUDIOS: ANUAL ____ SEMESTRAL ____ TRIMESTRAL ____ OTRO ____	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	NIVEL EN CURSO:	
DIRECCION :	CIUDAD	ESTADO:
PROMEDIO DE NOTAS:	COSTO MATRÍCULA (INSCRIPCIÓN):	COSTO MENSUALIDAD :
EN CASO DE EDUCACIÓN UNIVERSITARIA, INDIQUE: NOMBRE DE LA CARRERA:	INDICE DE EFICIENCIA:	

INFORMACION ADICIONAL:

¿ESTA RECIBIENDO UD. ALGUN TIPO DE BECA O AYUDA ECONOMICA DE OTRA INSTITUCION ?	SI ____	NO ____
SI RESPONDIO AFIRMATIVAMENTE SEÑALE LA INSTITUCION:		
¿HA SIDO BENEFICIARIO ANTERIORMENTE DE ALGUN PROGRAMA DE BECAS PDVSA?	SI ____	NO ____
SI RESPONDIO AFIRMATIVAMENTE INDIQUE LA FECHA:		

DOCUMENTOS CONSIGNADOS:

<input type="checkbox"/> FOTO ACTUALIZADA TIPO CARNET DEL ESTUDIANTE	<input type="checkbox"/> FOTOCOPIA DE LA CEDULA DEL ESTUDIANTE
<input type="checkbox"/> CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN O DE ESTUDIO DEL ESTUDIANTE (ORIGINAL)	<input type="checkbox"/> CONSTANCIA DE TRABAJO DEL CONYUGUE (SI APLICA)
<input type="checkbox"/> BOLETIN DE CALIFICACIONES O NOTAS CERTIFICADAS	

NOTA: LA SOLICITUD DEBE ESTAR ACOMPAÑADA DE TODOS LOS DOCUMENTOS SEÑALADOS

DECLARO QUE TODOS LOS DATOS SUMINISTRADOS EN ESTA PLANILLA SON CIERTOS. DE IGUAL MANERA, LOS DOCUMENTOS QUE CONSIGNO EN ANEXOS SON FIDELIGNOS, A LA VEZ AUTORIZO LA VERIFICACION DE SU AUTENTICIDAD POR PARTE DE LA EMPRESA.

FIRMA DEL SOLICITANTE :	FIRMA DEL ASPIRANTE : (EN CASO DE SER MAYOR DE EDAD)
-------------------------	--

RECIBIDO POR (Analista CAIT):

NOMBRE:	FIRMA:	FECHA:
---------	--------	--------

REVISADO POR (Supervisor CAIT):

NOMBRE:	FIRMA:	FECHA:
---------	--------	--------

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:



AYUDAS EDUCATIVAS PARA HIJOS/AS DE TRABAJADORES/AS

Recomendaciones

- Verificar que la planilla de solicitud de ayuda educativa esté debidamente firmada tanto por el trabajador, como por el estudiante (en caso de que este sea mayor de edad).
- Es importante llevar un control de cuántas becas han sido otorgadas, ya que sólo se pueden otorgar 50 becas por cada 100 trabajadores, es decir, que solo el 50% de la fuerza laboral podrá optar al beneficio.
- Solicitar a los trabajadores que la planilla de solicitud y documentos del estudiante sean entregados en carpetas.
- Recordar que cada vez que el estudiante termine su periodo escolar, si busca renovación de su beca, debe consignar nuevamente la misma documentación, pero actualizada.
- Las constancias de estudios, sin importar el nivel académico, se colocan con vigencia de un año escolar común.
- No se renovará la beca de estudiantes repitientes.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



PAGO DE FACTURAS ESCOLARES

Objetivo

Contribuir con la formación académica de los hijos e hijas de los trabajadores de la Dirección de Producción y Exploración Oriente, Div. Punta de Mata, a través del financiamiento económico de los estudiantes en lo que respecta al pago o cancelación de sus estudios por motivo de mensualidades o cuotas escolares, siempre con una visión de recompensa al mérito, a la buena conducta y al buen desenvolvimiento académico de sus becarios.

Alcance

La cobertura de pago de matrículas, mensualidades o cuotas educativas va dirigida específicamente a los hijos e hijas de nuestros trabajadores que cuenten con el beneficio de Ayudas Educativas para Hijos/as de Trabajadores proporcionado por la organización, siempre y cuando estos estén cursando sus estudios en cualquiera de las instituciones privadas existentes en el territorio venezolano.

Cuando un estudiante cambia de institución o especialidad a mitad del periodo académico, el pago de factura podrá ser sometido únicamente cuando haya sido aprobado el otorgamiento de una nueva beca estudiantil que corresponda con la información de la nueva institución o con la información de la nueva especialidad.

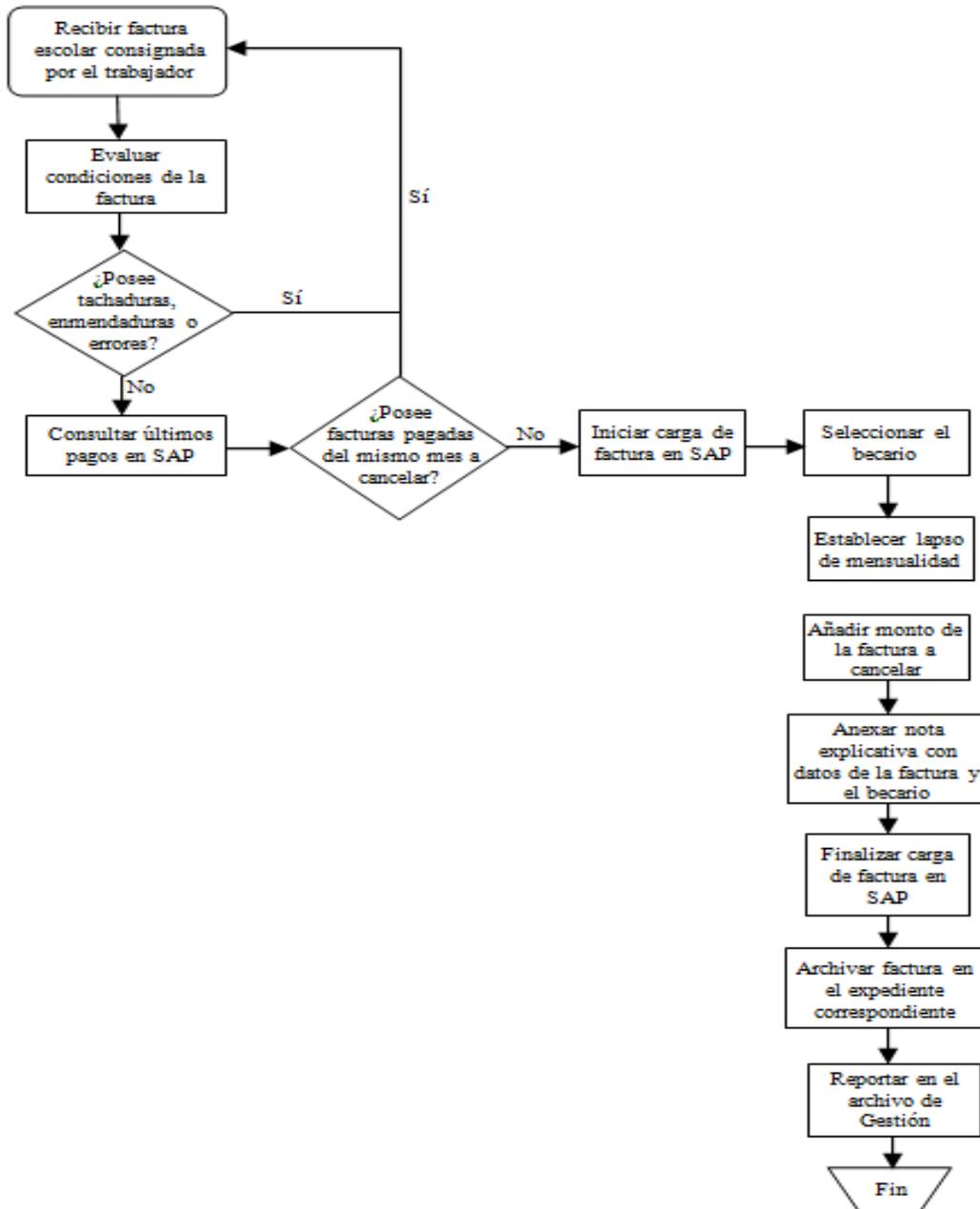
ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:

PAGO DE FACTURAS ESCOLARES - FLUJOGRAMA

Responsable: analista



**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



PAGO DE FACTURAS ESCOLARES - PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1.	Analista	Recibir las facturas correspondientes al pago de mensualidades para hijos/as de trabajadores con ayudas educativas privadas.
2.	-	Verificar el estado de la factura (no debe tener tachaduras, enmendaduras o errores de redacción)
2.1.	-	Si posee alguna, se rechaza la factura y se solicita la consignación de una nueva
2.2..	-	Si está en orden, se acepta para su carga en SAP.
3.	-	Revisar en el sistema SAP las últimas facturas pagadas para evitar duplicidad de pago, utilizando la opción de pago complementario, indicando el nivel educativo -preescolar, básica, media o superior- reflejado en la factura. (IT 015 – Subtipo 1461/1427/ 1430 o 1432)
3.1.	-	Si ya se canceló previamente una factura con el mismo mes indicado en la nueva factura, se rechaza automáticamente la carga de la misma, solicitando la consignación de una nueva factura acorde al mes a cancelar.
		Si no se ha cancelado una factura con el mismo mes

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:



PAGO DE FACTURAS ESCOLARES - PROCEDIMIENTO

4. - Iniciar la cancelación utilizando la opción de pago complementario, indicando el nivel educativo reflejado en la factura -preescolar, básica, media o superior-. (mismos Infotipos del paso anterior)
5. - Establecer el lapso de la mensualidad a cancelar (inicio y final del mes correspondiente a la cuota o mensualidad), becario y monto.
6. - Añadir una nota de soporte con la descripción de la factura (mensualidad, numero de factura, monto, institución y becario)
7. - Finalizar la carga guardando el registro de información.
8. - Archivar la factura en el expediente del becario.
9. - Reportar el procedimiento realizado en la data de gestión mensual individual.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



PAGO DE FACTURAS ESCOLARES

Recomendaciones

- Las facturas deben ser entregadas a través del Administrador de Personal de cada gerencia, y sólo serán recibidas los primeros doce (12) días de cada mes.
- No se pueden aceptar facturas rotas, con enmendaduras o errores, estas deben ser devueltas con el propósito de solicitar la consignación de una nueva.
- Existe un monto máximo mensual que define Corporativo al inicio de cada mez, por lo que se recomienda tenerlo presente antes de intentar procesar facturas con montos que superen al límite.
- No se les pueden cargar facturas a trabajadores de Nómina Contractual Diaria los lunes.
- Las facturas deben ser en original, no se aceptarán copias simples, ni tampoco copias a color, incluso aunque cuenten con el sello húmedo de la institución.
- Los montos establecidos en las facturas deben ser consistentes, ya que al estar dolarizadas las mensualidades y cuotas educativas, no deberían existir variaciones al hacer la conversión a bolívares (Bs.D).
- Cuando una institución aumenta el monto de sus mensualidades, se debe consignar una nota explicativa suministrada por la institución como justificación. Sin dicha constancia, no se procesarán las facturas.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



CONSULTA DE PERIODOS VACACIONALES

Objetivo

Facilitar a los trabajadores de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata, información real, actualizada y precisa en lo que corresponda al sus periodos vacacionales disfrutados y los periodos vacacionales pendientes por disfrutar, con el propósito de brindar al trabajador una visión completa del estatus de sus periodos vacacionales en general, contribuyendo con prestarle la debida atención y garantizando el suministro información pertinente que pueda satisfacer sus necesidades, así como servir de apoyo para la solicitud del beneficio de vacaciones laborales en un futuro.

Alcance

Todos los trabajadores de la Dirección de Exploración y Exploración Oriente, Div. Punta de Mata, pueden contar con el beneficio de Consulta de Periodos Vacacionales, siempre y cuando esta información sea utilizada con fines de optimizar el proceso de solicitud de vacaciones o para corroborar algún posible error o discrepancia en el Sistema SAP.

Es de conocimiento que aquellos trabajadores que hayan realizado una consulta de sus periodos vacacionales disfrutados y por disfrutar, resguarden la información suministrada por el analista de Servicios al Personal, a modo de que esta información no vuelva a ser requerida innecesariamente.

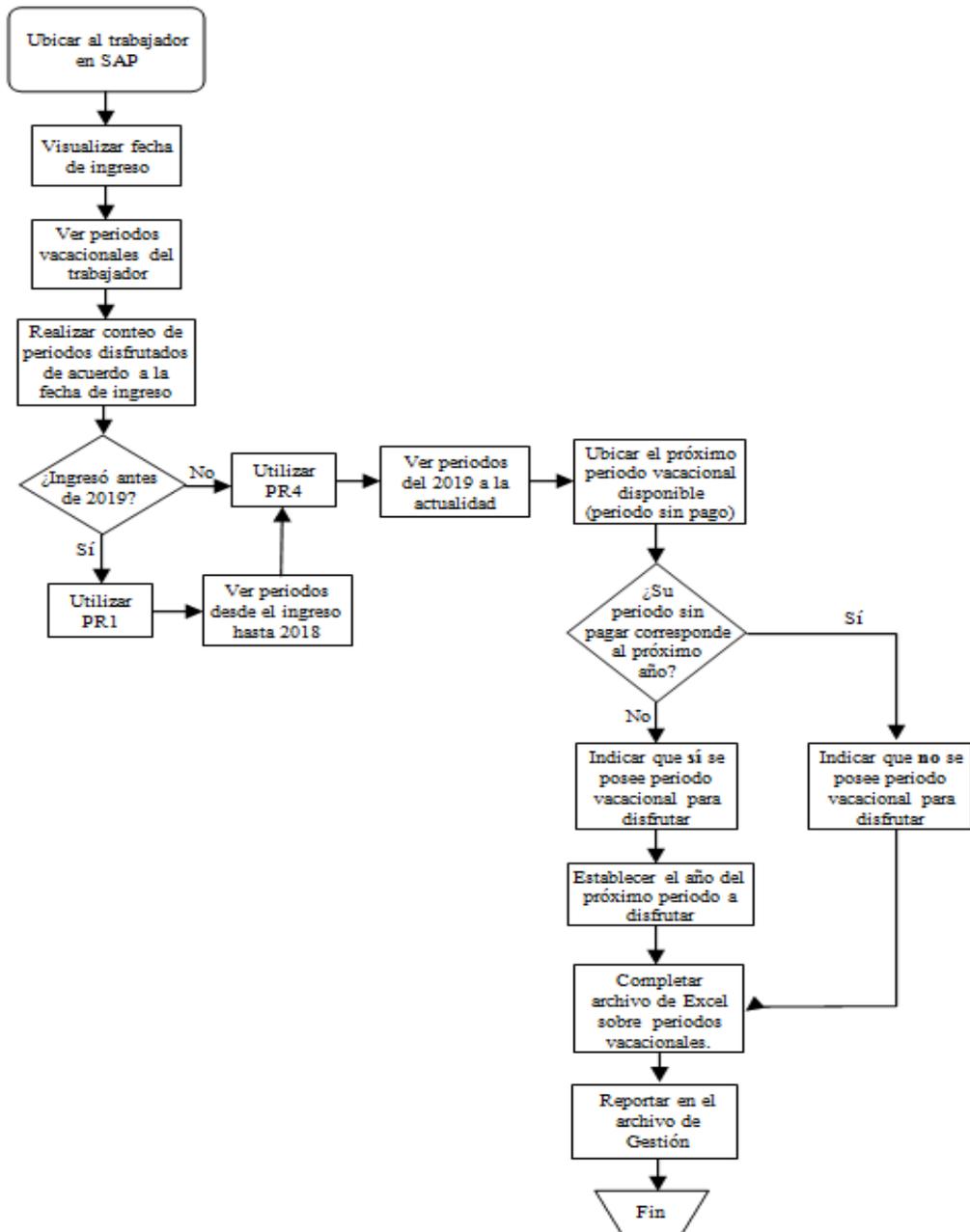
**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:

CONSULTA DE PERIODOS VACACIONALES - FLUJOGRAMA

Responsable: analista



**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



CONSULTA DE PERIODOS VACACIONALES - PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1.	Analista	Ubicar al trabajador en SAP con su número de cédula o número de personal.
2.	-	Ver fecha de ingreso del trabajador (IT 041)
3.	-	Revisar los periodos vacacionales disfrutados a partir de la fecha de ingreso.
3.1.	-	Si su fecha de ingreso es anterior al año 2019 se utilizará SAP PR1 para ver la información antigua, luego se continuará en SAP PR4 para ver la información actual.
3.2.	-	Si su fecha de ingreso es posterior al año 2019 se utilizará únicamente SAP PR4 para visualizar la información actual.
4.	-	Realizar un conteo ascendente desde el año del primer periodo vacacional disfrutado, hasta llegar al último periodo disfrutado.
4.1.	-	Si su fecha de ingreso es anterior al año 2019, el último periodo vacacional disfrutado en SAP PR1 (IT 2001 – Subtipo 0100) debe ser el periodo previo al primero disfrutado en SAP PR4.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



CONSULTA DE PERIODOS VACACIONALES - PROCEDIMIENTO

- 4.2. - Si su fecha de ingreso es posterior al año 2019, solo se realizara el conteo en SAP PR4 (IT 2006 – Subtipo 78) hasta identificar el último vacacional disfrutado.
5. - Establecer el próximo periodo vacacional disponible verificando que el bono vacacional esté vacío (no haya sido pagado)
6. - Indicar a través de un cuadro de Excel los datos del trabajador el periodo vacacional disponible.
7. - Reportar el procedimiento realizado en la data de gestión mensual individual.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



CONSULTA DE PERIODOS VACACIONALES

Recomendaciones

- Los trabajadores deben realizar la consulta de sus periodos vacacionales a través del Administrador de Personal de su respectiva gerencia, con el propósito de que así esta pueda ser resguardada de manera tal que el trabajador no necesite solicitarla nuevamente en Servicios al Personal.
- Si un trabajador posee el mismo periodo vacacional pagado en SAP PR1 y SAP PR4 (por ejemplo, periodo del año 2018 pagado en uno y en otro), la información debe ser enviada a SAP RH Caracas para realizar la debida revisión y corrección de dichos periodos.
- De ser necesario, en algunos casos, es de utilidad conservar pantallas o screenshots de la información relacionada a los periodos vacacionales del trabajador.
- Se recomienda darle prioridad a las consultas de periodos vacacionales de aquellos trabajadores que se encuentran próximos a solicitar sus vacaciones laborales.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



VACACIONES

Objetivo

Brindar a los trabajadores de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata, la oportunidad de recibir el disfrute de sus respectivas vacaciones laborales, con el propósito de que éstas puedan ser utilizadas con fines recreativos que permitan a los trabajadores el debido descanso de sus responsabilidades durante el lapso de tiempo establecido por la organización.

Alcance

Pueden optar a un disfrute de vacaciones todos aquellos trabajadores de la Dirección de Exploración Oriente, Div. Punta de Mata por cada año de servicio laboral que hayan concluido efectivamente y de forma ininterrumpida.

El disfrute de vacaciones dobles o triples será procesado con la debida aprobación del Supervisor a cargo del trabajador, siempre y cuando este cuente con dicha cantidad de periodos vacacionales disponibles.

Cabe destacar que el disfrute de vacaciones por adelantada sólo podrá ser procesado tres (3) meses antes de la fecha aniversario para Nómina Contractual y hasta seis (6) meses antes de la fecha aniversario para Nómina no Contractual; solamente para casos excepcionales y justificados.

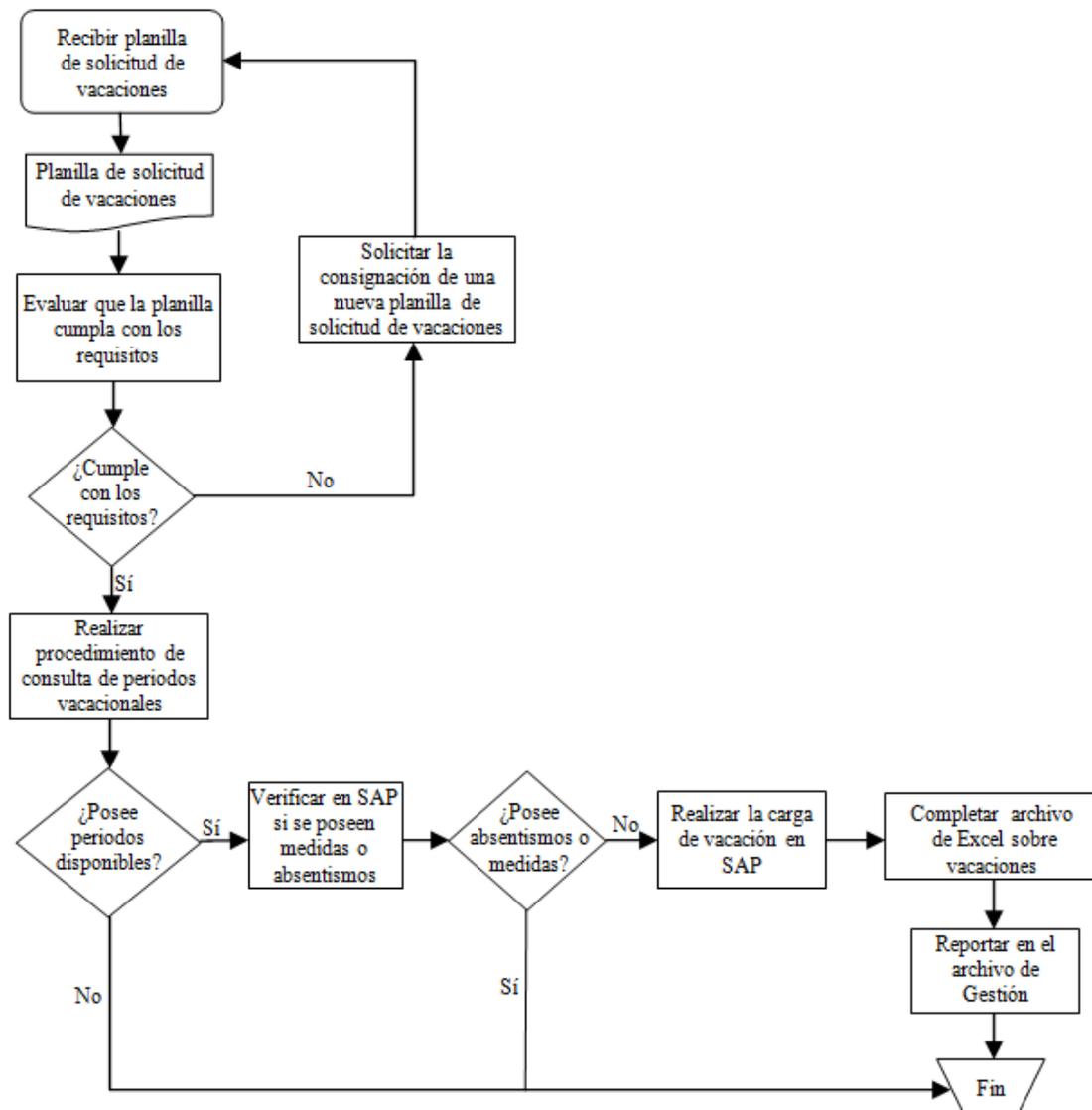
ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:

VACACIONES

Responsable: analista



ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:



VACACIONES - PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1.	Analista	Recibir las planillas de solicitud de disfrute de vacaciones
2.	-	Verificar que la planilla esté debidamente llena (datos correctos y todas las firmas pertinentes)
2.1.	-	Si no está correcta, se regresa al trabajador solicitando la consignación de una nueva.
2.2.	-	Si está correcta, se prosigue con el proceso.
3.	-	Realizar el procedimiento de consulta de periodos vacacionales.
3.1.	-	Si no posee periodos vacacionales disponibles, se rechaza la solicitud.
3.2.	-	Si posee periodos vacacionales disponibles, se prosigue.
4.	-	Verificar en el Sistema SAP la existencia de medidas (IT 00) o absentismos (IT 2001).
4.1.	-	Si tiene medidas o absentismos vigentes, se rechaza la solicitud.
4.2.	-	Si no posee medidas o absentismos, se prosigue.

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:



VACACIONES - PROCEDIMIENTO

5. - Realizar la carga de vacaciones (IT 9020 – Subtipo 0001), indicando fecha de salida y la cantidad de días de bono vacacional acorde a la cantidad de periodos a disfrutar (34 días por cada periodo).
6. - Guardar la información para finalizar la carga.
7. - Anexar información de la vacación al cuadro de Excel suministrado por el Administrador de Personal de la gerencia del trabajador. (Nombre, cédula, fecha de salida, fecha de retorno, cantidad de días otorgados y el periodo vacacional a disfrutar)
8. - Reportar el procedimiento realizado en la data de gestión mensual individual.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



VACACIONES

Documentos Relacionados



Planilla de Vacaciones del año 2023

Fecha _____

Apellido(s): _____ C.I. _____ N° de Personal _____

Nombre (x): _____ Fecha aniversario _____

Días pendiente _____ Corresponsable al Periodo vacacionar _____

Fecha de disfrute: Desde _____ Hasta _____ TOTAL DIAS: _____

Días Restantes: _____ Corresponsable al Periodo (x) vacacional: _____

OBSERVACIONES: _____

Vacaciones para el personal Régimen Mayor.

**[Reserva al personal H643m y reserva al personal General]
Disfrute de vacaciones.**

1.- El trabajador podrá elegir entre las siguientes opciones:

- 1.1. Disfrutar de treinta y cuatro (34) días vacacionales de vacaciones.
- 1.2. Disfrutar de treinta y cuatro (34) días vacacionales para completar los treinta y cuatro (34) días vacacionales a los que corresponde según la modalidad de las Fiestas con el período legal de vacaciones.
- 1.3. Vacaciones de treinta y cuatro (34) días vacacionales que serán según la LOT (quince (15) días hábiles más de ocho (8) días no hábiles) por cada año consecutiva desde el 01-01-21 y el remanente de días hasta completar los treinta y cuatro (34) días vacacionales.
- 1.4. En aquellos casos en los cuales el trabajador desista tomar las vacaciones en forma parcial de acuerdo a la modalidad de las pautas 2) y 3) del artículo N° RH-05-03PL, posteriores al día de su regreso en su país laborable, los días que le corresponden antes de su primer día hábil, se serán imputados a los días que quedaran pendientes.

2.- Si el trabajador tiene días pendientes de vacaciones por disfrutar.

- 2.1. El trabajador debe disfrutar la totalidad de sus días pendientes por disfrutar, conjuntamente con las vacaciones del año en curso, suscitándose primero días de su, antes de comenzar el disfrute de las vacaciones acumuladas.

Vacaciones para el personal Régimen Menor y Dúo.

Disfrute de vacaciones.

Se regirá según la modalidad establecida en la Convención Colectiva de Trabajo vigente.

Según Nota de Interés n° 12-07-2004:

Informamos a todos los trabajadores de PDVSA y sus filiales que, por disposición de la norma, las utilidades de vacaciones deben ser trabajadas por la empresa, previa a su disfrute, a fin de poder cumplir con las obligaciones administrativas implícitas en el pago de las mismas. En la medida que se abren, y en especial al personal personal y administrativo, tomar las prestaciones del caso, que de lo contrario se verá afectado el pago de dichas prestaciones inferiores al período antes indicado. Por otro lado, recordamos, que según la Ley Orgánica del Trabajo y la Modalidad de la Empresa establecida que el trabajador debe disfrutar conjuntamente de su período normal de vacaciones, así como el pago del Bono Vacacional ha sido prorrogado.

_____	_____	_____
Firma del Empleado	C.I.	Fecha
_____	_____	_____
Nombre del Supervisor:	C.I.	Fecha
_____	_____	_____
Firma del Supervisor	C.I.	Fecha
_____	_____	_____
Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos	C.I.	Fecha

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:



VACACIONES

Recomendaciones

- Las solicitudes de vacaciones serán recibidas los primeros cinco (05) días hábiles del mes inmediatamente anterior al de preferencia para disfrute vacacional.
- Sólo podrán ser elegibles para ser procesadas aquellas planillas de solicitud que contengan correctamente los datos del trabajador, así como las firmas exigidas en la misma. Cuando exista algún inconveniente con la planilla de solicitud, esto debe ser notificado al Administrador de Personal del trabajador a la brevedad, con la finalidad de que este consigne una nueva con las debidas correcciones.
- En el caso de los absentismos o medidas, no se puede procesar la vacación del trabajador de existir un absentismo o medida vigente al momento de su solicitud.
- Para las medidas relacionadas con promociones laborales, debe haber transcurrido, como mínimo, un lapso de tiempo de aproximadamente dos (02) meses desde la fecha de creación de la promoción para poder procesar alguna vacación. De no respetar este aspecto, se corre el riesgo de interferir en la promoción del trabajador.
- Para solicitud de vacaciones para el periodo vacacional del año en curso, la fecha de ingreso del trabajador determinará cuándo este desbloquea el disfrute de dicho periodo vacacional.
- Las vacaciones deben ser procesadas como mínimo dos semanas antes de la fecha de salida planificada por el trabajador

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



INCLUSIÓN EN PLANES DE SALUD

Objetivo

Asegurar la debida cobertura en el área de salud a todos los trabajadores de la Dirección de Exploración y Producción Oriente, Div. Punta de Mata, permitiendo la inclusión de los mismo, así como la de sus familiares en el Plan Nacional de Salud correspondiente a la organización, brindando la oportunidad de recibir servicios médicos cuando estos sean requeridos, así como el optar a los reembolsos de aquellos gastos de salud realizados por parte de los trabajadores.

Alcance

El beneficio de Planes de Salud es un derecho del que pueden gozar todos los trabajadores de la Dirección de Exploración Oriente, Div. Punta de Mata. No obstante, los trabajadores sólo pueden realizar la Inclusión en los Planes de Salud a los siguientes miembros de su carga familiar:

- Esposo o esposa
- Conyugue
- Hijos/e hijas
- Padre y Madre

En el caso de los hijos e hijas de trabajadores, estos podrán ser cubiertos por el Plan Nacional de Salud hasta los 18 años. Al ser mayores de edad, los hijos e hijas de trabajadores deberán consignar anualmente cartas de soltería y la debida constancia de estudios para garantizar su permanencia y goce del beneficio.

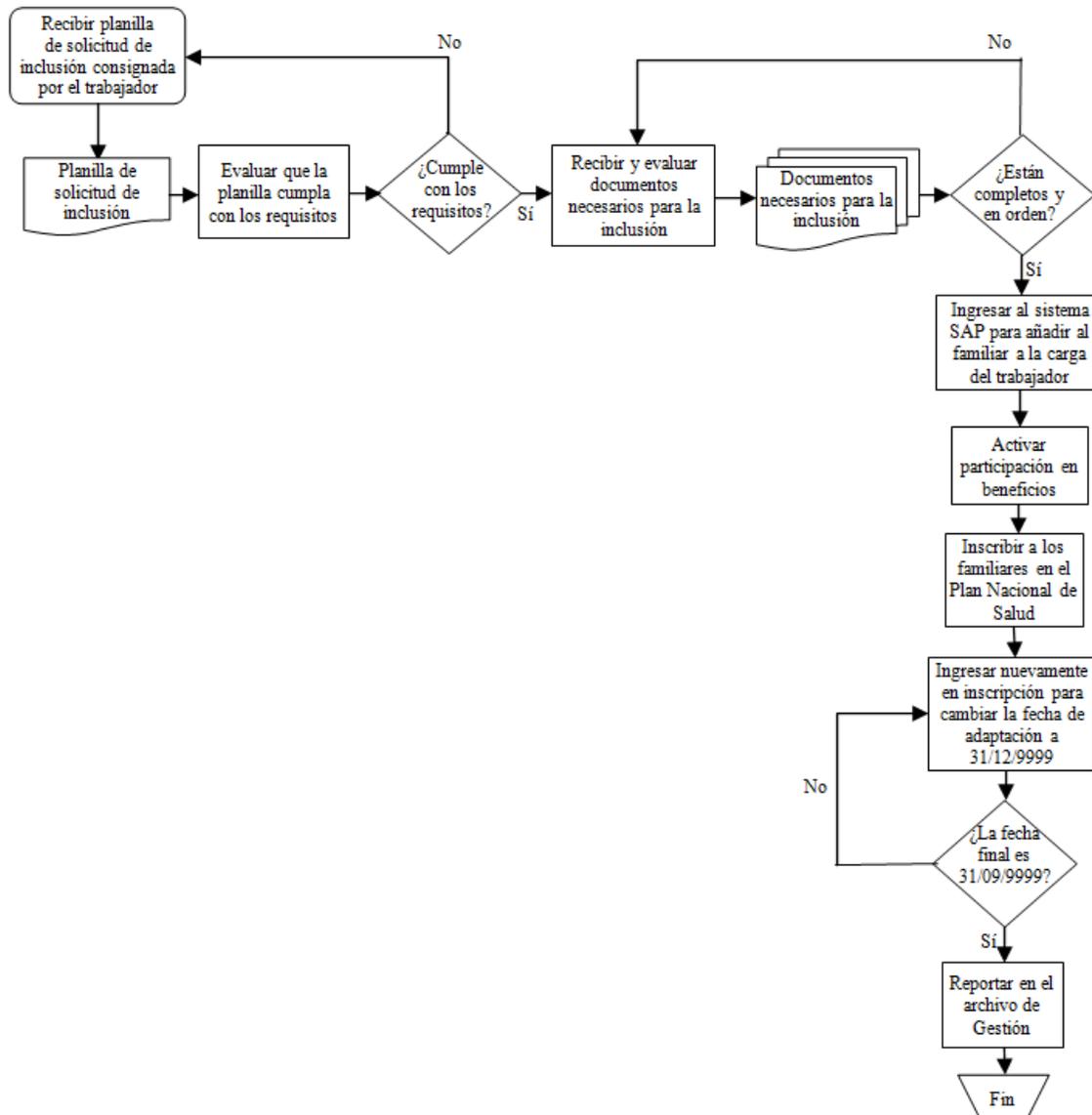
**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:

INCLUSIÓN EN PLANES DE SALUD - FLUJOGRAMA

Responsable: analista



**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



INCLUSIÓN EN PLANES DE SALUD - PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACCIÓN
1.	Analista	Recibir y validar la planilla de solicitud de planes de salud
1.2.	-	Si no está debidamente llena, se solicita la consignación de una nueva
1.2.	-	Si está debidamente llena, se prosigue.
2.	-	Recibir y validar los documentos necesarios para la inclusión, cerciorando la relación existente entre el incluido y el trabajador.
2.1.	-	Para hijos: partida de nacimiento original, copia de cédula del hijo, copia de cedula del trabajador.
2.2.	-	Para conyugue/concubino: acta de matrimonio o unión estable de hecho, copia de cédula de identidad de ambos individuos.
2.3.	-	Para Padres: copia de cédula del padre, la madre o ambos (en el caso de incluir a ambos), partida de nacimiento y copia de la cédula del trabajador
3.	-	Añadir al familiar a la carga del trabajador en el Sistema SAP indicando la relación que existente entre ambos (IT 021)

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:



INCLUSIÓN EN PLANES DE SALUD - PROCEDIMIENTO

4. Activar el Participación en Beneficios (IT 171)
5. - Inscribir al trabajador y familiares en el Plan Nacional de Salud (IT 378).
6. - Seleccionar a los familiares que pueden disfrutar del beneficio (hijos/as, conyugue/concubino y padres)
7. - Guardar la información para finalizar la inscripción.
8. - Ingresar nuevamente al IT 378 para modificar la fecha final hasta el 31/12/9999 y guardar nuevamente la información.
9. - Reportar el procedimiento realizado en la data de gestión mensual individual.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:



INCLUSIÓN EN PLANES DE SALUD

Documentos relacionados

RECURSOS HUMANOS – SERVICIOS AL PERSONAL
PARTICIPACION EN PLANES DE PREVISION
PERSONAL ACTIVO

APELLIDO (S): _____
NOMBRE (S): _____
CEDULA IDENTIDAD: V ___ E ___ N° _____ EXTENSION: _____
EMPRESA: PDVSA GERENCIA: _____
AREA GEOGRAFICA: ORIENTE LOCALIDAD: _____
ESTADO CIVIL: SOLTERO ___ CASADO ___ DIVORCIADO ___ VIUDO ___ OTRO _____
TIPO DE NOMINA: MAYOR _____ MENOR _____ DIARIA _____
DIRECCION: _____
INDICADOR PDVSA: _____
TELEFONO(S): HAB. CEL. _____

REGISTRO FAMILIAR

NOMBRE:	CEDULA DE IDENTIDAD	PARENTESCO	FECHA NACIMIENTO	LUGAR DE NAC.
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

PARTICIPACION DEL TRABAJADOR EN PLANES DE PREVISION

Indique a continuación los Planes y la Cobertura donde desea participar:

PLAN DE SALUD	COBERTURAS
	UNICA (Nacional e Internacional) _____
PLAN INTEGRADO DE VIDA Y ACCIDENTES PERSONALES	ECONOMICO ___ INTERMEDIO ___ ESPECIAL ___ OPCIONAL 50% ___ OPCIONAL 50% ___ OPCIONAL 50% ___
GASTOS FUNERARIOS	UNICA _____
PLAN ODONTOLOGICO	UNICA _____
PLAN FONDO DE AHORRO (IFA):	_____

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:



INCLUSIÓN EN PLANES DE SALUD

FAMILIARES PARTICIPANTES EN LOS PLANES DE PREVISION

NOMBRE COMPLETO	CEDULA DE IDENTIDAD	PARENTESCO	SALUD	FUNERARIO	ODONTOLOGICO
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

BENEFICIARIOS EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TITULAR - DISTRIBUCION PORCENTUAL (*)

NOMBRE COMPLETO	CEDULA DE IDENTIDAD	PARENTESCO	VIDA Y ACCID. PERSONALES	FUNERARIO	IFA
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

(*) NOTA: Ud puede actualizar su registro de Beneficiarios para el caso de fallecimiento colocando cualquier persona natural, familiar o no. Es muy importante colocar el número de cédula de la (s) persona(s) a quien Ud. designa. Recuerde que la suma de los porcentajes por cada plan en el cual usted participe, debe ser igual al 100%

PLANES Y BENEFICIOS - RECAUDOS

Para la incorporación de familiares en los planes, sírvase acompañar esta planilla con los siguientes recaudos:

- CONYUGE: Anexe copia de C.I y acta de matrimonio
- HIJO(A): Anexe copia de C.I y partida de nacimiento del hijo(a)
- HERMANO (A): Anexe copia de C.I y partida de nacimiento del hermano(a)
- PADRE / MADRE: Anexe copia de C.I y partida de nacimiento del Trabajador

Para casos de adopción, será indispensable anexar copia del Documento de Adopción. En caso de Hijo(a) reconocido(a), anexe copia de la partida de nacimiento que incluya la Nota del Acto de Reconocimiento.

PLANES DE PREVISION Y BENEFICIOS - CONDICIONES GENERALES

- 1.- Declaro que todos los datos suministrados por mí en esta planilla de Participación Planes de Previsión son ciertos.
- 2.- La fecha efectiva de participación en los planes indicados en esta planilla, será igual a la fecha en la cual realizó la inscripción/ modificación. Esta se indica al final del formato.
- 3.- En caso que alguna de las personas a quienes designo como beneficiario no me sobreviviere, el porcentaje de esa persona será distribuido en partes iguales entre mis beneficiarios sobrevivientes, sumado a la porción arriba indicada para cada uno de ellos.

Lugar: _____ Fecha: _____

Firma del Trabajador: _____ RRHH: _____

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:



INCLUSIÓN EN PLANES DE SALUD

Recomendaciones

- La planilla de solicitud y expediente solo serán recibidos cuando los consigne el Administrador de Personal, la carpeta debe contener la información exigida en la planilla de solicitud, así como la firma del trabajador al final de la misma.
- Las partidas de nacimiento de hijos e hijas deben ser en original obligatoriamente.
- Los trabajadores con hijos e hijas mayores de nueve (9) años, deben consignar obligatoriamente una copia de la cédula de identidad del niño o niña.
- Los trabajadores pueden incluir al familiar que deseen en su carga familiar (tíos/as, sobrinos/as, nietos/as, hermanos/as, hermanastros/as, entre otros), sin embargo, sólo pueden contar con el beneficio Inclusión en Planes de Salud los hijos/as, conyugue, concubino/a y padres del trabajador.
- El expediente de inclusión solicitado por el trabajador debe ser reguardado en el archivo para inclusiones de su respectivo año.

**ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS**

REVISADO POR:

APROBADO POR:

GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS**A****Absentismo**

Hace refería al estado de quien padece ausencias, en este caso, en el ámbito laboral, ya sea por permisos por motivo de salud u otros.

Acta de matrimonio

Certificado que sirve como registro o validación de la unión conyugal entre una pareja.

Administrador de Personal

Cargo que desempeña la persona encargada de llevar el tanto el control, planificación y administración del personal de su gerencia.

Anexar

Acción que denota el acto de adjuntar o unir un objeto o documento a otro, manteniendo a ambos juntos.

Archivar

Simboliza el almacenamiento o resguardo de información, mayormente en documentos físicos, con el propósito de mantenerlos a salvo.

Archivo de gestión mensual

Es un documento digital utilizado por los analistas para llevar un control de todo lo que lleva a cabo el mismo durante cada mes.

B**Beca**

Apoyo monetario otorgado a los hijos/as de trabajadores que estén cursando sus estudios.

Beca privada

Tipo de beca otorgada a estudiantes inscritos en instituciones privadas.

Beca pública

Tipo de beca otorgada a estudiantes inscritos en instituciones públicas.

Becario

Denominación que se le otorga al estudiante becado por la organización.

Beneficio

Favorecimiento al trabajador a través de incentivos que contribuyan positivamente en su calidad de vida o experiencia laboral.

Bono vacacional

Hace referencia a un beneficio (de días pagados), adicional a las vacaciones de ley.

C**Cargar**

Introducir información en la memoria interna de una computadora.



GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

Cédula

Documento de identidad propio de cada individuo.

Concubino

Pareja de una persona con cual se convive con intención de que sea de forma permanente, pero sin estar casados.

Consignación

Acción y efecto de consignar.

Consignar

Entregar los recaudos o requisitos necesarios para procesar su solicitud,

Constancia de estudios

Certificación otorgada por la institución educativa, que indica la permanencia temporal del estudiante, así como su nivel curso.

Consulta

Petición de información, opinión o consejo sobre un asunto determinado.

Conteo ascendente

Conteo realizado desde el menor valor, hasta el mayor. En ocasiones, desde el valor más antiguo, hasta el más reciente.

Conyugue.

Esposo o esposa.

Cuadro de Excel

Cuadro realizado a través de Excel, donde, de acuerdo a la

finalidad que tenga este, puede reflejar todo tipo de información.

Cuota

Parte de un conjunto de pagos, destinado a la cancelación de estudios en instituciones privadas.

Curso

También conocido como nivel educativo.

D

Data

Conjunto de información almacenada en una computadora.

Descripción

Acción y efecto de describir. Resaltar las características de una persona, objeto o actividad.

Disponible

Libre de ser utilizado cuando se necesite.

Documentación

Conjunto de documentos.

Documento

Escrito en papel u otro tipo de soporte, con el que se prueba, acredita o hace constar una cosa.

E

Enmendadura

Acción y efecto de enmendar, es decir, corregir algún defecto.

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:

GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

Estudiante
Persona que estudia.

Expediente
Conjunto de documentos relativos a un asunto en particular.

F

Factura
Recibo que va dirigido a la persona que realiza algún pago.

Fecha de ingreso
Es la fecha en la cual el trabajador se unió a la organización.

Fecha de retorno
Fecha que indica el momento en el que el trabajador debe retomar a la actividad laboral luego de sus vacaciones.

Fecha de salida.
Fecha desde la cual el trabajador es libre de ausentarse por motivo de vacaciones laborales.

Firma
Nombre de una persona, con rúbrica, colocado mayormente al pie de cada documento o escrito.

G

Gerencia
Se refiere a cualquiera de las gerencias que comprenden la estructura organizativa de la empresa. Estas se diferencian principalmente por sus funciones

y objetivos. Por ejemplo, la Gerencia de Recursos Humanos.

I

Inclusión
Acción de incluir, es decir, poner a una cosa o persona dentro de algo.

Infotipo (IT)
Tabla del registro maestro en SAP que almacena información para/de los empleados.

Inscripción
Registrar a una cosa o persona en algo.

Institución
Establecimiento destinado a prestar distintos servicios. En este caso, servicios educativos.

M

Matrícula
Simboliza el pago por motivo de inscripción en alguna institución educativa.

Medidas
Recurso utilizado para plasmar decisiones sobre un trabajador, mayormente amonestaciones.

Mensualidad
Pago o cantidad abonada mensualmente.



GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

Monto

Cantidad monetaria establecida o destinada para el pago o cancelación de algo.

N

Nivel educativo

Se refiere al grado educativo en el que se encuentra un estudiante actualmente. Puede ser educación preescolar, básica, media o superior/universitaria.

Número de factura.

Número contenido dentro de una factura o recibo de pago, el cual permite diferenciar una factura de otra.

Numero de personal

Número de identificación como trabajador. Es otorgado por la organización.

P

Pago

Cancelación o abono de algo por pagar.

Partida de nacimiento.

Documento propio de cada individuo, el cual contiene información sobre su nacimiento y padres.

Periodo vacacional

Lapso de tiempo correspondiente a las vacaciones ganadas por cada año de servicio laboral. Se otorga

un periodo vacacional por cada año de servicio.

Plan de salud

Beneficio con el que cuentan los trabajadores, caracterizado por brindar apoyo en aspectos de la salud, como seguro médico.

Planilla de solicitud

Documento utilizado al momento de realizar una solicitud o requerimiento de algo en específico.

Procedimiento

Conjunto de acciones llevadas a cabo para la realización de una actividad, tarea o proceso.

R

Rechazo

Rechazamiento, es decir, posibilidad de no aceptar algo por razones justificadas.

Recibir.

Tomar, acoger o aceptar la entrega de algo.

Reportar

Acto realizado por el propósito de informar sobre un acontecimiento o realización de algo.

Requisitos

Formalidad o recaudos necesarios para la aprobación de una solicitud.

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:

GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS**Revisar**

Evaluar las condiciones de algo, también puede entenderse como la acción de darle un vistazo a alguna cosa o persona.

S**SAP PR1**

Sistema de información utilizado por la organización hasta el año 2018.

SAP PR4

Sistema de información utilizada por la organización desde el año 2019 hasta la actualidad.

Sistema SAP

Software utilizado para la gestión de procesos. Facilita el procesamiento eficaz de datos y el flujo de información.

Subtipo

A diferencia del Infotipo, que muestra toda la información sobre un trabajador, el subtipo permite la búsqueda de información puntual, de forma más específica.

T**Tachadura**

También conocida como rayones, son los trazos realizados en papel, los cuales son.

Trabajador

Persona que realiza una actividad laboral para una organización a

cambio de un beneficio o retribución.

V**Vacaciones**

Beneficio otorgado a los trabajadores después de cada año de servicios laboral, con el propósito de brindar descanso del hecho del trabajo.

Validar

Proceso de aceptación o aprobación de que algo cumple con las condiciones necesarias.

Verificar

Asegurarse de que algo esté como debe estar.



FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS MÁS FRECUENTES EN SERVICIOS AL PERSONAL

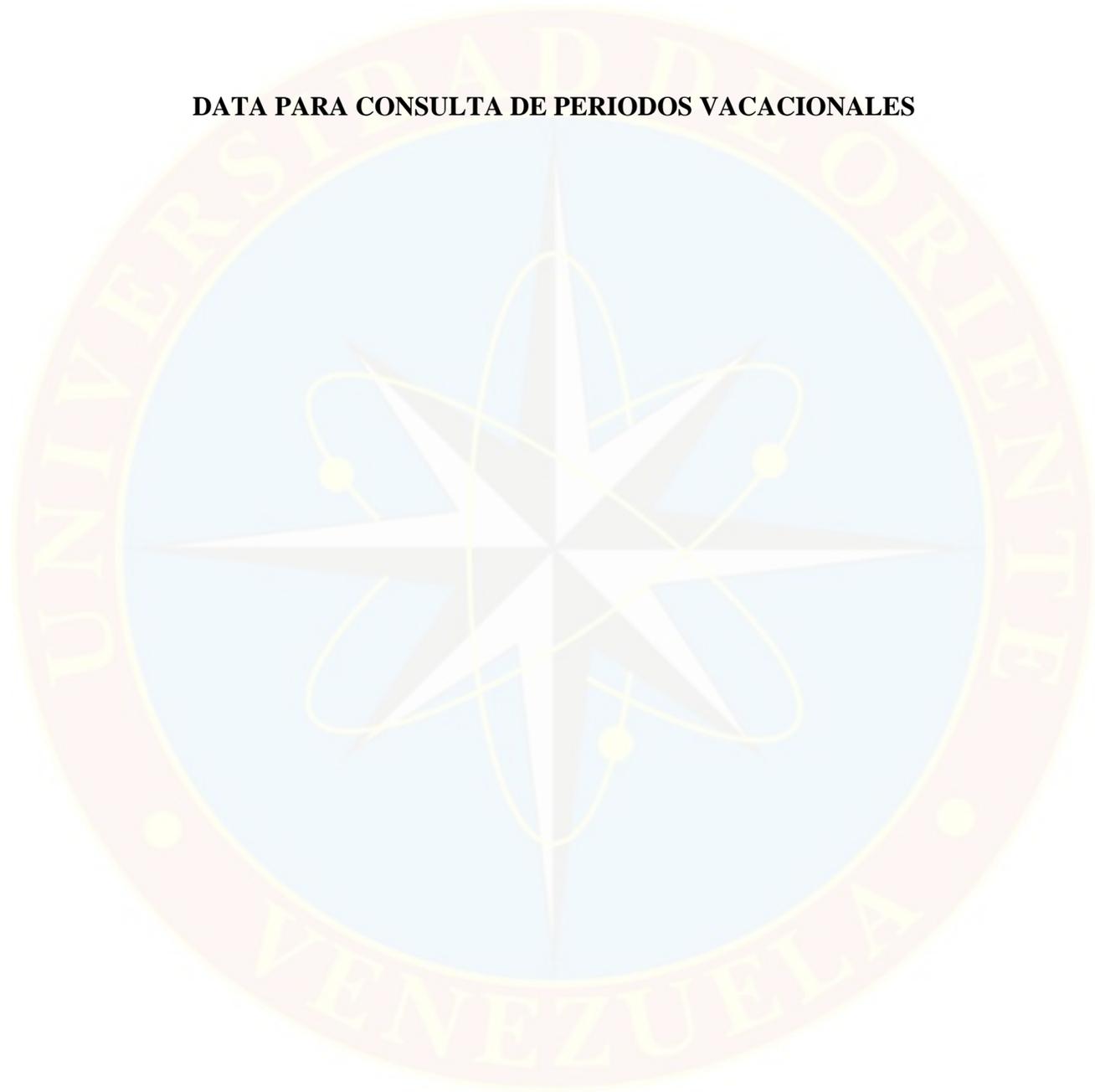
ANEXOS

ELABORADO POR:
JOHANNYS PALACIOS

REVISADO POR:

APROBADO POR:

DATA PARA CONSULTA DE PERIODOS VACACIONALES





GERENCIA DE ()
DIVISIÓN PUNTA DE MATA
PERIODOS PENDIENTES POR DISFRUTE DE VACACIONES

N°	NOMBRE Y APELLIDO	C.I.	F. INGRESO	PERIODOS PENDIENTES						OBSERVACIONES
				2018	2019	2020	2021	2022	2023	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										

MODELO DE DATA PARA VACACIONES CARGADAS

GERENCIA DE ()								
Nº	NOMBRE Y APELLIDO	CÉDULA	NÓMINA	INGRESO	DESDE	HASTA	PERIODO	OBSERVACIÓN
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								



DATA DE INCLUSIONES EN PLANES DE SALUD



RECURSOS HUMANOS
DIVISION PUNTA DE MATA

REGISTROS DE PARTICIPANTES EN LOS PLANES DE SALUD													
Nº.	TRABAJADOR NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	NOMBRE Y APELLIDO DEL FAMILIAR	CEDULA DEL FAMILIAR	PARENTESCO	EDAD	FECHA DE NACIMIENTO	LUGAR DE NACIMIENTO	FECHA DE CARGA SA P	MES DE LA CARGA	GERENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													



HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	Manual de procedimientos para la unidad de Servicios al Personal, Gerencia de Recursos Humanos, Dirección de Exploración y Producción Oriente (PDVSA), Div. Punta de Mata, año 2023.
Subtítulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Palacios Romero Johannys De Los Ángeles	CVLAC	CI: 27.073.136
	e-mail	jdpalacios1999@gmail.com
Henriquez Díaz Fabiana Paola	CVLAC	CI: 26.689.952
	e-mail	fabianahenriquez75@gmail.com

Palabras o frases claves:

manuales
manual de procedimientos
procesos
servicios al personal
curso especial de grado

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

Todas las organizaciones permanentemente buscan ordenar sus funciones, procesos y métodos de trabajo, así como las responsabilidades de cada persona o departamento en cuanto a sus tareas cotidianas dentro de los procesos administrativos, contables y tecnológicos, debido a que se convierten en rutinas. Actualmente en la unidad de Servicios al Personal de la Gerencia de Recursos Humanos de la Dirección de Exploración y Producción Oriente de PDVSA Div. Punta de Mata, no existe un manual de procedimientos destinado exclusivamente a la unidad de Servicios al Personal, siendo esta una de las razones por la cual se desarrolló el presente trabajo, por otro lado, la transmisión de indicaciones. En tal sentido se propone dicho manual que será de gran utilidad para el personal de nuevo ingreso en la unidad de Servicios al Personal, permitiéndoles a los empleados una mayor adaptación a las actividades realizadas en por el equipo de trabajo de manera eficiente y con un menor margen de error. Para alcanzar el objetivo se realizó una investigación de campo, de nivel descriptivo. Para la efectividad del estudio se obtuvo información por medio de la revisión bibliográfica, observación directa y cuestionario, permitiendo mostrar la situación organizativa de Servicios al Personal. Lo antes expuesto se presenta a continuación a través de las siguientes etapas.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
PROF. LEÓN MORELLA	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 13.552.525
	e-mail	Mleon.udomonagas@gmail.com
	e-mail	Morella525@gmail.com
PROF. CABELLO ISABEL	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 15.904.599
	e-mail	Icabello.udomonagas@gmail.com
	e-mail	
PROF. TOMASICCHIO ADRINA	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I: 16.373.658
	e-mail	Adriana.t.udo.monagas@gmail.com
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2023	08	08

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje:

spa

Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOCTG_PRJD2023

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M
N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2
3 4 5 6 7 8 9 _ -.**

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos.

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Contaduría, Ingeniero de Petróleo
Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo
III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: _____
Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente, Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009".

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUMPELO
Secretario



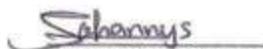
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Telemática, Coordinación General de Postgrado.

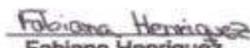
JABC/YOC/marjta

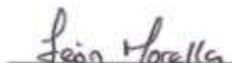
Hoja de metadatos para tesis y trabajo de ascenso -6/6

Derechos:

Artículo 41 de REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser realizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quienes deberán participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."


Johannys Palacios
C.I: 27073136


Fabiana Henríquez
C.I: 26689952


Morella, León
ASESOR