



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA NÓMINA
CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4
DEL PERSONAL PERTENECIENTE A LA EMPRESA MIXTA PDVSA
PETROPIAR, UBICADOS EN EL CRIOGÉNICO JOSÉ ANTONIO
ANZOÁTEGUI. EDO. ANZOÁTEGUI 2014.**

Asesor Académico:

Prof. Héctor Javier Caraballo R.
C.I : 16.817.920

Presentado por:

Br. Albamarina Velásquez
C.I : 19 238 657

Asesor Empresarial:

Lcda.: Johanna Marcano
C.I : 16.852.970

Trabajo de Grado modalidad Pasantías, presentado como requisito para
optar al Título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos

Cumaná, diciembre de 2014



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**

ECS/CTG/GRH/020/2014

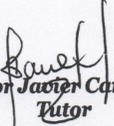
ACTA

Nosotras, Profa. María de Freitas, C.I: 12.664.466, Profa. Aredith Alemán, C.I: 13.053.700, jurados y Prof. Héctor Javier Caraballo R., C.I: 16.817.920, tutor del Trabajo de Grado titulado: **"ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4 DEL PERSONAL PERTENECIENTE A LA EMPRESA MIXTA PDVSA PETROPIAR UBICADOS EN EL CRIOGÉNICO JOSÉ ANTONIO ANZOÁTEGUI, ESTADO ANZOÁTEGUI. AÑO 2014."** Presentado por la Bra. ALBAMARINA VELÁSQUEZ RIVAS, C.I.: 19.238.657, para optar por el título de **LICENCIADA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**; hacemos constar que previo el estudio del mismo, se realizó la discusión el día martes 02 de diciembre de 2014 a las 9:00 am; en el aula 12 de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad de Oriente, Núcleo Sucre. Finalizada la discusión se decidió **APROBAR** el antes dicho trabajo.

Certificación que se expide en Cumaná a los cuatro días del mes de diciembre del año dos mil catorce.


Profa. María de Freitas
Jurado


Profa. Aredith Alemán
Jurado


Prof. Héctor Javier Caraballo R.
Tutor

C.c Dpto. Admisión y Control de Estudios

Lcda. Ana Viaje

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<u>DEDICATORIA.....</u>	<u>4</u>
<u>AGRADECIMIENTOS.....</u>	<u>5</u>
<u>ÍNDICE DE CUADROS.....</u>	<u>7</u>
<u>ÍNDICE DE FIGURAS.....</u>	<u>7</u>
<u>RESUMEN.....</u>	<u>8</u>
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>9</u>
<u>CAPITULO I.....</u>	<u>11</u>
<u>1.1.- SITUACIÓN PROBLEMA A INTERVENIR.....</u>	<u>11</u>
<u>1.2.- OBJETIVOS DE LA PASANTÍA.....</u>	<u>13</u>
<u>1.2.1.- Objetivo General.....</u>	<u>13</u>
<u>1.2.2.- Objetivos Específicos</u>	<u>13</u>
<u>1.3.- CARACTERÍSTICAS DE LA PASANTÍA.....</u>	<u>14</u>
<u>1.3.1.- Identificación y descripción de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, S.A., Complejo Criogénico José Antonio Anzoátegui.....</u>	<u>14</u>
<u>1.3.2.- Dependencia administrativa donde se desarrolla la pasantía.....</u>	<u>14</u>
<u>1.3.3.- Organigrama del Departamento de Nómina. Empresa Mixta PDVSA PETROPIAR.....</u>	<u>14</u>
<u>1.3.4.- Programa.....</u>	<u>14</u>
<u>1.3.5.- Supervisor o asesor institucional:.....</u>	<u>15</u>
<u>1.4.- JUSTIFICACIÓN.....</u>	<u>15</u>
<u>CAPITULO II.....</u>	<u>16</u>
<u>2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>16</u>
<u>2.2.- BASES TEÓRICAS.....</u>	<u>17</u>
<u>2.2.1.- Organización.....</u>	<u>17</u>
<u>2.2.2.- Recursos humanos.....</u>	<u>17</u>
<u>2.2.3.- Administración y subsistemas de RRHH.....</u>	<u>18</u>
<u>2.2.3.1 Subsistemas de Recursos Humanos.....</u>	<u>18</u>
<u>2.2.4 Compensaciones financieras y no financieras.....</u>	<u>19</u>
<u>2.2.5.- Nómina.....</u>	<u>19</u>
<u>2.2.6.- Control de nómina.....</u>	<u>21</u>
<u>2.2.7.- Importancia de la nómina.....</u>	<u>21</u>
<u>2.2.8.- Ventajas y Desventajas de la nómina.....</u>	<u>21</u>
<u>2.2.9.- Procedimientos de Nómina.....</u>	<u>21</u>

2.2.9.1.- Sistema de nómina.....	22
2.2.10.- Período de elaboración de la nómina.....	22
2.2.11.- Tipos de nómina.....	22
2.2.11.1.- Nómina del Personal Obrero.....	22
2.2.11.2.- Nómina del Personal Empleado.....	22
2.2.11.3.- Nómina del Personal Contratado.....	23
2.2.11.4.- Nómina Confidencial.....	23
Nómina Mayor.....	23
Nómina Diaria.....	23
Nómina Mensual Menor.....	24
2.2.12.- Sistema de trabajo de nómina.....	24
2.2.13.- Tipos de sistema de trabajo de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....	24
2.3.- BASES LEGALES.....	24
2.4.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	25
2.5.- MARCO ORGANIZACIONAL.....	26
2.5.1.- Reseña Histórica PDVSA Petropiar.....	26
2.5.2.- Visión.....	27
2.5.3.- Misión.....	27
2.5.4.- Objetivo.....	27
2.5.5.- Estructura Organizativa de la Empresa.....	28
CAPÍTULO III.....	29
3.1.- NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.3.1 Población.....	30
3.3.2 Muestra.....	31
3.4.- FUENTES DE INFORMACIÓN.....	32
3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
3.6.- TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	32
CAPÍTULO IV.....	34
4.1 APLICABILIDAD.....	34
4.1.2 APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.....	39

<u>4.2 FACTORES.....</u>	<u>39</u>
<u>4.2.1 TECNOLOGÍA.....</u>	<u>40</u>
<u>4.2.2 PLANIFICACIÓN.....</u>	<u>42</u>
<u>2.2.3 COMUNICACIÓN.....</u>	<u>44</u>
<u>4.2.4 SUPERVISIÓN.....</u>	<u>46</u>
<u>4.2.5 HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS.....</u>	<u>48</u>
<u>4.3.1 FACTORES QUE DIFICULTAN EL NORMAL DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.....</u>	<u>52</u>
<u>4.3.2 FACTORES QUE FACILITAN EL NORMAL DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.....</u>	<u>52</u>
<u>4.4 NORMAS ESTABLECIDAS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.....</u>	<u>53</u>
<u>4.5 PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.....</u>	<u>54</u>
<u>CONCLUSIONES.....</u>	<u>55</u>
<u>RECOMENDACIONES.....</u>	<u>57</u>
<u>BIBLIOGRAFÍA.....</u>	<u>59</u>
<u>ANEXOS.....</u>	<u>61</u>
<u>HOJA DE METADATOS.....</u>	<u>66</u>

DEDICATORIA

A ti mi Dios primero que nada dedico este logro, ya que sin tu voluntad nada hubiese sido posible, solo tú conoces mi camino y eres el único capaz de hacerme recorrerlo. Espero que tu luz me acompañe siempre. Amén.

A los seres que me dieron la vida, a ustedes mis más esenciales ejemplos a seguir. Los que me enseñaron que luchando con optimismo consigues lo que quieres. Este logro es de ustedes adorados padres, LOS AMO infinitamente. Dios los bendiga y permita tenerlos por muchos años más, para que juntos continuemos cosechando éxitos. Nelida y Jesús Eloy esto es por ustedes y para ustedes.

A mis hermanos también dedico esta meta. Jesús Eduardo, muestra de un ser emprendedor que con esfuerzo y dedicación haz logrado obtener lo que te propones. Jesús Ernesto mi mayor felicidad sería ser tu ejemplo a seguir y verte dentro de pocos años recibir tu título de Lcdo. En Administración. Demuéstranos a todos que si puedes y quieres. LOS AMO.

Por ultimo a lo más chiquitico de la tía, a mi Miguel Eloy que me ha hecho sentir el más puro amor. Mi gordito hermoso, cuando estés más grande verás que tu tía dedicó este logro a ti también. Porque en el futuro mi deseo más grande es verlos a todos (sobrinos e hijos) formarse profesionalmente hasta alcanzar el éxito. Dios te bendiga mi príncipe, TE AMO.

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso, por guiar mis pasos y llevarme siempre hasta el lugar y momento correcto. Gracias por haberme permitido nacer y poder lograr una de mis más anheladas metas. Sin duda alguna tu tiempo es perfecto, bendíceme siempre.

A mis padres y hermanos, gracias por creer en mí y brindarme siempre la confianza y el apoyo necesario, guiándome y aconsejándome para ser cada día mejor. Mis pilares fundamentales, LOS AMO.

A la Universidad de Oriente, la casa más alta; por transmitirme esa serie de conocimientos a través de toda la gama de profesores que hacen vida en la misma, gracias a cada uno de ellos por su dedicación y constancia a través de los años, con el objetivo firme de preparar excelentes profesionales.

A la Empresa Mixta PDVSA Petropiar y en especial a su Presidente, el Ing. Ysaac Donis por haberme brindado la oportunidad de ejecutar mis pasantías de grado en la misma y poder pertenecer a ese grupo maravilloso de personas, los cuales formaron parte de mi experiencia como analista de nómina durante seis meses.

A la Lcda. Johanna Marcano, la asesora institucional más expresiva que se puede tener, gracias por haber hecho de mi estadía en Petropiar bastante cómoda y placentera. Más que una jefa compartí con una excelente persona y compañera de trabajo. Gracias por tu paciencia y todas tus enseñanzas.

Al Lcdo. Héctor Javier Caraballo R., por haber aceptado ser mi asesor académico y recorrer conmigo este trayecto hasta el día de hoy. Gracias por tu paciencia y dedicación.

A mi tía Yraima, porque durante mis 24 años de vida he sentido que eres mi segunda madre, gracias por todo el apoyo, por la confianza y el cariño de recibirme siempre con los brazos abiertos en su casa y formar parte de su familia.

A mi cuñada Fanny, por su apoyo brindado durante tantos años. Siendo testigo palpable de toda mi carrera universitaria. Te quiero mucho.

Desi prima de mi corazón, gracias a ti también porque a pesar de las dificultades al final ahí estuviste, compartiendo y apoyando como las hermanas que siempre hemos sido.

A mis hermanas de la vida, esas personas que Dios nos pone en el camino sin necesidad de llevar tu misma sangre. Carmen Adriana, mi princesa adorada. La hermana mayor que no tuve pero que corrí con la suerte de encontrar al pasar de los años. Gracias amiga por tu apoyo y demostrarme siempre que ahí estarás en las buenas y malas. Tú formas parte de este logro, TE AMO. Y por supuesto a mi chiquitica Erika, la vida se encargó de hacernos primas pero el destino nos hizo hermanas. TE ADORO con la vida, mil gracias por tanto cariño y apoyo brindado. Esta vez te tocó ser testigo de mi logro, pero pronto con el favor de Dios estaremos festejando el tuyo Dra.

A mi amigo querido Ernesto; gracias por todo tu apoyo; eres un ser excepcional. TE QUIERO MUCHO. Y a los hermanos-compadres de mi vida;

Manuel Luis y Juan Pablo. Gracias mis amores porque siempre han estado ahí para lo que salga. LOS QUIERO MUCHISIMO.

A mis chicuelas hermosas, mis compañeras durante toda la carrera universitaria. Ada María, gracias amiga por haber formado parte de tan excelente experiencia y haberme ayudado mucho en el trayecto de mi tesis, siempre con la mayor disposición de ser mi asesora personal. Te quiero muchísimo, gracias por tu constancia y amistad sincera. Y a mí espejito Thaimir, negrita de mi corazón, gracias por tu apoyo y cariño que a lo largo de los años me has brindado y demostrado. Eres excelente persona, te quiero mucho. Tú también formas parte de este logro. LAS ADORO.

Patricia, mi amiga desde los inicio de la carrera. Gracias Paty porque a pesar de las adversidades ahí estuviste apoyándome y demostrándome que siempre fuiste sincera conmigo, brindándome tu amistad. Gracias por sacar tiempo en todos esos momentos de ajetreo que se me ocurrió ocuparte y poder ayudarme, ni la distancia pudo con nosotras. Te quiero mucho mana, Dios te bendiga siempre.

A todos muchísimas gracias, por siempre estarán en mi corazón

Albamarina Velásquez Rivas

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
<u>DEDICATORIA.....</u>	<u>4</u>
<u>AGRADECIMIENTOS.....</u>	<u>5</u>
<u>ÍNDICE DE CUADROS.....</u>	<u>7</u>
<u>ÍNDICE DE FIGURAS.....</u>	<u>7</u>
<u>RESUMEN.....</u>	<u>8</u>
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>9</u>
<u>CAPITULO I.....</u>	<u>11</u>
<u>1.1.- SITUACIÓN PROBLEMA A INTERVENIR.....</u>	<u>11</u>
<u>1.2.- OBJETIVOS DE LA PASANTÍA.....</u>	<u>13</u>
<u>1.2.1.- Objetivo General.....</u>	<u>13</u>
<u>1.2.2.- Objetivos Específicos</u>	<u>13</u>
<u>1.3.- CARACTERÍSTICAS DE LA PASANTÍA.....</u>	<u>14</u>
<u>1.3.1.- Identificación y descripción de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar. S.A., Complejo Criogénico José Antonio Anzoátegui.....</u>	<u>14</u>
<u>1.3.2.- Dependencia administrativa donde se desarrolla la pasantía.....</u>	<u>14</u>
<u>1.3.3.- Organigrama del Departamento de Nómina. Empresa Mixta PDVSA PETROPIAR.....</u>	<u>14</u>
<u>1.3.4.- Programa.....</u>	<u>14</u>
<u>1.3.5.- Supervisor o asesor institucional:.....</u>	<u>15</u>
<u>1.4.- JUSTIFICACIÓN.....</u>	<u>15</u>
<u>CAPITULO II.....</u>	<u>16</u>
<u>2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>16</u>
<u>2.2.- BASES TEÓRICAS.....</u>	<u>17</u>
<u>2.2.1.- Organización.....</u>	<u>17</u>
<u>2.2.2.- Recursos humanos.....</u>	<u>17</u>
<u>2.2.3.- Administración y subsistemas de RRHH.....</u>	<u>18</u>
<u>2.2.3.1 Subsistemas de Recursos Humanos.....</u>	<u>18</u>
<u>2.2.4 Compensaciones financieras y no financieras.....</u>	<u>19</u>
<u>2.2.5.- Nómina.....</u>	<u>19</u>
<u>2.2.6.- Control de nómina.....</u>	<u>21</u>
<u>2.2.7.- Importancia de la nómina.....</u>	<u>21</u>
<u>2.2.8.- Ventajas y Desventajas de la nómina.....</u>	<u>21</u>
<u>2.2.9.- Procedimientos de Nómina.....</u>	<u>21</u>

2.2.9.1.- Sistema de nómina.....	22
2.2.10.- Período de elaboración de la nómina.....	22
2.2.11.- Tipos de nómina.....	22
2.2.11.1.- Nómina del Personal Obrero.....	22
2.2.11.2.- Nómina del Personal Empleado.....	22
2.2.11.3.- Nómina del Personal Contratado.....	23
2.2.11.4.- Nómina Confidencial.....	23
Nómina Mayor.....	23
Nómina Diaria.....	23
Nómina Mensual Menor.....	24
2.2.12.- Sistema de trabajo de nómina.....	24
2.2.13.- Tipos de sistema de trabajo de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....	24
2.3.- BASES LEGALES.....	24
2.4.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	25
2.5.- MARCO ORGANIZACIONAL.....	26
2.5.1.- Reseña Histórica PDVSA Petropiar.....	26
2.5.2.- Visión.....	27
2.5.3.- Misión.....	27
2.5.4.- Objetivo.....	27
2.5.5.- Estructura Organizativa de la Empresa.....	28
CAPÍTULO III.....	29
3.1.- NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.3.1 Población.....	30
3.3.2 Muestra.....	31
3.4.- FUENTES DE INFORMACIÓN.....	32
3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
3.6.- TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	32
CAPÍTULO IV.....	34
4.1 APLICABILIDAD.....	34
CUADRO N° 1. Distribución Absoluta y Porcentual, de los procedimientos establecidos en el departamento de nómina que generan respuestas satisfactorias a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....	34

<u>CUADRO N° 2. Distribución Absoluta y Porcentual del pago del salario de forma oportuna De los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>35</u>
<u>CUADRO N° 3. Distribución Absoluta y Porcentual si reciben cada mes y/o semana el recibo de pago con todas las especificaciones pertinentes los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>35</u>
<u>CUADRO N° 4 Distribución Absoluta y Porcentual de los beneficios que se estipulan en la Ley y/o convenio de trabajo si son otorgados de manera efectiva a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>36</u>
<u>CUADRO N° 5 Distribución Absoluta y Porcentual de la solución inmediata del problema generado a través de una cantidad de dinero asignada o deducida de forma equivocada a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>36</u>
<u>CUADRO N° 6 Distribución Absoluta y Porcentual de la frecuencia que existe en la tardanza de pagos por concepto de bonos nocturnos, horas extras o días feriados a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>37</u>
<u>CUADRO N° 7 Distribución Absoluta y Porcentual de las quejas que existen frecuentemente en cuanto a las asignaciones y deducciones en el recibo de pago de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>37</u>
<u>CUADRO N° 8 Distribución Absoluta y Porcentual de los recibos de pago recibidos de manera oportuna por los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>38</u>
<u>CUADRO N° 9 Distribución Absoluta y Porcentual de que tanto son entendidos los cálculos de los conceptos por deducciones que les son atribuidos a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>38</u>
<u>CUADRO N° 10 Distribución Absoluta y Porcentual de que tanto son entendidos los cálculos de los conceptos por asignaciones que les son otorgados a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>38</u>
<u>4.1.2 APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.....</u>	<u>39</u>
<u>4.2 FACTORES.....</u>	<u>39</u>
<u>4.2.1 TECNOLOGÍA.....</u>	<u>40</u>
<u>CUADRO N° 11 Distribución Absoluta y Porcentual del sistema de nóminas, en cuanto si resulta adecuado para llevar a cabo los pagos de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>40</u>
<u>CUADRO N° 12 Distribución Absoluta y Porcentual de la frecuencia con que el sistema automatizado de nóminas genera errores que afectan cálculos de pago de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>41</u>
<u>CUADRO N° 13 Distribución Absoluta y Porcentual del sistema de nóminas automatizado en cuanto a la información inmediata que genera acerca de los pagos otorgados a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>41</u>
<u>CUADRO N° 14 Distribución Absoluta y Porcentual de los equipos adecuados con los que cuenta el Departamento de Nómina para el buen funcionamiento del sistema automatizado para el pago de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>42</u>
<u>4.2.2 PLANIFICACIÓN.....</u>	<u>42</u>
<u>CUADRO N° 15 Distribución Absoluta y Porcentual de la planificación de los procedimientos concernientes a la carga de asignaciones y deducciones en el Departamento de Nómina de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>42</u>

<u>CUADRO N° 16 Distribución Absoluta y Porcentual del orden existente en los procedimientos que se generan al realizar la nómina de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>43</u>
<u>CUADRO N° 17 Distribución Absoluta y Porcentual de la tardanza que se genera al momento de originar pagos proyectados como vacaciones o utilidades a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>43</u>
<u>CUADRO N° 18 Distribución Absoluta y Porcentual de los conceptos variables tales como: prima por matrimonio, prima por hijos, horas extras, bonos nocturnos, entre otros, le son otorgados de manera correcta y oportuna a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>44</u>
<u>2.2.3 COMUNICACIÓN.....</u>	<u>44</u>
<u>CUADRO N° 19 Distribución Absoluta y Porcentual sobre la disposición con que son atendidos los trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar al momento de presentar alguna inquietud o algún problema con respecto a la nómina.....</u>	<u>45</u>
<u>CUADRO N° 20 Distribución Absoluta y Porcentual al momento de generarse alguna interrogante acerca del pago, si son claras y conformes las explicaciones que reciben los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>45</u>
<u>CUADRO N° 21 Distribución Absoluta y Porcentual de las conversaciones agradables que mantienen los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar con los encargados de realizar la nómina al momento de necesitar ayuda.....</u>	<u>46</u>
<u>CUADRO N° 22 Distribución Absoluta y Porcentual de la comunicación inmediata con la persona encargada al momento de resolver cualquier inconveniente con respecto a la nómina de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>46</u>
<u>4.2.4 SUPERVISIÓN.....</u>	<u>46</u>
<u>CUADRO N° 23 Distribución Absoluta y Porcentual sobre la percepción de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar con respecto a las guías constantes que reciben los encargados de realizar la nómina por parte de su supervisor.....</u>	<u>47</u>
<u>CUADRO N° 24 Distribución Absoluta y Porcentual de la percepción de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar acerca de la presencia del supervisor para ayudar a resolver los problemas que se generan con la nómina.....</u>	<u>47</u>
<u>CUADRO N° 25 Distribución Absoluta y Porcentual de la opinión de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar con respecto a las instrucciones que recibe el personal de nómina de su supervisor inmediato para ejecutar la nómina.....</u>	<u>48</u>
<u>CUADRO N° 26 Distribución Absoluta y Porcentual de la opinión de los trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar en relación a la contribución de su supervisor inmediato en la pronta solución de algún inconveniente relacionado con el pago de nómina.....</u>	<u>48</u>
<u>4.2.5 HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS.....</u>	<u>48</u>
<u>CUADRO N° 27 Distribución Absoluta y Porcentual de la experiencia y conocimientos necesarios que posee el personal encargado de elaborar los procesos de la nómina de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>49</u>
<u>CUADRO N° 28 Distribución Absoluta y Porcentual de la opinión de los trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar en relación a si el departamento de nómina cuenta con personal calificado para la distribución de información concerniente a los procedimientos que se efectúan para la realización de las nóminas.....</u>	<u>49</u>

<u>CUADRO N° 29 Distribución Absoluta y Porcentual de la opinión de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar con respecto al cumplimiento cabal de las funciones pertinentes del personal encargado de ejecutar la nómina.....</u>	<u>51</u>
<u>CUADRO N° 30 Distribución Absoluta y Porcentual del personal encargado al momento de dar respuesta de manera eficiente para la solución inmediata con respecto a un problema en la nómina de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.....</u>	<u>51</u>
<u>4.3.1 FACTORES QUE DIFICULTAN EL NORMAL DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.....</u>	<u>52</u>
<u>4.3.2 FACTORES QUE FACILITAN EL NORMAL DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.....</u>	<u>52</u>
<u>4.4 NORMAS ESTABLECIDAS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.....</u>	<u>53</u>
<u>4.5 PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.....</u>	<u>54</u>
<u>CONCLUSIONES.....</u>	<u>55</u>
<u>RECOMENDACIONES.....</u>	<u>57</u>
<u>BIBLIOGRAFÍA.....</u>	<u>59</u>
<u>ANEXOS.....</u>	<u>61</u>
<u>HOJA DE METADATOS.....</u>	<u>66</u>

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Ciencias Sociales
Programa de Gerencia de Recursos Humanos

ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4 DEL PERSONAL PERTENECIENTE A LA EMPRESA MIXTA PDVSA PETROPIAR, UBICADOS EN EL CRIOGÉNICO JOSÉ ANTONIO ANZOÁTEGUI. EDO. ANZOÁTEGUI 2014.

Realizado por:

Br. Velásquez Rivas, Albamarina

Asesor Académico y Empresarial:

Prof. Héctor Javier Caraballo R.;

Lcda. Johanna Marcano.

AÑO: 2014

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo realizar un análisis de los procedimientos aplicados en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4 del personal perteneciente a La Empresa Mixta PDVSA Petropiar, ubicados en el Criogénico José Antonio Anzoátegui, edo. Anzoátegui – 2014. La investigación fue de tipo descriptivo con un diseño de campo. La población estuvo conformada por (202) trabajadores, los cuales quedaron reducidos en una muestra de (50) de ellos, desglosados de la siguiente manera: (2) trabajadores del departamento de nómina y (200) pertenecientes al sistema de trabajo 4x4, quienes suministraron la información a través de un cuestionario autoadministrado, el cual estuvo estructurado por (30) ítems con varias opciones de respuestas, expresado en cuadros comparativos, con cifras estadísticas representado en términos absolutos y porcentuales. Una vez procesada la información, se verificó que existen niveles deficientes en cuanto a la aplicabilidad de los procedimientos de nómina establecidos y que a su vez hay una serie de factores que posiblemente afectan el normal desarrollo de los mismos; por su parte se procedió a las sugerencias necesarias para un mejor funcionamiento y

aplicación de dichos procedimientos, posterior a la redacción de cada una de las conclusiones pertinentes.

Palabras claves: Análisis, procedimientos, aplicabilidad, factores.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son entidades sociales conformadas por dos o más personas que interactúan entre sí para lograr los objetivos y metas comunes que de manera individual no se podrían alcanzar. En tal sentido, para lograr los objetivos propuestos, toda organización debe contar con recursos financieros, tecnológicos, materiales y humanos; siendo este último el activo más importante, ya que, a través de sus habilidades, conocimientos, capacidades, y destrezas, pueden transformar todos los demás recursos en pro de la consecución del éxito organizacional.

Actualmente, se ha considerado tanto la importancia de la gente, que toda organización cuenta con un departamento que vela por el bienestar de todo el personal que la integra, con la finalidad de que el recurso humano se sienta entusiasmado y contento a la hora de realizar sus funciones y así lograr un ciclo donde se puedan alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. Es relevante señalar, que la administración de recursos humanos implica una serie de procesos vinculados directamente con el personal, entre los cuales es preciso señalar: el reclutamiento y selección, recompensa, evaluación del desempeño, adiestramiento y capacitación.

Cabe destacar, que las recompensas organizacionales, tales como salarios, bonos y otros beneficios socioeconómicos, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño, por ende las personas que forman parte de una empresa, prestan sus servicios en función de ciertas expectativas y resultados, y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y entrega. Por lo

tanto llevar a cabo la aplicación correcta de compensaciones salariales y no salariales en una organización forma parte esencial del éxito de la misma.

Tomando en cuenta lo antes mencionado, es necesario señalar que para que se emplee una buena remuneración es preciso contar con un sistema salarial competitivo, que abarque las compensaciones financieras y no financieras. Cabe destacar, que las compensaciones financieras son las que constantemente mueven a la gente, por tal razón, la ejecución de pagos debe estar bien planificada, organizada, dirigida y controlada, a través de procedimientos y sistemas que faciliten dichos pagos.

Aunado a lo anterior, es preciso indicar que un sistema de compensación salarial debe estar acompañado de un buen sistema automatizado de nómina como apoyo para una eficaz elaboración de los pagos salariales. Conjuntamente con un departamento encargado de ejecutar y dirigir todo los procedimientos referente a las asignaciones y deducciones salariales.

Al respecto, los procedimientos que deben ser aplicados en un departamento de nómina forman parte fundamental del desarrollo de la empresa en general, ya que a través de los mismos se lleva a cabo el cálculo correcto y el pago oportuno de todo lo correspondiente al salario de cada trabajador. De igual manera permite mantener el control del costo de mano de obra.

Partiendo de lo antes dicho y tomando en cuenta la importancia que tiene los procedimientos de nómina, la presente investigación permitió analizar los procedimientos aplicados a la nómina menor mensual del sistema de trabajo 4x4 del personal perteneciente a la Empresa Mixta

PDVSA Petropiar, ubicados en el Criogénico José Antonio Anzoátegui, estado Anzoátegui 2014, con el propósito de medir el nivel de aplicabilidad de dichos procedimientos establecidos e identificar los factores que posiblemente afectan y faciliten el normal desarrollo de los mismos.

En este caso, es necesario mencionar que el sistema de trabajo 4x4 es un sistema de trabajo que se ejecuta a través del personal perteneciente a la nómina contractual menor mensual de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, y se encarga de llevar a cabo las actividades de perforación y rehabilitación de pozos, mediante guardias rotativas de labor. Las cuales son distribuidas entre todo el personal.

Dicho informe de pasantía se desarrolló en un nivel descriptivo con un diseño de campo, debido a que la información se obtuvo directamente de la realidad objeto de estudio, con el fin de destacar sus fortalezas y debilidades para mejorar la efectividad de los mismos.

En tal sentido, el trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I El problema: este capítulo se refiere al problema o situación objeto de estudio, así como también los objetivos logrados y la justificación de la pasantía.

Capítulo II Marco Teórico Referencial: está comprendido por los antecedentes de investigación sobre el tema propuesto, las bases teóricas para explicar el problema planteado, el marco organizacional y la definición de términos básicos.

Capítulo III Marco Metodológico: incluye el tipo de estrategia metodológica que se utilizó para realizar el análisis de los procedimientos aplicados a la nómina menor mensual del sistema de trabajo 4x4 de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar. Así como también se refleja las técnicas e instrumentos para la recolección de información.

Capítulo IV Análisis de los procedimientos aplicados en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4: en este capítulo se recoge el análisis e interpretación de los datos obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección.

Y por último se presenta las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos relacionados con la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.- SITUACIÓN PROBLEMA A INTERVENIR

La administración, está enfocada como la ciencia social encargada de optimizar a las empresas a través del proceso administrativo, el cual está compuesto por cuatro pasos: planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, etc.). Es precisamente este proceso el que viene adaptándose a la dinámica social existente, como la tecnología social necesaria para alinear a las organizaciones a las nuevas tendencias gerenciales.

Ahora bien, las llamadas; nuevas tendencias gerenciales han sido orientadas a través de técnicas, filosofías, herramientas y estrategias que se han venido desarrollando para mejorar continuamente los procesos organizacionales, (Benchmarking, Balanced Scorecard, reingeniería, ADN organizacional, trabajo en equipo, entre otras). Todas y cada una de las nuevas y tradicionales tendencias gerenciales, tienen características propias que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

Por ello, para el alcance de los objetivos organizacionales es menester contar con todos y cada uno de los recursos antes mencionados que concretan el funcionamiento de las empresas. Dentro de estos recursos se encuentra el llamado por algunos autores, recursos humanos, que para otros es un concepto despectivo y lo definen como: personal, la gente, colaboradores o simplemente trabajadores, en esta investigación serán utilizados de forma indistinta cualquiera de los calificativos mencionados.

Por tal razón, el manejo del recurso humano debe ir mucho más allá de un nombre o calificativo, pues, son estos el activo más importante de las organizaciones, por lo cual, debe dárseles la atención y trato merecido, para ello, se emplea la administración de recursos humanos, señalada por Gary Dessler (2001:2) como: “las políticas y las prácticas que se requieren para llevar a cabo los aspectos relativos a las personas o al personal del puesto administrativo que se ocupa”.

La administración de recursos humanos, a través de sus distintos subsistemas señalados por Chiavenato (2000:399) provisión, aplicación, desarrollo, mantenimiento y control, se encarga de crear un ambiente idóneo para el desarrollo de las actividades que realizan los colaboradores. Cada uno de los subsistemas tiene una función relevante en la administración de la gente, sin embargo, en esta oportunidad se hace énfasis en el subsistema de mantenimiento de recursos humanos, pues, es el encargado de las compensaciones y beneficios, higiene y seguridad, servicios sociales, y relaciones sindicales.

Por lo tanto, cada uno de los componentes que abarca el subsistema de mantenimiento de recursos humanos es importante, pero en esta ocasión se pretende abarcar el de compensaciones y beneficios, el cual está encargado de manejar todo lo referente a las retribuciones financieras y no financieras de los trabajadores, siendo la primera aquellas compensaciones tales como: sueldo base, vacaciones, horas extras, entre otras, que recibe el trabajador por la prestación de sus servicios, y las no financieras son todos aquellos beneficios tales como: motivación, flexibilidad, estímulos, entre otros, que complementan un sistema salarial competitivo para una organización.

Si bien es cierto, toda organización cuenta con un sistema salarial que puede ser bueno o malo, lo que sí es cierto es que nunca serán desplazadas las retribuciones de los trabajadores por otros elementos que pretendan sustituirlos, ya que, las compensaciones son los estímulos por excelencia de los trabajadores. La gente trabaja precisamente para ser compensados de manera justa y equitativa, y de esta manera poder sentir seguridad personal y familiar.

Para que los trabajadores puedan sentir que se les compensa de forma justa y equitativa es importante contar con un área conformada por gente preparada, que se encargue de calcular lo correspondiente a sus pagos y demás retribuciones.

De acuerdo a lo anterior, es necesario señalar que las organizaciones deben contar con un departamento de recursos humanos o área de nómina que planifique, organice, dirija, y controle los cálculos referentes a las compensaciones salariales de cada trabajador, a través de la nómina de pago pertinente, bien sea ésta semanal o mensual según las necesidades de la organización, entendiéndose como nómina de pago a un listado que relaciona los nombres de los empleados durante un período dado de pago, tiempo trabajado, salarios brutos, deducciones para impuestos y cualquier otro valor retenido, y el pago neto” (Acosta, 2009:29).

La correcta aplicabilidad de la nómina de pago es fundamental para mantener un ambiente de confianza y respeto, ya que, los colaboradores son bastante celosos con las asignaciones o deducciones que se generen en su pago. Esto ocurre en organizaciones de cualquier actividad económica.

Así mismo, las empresas de explotación petrolera están sumergidas en esta realidad, ya que debido a su gran número de trabajadores se hace mayor la exigencia de un área donde la aplicación de normas y procedimientos de nómina estén bien establecidos, dado el gran volumen de trabajadores que poseen y la fluidez de las jornadas laborales.

La Empresa Mixta PDVSA Petropiar, no escapa a esta necesidad, ya que es una empresa dedicada al desarrollo de actividades primarias de exploración en busca de yacimientos de hidrocarburos, su extracción en estado natural, recolección, transporte y almacenamiento inicial y para ello, se necesita un extenso personal disponible agrupado en sistemas de trabajo especiales para cubrir todas las actividades. Entre los sistemas de trabajo pueden ser señalados: el sistema de trabajo cinco por dos (5x2), triple cinco seis (5556), siete por siete (7x7), veintiuno por siete (21x7) y cuatro por cuatro (4x4).

El sistema de trabajo cuatro por cuatro (4x4) es un sistema que se aplica en la actividad de perforación y rehabilitación de pozos, donde se labora durante cuatro días continuos con pernocta, mediante doce horas diarias de labor y se descansa cuatro días seguidos. La rotación de las guardias se llevan a cabo cada dos semanas, las mismas son tanto diurna como nocturna, garantizando continuidad en las operaciones las 24 horas, manteniendo la fuerza laboral durante ese período abarcando dos jornadas de trabajo.

A este respecto, se hará énfasis en el sistema de trabajo 4x4, puesto que abarca el mayor número de trabajadores representado en una cifra de

200 colaboradores de un total de 350, contando con mayor fuerza laboral, debido a la gran actividad de trabajo.

En entrevista N° 1, realizada a la Analista de Recursos Humanos en fecha 23 de julio de 2013, señaló lo siguiente:

El trabajador perteneciente al sistema de trabajo 4x4, goza de un paquete fijo que se le asigna, el cual es discutido y aprobado mediante contratación colectiva. Donde están incluido las asignaciones representadas por horas extras, bono nocturno entre otras que son superiores a los cálculos establecidos por la Ley Orgánica del Trabajo. Para la asignación del paquete o pago, el supervisor de cada grupo debe pasar al departamento de nómina un memorándum con los datos del trabajador para ser incluido en el sistema SINP que es el sistema general de nómina.

El sistema general de nómina, cuenta con la información referente a cada trabajador, para que al momento de aplicar el paquete del sistema 4x4, la búsqueda y asignación del mismo se realice a través del número de cédula del trabajador, la cual facilita el proceso.

Además en esta misma entrevista manifestó que:

Los trabajadores se quejan constantemente de los incidentes que ocurren con el sistema SINP (Sistema Integral de Nómina Petrolera), ya que este, según los trabajadores no emite los cálculos como corresponde, debido a que existen momentos donde el mismo sistema, genera fallas en los cálculos de unos trabajadores; otros factores que afectan la aplicación de la nómina de pago es que los supervisores mantienen poca comunicación con el personal de nómina y por tal razón no aclaran inconvenientes.

La situación antes mencionada ha ocasionado desde hace 8 años constantes quejas por parte de los trabajadores, los cuales manifiestan que el departamento de nómina no realizaba su trabajo de forma apropiada, ya que según su opinión los beneficios contractuales nunca son cancelados a tiempo, las horas extras, bono nocturno, tiempo de viaje,

entre otros, eran aplazados para ser cargados el mes siguiente.

Por otra parte en entrevista N° 2 de fecha 23 de julio de 2013 aplicada a uno de los Supervisores del sistema 4x4, se pudo recolectar la siguiente información a través de su opinión:

Los constantes errores cometidos en el departamento de nómina con los pagos de los trabajadores es por la existencia de una inadecuada comunicación entre el supervisor y los analistas de nómina, retrasos en la emisión de información por parte del supervisor, desconocimiento de la forma en que opera el sistema automatizado de nómina, lo cual ha generado un ambiente de inconformidades y reclamos por parte de las personas afectadas.

Además agregó que:

Los trabajadores reclaman por sus pagos, aunque en situaciones suelen ser exagerados, culpando al gerente, analistas, supervisores, al sistema SINP, pero todo se resumen en la forma como aplica u organizan la nómina. Puedo acotar también que en vacaciones se realizan los pagos a destiempo por la falta de planificación. Se espera mejore la situación prontamente.

Ante la situación ya comentada, se hace necesario realizar un estudio orientado al análisis de los procedimientos aplicados en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4 del personal perteneciente a la empresa mixta PDVSA Petropiar, ubicados en el Criogénico José Antonio Anzoátegui, edo. Anzoátegui 2014, con la finalidad de aportar soluciones a las distintas debilidades que puedan existir.

Además, la presente investigación pretendió dar respuestas a una serie de interrogantes, las cuales permitieron obtener la información

necesaria para el análisis respectivo de los procedimientos de nómina aplicados en dicha empresa, con el propósito de proporcionar información relevante acerca de los procesos y las fallas que se generan en esta área de la organización.

Esto con el objetivo primordial, de que el personal encargado de llevar a cabo la elaboración de la nómina y por su puesto los trabajadores, mantengan en claro sus tareas y responsabilidades con respecto a los procedimientos de nómina aplicados en el sistema de trabajo 4x4. Con la finalidad de minimizar los posibles conflictos laborales que pueden afectar a todo el equipo de trabajo.

Considerando lo antes expuesto se formularon las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las normas establecidas en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4?
- ¿Cuáles son los procedimientos establecidos en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4?
- ¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de los procedimientos para la elaboración de la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4?
- ¿Cuáles son los factores que dificultan el normal desarrollo de los procedimientos aplicados en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4?

1.2.- OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

1.2.1.- Objetivo General

Analizar los Procedimientos Aplicados en la Nómina Contractual Menor Mensual del Sistema de Trabajo 4X4 del Personal perteneciente a la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, ubicados en el Criogénico José Antonio Anzoátegui. Edo. Anzoátegui 2014.

1.2.2.- Objetivos Específicos

- Describir las normas establecidas en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4.
- Describir los procedimientos establecidos en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4.
- Medir el nivel de aplicabilidad de los procedimientos para la elaboración de la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4.
- Identificar los factores que dificultan el normal desarrollo de los procedimientos aplicados en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4.

1.3.- CARACTERÍSTICAS DE LA PASANTÍA

1.3.1.- Identificación y descripción de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, S.A., Complejo Criogénico José Antonio Anzoátegui.

PDVSA Petropiar se encuentra ubicada en el Complejo Industrial José Antonio Anzoátegui, localizado en el municipio Simón Bolívar del Estado Anzoátegui, aproximadamente a 15 Kms. de Barcelona, ciudad capital del estado. Limitando al norte con Pequiven, al sur con la autopista Barcelona – Puerto Píritu, al este con una zona baldía y al oeste con PDVSA Petromonagas.

PDVSA mantiene un nivel de participación accionaria en esta empresa mixta del 70%, mientras que Chevron posee el 30% restante.

El Mejorador de crudo PDVSA Petropiar ubicado en el Criogénico José Antonio Anzoátegui, se levanta como el más joven de los proyectos de la Faja Petrolífera del Orinoco. De esta forma PDVSA demuestra su disposición a seguir trabajando con la inversión privada, nacional e internacional, en avance permanente hacia la profundización del proceso de administración y control accionario por parte del Estado, tal y como lo establece la Ley Orgánica de Hidrocarburos.

1.3.2.- Dependencia administrativa donde se desarrolla la pasantía

La Gerencia de Finanzas, es la que se encarga de llevar a cabo la administración de todos los procesos contables y presupuestarios de la empresa, así como las actividades económicas financieras, incluyendo la tesorería.

De igual manera el área que corresponde al manejo de la nómina de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar pasó a formar parte de esta gerencia recientemente.

1.3.3.- Organigrama del Departamento de Nómina. Empresa Mixta PDVSA PETROPIAR

El departamento de nómina de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, es una dependencia relativamente nueva dentro de la misma, lo que implica la ausencia temporal de su estructura organizativa y por ende no se muestra aun en el organigrama general de la organización. Por lo tanto, la pasante, de acuerdo a los cargos asignados en dicho departamento, elaboró como propuesta para PDVSA Petropiar un organigrama, el cual es presentado en el siguiente esquema:

Figura Fuente: Elaborado por la autora

1.3.4.- Programa

La pasante desarrolló sus funciones en la Gerencia de Finanzas, de dicha empresa, específicamente en el Departamento de Nómina, el cual se encarga de manejar todos los procedimientos vinculados con el dinero

correspondiente al pago de los empleados, asimismo se encarga de atender y resolver todas las dudas, inquietudes y problemas que presenten los mismo, con la finalidad de brindar la conformidad y claridad posible.

1.3.5.- Supervisor o asesor institucional:

Asesor institucional: Johanna Marcano

Título que posee: Lcda. en Contaduría Pública

Cargo que ocupa: Analista de Nómina

1.4.- JUSTIFICACIÓN

El recurso humano es base fundamental para el logro de los objetivos propuestos dentro de una organización, sin ellos la posibilidad de ser ejecutados de manera eficiente y eficaz es totalmente nula. Por esta razón es importante resaltar que el dinero recibido a cambio del trabajo realizado forma parte esencial para la motivación y dedicación de las actividades que a diario deben ejecutar los trabajadores dentro de la empresa, a través del sistema de trabajo respectivo.

El trabajo realizado se justificó en la necesidad de conocer los aspectos relacionados con la nómina contractual menor mensual del personal del sistema de trabajo cuatro por cuatro (4x4) ubicado en la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, específicamente en el Criogénico José Antonio Anzoátegui, con el fin de analizar el nivel de aplicabilidad y los factores que surgieron a través del estudio y desarrollo de los procedimientos aplicados a dicha nómina.

Organizacionalmente podría tener un gran impacto, al permitir a la Empresa Mixta PDVSA Petropiar contar con un estudio sobre cómo se llevan a cabo los procedimientos de nómina aplicados en la misma, y como inciden estos en el sistema de trabajo 4x4 de la nómina contractual menor mensual, generando la oportunidad de responder objetivamente y adecuarse a las necesidades de su recurso humano.

En cuanto al desarrollo de la investigación, le resultará beneficioso a la Universidad de Oriente, pues servirá de soporte para que nuevos investigadores se nutran de conocimientos sobre análisis de procedimientos y puedan reforzar y ampliar investigaciones futuras.

Adicionalmente, el trabajo de investigación permitió a la autora enriquecer los conocimientos técnicos y teóricos adquiridos a lo largo de la formación académica universitaria, lo que conlleva a que se obtenga un crecimiento tanto personal como profesional.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelos o ejemplos para futuras investigaciones; son todos aquellos trabajos que preceden al que se está realizando, es decir todas esas documentaciones vinculadas con un nuevo proyecto. Sostenido en lo antes mencionado se muestran algunas investigaciones que contribuyen a enriquecer el trabajo de investigación.

Arévalo (2005) elaboró un trabajo de investigación titulado: “Análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables Aplicados para la Elaboración y Cancelación de Nomina del Personal de la Empresa Wackenhunt Venezolana, C.A. Maturín”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas. Tuvo como objetivo general, Analizar los Procedimientos Administrativos y Contables Aplicados para la Elaboración y Cancelación de Nomina del Personal de la Empresa Wackenhunt Venezolana, C.A. Maturín. Una de las conclusiones refleja lo siguiente:

En la empresa Wackenhut Venezolana C.A. Sucursal Maturín, se lleva a cabo solo la preparación y elaboración de informes y reportes asociados a la nómina, más no el cálculo de esta, por lo que existe inconformidad por parte de los trabajadores debido a retrasos y pago erróneo de su salario. (p.48)

Rivero (2009); elaboró un trabajo de investigación titulado: “Aspectos legales y administrativos relacionados con el procesamiento de la nómina del personal administrativo del rectorado de la universidad de oriente” para optar al título de Licenciado en Administración en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. Tuvo como objetivo general Analizar los aspectos legales y administrativos relacionados con el procesamiento de la Nómina del Personal Administrativo del Rectorado de la Universidad de Oriente. Una de las conclusiones refleja lo siguiente:

Existe un control efectivo de la nómina desde su elaboración hasta su cancelación, dejando constancia de parte de cada una de las unidades administrativas, lo que representa un basamento legal que permite comprobar la unidad de los cálculos presentados a la hora de realizarse una auditoria. (p.88)

Acosta (2009); elaboró un trabajo de investigación titulado: “Procedimientos de Control Interno para la elaboración de la Nómina del Personal, aplicados por el Consejo Legislativo del estado Nueva Esparta (C.LE.N.E), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta. Tuvo como objetivo general Analizar los Procedimientos de Control Interno para la elaboración de la Nómina del Personal, aplicados por el Consejo Legislativo del estado Nueva Esparta (C.LE.N.E). Una de las conclusiones refleja lo siguiente:

El Consejo Legislativo del estado Nueva Esparta, cuenta con una estructura organizativa en la que la autoridad se ubica en los niveles superiores, asignando responsabilidades a los diversos departamentos para el desarrollo de sus funciones. En la elaboración de la Nómina, participan los departamentos administrativos entre los que destaca la Unidad de Recursos

Humanos que se ocupa de realizar los cálculos necesarios de las asignaciones y deducciones de cada empleado. (p.94)

Los trabajos de investigación consultados coinciden en lo pertinente que resulta la aplicación de los procedimientos administrativos para cualquier organización, lo que permite que la investigación a desarrollarse tenga sustentabilidad y viabilidad, debido a que los procedimientos de nómina son necesarios e importantes para mantener en armonía el ambiente laboral.

2.2.- BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas son el sustento de la investigación desde un punto de vista conceptual. Asimismo es el espacio donde se recolectará toda la información referente al tema de estudio.

2.2.1.- Organización

Chiavenato (2000:7) define organización como: *“un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella”*.

Una **organización** es un **sistema** diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos, formado principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí a través de una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos, de forma coordinada y ordenada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no, en otras palabras, una organización es un **grupo social formado por personas, tareas y**

administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con determinados objetivos.

Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar **en forma coordinada** para lograr su trabajo. Las organizaciones funcionan mediante **normas** que han sido establecidas para el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo es imprescindible que, para que esas organizaciones puedan realizar las tareas que se le han encomendado y para que puedan lograr los fines que se han marcado, sea necesario que cuenten con un conjunto de recursos. Entre ellos deben incluirse los humanos, los tecnológicos, los económicos y los naturales.

2.2.2.- Recursos humanos

Werther y Keith (2000) señalan que:

El término recursos humanos, se refiere a las personas que componen una organización. Cuando los gerentes realizan actividades de recursos humanos como parte de sus responsabilidades y tareas, buscan facilitar las aportaciones que las personas efectúan al objetivo común de alcanzar las metas de la organización a que pertenecen. (pág. 6).

Por otra parte, Castro (2006:25) define talento humano como: *“Una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona, implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad)”*.

- **Conocimientos:** Es la posesión de sabiduría inteligencia, creatividad, razonamiento, etc. Es lo que se conoce como competencias cognitivas.

- Compromiso: Son las actitudes, temperamento, personalidad y
- esfuerzo que despliega, también se le conoce como competencias personales.
- Poder: Son los valores, decisión y la capacidad personal para hacerlo; también se le conoce como las competencias ejecutivas o de liderazgo.

Sobre las bases de las ideas expuestas, se puede indicar que los recursos humanos son todas esas personas que deben llevar a cabo las funciones propuestas por la empresa, para de esta manera alcanzar las metas establecidas por la misma. En otro contexto es señalado como talento humano, entendiéndose como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera sabia la forma de resolver en determinada labor, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas; coordinando y ejecutando las actividades pertinentes de la empresa, las cuales influyen directamente para el desarrollo y logro de los objetivos.

Es importante destacar que el recurso y el talento humano, son prioridad para el logro de las metas y la consolidación del éxito, puesto que el primero es el conjunto de personas que hacen vida en una empresa y el segundo las capacidades, habilidades y destrezas que estos puedan contener, asimismo ayuda de manera positiva a concretar cada una de las actividades que requiere la organización para el progreso satisfactorio de la misma.

2.2.3.- Administración y subsistemas de RRHH

Por su parte la administración de recursos humanos, según De Cenzo y Robbins (citados por Chiavenato, 2002: 9), *“es una función de la organización relacionada con la provisión, el entrenamiento, el desarrollo, la motivación y el mantenimiento de los empleados”*

Asimismo, la administración de recursos humanos es aquella que consiste en las actividades diseñadas para coordinar a las personas necesarias de una organización, al mismo tiempo busca construir y mantener un entorno de excelencia en la calidad y desempeño laboral en la empresa, para de esta manera adiestrar mejor a la fuerza de trabajo y llevar a cabo la consecución de los objetivos propuestos por la misma.

Es importante resaltar, que la administración de recursos humanos se encuentra constituida por diversos subsistemas, los cuales llevan a cabo diferentes funciones dentro de la organización. Según Chiavenato (2002:399) están divididos de la siguiente manera:

2.2.3.1 Subsistemas de Recursos Humanos

Figura Fuente: Chiavenato (2000:399)

En este sentido, la administración de recursos humanos y sus subsistemas están comprendidos por funciones necesarias que permiten el desarrollo de esta. Tal es caso del **subsistema de provisión de recursos humanos**, el cual lleva a cabo las funciones de planeación de recursos humanos, reclutamiento y selección de personal, las mismas son fundamentales para el inicio de cualquier procedimiento interno de una organización.

Por otra parte, se encuentra el **subsistema de aplicación de recursos humanos**, encargado de la socialización organizacional, diseño, descripción, análisis de los cargos y evaluación del desempeño humano.

De igual manera, están el **subsistema de desarrollo de recursos humanos**, el cual se identifica por incluir el entrenamiento, desarrollo de personal y desarrollo organizacional y el **subsistema de control de recursos humanos**, conformado por la base de datos, sistema de información y la auditoría de recursos humanos.

Por último, se encuentra el **subsistema de mantenimiento de recursos humanos**, este es el que comprende el área de compensaciones, lo cual está relacionado directamente con la remuneración que la persona recibe como retribución por la ejecución de las actividades organizacionales. Cada empleado realiza compromisos con su trabajo para obtener recompensas financieras y no financieras, lo que ayuda al estímulo del personal a trabajar a favor de la organización y propio; por los cuales, estos beneficios son distribuidos (salarios, pensiones de jubilación, vacaciones, ascensos, reconocimientos, prestigio, gratificaciones, premios, entre otros.), la compensación es probablemente, la razón principal por la que las

personas busca empleo. Desde el punto de vista de cada una de ellas, resulta casi una necesidad vital.

2.2.4 Compensaciones financieras y no financieras

2.2.5.- Nómina

En este caso, López (2001) Define la nómina como:

“Un documento en el que se anotan los nombres y otros datos de identificación de los trabajadores de una empresa; así como las percepciones, deducciones e importes netos que por sueldos y salarios perciben de manera periódica”. (p. 227).

Por su parte, Acosta (2009:29), señala que la nómina de pago es: *“un listado que relaciona los nombres de los empleados durante un período dado de pago, tiempo trabajado, salarios brutos, deducciones para impuestos y cualquier otro valor retenido, y el pago neto”*.

La nómina es el registro primordial realizado al trabajador al momento de ser incluido al personal de una empresa con respecto al pago, ya que a través de esta se llevaran a cabo todas las asignaciones y deducciones propias, ya sea de manera semanal, quincenal o mensual. De esta manera, se puede destacar que la nómina no es más que el listado de todas esas personas que hacen vida dentro de una organización, además es el registro donde se llevan a cabo todos los cálculos pertinentes a conceptos por ingreso salarial de cada trabajador, los aportes, beneficios, deducciones, entre otros. Con el fin de mantener el control necesario al momento de realizar los pagos convenientes a cada uno de ellos, también puede ser denominada como nómina salarial porque se encarga de trabajar con los conceptos de la compensación financiera como: bonos nocturnos, horas extras, días feriados, días de descanso, entre otros referentes a salarios directo.

De igual manera, esta se encuentra comprendida o compuesta por diversos conceptos, los cuales pueden ser señalados de la siguiente manera: asignaciones, deducciones, nombre de los trabajadores, entre otros. Para tener un ejemplo más claro a continuación se hace referencia a esto con un ejemplo gráfico relativo a la nómina semanal y quincenal. Ver figura n° 3

Recibo de Pago				
Sem. Nro.		Del: día/mes/año Hasta: día/mes/año		
Nombres:		Apellidos:		C.I.:
Fecha Ingreso: día/mes/año		Cargo:		Salario Diario:
N° C	DESCRIPCIÓN	Valor D/H	Cantidad D/H	Total Bsf.
	Asignaciones			
	Total Asignaciones			
	Deducciones			
	Total Deducciones			
	Total Monto a Pagar			
_____ Recibe Conforme Nombre y Apellido: C.I.:				

Figura

Estructura de nómina, semanal y quincenal

2.2.6.- Control de nómina

Asimismo, la nómina posee cierto control específico para garantizar y mantener la conformidad de la empresa con sus trabajadores, ese control se

ejecuta a través de un departamento de nómina, el cual tiene como funciones primordiales según Álvarez, Linares y Verde (2004) las siguientes:

*Garantizar la correcta aplicación de las disposiciones de carácter legal, emanadas de la ley Orgánica del Trabajo y los Contratos Colectivos de Obreros y Empleados, para el bienestar de la organización. *Elaborar nóminas semanales y quincenales. *Calcular y provisionar montos por concepto de vacaciones, prestaciones sociales, utilidades y liquidación del personal. *Controlar las operaciones relacionadas con los Fondos de Ahorros. (p.17)

En consecuencia, esta unidad es la encargada de controlar y efectuar todos los procesos correspondientes a la ejecución de la nómina, con el fin de realizar los pagos respectivos a todos los trabajadores en el tiempo preciso y atender las dudas e inconvenientes que se puedan presentar.

2.2.7.- Importancia de la nómina

Arévalo (2005) señala que la importancia de la nómina se basa en:

Procesar los pagos del personal garantizando que se efectúen oportunamente, en los montos correctos y en el lugar designado. Su importancia radica en la cancelación de dinero en forma correcta y oportuna, en el tiempo y lugar requerido a fin de brindar al trabajador la seguridad y confiabilidad necesaria para satisfacer sus requerimientos o demandas personales. En cuanto al número de personal, toda empresa pequeña, mediana o grande, requiere que los pagos a su personal se realicen en forma organizada y controlada; por otra parte la nómina es un procedimiento requerido en cualquier lugar donde la gente cambia su tiempo, habilidad y

sus servicios por dinero. En este sentido las asignaciones y deducciones requieren de un personal de nómina, que las organice, ejecute y controle, para que de esta manera el empleado mantenga la credibilidad y confianza en la empresa que labora. (p.16)

Según lo antes señalado, llevar a cabo el procesamiento de la nómina forma parte fundamental de una empresa, ya que esto corresponde al punto más importante en cuanto a pago se refiere, de allí radica su importancia. Asimismo a través de este los trabajadores se mantienen contentos al recibirlo como recompensa a cambio de la labor que ejecuten en la organización, proporcionando motivación para los mismos y evitando molestias, ya que al procesar de manera eficiente y eficaz los parámetros establecidos para el funcionamiento correcto, la empresa además de concretar positivamente sus objetivos, mantiene al personal conforme para continuar con las labores debidas.

2.2.8.- Ventajas y Desventajas de la nómina

En cuanto a este punto, la nómina contiene aspectos bastantes positivos tanto para la empresa como para el personal que labore en ella. Esta permite de manera ordenada mantener el control de los pagos semanales o quincenales que se les realice a los empleados, identificando cada una de las asignaciones y deducciones aplicadas a los mismos. Proporcionando seguridad al personal, ya que a través de esto cada mes o semana puede ser emitido un recibo de pago al trabajador para corroborar la información presentada y asimismo evitar inconvenientes, y en caso de presentarse poder solucionarlos a la brevedad posible.

A través de la nómina la empresa tiene una información general de cada trabajador, obteniendo detalles como: nombres y apellidos, número de cédula, promedio de sueldo, tipo de nómina a la cual pertenece, beneficios de los que esté disfrutando, deducciones adicionales, entre otros, manteniendo de esta manera un registro completo del personal.

No obstante, como todo proceso, la nómina también podría presentar ciertas irregularidades o desventajas, estas se encuentran presentes más que todo en los respectivos procedimientos que se aplique en la misma, como por ejemplo los cálculos erróneos que emite el sistema y por ende el tiempo que se tiene que invertir para la revisión y modificación de lo mismo, generando molestias tanto para la persona encargada como para el empleado que busca la información de sus referentes movimientos semanales o quincenales.

2.2.9.- Procedimientos de Nómina

Según Conel, Crespo y Dávila (2002) citando a De Latouche (1998): Los procedimientos de nómina están enfocados a registrar las transacciones que se derivan del esfuerzo humano, incorporado al proceso productivo para la generación de bienes y servicios. Para realizar el proceso de nómina se debe tomar en cuenta las obligaciones legales y contractuales y demás beneficios que contemple tanto la Ley Orgánica del Trabajo como el Contrato Colectivo. Las retenciones y contribuciones de nómina frecuentemente caen en tres categorías: legales, contractuales y voluntarias. Las legales incluyen Seguras Social Obligatorio, Paro Forzoso, Ahorro Habitacional, INCE e Impuesto sobre la Renta. Los contractuales pueden incluir Caja de Ahorro, cuota Sindical, asociaciones profesionales, entre otras. Las voluntarias son de diversos orígenes, tales como contribuciones ocasionales, préstamos o

cualquier otra autorizada por el trabajador. Una vez que se retienen las deducciones de nómina se convierten en pasivo para la empresa quien asume la responsabilidad de cancelarlas a terceras personas. Así mismo de la nómina se originan las contribuciones patronales lo cual implica que contablemente debemos acumular el gasto y el pasivo correspondiente. El pago de la nómina constituye un intercambio entre el trabajador y la compañía, y como todo intercambio, requiere controlar la especie que se recibe para realizar el pago por el monto correcto. Es por ello que existen sistemas que permiten controlar la asistencia de los trabajadores para así poder mantener registros y controles sobre los tiempos y las variaciones en eficiencia de la mano de obra directa. (p.12)

El proceso de nómina para que sea completo debe contener un sistema automatizado, el cual a través de una serie de funciones lleva a cabo todo lo concerniente a la misma. Mediante la aplicación de un sistema de nómina se complementa el procedimiento, señalándolo de la siguiente manera:

2.2.9.1.- Sistema de nómina

Los sistemas de nómina son el conjunto de métodos automatizados para determinar los pagos de los trabajadores de una organización, donde se señalan los diferentes conceptos definidos por las deducciones y asignaciones. Son útiles y ventajosos para minimizar los errores en cuanto a cálculos se refiere. A través de estos se emiten los recibos de pagos los cuales pueden ser mensuales, o semanales según la necesidad administrativa.

Los sistemas de nómina, contienen conceptos según la necesidad de la empresa, entre ellos se pueden encontrar, por un lado las asignaciones: sueldo base, horas extras, primas, bonos especiales, entre otros; y por otra parte, las deducciones: aporte del Seguro Social Obligatorio (S.S.O), Régimen Prestacional de Empleo (RPE), Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV), préstamos personales, entre otros. Todos con el fin de cumplir con el proceso de nómina.

2.2.10.- Período de elaboración de la nómina

El proceso para el periodo de la elaboración de la nómina comienza cada vez que se inicia un período de pago. Estos períodos están claramente definidos por la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras en el artículo 126 donde se expresa:

El trabajador o trabajadora y el patrono o patrona fijarán el lapso para el pago del salario que no podrá ser mayor de una quincena, pero podrá ser hasta de un mes cuando el trabajador reciba del patrono alimentación y vivienda. (p.106).

Al respecto, la elaboración de la nómina se ejecuta de acuerdo al período de pago establecido dentro de una organización, ya sea de manera semanal, quincenal o mensual. Todo dependerá de las políticas y los tipos de nóminas existentes dentro de la misma, puesto que la empresa es la encargada de poder llevar a cabo todo tipo de procesos con respecto a sus trabajadores y los beneficios que esta pueda aportar para ellos, igualmente a partir del momento en que se firma un contrato, nace un lazo laboral, el cual gracias a la consolidación de las partes y al trabajo constante que se realice,

resultará satisfactorio y positivo tanto para la empresa como para sus trabajadores.

2.2.11.- Tipos de nómina

Acosta (2009:31) señala que generalmente, las nóminas se elaboran de acuerdo al tipo de personal existente en la empresa o institución. Pero aun cuando la ley establece tipos de pagos específicos, también la administración de la empresa puede asumir otros. De esta manera pueden ser señaladas las nóminas más comunes o usadas, las cuales son las siguientes:

2.2.11.1.- Nómina del Personal Obrero

Es la nómina que se elabora con la finalidad de realizar o ejecutar el cálculo, proceso y elaboración de los diferentes registros e informes para el pago del personal obrero. Dicho pago se realiza semanal, es decir, las empresas están obligadas a cancelarle el sueldo al personal obrero semanalmente.

En este caso, la nómina del personal obrero estará constituida por el personal encargado de los servicios generales de una empresa, como por ejemplo: limpieza, cocina, logística, entre otros. Este tipo de nómina comprende el pago de manera semanal y generalmente depende de los días trabajados, es decir, semanalmente pueden ser calculados distintos pagos para el personal perteneciente a esta nómina. A diferencia del autor, cabe destacar que según la ley, existen tres tipos de nómina (semanal, quincenal y mensual) pero en la dinámica empresarial venezolana se le asigna la nómina semanal al personal obrero y las otras dos a los empleados, es decir, no es obligatorio. Cada empresa es autónoma al momento de la clasificación del

personal con respecto a la nómina y al momento del pago, ya que muchas instituciones comprenden a todo el personal en un solo tipo de nómina, generalmente la quincenal.

2.2.11.2.- Nómina del Personal Empleado

Se elabora con la finalidad de realizar el respectivo pago a los empleados que laboran en una organización. Ésta nómina se prepara mensualmente, entregando en la primera quincena un adelanto del total del sueldo que le corresponde percibir al trabajador cada mes, en tal sentido las empresas están obligadas a cancelarles a los empleados dos veces durante el mes, por lo tanto, ese pago que reciben estos trabajadores es considerado como un sueldo quincenal. De esta manera, la diferencia existente entre la nómina de personal obrero y la nómina del personal empleado es el tiempo, debido a que la primera se calcula de forma semanal, mientras que la segunda mensualmente y presentan similitud en cuanto lo referente a asignaciones y deducciones salariales.

Por otra parte, la nómina de empleados o nómina mayor como también es identificada en diversas empresas, es aquella donde está incluido el personal que se le calcula mensualmente el pago correspondiente, como es mencionado anteriormente, proporcionando un adelanto quincenal los días quince (15) de cada mes; y finalizando los últimos días de cada uno de ellos. Este tipo de nómina abarca al personal fijo de la empresa, ocasionando otros beneficios para los mismos. Como por ejemplo: préstamos, seguro, entre otros.

2.2.11.3.- Nómina del Personal Contratado

Ésta nómina se origina por la necesidad que presentan algunas empresas de contratar por tiempo establecido o determinado un personal, ya sea obrero o empleado, los cuales no aparecen regularmente en la nómina ordinaria, por ser personas contratadas y a quienes se les cancela en efectivo, dejando como constancia un recibo de pago firmado por la persona que recibe el dinero (el contratado).

Al respecto, la nómina del personal contratado es aquella que está constituida por el personal que prestará servicio esporádico en una organización ya sea para realizar pago semanal o quincenal. Este tipo de personal (contratado) son los que al momento de ingresar a una organización firman su contrato con fecha de culminación. Las formas de pago varían, puede ser efectivo o cheque y en muchas ocasiones algunas empresas trabajan depositando directamente a su cuenta durante el tiempo establecido, pero generalmente la forma de pago en efectivo no es utilizada.

Según la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras en su artículo 123 señala que:

El salario deberá pagarse en moneda de curso legal. Por acuerdo entre el patrono o la patrona y el trabajador o la trabajadora, podrá hacerse mediante cheque bancario o por órgano de una entidad de ahorro y préstamo u otra institución bancaria, conforme a las normas que establezca el Reglamento de esta Ley.(p.105).

2.2.11.4.- Nómina Confidencial

Se le asigna este nombre porque la información sobre los sueldos de los trabajadores que se incluyen en ésta nómina es secreto, por consiguiente no es revelada al personal que prepara la nómina ni al que se encarga de hacer los registros contables. Dicha nómina es preparada por una persona

de total confianza en la empresa y los registros son preparados directamente por la Gerencia o Presidencia.

En relación a este tipo de nómina, como su nombre lo indica es de forma confidencial y su información es totalmente secreta, ya que los sueldos no son visibles a través del sistema de nómina establecido para el pago del resto del personal, es decir, es la nómina comprendida por los altos cargos que existen en una empresa, por ejemplo: gerentes, presidente, entre otros.

Para tal efecto, las nóminas pueden ser mencionadas en diversos tipos, ya que existen miles de empresas dedicadas a diferentes funciones, por ende se llevan a cabo las distintas clasificaciones de la misma, es decir, los tipos de nóminas van a corresponder de acuerdo a la cantidad de empleados que conformen una organización dependiendo del número de los mismos y los distintos cargos que ocupen.

En la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, se lleva a cabo la ejecución de tres tipos de nómina los cuales son: nómina mayor, nómina diaria y nómina menor mensual. Definiéndolas de la siguiente manera:

- **Nómina Mayor**

En este caso, la nómina mayor es el término referido al registro aplicable al trabajador que ocupa puestos tales como: supervisor, analista, gerentes, entre otros, es decir es la nómina que abarca el personal que cuenta con un grado de instrucción específico (TSU, Licenciados, Ingenieros), denominados también trabajadores de confianza.

- **Nómina Diaria**

Según convención colectiva PDVSA Petróleos, S.A., es el término referido al registro aplicable al trabajador que ejecuta los puestos u oficios tales como: cocinero, chofer, limpiador, albañil, entre otros, cuya remuneración es percibida semanalmente, con base a un salario básico diario preestablecido.

- **Nómina Mensual Menor**

En este caso la convención colectiva PDVSA Petróleos establece que es el término referido al registro aplicable al trabajador que en base a su conocimiento, habilidades y experticias, independientemente de su grado de instrucción, ejecuta actividades no reguladas por la Nómina Diaria ni la Nómina Mayor, cuya remuneración es percibida mensualmente, con base a un salario básico mensual preestablecido.

A este respecto, la nómina mensual menor es aquella que está constituida por el personal obrero de la empresa y amparada por un contrato colectivo, la cual tiene como ventaja el goce de diversos beneficios. La cancelación de la misma se lleva a cabo de manera mensual proporcionando pagos adicionales, ya que por su naturaleza operativa en el caso de los trabajadores que hacen vida en el Criogénico José Antonio Anzoátegui, realizan labores comprendidas por guardias (sistemas de trabajo), generando horas extras, bono nocturno, tiempo de viaje, media hora de reposo y comida, entre otros, ocasionando un impacto favorable en cuanto al pago se refiere para los trabajadores.

Asimismo, para realizar la ejecución adecuada de cada una de las nóminas, es necesario el establecimiento de jornadas laborales, en este caso como se hizo mención anteriormente, por distribución de guardias a través de la aplicación de sistemas de trabajo, los cuales serán ejecutados por el personal correspondiente a cada una de ellas. Igualmente, la clasificación de las nóminas está sujeta a miles de trabajadores que llevan a cabo diferentes funciones en la empresa, de ahí la diversidad de características presentes en cada una.

2.2.12.- Sistema de trabajo de nómina

Son aquellas jornadas de trabajo que se constituyen bajo esquema de turnos o guardias fijas o consecutivas en forma rotativa o no, ajustadas a actividades u operaciones sujetas o no a interrupciones, acordadas o convenidas entre la empresa y los trabajadores en razón de la implantación de nuevas tecnologías o por el esfuerzo para lograr una mayor productividad y flexibilidad operacional.

2.2.13.- Tipos de sistema de trabajo de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar

Los tipos de sistemas se clasificaran de acuerdo al trabajo que se realice en las organizaciones, es decir, dependiendo de las actividades pertinentes a desarrollarse en las mismas. En este caso la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, lleva a cabo una serie de sistemas, los cuales cumplen con distintas jornadas laborales. Estos sistemas de trabajo son:

- **Cinco por dos (5x2):** es un sistema de trabajo convencional de ocho (8) horas diarias de labor, durante cinco (5) días, con dos (2) días de

descanso a la semana. Este sistema puede ser utilizado en guardia diurna, mixta y nocturna, ajustado a la jornada de ocho (8) horas de labor.

- **Triple cinco seis (5556):** este sistema de trabajo, cuenta con una rotación de guardia diurna, mixta y nocturna, garantizando la continuidad de las operaciones durante las 24 horas, ya que se tiene fuerza laboral durante ese período (3 jornadas). Los descansos son rotativos y progresivos cada tres (3) semanas y no amerita horas extras.
- **Siete por siete (7x7):** en este caso, se labora durante siete días continuos con pernocta, doce (12) horas diarias de labor y siete días (7) continuos de descanso. Es un sistema con rotación de guardia diurna y nocturna cada dos (2) semanas y no posee horas extras.
- **Veintiún por siete (21x7):** al respecto durante ocho (8) horas diarias de labor, con o sin pernocta según necesidad operacional, se llevan a cabo veintiún (21) días continuos de trabajo, descansando siete (7) días de la misma manera y no contempla horas extraordinarias.
- **Cuatro por cuatro (4x4):** es un sistema de trabajo que se aplica en la actividad de Perforación y Rehabilitación de Pozos, donde se labora durante cuatro (4) días continuos con pernocta, mediante doce (12) horas diarias de labor y se descansa cuatro (4) días seguidos. La rotación de las guardias se llevan a cabo cada dos (2) semanas, las mismas son tanto diurna como nocturna, garantizando continuidad en las operaciones las 24 horas, ya que se tiene fuerza laboral durante ese período (2 jornadas).

En este sentido, el sistema de trabajo 4x4 a través de su modalidad de labor ejecutado mediante guardias, se lleva a cabo en las instalaciones de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar ubicada en el Criogénico José Antonio Anzoátegui, este sistema de turno se adapta mejor para las etapas de exploración e inicio de proyectos y en este caso perforación y rehabilitación de pozos, donde entran y salen distintos grupos de trabajadores especializados a cumplir una parte del proyecto. En general cumplen jornadas de 12 horas diarias de labor, las mismas son tanto diurnas como nocturnas, para poder llevar a cabo la ejecución constante del trabajo. Los trabajadores subordinados a este sistema de trabajo, cumplen horarios rotativos cada dos semanas y descansan cuatro (4) días seguidos, una vez cumplida la rotación respectiva.

2.3.- BASES LEGALES

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 91, plantea que:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódicamente y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley. El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La ley establecerá la forma y el procedimiento. (p.23)

Según el artículo antes señalado, todo ciudadano goza del derecho al trabajo y por ende del disfrute de un salario digno que le compense la actividad realizada. Tanto las personas del sector público como el privado se encuentran beneficiadas de este derecho, siendo el Estado garante de un salario mínimo ajustado anualmente.

La Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT), en el título III de la justa distribución de la riqueza y las condiciones de trabajo, en su capítulo I del Salario, expresa en su artículo 98 que:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades materiales, sociales e intelectuales. El salario goza de la protección especial del Estado y constituye un crédito laboral de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses. (p.45)

En el artículo 99 que: *“el salario se estipulará libremente garantizando la justa distribución de la riqueza. En ningún caso será inferior al salario mínimo fijado por el Ejecutivo Nacional, conforme a la Ley”*. (p.45)

En su artículo 104:

Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos,

bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda. (p.46)

Y en su artículo 106:

El patrono o patrona otorgará un recibo de pago a los trabajadores y trabajadoras, cada vez que pague las remuneraciones y beneficios indicando el monto del salario y, detalladamente, lo correspondiente a comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, bonificación de fin de año, sobresueldos, bono vacacional, recargos por días feriados, horas extraordinarias, trabajo nocturno y demás conceptos salariales, así como las deducciones correspondientes. (p.48)

De acuerdo a los artículos antes señalados, el salario es la remuneración a la que tienen derecho las personas a cambio de algún servicio prestado. El Estado garantizará un sueldo mínimo y ningún ciudadano puede devengar una cifra menor a la establecida.

Asimismo, todo trabajador o trabajadora tiene el derecho de recibir semanal o mensualmente por parte de la empresa donde haga vida laboral, un recibo de pago, el cual indique de manera detallada todas las asignaciones y deducciones respectivas.

2.4.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Asignaciones: Son remuneraciones que recibe el trabajador, según las leyes fiscales. Estas asignaciones podrían ser sueldos y salarios, bono por asistencia, horas extraordinarias, suplencias, retroactivos, entre otras. (Hurtado, María 2010).

Contrato colectivo: acuerdo bilateral, oneroso y principal, en el que uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios sindicatos de patrones; establecen las condiciones según las cuales, los trabajadores, deben prestar el trabajo al patrón, así como los derechos y obligaciones de cada parte. (López José, 2001:73).

Deducciones: se entiende por deducciones todos aquellos montos en dinero restados del ingreso del trabajador, ya sea semanal, mensual u ocasionalmente, para atender compromisos que él voluntariamente ha adquirido, o que la normativa legal le impone. (Verges, Antonio 2010)

Departamento: es el área, división, sucursal de una empresa sobre la cual un gerente tiene autoridad respecto al desempeño de actividades y al logro de objetivos específicos. (Koontz y Weirich 2004).

Guardias: Servicio especial y obligatorio que se realiza por turnos en algunas profesiones y que se hace fuera del horario normal de trabajo. (Diccionario manual de la lengua española, 2007)

Horas extras: son horas extras, las que se laboran fuera de la jornada ordinaria de trabajo, las horas extras son de carácter eventual o accidental para atender imprevistos o trabajos de emergencia. (LOTTT, art. 178).

Jornada: Se entiende por jornada de trabajo, el tiempo durante el cual el trabajador o la trabajadora están a disposición para cumplir con las responsabilidades y tareas a su cargo, en el proceso social de trabajo. (LOTTT, art. 167)

Procedimiento: es una serie de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminado al logro de un fin determinado. (Gómez, 1994:313).

Salario: se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda. (LOTTT, art. 104).

2.5.- MARCO ORGANIZACIONAL

2.5.1.- Reseña Histórica PDVSA Petropiar

El proceso de Apertura Petrolera iniciado en 1.993 por el Estado venezolano, forma parte de la política del país orientada a respaldar una estrategia a largo plazo para el sector petrolero. Como parte de este proceso se estimuló la participación de empresas privadas nacionales y extranjeras en proyectos para la exploración a riesgo en nuevas áreas, y la producción de crudos en Campos marginales y bajo el esquema de ganancias compartidas a través de las asociaciones estratégicas.

Dentro de dicho proceso, las empresas: “Atlantic Richfield Company” (ARCO), “Corpoven S.A.”, “Phillips Petroleum Company” y “Texaco Inc.” formaron una asociación estratégica, la cual fue constituida según consta en acuerdos de fecha Abril de 1.997, publicado en gaceta Oficial N° 36.209 de fecha 20 de Mayo de 1.997 y Junio de 1.997, publicado en Gaceta Oficial N°

36.235 de fecha 26 de Junio de 1.997. Tal Asociación está representada por la Empresa Petrolera Ameriven, S.A., constituida el 17 de Julio de 1.997.

La asociación estratégica Hamaca, estaba a cargo de la operación del bloque Huyaparí (Bloque H, con 463,2 Km²) y la porción norte del Bloque Maquiritare (Bloque M, con 193,9 Km²), del área Hamaca de la Faja del Orinoco, al sur del estado Anzoátegui. Ambos Bloques contaban con la Autorización para la Ocupación del Territorio (AOT), otorgada por el Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables (MARNR) en Abril de 1992 y actualizada en el año 2.000 para el Bloque H y en Febrero de 1998 para el Bloque M; el área total asignada a la Asociación Estratégica Hamaca era de 657,6 Km² según Gaceta Oficial N° 36.429 de Abril de 1.998.

Hamaca contemplaba la explotación de crudo extra-pesado proveniente de las reservas de hidrocarburos de la Faja Petrolífera del Orinoco, para su procesamiento en la planta de mejoramiento ubicada en el área del Complejo Industrial G/D José Antonio Anzoátegui, al norte del Estado Anzoátegui, generando crudo sintético que se comercializará en el mercado internacional, coque grado combustible y azufre. En la actualidad, luego de la migración a Empresa Mixta, el esquema de operaciones del negocio mantiene los tres componentes originales: producción, transporte de crudo y procesamiento en la planta de mejoramiento.

En el año 2.007, como parte del plan de nacionalización de la Faja Petrolífera del Orinoco y en virtud de la aplicación de la Ley Orgánica de Hidrocarburos y de la promulgación del Decreto Ley N° 5.200 de Migración a Empresas Mixtas de los Convenios de Asociación de la Faja Petrolífera del Orinoco, publicada en la Gaceta Oficial N° 38.632 de fecha 26 de Febrero de

2.007, el Estado venezolano a través de la Corporación Venezolana del Petróleo (CVP), filial de PDVSA, debería migrar bajo el formato de Empresa Mixta el antiguo convenio que formaba la empresa “Petrolera Ameriven S.A.”, asegurando al Estado venezolano un mínimo de 60% de las acciones. Posteriormente, el 13 de Noviembre de 2.007, según Gaceta Oficial N° 38.809, el Ministerio del Poder Popular para el Petróleo y Minería (MPPPM) delimita el área que se denominará en adelante área PETROPIAR, con una superficie de 463,07 Km².

El 9 de Enero de 2.008, según Gaceta Oficial N° 38.846, se autorizó la creación de la Empresa Mixta PETROPIAR, S.A., en donde la Corporación Venezolana de Petróleo obtiene un capital accionario inicial de 70%, y la empresa “Chevron Orinoco Holding B.V”, el restante 30%. En este decreto se especifica que PETROPIAR S.A. realizará las actividades primarias, actividades de mejoramiento, transporte y almacenamiento, efectuadas por la antigua “Petrolera Ameriven”, pero en el área geográfica delimitada por el MPPPM, mediante la resolución N° 223 de fecha 09 de Noviembre de 2.007, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.809 de fecha 13 de Noviembre de 2.007.

2.5.2.- Visión

Maximizar el valor de la producción y mejoramiento de crudo extrapesado, mediante una filosofía operativa libre de accidentes, mejoramiento continuo y capacitación de oportunidades de crecimiento en un ambiente dinámico de trabajo. (Fuente: Presidencia de PDVSA Petropiar)

2.5.3.- Misión

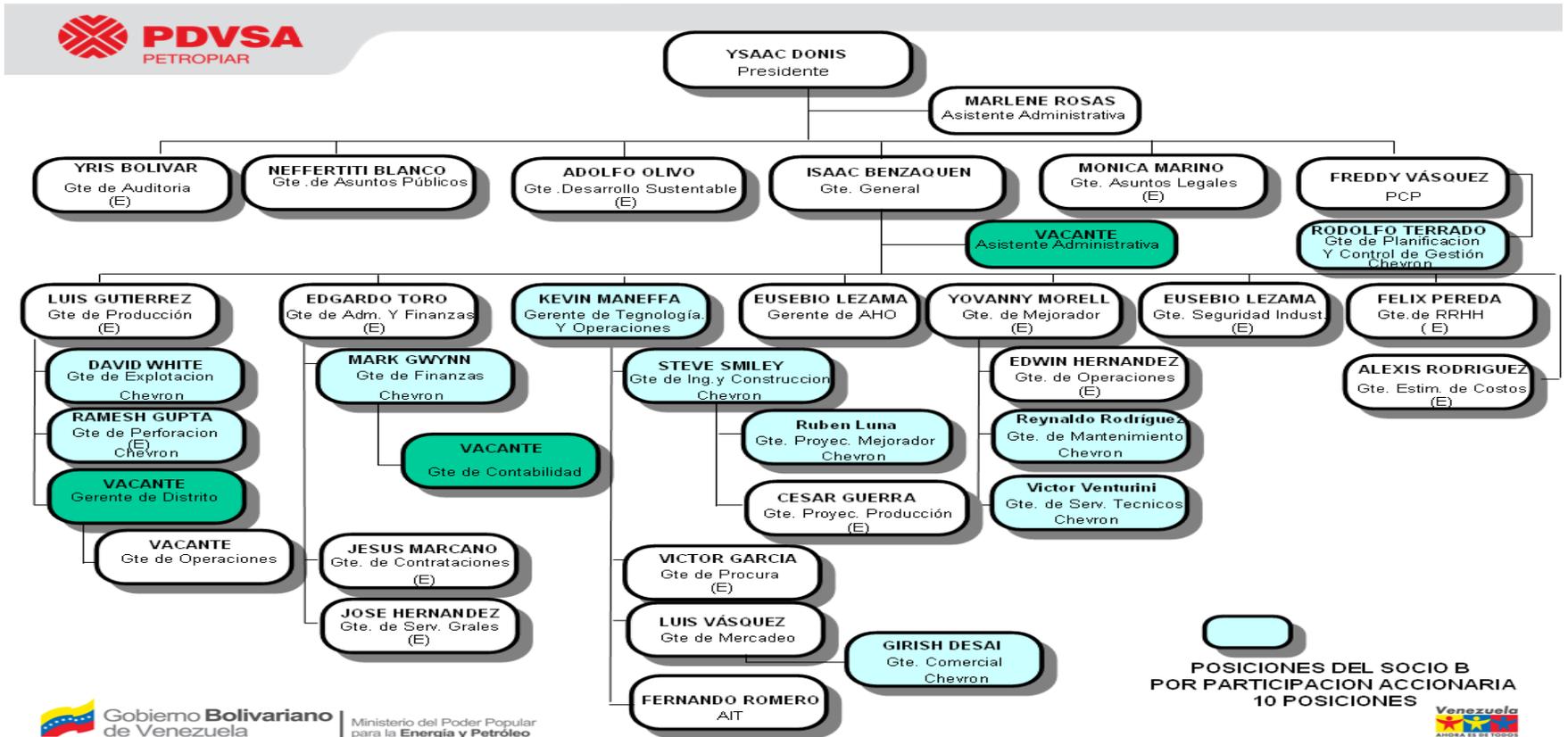
Operar una empresa competitiva, reconocida por producir un crudo de alta calidad de forma más segura, confiable, innovadora y rentable, con la mayor conciencia ambientalista y socialmente responsable. (Fuente: PDVSA Petropiar)

2.5.4.- Objetivo

La Empresa Mixta PDVSA Petropiar tiene como objetivo social el desarrollo de actividades primarias de exploración en busca de yacimientos de hidrocarburos, su extracción en estado natural, recolección, transporte y almacenamiento inicial, además de prestar servicio de ingeniería, construcción, reconstrucción y reparación para el desarrollo de proyectos vinculados con Costa Afuera. (PDVSA Petropiar)

2.5.5.- Estructura Organizativa de la Empresa

La Empresa Mixta PDVSA Petropiar está estructurada de la siguiente manera:



Fuente: PDVSA Petropiar

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta las diversas técnicas y procedimientos que facilitaron la obtención de datos para así alcanzar los objetivos establecidos. En tal sentido, estuvo constituido de la siguiente manera:

3.1.- NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Arias (2006: 23) plantea que el nivel de investigación *“se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”* y se clasifican en: exploratorias, explicativa y descriptiva. Para el mismo autor (2006:24) el nivel descriptivo consiste *“en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”*.

En cuanto Hernández (2003), señala que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar... En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ella independientemente. (p.60)

De acuerdo a lo antes planteado, esta investigación se desarrolló en un nivel descriptivo porque estuvo dirigida a ofrecer una panorámica general del nivel del análisis de los procedimientos aplicados al sistema de trabajo

4x4 de la nómina contractual menor mensual, pertenecientes a la Empresa Mixta PDVSA Petropiar.

3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es definido por Arias (2006:26) como: *“la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño la investigación se clasifica en documental, de campo y experimental”*.

En relación con los estudios de campo, Barrios (2003), expone que:

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 y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoque de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa en la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p.14)

Asimismo señala Arias (2006:31) que la investigación de campo consiste: *“en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”*.

Según referencia de los diversos autores citados, esta investigación fue de campo, ya que la información se obtuvo directamente de la realidad objeto de estudio, es decir, en el Departamento de Nomina de la Gerencia de

Finanzas de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, la cual se encuentra ubicada en el Estado Anzoátegui en el Complejo Petrolero, Petroquímico e Industrial José Antonio Anzoátegui (sector Jose entre Barcelona y Puerto Píritu).

3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Balestrini (2002) desde su punto de vista, plantea que:

La población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación. Es el conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes. (p.122)

El universo o población en esta investigación, estuvo constituida por la totalidad del personal que labora en el departamento de nómina de la gerencia de finanzas y los trabajadores que forman parte de la gerencia de operaciones, adscritos a la nómina menor mensual del sistema de trabajo 4x4 de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, lo cual alcanza un total de 202 trabajadores, de los mismos se obtuvo la información necesaria para realizar el análisis de los procedimientos aplicados a la nómina menor mensual del sistema de trabajo 4x4.

Estos se encuentran clasificados de la siguiente manera:

Departamento de nómina:

- Supervisor: 1 persona
- Analista de nómina: 1 persona

Gerencia de operaciones:

- Supervisor: 07 personas
- Obreros: 193 personas

3.3.2 Muestra

La muestra, es una representación significativa del conjunto de elementos que pueden conformar una investigación. Arias (2006:83) señala que: *“La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”*.

Sabino (2002), plantea que:

En el caso de que nuestro universo esté compuesto por un número relativamente alto de unidades será prácticamente imposible, por razones de tiempo y de costos, y porque no es en realidad imprescindible, examinar cada una de las unidades que lo componen. En vez de realizar esa fatigosa tarea procederemos a extraer una muestra de ese universo, o sea un conjunto de unidades, una porción del total, que nos represente la conducta del universo en su conjunto. (p.91).

Por su parte para la presente investigación, se realizó un muestreo no probabilístico de manera intencional u opinático, que corresponde al personal que hace vida en el departamento de nómina y en la gerencia de operaciones del sistema de trabajo 4x4, dicha muestra fue establecida por la autora, de tal manera que los sujetos a investigar manejen información correspondiente a los procedimientos de nómina establecidos en la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, con la finalidad de conocer aspectos positivos y negativos de ello, para ser tomado en cuenta en los análisis respectivos, conclusiones y recomendaciones.

Por tal motivo se seleccionaron a 2 personas del departamento de nómina, específicamente 1 supervisor y 1 analista; los 7 supervisores de la gerencia de operaciones, adscritos al sistema de trabajo 4x4 y los trabajadores con más años de servicios en esa área, extraídos de los grupos de obreros de cada supervisor.

Según Arias. (2006:85) El muestreo no probabilístico de manera intencional u opinático, es definido como *“Un proceso en el cual los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador”*. En este orden de ideas, la muestra de carácter finita, determinada y accesible se conformó por 50 personas, distribuidos de la siguiente manera:

<i>Dependencia</i>	<i>N° Trabajadores</i>	<i>Cargo</i>	<i>Razones del Personal Involucrado</i>
<i>Departamento de Nómina</i>	1	Supervisor	Es el encargado directo del personal en el Dpto. de Nómina.
	1	Analista de Recursos Humanos	Es la autorizada de realizar las descargas en el sistema de nómina y atender a los obreros.
<i>Gerencia de operaciones</i>	7	Supervisores	Trabajadores pertenecientes al sistema 4x4, con un nivel superior de estudios académicos y con una vivencia cercana al problema.
	41	Obreros	Trabajadores que constantemente tienen quejas del sistema de nómina y se manejan frecuentemente con la Analista de Recursos Humanos.
Total: 50 personas			

3.4.- FUENTES DE INFORMACIÓN

Los datos según su procedencia pueden dividirse en dos grandes grupos: las fuentes primarias y secundarias. Bernal (2006:175) argumenta que: *“las primarias son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Y las secundarias que son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema de investigación”*.

- **Fuentes Primarias:** el personal que labora en el Departamento de Nomina de la gerencia de finanzas de la empresa mixta PDVSA petropiar y el personal obrero perteneciente al sistema de trabajo 4x4 de la misma.

- **Fuentes Secundarias:** Aquellos documentos tanto físicos como electrónicos, referidos sobre el tema a estudiar; allí se incluyen libros, tesis, páginas web, entre otros, que permitirán orientar la búsqueda de la información.

3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Una técnica de investigación la define Arias (2006:67) como: *“el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”*. Por supuesto, la técnica tiene que estar en función del logro de los objetivos de este estudio; asimismo se emplearon técnicas e instrumentos orientados a obtener información o datos, mencionándose los siguientes:

La observación directa según Hurtado (2000:98), *“es la primera forma de contacto o de relación con las personas u objetos que van a ser estudiados”*. Por esta razón, esta técnica permitió recopilar y registrar información a través de los sentidos (vista y oído) en el departamento de nómina en la gerencia de finanzas de la empresa mixta PDVSA petropiar,

permitiendo estar al pendiente de los sucesos y así analizar los eventos ocurrientes.

La encuesta para Malhotra (2004:115), *“son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado”*. Según el mencionado autor, el método de encuesta se lleva a cabo con el apoyo del cuestionario estructurado (instrumento) que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

La revisión documental la definen Hernández, Fernández y Baptista (1997:261), como: *“la indagación bibliográfica sobre el tema objeto de estudio en diversos textos, tales como libros, documentos académicos, actas, informes, revistas, entre otros, que servirán de soporte para la realización del marco teórico”*. Esta técnica permitió consultar bibliografías necesarias que respalden los conceptos básicos sobre el tema objeto de estudio.

Aunado a lo antes mencionado, el instrumento que se aplicó para recoger y almacenar la información, fue el cuestionario estructurado de preguntas cerradas, en un formato de preguntas que ofreció opciones de respuestas, que le da la libertad de responder al encuestado; quien desarrolló su respuesta de manera dependiente e independiente.

3.6.- TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Según Arias (1999:56) *“en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”*.

Para efectos de la presente investigación, los datos y la información obtenida a través de los resultados arrojados en el cuestionario suministrado a los trabajadores del departamento de nómina en la gerencia de finanzas y a los trabajadores que forman parte de la nómina menor mensual del sistema de trabajo 4x4 de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, se representaron en cuadros comparativos con cifras estadísticas representadas en términos absolutos y porcentuales para sus respectivos análisis.

Una vez recopilados los datos a través de la aplicación del cuestionario se codificaron, tabularon y procesaron en el programa Microsoft office Excel, a fin de concretar la información y llevar los resultados a cifras estadísticas, reflejadas en tablas representativas en términos absolutos y porcentuales.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA NOMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4

En este capítulo se procede al análisis de los resultados provenientes de un cuestionario aplicado, tanto al personal adscrito al departamento de nómina como al perteneciente a la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4, ambos pertenecientes a la empresa mixta PDVSA Petropiar, estado Anzoátegui, año 2014.

El cuestionario consta de dos (02) partes: la primera abarca información referida a la aplicabilidad de los procedimientos para la elaboración de la nómina. Mientras que la segunda parte está conformada por cinco (05) factores que según la gerencia de recursos humanos (analista de nómina), supervisores y trabajadores del sistema 4X4 de la empresa mixta PDVSA Petropiar, estado Anzoátegui señalan como posibles factores que afectan el desarrollo de los procedimientos de la nómina; tecnología, planificación, comunicación, supervisión y habilidades y conocimientos.

Los resultados del cuestionario fueron ordenados en cuadros para una mejor presentación de la información colectada y para ello, se clasificaron en distribución absoluta (DA) y distribución porcentual (DP). A continuación los resultados arrojados por el cuestionario aplicado y el análisis respectivo de cada ítem.

4.1 APLICABILIDAD

La aplicabilidad consiste en llevar a cabo una actividad, función, proceso, entre otros, para ejecutar una serie de lineamientos que coadyuve a

generar el funcionamiento administrativo de una organización. Por ejemplo, emplear el ejercicio de la nómina salarial es aplicabilidad de una actividad administrativa.

En esta primera parte de los análisis se consideró la aplicabilidad de los procedimientos de nómina establecidos en la empresa mixta PDVSA Petropiar con la finalidad de medir el nivel de la misma, y así permitir emplear las acciones necesarias a tomar o sugerencias establecidas, a través de los resultados obtenidos por la encuesta aplicada.

A continuación se presentan los resultados de la aplicabilidad de los procedimientos de la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4 de la empresa mixta PDVSA Petropiar.

CUADRO N° 1. Distribución Absoluta y Porcentual, de los procedimientos establecidos en el departamento de nómina que generan respuestas satisfactorias a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	12	24%
CASI SIEMPRE	15	30%
NUNCA	10	20%
CASI NUNCA	13	26%
TOTAL	50	100%

El cuadro n° 1 muestra que un 54% de los trabajadores manifestaron que los procedimientos establecidos en el departamento de nómina generan

respuestas satisfactorias a los trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar. Lo que permite observar que a pesar del señalamiento contrario, la mayoría de los trabajadores, coincide con que los procedimientos que se llevan a cabo en el departamento de nómina, son efectuados correctamente.

Las respuestas satisfactorias que brindan los departamentos de nómina son fundamentales para los trabajadores, sobre todo en organizaciones como la empresa mixta PDVSA Petropiar, estado Anzoátegui, puesto que la mayoría de sus trabajadores son obreros y este tipo de personal tiende a generar mayor preocupación por los cálculos de sus salarios. Incluso la productividad y tranquilidad de la empresa de cierto modo podría ser afectada si su gente siente incertidumbre o dudas de los cálculos elaborados en sus pagos.

Por tal razón, podríamos destacar que la empresa mixta PDVSA Petropiar, estado Anzoátegui tiene una fortaleza palpable en cuanto a la satisfacción que brindan a sus colaboradores, según la información recolectada

CUADRO N° 2. Distribución Absoluta y Porcentual del pago del salario de forma oportuna De los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	42	84%
CASI SIEMPRE	08	16%
NUNCA	0	0%

CASI NUNCA	0	0%
TOTAL	50	100%

En referencia al cuadro n° 2, se puede apreciar que el 100% de los trabajadores, respondieron que siempre y casi siempre le es otorgado el pago de su salario de forma oportuna. En este caso, es válido razonar que la totalidad de los trabajadores encuestados, coinciden con la buena aplicabilidad de este procedimiento, lo que indica que el salario establecido a cada uno de ellos es cancelado en el tiempo reglamentario, tal y como lo exige la legislación laboral vigente. El pago oportuno para los trabajadores es indicativo de la importancia que le da la organización a su gente, de allí a que estos puedan ofrecer respuestas oportunas a las tareas que le pueden ser asignadas, manteniendo una reciprocidad en la importancia.

Esa reciprocidad tiende a reflejarse en grandes utilidades para la organización, razón por la cual las empresas deben mantener contento a la gente que le trabaja.

CUADRO N° 3. Distribución Absoluta y Porcentual si reciben cada mes y/o semana el recibo de pago con todas las especificaciones pertinentes los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar

Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	25	50%
CASI SIEMPRE	05	10%

NUNCA	10	20%
CASI NUNCA	10	20%
TOTAL	50	100%

Con respecto a lo reflejado en el cuadro n° 3, se puede percibir que el 50% de los trabajadores encuestados señalaron que siempre reciben cada mes y/o semana su recibo de pago con todas las especificaciones pertinentes, en cambio un 40% indicó que nunca lo reciben, y casi nunca, respectivamente, esto da pie a deducir que se lleva a cabo adecuadamente este procedimiento, ya que, mensual o semanalmente los trabajadores, obtienen el recibo de pago correspondiente. Asimismo, se puede presumir, según lo señalado por los trabajadores en este cuadro, que es una fortaleza del departamento de nómina la entrega del recibo de pago con sus especificaciones, pues, son condiciones establecidas en la legislación laboral vigente, tal como lo señala el artículo 106 de la LOTTT:

El patrono o patrona otorgará un recibo de pago a los trabajadores y trabajadoras, cada vez que pague las remuneraciones y beneficios indicando el monto del salario y, detalladamente, lo correspondiente a comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, bonificación de fin de año, sobresueldos, bono vacacional, recargos por días feriados, horas extraordinarias, trabajo nocturno y demás conceptos salariales, así como las deducciones correspondientes. (p.92)

CUADRO N° 4 Distribución Absoluta y Porcentual de los beneficios que se estipulan en la Ley y/o convenio de trabajo si son otorgados de manera efectiva a los Trabajadores de la Empresa Mixta

PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuesta	DA	DP
SIEMPRE	17	34%
CASI SIEMPRE	20	40%
NUNCA	05	10%
CASI NUNCA	08	16%
TOTAL	50	100%

Según lo expresado en el cuadro n° 4, se muestra que el 74% de los trabajadores dijeron que le son otorgados de manera efectiva los beneficios que se estipulan en la Ley y/o convenio de trabajo, lo que de alguna u otra forma podría influir exitosamente en la ejecución de las actividades pertinentes, puesto que llevando a cabo de manera adecuada este tipo de pagos, permite mantener entusiasmado al personal. Las organizaciones que otorgan a sus colaboradores los beneficios estipulados por ley o convenio tienden a ser empresas competitiva en el mercado laboral y económico entre ellas se encuentra la misma PDVSA.

CUADRO N° 5 Distribución Absoluta y Porcentual de la solución inmediata del problema generado a través de una cantidad de dinero asignada o deducida de forma equivocada a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuesta	DA	DP
SIEMPRE	04	08%
CASI SIEMPRE	11	22%
NUNCA	08	16%
CASI NUNCA	27	54%
TOTAL	50	100%

Por los resultados expuestos en el cuadro n°5, se puede decir que, el 70% de los trabajadores revelaron que nunca y casi nunca respectivamente se le soluciona de manera inmediata el problema surgido a través de la asignación o deducción de una cantidad de dinero equivocadamente, mientras que solo un 30% indicó que siempre y casi siempre se le soluciona; de tal manera, puede ser percibido que no se cumple favorablemente con este tipo de procedimiento, según los datos obtenidos a través de la encuesta, lo que podría ocasionar quejas constantes y descontento, que afectan la productividad de la empresa, pues, cuando de dinero se trata los reclamos y problemas se tornan constantes, y al ocurrir un incidente de este tipo que afecta directamente el salario del trabajador, proporciona descontrol en las tareas, descontentos, entre otros problemas que atrasarían a la empresa.

Cabe destacar que la gente puede llevar a las empresas al éxito o al fracaso de la misma según sean tratados y conducidos.

CUADRO N° 6 Distribución Absoluta y Porcentual de la frecuencia que existe en la tardanza de pagos por concepto de bonos nocturnos, horas extras o días feriados a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	09	18%

CASI SIEMPRE	19	38%
NUNCA	08	16%
CASI NUNCA	14	28%
TOTAL	50	100%

Con relación al cuadro n° 6, puede ser señalado que el 56% de los trabajadores encuestados, a través de las opciones siempre y casi siempre, afirmaron que constantemente se presentan tardanzas de pagos por concepto de bonos nocturnos, horas extras o días feriados, mientras que, el 44% restante señaló que nunca o casi nunca ocurre esta situación, estos resultados reflejan una contradicción con lo expresado en el cuadro N° 2 lo cual permite inferir que a pesar de que el salario es pagado de forma oportuna, el trabajo correspondiente a jornada extra no, de tal modo se logra observar que existe inconformidad con respecto a este tipo de pagos, ya que no son otorgados en el tiempo adecuado, demostrando que no se cumple satisfactoriamente con los pasos establecidos para la cancelación de los mismos.

De acuerdo, a lo anterior es importante mencionar que estos conceptos están establecidos por Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras en sus artículos 117, 118 y 119. Es decir, que su cumplimiento debe ser sagrado al igual que cualquier pago que se le otorgue al trabajador, pues estos trabajan en horas extras, días feriados o jornadas nocturnas no solo por cumplir con sus tareas en ese período sino que esperan ansioso la cancelación de los mismos, ya que estos conceptos le

incrementan el pago y ellos, como cualquier trabajador planifican sus compromisos económicos en función de sus ingresos.

Por tal razón, es pertinente mantenerse atento a esta debilidad que puede ocasionar problemas serios en la producción de la empresa.

CUADRO N° 7 Distribución Absoluta y Porcentual de las quejas que existen frecuentemente en cuanto a las asignaciones y deducciones en el recibo de pago de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	13	26%
CASI SIEMPRE	08	16%
NUNCA	12	24%
CASI NUNCA	17	34%
TOTAL	50	100%

Según los datos obtenidos y presentados en el cuadro n° 7, se puede decir que el 58% de los encuestados no tiene quejas en cuanto a las deducciones y asignaciones en el recibo de pago de los trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar. Mientras que por otra parte un 42% señala

que tiene quejas en cuanto a las asignaciones y deducciones. Si bien es cierto, la mayoría señala que no se presentan quejas por lo expresado en los recibos de pago correspondientes. Sin embargo, el número antagónico es significativo, pues representa una cifra importante en el total de trabajadores encuestados. Lo que lleva a revisar con detenimiento los procedimientos aplicados en los recibos de pago referente a lo que se asigna y deduce al trabajador. Este dato se puede tomar como una fortaleza, pero con necesidad urgente de revisar y rectificar algunos elementos que estén generando las quejas del porcentaje importante que genero las respuestas.

CUADRO N° 8 Distribución Absoluta y Porcentual de los recibos de pago recibidos de manera oportuna por los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	15	30%
CASI SIEMPRE	07	14%
NUNCA	10	20%
CASI NUNCA	18	36%
TOTAL	50	100%

Por su parte el cuadro n° 8, señala que el 56% de los trabajadores nunca y casi nunca reciben de manera oportuna su recibo de pago, mientras que un 46% refleja que siempre y casi siempre lo recibe, esto da origen a analizar que no se alcanza favorablemente este tipo de procedimiento dentro

de las funciones del departamento de nómina, lo que posiblemente puede afectar a los trabajadores, puesto que al momento de necesitar sus recibos, no son suministrados oportunamente a la mayoría de estos, pudiendo ocasionar disgustos y quejas constantes. De igual manera, la empresa está incumpliendo con la LOTTT en cuanto al otorgamiento oportuno del recibo de pago a sus trabajadores.

Artículo 106, LOTTT. El patrono o patrona otorgará un recibo de pago a los trabajadores y trabajadoras, cada vez que pague las remuneraciones y beneficios indicando el monto del salario y, detalladamente, lo correspondiente a comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, bonificación de fin de año, sobresueldos, bono vacacional, recargos por días feriados, horas extraordinarias, trabajo nocturno y demás conceptos salariales, así como las deducciones correspondientes. El incumplimiento de esta obligación hará presumir, salvo prueba en contrario el salario alegado por el trabajador o trabajadora sin menoscabo de las sanciones establecidas en esta Ley.

CUADRO N° 9 Distribución Absoluta y Porcentual de que tanto son entendidos los cálculos de los conceptos por deducciones que les son atribuidos a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	28	56%
CASI SIEMPRE	04	08%
NUNCA	05	10%
CASI NUNCA	13	26%
TOTAL	50	100%

Referente al cuadro n° 9, se puede observar que un 64% de los trabajadores entienden los cálculos de los conceptos por deducciones que les son atribuidos, en cambio el 36% de estos afirmaron que nunca y casi nunca los entienden los cálculos por deducciones, de esta manera resulta bastante satisfactorio el desglose de las deducciones mostradas en el recibo de pago, ya que la mayoría de ellos manifiestan comprender. Sin embargo, es necesario tomar en cuenta el otro porcentaje señalado para llevar a cabo una mejor presentación de estos conceptos, y así lograr un mayor entendimiento. Asimismo, es válido indicar, que la interpretación positiva de la clasificación de dichos conceptos, podría aportar ventajas al personal en general, ya que, gracias a esto los reclamos por confusiones que puedan presentarse, tienden a disminuir.

CUADRO N° 10 Distribución Absoluta y Porcentual de que tanto son entendidos los cálculos de los conceptos por asignaciones que les son otorgados a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar

Opciones de Respuesta	DA	DP
SIEMPRE	39	78%
CASI SIEMPRE	05	10%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	06	12%
TOTAL	50	100%

Tal y como se refleja en el cuadro n° 10, los trabajadores en su mayoría coinciden con que si entienden los cálculos de los conceptos por

asignaciones que les son otorgados, demostrado a través de un 78%. Lo que permite pensar que la clasificación de los conceptos agrupados como asignaciones se entiende claramente, según la información suministrada por parte de los trabajadores. Cabe destacar, que para llevar a cabo un procedimiento de nómina, es importante tanto para el personal encargado de ejecutarla como para la empresa, lograr que los empleados comprendan cada uno de los conceptos que se reflejen en su recibo de pago y el proceso de cálculo que se realiza para obtenerlos, pues la explicación de cada uno de los conceptos puede permitir a los trabajadores tener claro el salario a percibir mensual o semanalmente y asimismo, se lograría evitar las posibles dudas que se presenten por la falta de conocimientos con respecto a estos.

Generando esta situación confianza en los colaboradores al momento de recibir sus pagos respectivos, pudiendo esperar con calma y paciencia el momento oportuno de la entrega del recibo de pago.

4.1.2 APLICABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.

Aun cuando existen procesos ejecutados favorablemente para los trabajadores, como el pago oportuno de su salario y los beneficios que estipula la ley y/o convenio de trabajo, la investigación realizada, mediante observación directa, entrevistas y la aplicación del cuestionario, contribuyó al razonamiento lógico donde se puede señalar que los procedimientos establecidos en la elaboración de la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4 no son aplicados satisfactoriamente en su totalidad, es decir el nivel de aplicabilidad de estos no alcanza el mayor agrado

posible, ya que incurren muchas fallas en algunos procesos claves para el excelente desarrollo de las actividades pertinentes que se deben ejecutar en esta área específica de la organización.

Al respecto, es notorio que la mayoría de los trabajadores difieren de la percepción positiva sobre los procesos que ejecuta el personal encargado de la elaboración de la nómina, puesto que muchas veces existen tardanzas en el pago de conceptos tales como; bonos nocturnos, días feriados, entre otros, los cuales deben ser cargados mensualmente, una vez fijado el paquete 4x4 al trabajador, no obstante estos son retrasados muchas veces al mes siguiente por no ser ejecutado el proceso de incorporación del trabajador al sistema, creando inconformidades por parte de los colaboradores. Aun cuando el cuadro n° 06 coincide con lo planteado en este párrafo, el cuadro n° 04 señala lo contrario, lo que permite señalar que tal vez se crearon confusiones por parte de los trabajadores al momento de dar respuesta a las preguntas aplicadas en el cuestionario, incluso generando dudas al investigador al momento de realizar el análisis de los datos.

Asimismo, se pudo evidenciar que constantemente los recibos de pago perteneciente a cada trabajador no son otorgados de manera oportuna, estos llegan con retrasos a las manos de los trabajadores. Por lo general, los mismos deben trasladarse hasta la oficina principal para poder solicitar el recibo correspondiente y ser impreso en el momento, generando molestias a estos en diversas ocasiones, puesto que lo conveniente es que llegue directamente a su puesto de trabajo una vez ejecutado el pago correspondiente, y así evitar el descuido de sus actividades laborales para poder adquirirlo.

Por otro lado, en cuanto a los procesos de asignaciones y deducciones se presentan alto índice de quejas, según lo señalado en el cuadro N° 7 y como se hizo mención anteriormente, muchas veces en los meses que les corresponde recibir pagos extras o bonos por parte de su labor, no son recibidos y esto en algunos casos trae como consecuencia las molestias, ya que el trabajador prefiere que se le solucione de manera inmediata cualquier situación incómoda que se le presente con respecto a su pago. Asimismo ocurre cuando deducen alguna cantidad de dinero equivocadamente, ya que para ser retribuida tienen que realizar una serie de pasos y esperar respuesta de ello para el pago del mes siguiente.

En este sentido, se puede decir que la aplicabilidad de estos procedimientos no se da acertadamente en todos sus puntos y que es necesario tomar en cuenta las fallas que posiblemente incidan en el funcionamiento adecuado del área, ya que la idea es realizar un trabajo de calidad para lograr lo establecido.

Asimismo, la Empresa Mixta PDVSA Petropiar debe permanecer con los procedimientos alineados a las necesidades de su gente, para así poder mantenerlos contentos y lograr de manera efectiva los objetivos planteados dentro de la organización, puesto que es vital tanto para esta como para los trabajadores el orden entre las funciones, para de esta manera poder obtener resultados exitosos.

Ahora bien, para concretar el análisis de los procedimientos de la nómina se consideraron cinco (5) factores necesarios a estudiar, que según la gerencia de recursos humanos (analista de nómina), supervisores y trabajadores del sistema 4x4 de la empresa mixta PDVSA Petropiar, estado Anzoátegui, y recolectados por la pasante como objeto de estudio, son

posiblemente quienes afectan el normal desarrollo de los procedimientos de la nómina, los cuales fueron clasificados de la siguiente manera: tecnología, comunicación, planificación, supervisión, habilidades y conocimientos; los mismos serán explicados detalladamente a continuación para el análisis respectivo de su incidencia o no en el normal desarrollo de los procedimientos aplicados en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4.

4.2 FACTORES

Los factores pueden ser definidos como aquellos elementos que logran establecer una situación, convirtiéndose en los causantes del avance o transformación de los hechos. Asimismo, un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados.

Al respecto, se hizo necesario tomar en cuenta una serie de factores, para el análisis pertinente de los procedimientos aplicados en la nómina menor mensual del sistema de trabajo 4x4, los cuales a través de observación general de la gerencia de recursos humanos (analista de nómina) supervisores y trabajadores del sistema 4x4, fueron estudiados y definidos como posibles causantes que afectan el normal desarrollo de los procedimientos aplicados que se llevan a cabo en el área de nómina.

Asimismo, la pasante a través de la información suministrada, logró establecer una clasificación específica de los factores, como posibles causantes del incumplimiento de los objetivos del departamento de nómina, los cuales fueron objeto de estudio, para determinar las verdaderas causas que afectan el funcionamiento de la nómina en la Empresa Mixta PDVSA

Petropiar. Los factores fueron escogidos debido a la información recolectada y análisis de la pasante por experiencia vivida en el campo de investigación.

En consecuencia, se mostró oportuno tomar en cuenta los siguientes: tecnología, planificación, comunicación, supervisión y habilidades y conocimientos. Los mismos, serán presentados posteriormente con el detalle respectivo.

4.2.1 TECNOLOGÍA

Casalet (1998:7) define tecnología como: “el conjunto de conocimientos específicos y procesos para transformar la realidad y resolver algún problema”.

Con referencia a esto, se puede decir que la tecnología es una serie de instrumentos y procedimientos, que a través del conocimiento humano son implementados para satisfacer sus necesidades y cumplir con soluciones útiles a su alrededor.

En este caso, la pasante consideró importante tomar en cuenta este factor para el estudio de los procedimientos aplicados en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4, puesto que a través de la tecnología utilizada y por medio de sistemas automatizados, se llevan a cabo una serie de funciones.

Al respecto, durante el tiempo de pasantías se pudo notar, que el sistema automatizado presentaba problemas constantes con el servidor que transmitía el acceso a este, por lo tanto había que esperar un tiempo prolongado para la restauración del servicio y poder continuar con las

labores, lo que generaba retrasos en las actividades a realizar y molestias a los trabajadores. Por lo tanto se hizo relevante tomar en cuenta este punto para el análisis respectivo de los factores que puedan incidir en el normal desarrollo de los procedimientos establecidos.

CUADRO N° 11 Distribución Absoluta y Porcentual del sistema de nóminas, en cuanto si resulta adecuado para llevar a cabo los pagos de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	07	14%
CASI SIEMPRE	18	36%
NUNCA	08	16%
CASI NUNCA	17	34%
TOTAL	50	100%

En relación a lo señalado en el cuadro n° 11, se puede observar que un 50% de los trabajadores señalaron que el sistema de nóminas automatizado es el adecuado para llevar a cabo los pagos, sin embargo el otro 50% expresó que consideran inadecuado dicho sistema, lo cual evidencia que existe una igualdad con respecto al porcentaje de respuestas dadas, impidiendo mostrar ventajas para el departamento de nómina y la empresa en general en relación a este tipo de situaciones. Cabe destacar que para llevar a cabo procedimientos de nómina es importante que la mayoría de los trabajadores estén conformes con los mismos, ya que, de ser así tienden a minimizarse los problemas y quejas que puedan presentarse.

Por lo general, los trabajadores sobre todo los de un nivel académico bajo sienten desconfianza de los sistemas automatizados bien sea de nómina u otro, pues, su conocimiento por lo general es limitado a trabajos manuales y de poca ayuda tecnológica. Por ejemplo los obreros que visitan el departamento de nómina de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, constantemente comentan que los cálculos resultan erróneos y que se les debita dinero; concluyendo que es culpa del sistema implementado. Pudiendo ser otros elementos que no permiten que se genere el pago adecuado.

Esta es una situación que debe llamar la atención de la empresa e impulsarla a conocer el porqué de sus opiniones. Estas respuestas dan pie a otra investigación.

CUADRO N° 12 Distribución Absoluta y Porcentual de la frecuencia con que el sistema automatizado de nóminas genera errores que afectan cálculos de pago de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	07	14%
CASI SIEMPRE	19	38%
NUNCA	10	20%
CASI NUNCA	14	28%
TOTAL	50	100%

Con respecto al cuadro n° 12, se puede indicar que el 52% de los trabajadores dicen que siempre y casi siempre el sistema automatizado de nóminas genera errores que afectan los cálculos de pago, mientras que el 48% restante apuntó que casi nunca ocurre esto. Se podría decir, que existe una baja confiabilidad con relación al sistema de nóminas automatizado, ya que la percepción de los trabajadores así lo indica. cabe destacar que dichos errores no pudieron ser determinados en la recolección de los datos del presente cuadro.

Es importante señalar, que se debe mantener la seguridad en los trabajadores en cuanto a pagos, ya que, el recurso humano es el involucrado directamente en el logro de objetivos organizacionales.

Las organizaciones se basan casi siempre en las remuneraciones y beneficios y no en como llegaron estos a la gente, asunto que para los trabajadores es de gran importancia. Por ende, llevar a cabo procedimientos de nómina, en sistemas automatizados adecuados, podría incidir en el éxito organizacional, de lo contrario, se incita al personal a la falta de ejecución de las actividades y a los reclamos constantes.

CUADRO N° 13 Distribución Absoluta y Porcentual del sistema de nóminas automatizado en cuanto a la información inmediata que genera acerca de

los pagos otorgados a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	18	36%
CASI SIEMPRE	14	28%
NUNCA	04	08%
CASI NUNCA	14	28%
TOTAL	50	100%

Con referencia al cuadro n° 13, se puede observar que un 64% de los trabajadores señala que el sistema automatizado de nóminas genera respuesta inmediata acerca de su pago, lo que permite presumir que al ser necesitada la información referente al pago, el sistema de nómina la mayoría de las veces la transmite sin problemas, pues solo un 36% respondió de forma antagónica. Asimismo, es oportuno destacar que el sistema automatizado de nómina debe ser efectivo al momento de realizar las consultas pertinentes, ya que, esto de alguna u otra forma podría originar confianza al personal encargado del sistema de nómina al momento de recibir a las personas interesadas, pues, la preocupación no solo se da a quienes no reciben la respuesta inmediata sino también a quienes se encargan de ofrecerlas.

Por tal razón, podría calificarse con 10 puntos a la empresa mixta PDVSA Petropiar, en cuanto a la información inmediata que genera el sistema automatizado de nómina. Animándoles a que se mantengan en esta

cobertura para lograr armonizar las situaciones indeseables que en momentos se generan.

CUADRO N° 14 Distribución Absoluta y Porcentual de los equipos adecuados con los que cuenta el Departamento de Nómina para el buen funcionamiento del sistema automatizado para el pago de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar

Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	37	74%
CASI SIEMPRE	10	20%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	03	06%
TOTAL	50	100%

Según lo establecido en el cuadro n° 14, los trabajadores aseguran a través de un 94% que los equipos con que cuenta el departamento de nómina son los adecuados para el buen funcionamiento del sistema automatizado, cabe destacar, que no solo es necesario contar con un buen sistema de nómina, si no tener como complemento un buen equipo, el cual garantice el ejercicio correcto de programas o sistemas de nómina para que el software instalado pueda tener la fluidez apropiada en un hardware con características adecuadas. Además, un sistema automatizado apropiado, permite facilitar el trabajo del personal encargado al momento de transmitir alguna información a los trabajadores que lo ameriten.

Cabe destacar, que la mayoría de los encuestados no trabajan directamente con los equipos, sin embargo, quienes si lo hacen como la

analista y la pasante quien estuvo a cargo del mismo durante su período de trabajo coinciden que es necesario la renovación de los equipos para que el sistema tenga mejor funcionamiento.

4.2.2 PLANIFICACIÓN

En este caso, Chiavenato (2006:320) señala: “Planificación es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la empresa”

Por su parte, la planificación podría definirse como el método o técnica que se encarga de establecer procedimientos, para la guía de acciones organizadas y ordenadamente ejecutadas.

En este caso, se señala a la planificación como factor importante para el estudio de los procedimientos aplicados en la nómina del sistema 4x4, puesto que durante el tiempo de pasantías, se pudo notar las diversas opiniones emitidas por los trabajadores, y supervisores del sistema 4x4 que la planificación para el desarrollo constante de las actividades, no se llevaba a cabo de forma adecuada; el proceso de elaboración de la nómina por ejemplo, en el momento de cargar los conceptos referente a bonos nocturnos, horas extras, tiempo de viaje, entre otros, no se cumplía exitosamente, ya que por no existir una planificación u orden, muchas veces quedaban trabajadores por fuera al momento de hacer las cargas respectivas, lo que en consecuencia generaba molestias a estos por no percibir al momento del pago la cantidad de dinero esperada. Estas opiniones fueron emitidas en entrevistas N°1 y N°2 de fecha 23 de Julio de 2014.

Por ende, es importante contar y cumplir con una planificación específica para efectuar adecuadamente las funciones pertinentes, en este caso las de la nómina del sistema de trabajo 4x4, con el fin de evitar las quejas que podrían producirse a través de los trabajadores por algún error o tardanza con respecto a los pagos.

CUADRO N° 15 Distribución Absoluta y Porcentual de la planificación de los procedimientos concernientes a la carga de asignaciones y deducciones en el Departamento de Nómina de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	22	44%
NUNCA	10	20%
CASI NUNCA	19	38%
TOTAL	50	100%

En referencia a los datos obtenidos en el cuadro n°15, es posible percibir que, el 44% de los trabajadores opinaron que casi siempre, el departamento de nómina realiza la planificación de los procedimientos concernientes a la carga de asignaciones y deducciones, por el contrario un 58% opinó que casi nunca y nunca se lleva a cabo dicha planificación, lo que permite entender que dicha situación puede acarrear molestias serias a los trabajadores, en cuanto a sus asignaciones y deducciones, pues, la nómina es un documento informativo y administrativo, el cual al ser

administrativo lleva inmerso la planificación, organización, dirección y control de los conceptos bien sean asignados o deducidos. La administración es clara y exigente al dar cumplimiento a su proceso y por tal razón ha colocado dentro del mismo como pieza principal a la planificación.

Esta situación llama mucha la atención, sobretodo en una empresa como la estudiada, porque se maneja un número significativo de gente que pueden ser afectados ellos y sus familias. Estos últimos para los trabajadores son importantes y al verlos afectados podría generar en los colaboradores reacciones indeseables para la empresa.

CUADRO N° 16 Distribución Absoluta y Porcentual del orden existente en los procedimientos que se generan al realizar la nómina de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	11	22%
CASI SIEMPRE	15	30%
NUNCA	10	20%
CASI NUNCA	14	28%
TOTAL	50	100%

Con respecto a los datos suministrados por los trabajadores en el cuadro n° 16, se puede notar que la mayoría de ellos consideran que casi siempre y siempre existe un orden en los procedimientos que se generan al

realizar la nómina; relacionado esto con un 52%, lo que puede ser percibido según sus opiniones, la planificación en este caso se cumple satisfactoriamente, sin embargo, existe un porcentaje considerable de empleados, identificados a través de un 48% que piensa lo contrario. Permitiendo observar, que existe una apreciación positiva de los trabajadores, en cuanto al orden con que se ejecutan los procedimientos de nómina, ayudando esta apreciación a generar confianza y tranquilidad por procedimiento aplicado. Por su parte, el departamento de nómina es responsable de la gestión del flujo de trabajo para asegurar su procesamiento eficiente y oportuno, por lo tanto es importante mantener a través de su personal, un orden específico de los procedimientos, para de esta manera evitar posibles retrasos en sus funciones y molestias a los trabajadores por los errores que puedan surgir de la falta de planificación la cual es traducida en una buena organización administrativa.

CUADRO N° 17 Distribución Absoluta y Porcentual de la tardanza que se genera al momento de originar pagos proyectados como vacaciones o utilidades a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar

Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	05	10%
NUNCA	37	74%
CASI NUNCA	08	16%
TOTAL	50	100%

Según lo expresado en el cuadro n° 17, los trabajadores coinciden ampliamente con que nunca se genera tardanza al momento de originarse pagos proyectados como vacaciones o utilidades, demostrado por un 90% que opinó que nunca y casi nunca ocurre tardanza. Lo que manifiesta evidentemente a través de las respuestas emitidas por el grupo de empleados, que se cumple cómodamente con la planificación generada al momento de realizar este tipo de pagos. Lo que hace presumir que se crea seguridad a los trabajadores por parte de la empresa, al llevar a cabo correctamente la cancelación de asignaciones señaladas y del personal encargado de ejecutarlo, ya que, es el deber ser de toda organización, cumplir a cabalidad con lo establecido en la ley, tal como lo especifica los artículos 190 y 131 de la LOTTT que hace referencia al pago de vacaciones y utilidades.

Es necesario recordar la necesidad de los trabajadores, y la importancia que estos tienen para la organización, representada no solo a través de incentivos u otros beneficios sino de la inmediatez del pago asignado.

CUADRO N° 18 Distribución Absoluta y Porcentual de los conceptos variables tales como: prima por matrimonio, prima por hijos, horas extras, bonos nocturnos, entre otros, le son otorgados de manera correcta y oportuna a los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar

Opciones de Respuesta	DA	DP
SIEMPRE	10	20%
CASI SIEMPRE	13	26%
NUNCA	09	18%

CASI NUNCA	18	36%
TOTAL	50	100%

Con referencia al cuadro n° 18, se logra observar que los trabajadores en su mayoría 54% consideran que los conceptos variables, tales como: prima por matrimonio, prima por hijos, horas extras, bonos nocturnos, entre otros, no son otorgados de manera correcta y oportuna, por otra parte un 46% de ellos apuntó que casi siempre se le es cancelado así mismo, esto da pie a suponer que no se cumple eficazmente con la planificación implementada al momento de ejecutar este tipo de pagos y que los trabajadores no se sienten satisfechos por la habilidad con la que se llevan a cabo.

La entrega de los conceptos otorgados a los trabajadores sean variables o no son de suma importancia para ellos, pues como cualquier concepto asignado los trabajadores, han laborado para recibirlos en el momento esperado. Tal es el caso de horas extras que se incrementa el esfuerzo y el trabajo y es de muy mal gusto que al momento de buscar su pago no estén listos aun por razones ajenas a ellos.

La oportuna y correcta entrega de los conceptos evidencian el respeto e importancia que tiene la organización para con su gente. No quiere decir esto que existan situaciones fortuitas que atrasen o compliquen la pronta y correcta cancelación de los conceptos variables.

2.2.3 COMUNICACIÓN

Según Chiavenato (2006:110), comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social".

Asimismo, la comunicación es un medio que se utiliza para el intercambio de información entre dos o más personas en cualquier situación, ya sea social o laboral, lo cual forma parte fundamental de la vida diaria del ser humano.

Al respecto, es preciso señalar a la comunicación como factor importante en los procedimientos aplicados en la nómina del sistema de trabajo 4x4, ya que, mediante opiniones generadas por trabajadores, analista de nómina y supervisores en entrevistas N°1 y N° 2 de fecha 23 de Julio 2013 se pueden deducir ciertos inconvenientes que se presentan al momento de lograr una comunicación eficaz, por alguna razón los trabajadores no lograban comunicarse debidamente, en algunas ocasiones la analista no se encontraba en su puesto de trabajo por cubrir labores en otras áreas de nómina, lo que generaba disgusto por parte de los trabajadores, asimismo en muchas oportunidades no podían ser atendidos por cualquier circunstancia que se presentara en el departamento, como por ejemplo el límite de tiempo para la ejecución de las actividades pertinentes.

Por lo tanto, para llevar a cabo la ejecución de una nómina es preciso mantener una comunicación más efectiva, para de esta manera evitar los

posibles percances que se puedan presentar. Por consiguiente, a través del estudio realizado se presume que la comunicación podría incidir o afectar el normal desarrollo de los procedimientos ya establecidos en el área antes mencionada.

CUADRO N° 19 Distribución Absoluta y Porcentual sobre la disposición con que son atendidos los trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar al momento de presentar alguna inquietud o algún problema con respecto a la nómina

Opciones de Respuesta	DA	DP
SIEMPRE	11	22%
CASI SIEMPRE	27	54%
NUNCA	03	06%
CASI NUNCA	09	18%
TOTAL	50	100%

En consideración con los datos recolectados en el cuadro n° 19, se puede notar que el 54% de los trabajadores opinan que al momento de presentar alguna inquietud o algún problema con respecto a la nómina son atendidos con la mayor disposición posible, es decir, se presume que la analista al momento de transmitir alguna información cumple con la disposición necesaria para abarcar y aclarar las dudas que se presenten en el momento, asimismo un 22% indicó que casi siempre es atendido de la

misma forma, mostrando con una alta certeza que el marco comunicacional entre la persona encargada de la nómina y el trabajador, se da satisfactoriamente y a su vez no existe problema alguno o al menos no en su totalidad. Se puede hacer notar que en este ítem específicamente el factor comunicación no está siendo un elemento obstaculizador de los procedimientos del sistema de nómina. Es importante mencionar que los problemas de esta índole deben ser resueltos con la mayor armonía, debido a que se trata del dinero de la gente.

CUADRO N° 20 Distribución Absoluta y Porcentual al momento de generarse alguna interrogante acerca del pago, si son claras y conformes las explicaciones que reciben los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuesta	DA	DP
SIEMPRE	09	18%
CASI SIEMPRE	20	40%
NUNCA	11	22%
CASI NUNCA	10	20%
TOTAL	50	100%

En relación al cuadro n° 20, se puede mostrar que el 58% de los trabajadores expresaron que son claras y conformes las explicaciones recibidas por parte del encargado de la nómina al momento de generarse alguna interrogante acerca del pago, sin embargo un 42% de ellos opina que nunca son claras ni conformes dichas explicaciones. Esta diferencia de respuesta hace suponer que la mayoría de los trabajadores se sienten bien atendido por el personal encargado de la nómina, siendo esto una fortaleza

que debe mantenerse para así ampliar la armonía necesaria existente en la organización.

Mientras los colaboradores entiendan las explicaciones que se le otorgan es muy ventajoso para el personal encargado de generar dicha explicación, ya que le permite tener mejor relación con los trabajadores y así mantener un clima organizacional adecuado que coadyuve al logro de los objetivos.

CUADRO N° 21 Distribución Absoluta y Porcentual de las conversaciones agradables que mantienen los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar con los encargados de realizar la nómina al momento de necesitar ayuda		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	12	24%
CASI SIEMPRE	15	30%
NUNCA	09	18%
CASI NUNCA	14	28%
TOTAL	50	100%

Aunado a lo determinado en el cuadro n° 21, se puede entender que el 54% de los trabajadores, consideran agradables las conversaciones que mantienen con los encargados de realizar la nómina al momento de necesitar ayuda, a pesar de esto un 46% señaló que casi nunca son agradables dichas conversaciones, lo que muestra claramente que existe una diferencia significativa en cuanto a las conversaciones registradas entre el personal encargado y los trabajadores, por lo tanto, se presume que la comunicación brindada por parte de estos, probablemente satisface a los trabajadores. Cabe destacar que, una buena comunicación entre los miembros del equipo

de trabajo y un buen clima organizacional es lo que define la calidad duradera del ambiente interno, ya que al romperse la efectiva comunicación podría generarse malestares, mal entendidos, desanimo al trabajo entre otros factores que atrasarían los procesos y respuestas organizacionales.

CUADRO N° 22 Distribución Absoluta y Porcentual de la comunicación inmediata con la persona encargada al momento de resolver cualquier inconveniente con respecto a la nómina de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	09	18%
CASI SIEMPRE	16	32%
NUNCA	07	14%
CASI NUNCA	18	36%
TOTAL	50	100%

Con referencia al cuadro n° 22, es claro señalar que un 50% del personal encuestado, afirmó sostener comunicaciones directas y efectivas con la persona encargada de la nómina, al momento de resolver algún inconveniente al respecto. Asimismo, el otro 50% destacó que casi nunca consiguen comunicarse de manera inmediata, lo que demuestra que se da una igualdad de porcentajes en cuanto a la opinión de los trabajadores, contribuyendo de alguna forma a las posibles quejas que puedan contraerse, ya que se considera importante que la mayoría de los trabajadores logren comunicarse rápidamente para la solución de sus problemas y no solo un grupo de estos. En consecuencia, aun cuando pueda existir la mayor

disposición posible por parte del personal encargado de atender las dificultades que se presenten, este tipo de coincidencias podría afectar el proceso de ejecución de la nómina. Es preocupante este tipo de coincidencia en cuanto a las respuestas, pues es necesario un estudio más profundo de este caso en particular. Debido a que esto podría generar no solo malestar en contra de los encargados de nómina sino también entre ellos, por emitir opiniones diversas pero sin un número que califique mejor o no el proceso comunicacional.

4.2.4 SUPERVISIÓN

Gil y González (2005) señalan que:

La supervisión es la acción orientadora de ayuda técnica, científica y humana que se aplica a un trabajo determinado para obtener un mejor logro de los objetivos. Desde una manera superior de observar, es ver un hecho de una forma profunda, detallada analizando situaciones, con el objeto de describir y aplicar los correctivos correspondientes y oportunos (p.12).

Asimismo, la supervisión es la observación frecuente de las actividades que se llevan a cabo en una empresa, es un proceso de información recolectada habitualmente, para controlar las actividades que a diario puedan realizarse.

La pasante, luego de la información recabada, apuntó obligatorio incluir este tema en la lista de factores que puedan incidir en el normal desarrollo de los procedimientos, puesto que consideró que la supervisión debe ser efectiva para la solución inmediata de inconvenientes presentados durante la ejecución de alguna actividad relacionada y a través del tiempo transcurrido dentro de la empresa observó ciertas irregularidades, las cuales

son importantes señalar. Por ejemplo, la ausencia constante del supervisor de nómina, lo cual muchas veces recaía sobre el atraso de situaciones que solo podían ser manejadas por este, era una de las fallas más frecuentes que se presentaban, ocasionando quejas por parte de los trabajadores. De este modo se hizo necesario tomarlo en cuenta, para la investigación pertinente.

Lo antes mencionado se fundamenta en las opiniones emitidas por los supervisores y analista de nómina en entrevista N° 1 y N° 2 respectivamente realizada el 23 de julio de 2013.

CUADRO N° 23 Distribución Absoluta y Porcentual sobre la percepción de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar con respecto a las guías constantes que reciben los encargados de realizar la nómina por parte de su supervisor		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	10	20%
CASI SIEMPRE	15	30%
NUNCA	17	34%
CASI NUNCA	08	16%
TOTAL	50	100%

En cuanto al cuadro n° 23, los trabajadores indicaron con un 50% que el supervisor de nómina nunca guía constantemente a los encargados de realizar la nómina, mientras que el otro 50% señaló que siempre y casi siempre son guiados por este, lo que refleja que existe un resultado paralelo,

en cuanto a la percepción obtenida por este grupo de empleados, pudiéndose deducir, que el nivel de supervisión debería ser más efectivo, para de esta manera conseguir la confiabilidad del personal de nómina como departamento, al momento de la elaboración y ejecución de sus funciones, y a su vez para que no existan este tipo de opiniones idénticas, si no respuestas positivas en su mayoría.

El supervisor es un elemento clave dentro de cualquier organización. De él depende la calidad del trabajo, el rendimiento y el desarrollo de buenas actitudes por parte de los trabajadores. El mismo dirige y evalúa el trabajo, por lo tanto resulta importante contar a plenitud con una supervisión constante, pues esta ayuda de manera beneficiosa tanto a su personal, como a los empleados que requieren su colaboración.

CUADRO N° 24 Distribución Absoluta y Porcentual de la percepción de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar acerca de la presencia del supervisor para ayudar a resolver los problemas que se generan con la nómina		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	07	14%
NUNCA	23	46%
CASI NUNCA	20	40%
TOTAL	50	100%

Con respecto al cuadro n° 24, es indiscutible expresar que la mayoría de los trabajadores dijeron que el supervisor de nómina no hace presencia al momento de generarse algún problema con la nómina para ayudar a resolverlo, es decir, un 46% y 40% indicaron que nunca y casi nunca respectivamente y según su percepción, ocurre esta acción. Lo que conlleva a analizar que prácticamente la mayoría de las veces, solo el analista de nómina es el que se encarga de resolver los inconvenientes presentados con los trabajadores y la nómina, puesto que, de esa manera fue indicado en los resultados obtenidos.

La ejecución de actividades (*procedimientos de nómina*) dentro de una organización, deben estar sujetas bajo supervisiones pertinentes, las cuales permitan mantener un control y un desarrollo favorable de las mismas. Creando un clima de confianza al momento de necesitar o buscar alguna información o ayuda referente a los temas que correspondan, en este caso a los de nómina.

CUADRO N° 25 Distribución Absoluta y Porcentual de la opinión de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar con respecto a las instrucciones que recibe el personal de nómina de su supervisor inmediato para ejecutar la nómina

Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	11	22%
CASI SIEMPRE	18	36%
NUNCA	09	18%
CASI NUNCA	12	24%
TOTAL	50	100%

En este sentido, el cuadro n° 25 muestra que la mayoría de los trabajadores piensan que el personal encargado de ejecutar la nómina, recibe casi siempre instrucciones por parte de su supervisor, identificada esta opción, de respuesta con un 36% y 22% respectivamente. Por su parte, un 24% y 18% respectivamente, de ellos, precisó que casi nunca reciben dichas instrucciones, lo que permite considerar que se cumple favorablemente con esta parte de la supervisión, ya que, según la percepción de los empleados así lo afirmó. Permitiendo señalar, que es este el nivel de supervisión con que se debe contar en las organizaciones, pues, la supervisión es vital en cualquier proceso organizacional, sin esta difícilmente se pueda controlar y brindar con calidad el servicio o producto ofrecido.

CUADRO N° 26 Distribución Absoluta y Porcentual de la opinión de los trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar en relación a la contribución de su supervisor inmediato en la pronta solución de algún inconveniente relacionado con el pago de nómina

Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	09	18%
CASI SIEMPRE	19	38%
NUNCA	18	26%
CASI NUNCA	14	18%
TOTAL	50	100%

En relación al cuadro n° 26, es importante destacar que existe un 38% y 18% de trabajadores que dicen que casi siempre y siempre respectivamente su supervisor inmediato contribuye a la pronta solución de algún inconveniente relacionado con el pago de nómina, mientras que un 26% y 18% indica todo lo contrario, lo que demuestra claramente según los resultados suministrados por la opinión de los trabajadores, que se cumple convenientemente la relación supervisor-trabajador. Para toda organización, es de vital importancia contar con planes de ejecución adecuados, estos permiten al personal fortalecer su rendimiento y brindar mejor calidad de atención y apoyo a los empleados en general y a su vez genera confianza en el trabajador al momento de requerir la disposición de su supervisor para la solución de los inconvenientes que puedan presentarse. Pero sobretodo crea una empatía vital entre el trabajador y el supervisor la cual es fundamental en las empresas, que en ocasiones ocurre que los supervisados ven al supervisor como quien le obstaculiza el proceso y no quien se lo facilita.

4.2.5 HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS

Según Robbins (2004:4) las habilidades son un conjunto de destrezas y procesos racionales que se requieren para la ejecución exitosa del trabajo en cada una de las responsabilidades u oficios que le corresponde desempeñar.

Al respecto, Autores como Muñoz y Riverola (2003:6) definen el conocimiento como la capacidad para resolver un determinado conjunto de problemas. A su vez, es toda la información que la persona posee en su mente, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, ideas, observaciones, entre otros. Que pueden ser provechosos o no.

Con referencia a lo antes planteado, es oportuno señalar que las habilidades y conocimientos pueden ser definidos como un nivel de [competencia](#) de una persona para cumplir con una meta específica con el conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje.

Por su parte, la pasante consideró este factor en el desarrollo de los procedimientos establecidos en la nómina del sistema 4x4, ya que mediante el tiempo de pasantías pudo notar algunas veces la deficiencia en actividades implementadas por parte del personal encargado, por ejemplo al momento de realizar cálculos manuales para explicar cualquier problema presentado con el pago respectivo de un trabajador se mostraban ciertos desconocimientos al respecto, los cuales por parte de este eran necesarios consultarlos con su superior para luego proceder a la aclaración del percance expuesto; y cabe destacar que para llevar a cabo cualquier tipo de actividad dentro de un área laboral, es fundamental contar con el personal que cumpla con los conocimientos y habilidades necesarios, para de esta manera evitar errores e inconvenientes al momento de ofrecer algún tipo de ayuda o ejecutar alguna tarea.

Lo antes mencionado se fundamenta en las opiniones emitidas por los supervisores y analista de nómina en entrevista N° 1 y N° 2 respectivamente realizada el 23 de julio de 2013 y el análisis de la pasante para incorporar los factores como objeto de estudio.

CUADRO N° 27 Distribución Absoluta y Porcentual de la experiencia y conocimientos necesarios que posee el personal encargado de elaborar los

procesos de la nómina de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	33	66%
CASI SIEMPRE	10	20%
NUNCA	03	06%
CASI NUNCA	04	08%
TOTAL	50	100%

Con referencia al cuadro n° 27, es preciso señalar que un 66% y 20% de los trabajadores consideran que el personal encargado de elaborar los procesos de la nómina posee la experiencia y conocimientos necesarios para ello, asimismo, es importante señalar que contar con el personal apropiado para las funciones específicas en una empresa, forma parte fundamental para el desarrollo y éxito de la misma.

Las organizaciones, para llevar a cabo el logro de sus objetivos, por lo general se dan a la tarea de seleccionar personal cualificado para efectuar cada una de las actividades que se deban realizar, esto con el fin de proporcionar certeza al momento de brindar algún tipo de información y a su vez realizar trabajos eficientes y eficaces. Asimismo, coopera de manera efectiva para la creación de una empresa sólida, que con la integración de todas sus funciones ejecutadas a través de un personal óptimo, cumpla con las expectativas propuestas.

CUADRO N° 28 Distribución Absoluta y Porcentual de la opinión de los trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar en relación a si el departamento de nómina cuenta con personal calificado para la distribución de información concerniente a los procedimientos que se efectúan para la realización de las nóminas

Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	15	30%
CASI SIEMPRE	17	34%
NUNCA	07	14%
CASI NUNCA	11	22%
TOTAL	50	100%

Teniendo como referencia los datos presentados en el cuadro n° 28, se puede decir que, los trabajadores expresaron a través de un 64% que el departamento de nómina cuenta con personal capacitado para la emitir información concerniente a los procedimientos que se efectúan para la realización de la nómina, en cambio, solo un 36% dio respuesta negativa a la pregunta aplicada.

La distribución de información a los empleados en cualquier organización, debe manifestarse a través de personas que tengan la habilidad y conocimiento necesario para defender y sustentar la información ofrecida. De allí radica la importancia de contar con personal competente para llevar a cabo este tipo de funciones, para que los empleados puedan sentirse a gusto y seguros al momento de necesitar algún tipo de explicaciones o indicaciones referentes a un tema en específico. Por tal razón al momento de elegir al personal se debe tener mucho cuidado en el proceso de selección del mismo.

CUADRO N° 29 Distribución Absoluta y Porcentual de la opini3n de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar con respecto al cumplimiento cabal de las funciones pertinentes del personal encargado de ejecutar la n3mina		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	21	42%
CASI SIEMPRE	13	26%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	16	32%
TOTAL	50	100%

Tomando en cuenta el cuadro n° 29, se puede observar que un 68% de los trabajadores consideran que el personal encargado de ejecutar la n3mina cumple plenamente con sus funciones, permitiendo suponer que a pesar de los inconvenientes que se puedan presentar, los cuales son normales en cualquier organizaci3n, el personal con el que se cuenta, probablemente realiza esfuerzos necesarios por cumplir a plenitud con lo concerniente, y asimismo ofrecer una mejor colaboraci3n a los empleados

que en su momento lo necesiten, contribuyendo de alguna forma al desenvolvimiento adecuado del departamento.

Traduciéndose todo este esfuerzo en un ambiente óptimo para el desarrollo de las tareas de cualquier trabajador.

CUADRO N° 30 Distribución Absoluta y Porcentual del personal encargado al momento de dar respuesta de manera eficiente para la solución inmediata con respecto a un problema en la nómina de los Trabajadores de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar		
Opciones de Respuestas	DA	DP
SIEMPRE	16	32%
CASI SIEMPRE	12	24%
NUNCA	10	20%
CASI NUNCA	13	24%
TOTAL	50	100%

Observando los datos recolectados en el cuadro n° 30, es preciso indicar que un 56% de los trabajadores expresaron que siempre o casi siempre se genera respuesta eficiente para la solución inmediata de algún problema presentado con respecto a la nómina, sin embargo, existe un 44% de ellos que señalan que casi nunca se le genera respuesta de manera eficiente e inmediata, tomando en cuenta los resultados obtenidos, se puede decir, que se cumple favorablemente con las funciones pertinentes en este caso. No obstante, es necesario señalar que el porcentaje contrario debe ser

considerado para mejoras referentes a este punto, al momento de facilitar respuestas a los trabajadores, ya que un número importante de ellos así lo indicaron.

Además, de los conocimientos con los que debe contar el personal para el desarrollo correcto de sus funciones, debe contar con las habilidades necesarias para llevarlos a cabo e implementarlos como es debido, puesto que a través de ello y con la disposición suficiente, podría proporcionarse respuestas eficientes para la solución inmediata de las dificultades que logren presentarse.

4.3 FACTORES APLICADOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.

4.3.1 FACTORES QUE DIFICULTAN EL NORMAL DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.

Tomando en cuenta los datos recolectados, es factible analizar que los factores que más afectan el normal desarrollo de los procedimientos aplicados en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4 es la planificación y supervisión, éstos forman parte de ese grupo de factores que de alguna manera u otra inciden en el normal desarrollo de estos.

Para ahondar mucho más en porqué los factores antes mencionados afectan el normal desarrollo de la nómina contractual menor del sistema de trabajo 4x4, es menester señalarlo de manera específica:

- **Planificación:** revisando los datos expresados en cada una de las preguntas referentes al factor planificación en el cuestionario aplicado, puede ser indicado que este de alguna forma podría afectar el normal desarrollo de los procedimientos de nómina establecidos en el sistema de trabajo 4x4, ya que en su totalidad no son llevados a cabo convenientemente, por ejemplo en el cuadro N° 15 se puede observar que la mayoría de los trabajadores señalaron que para la elaboración de la nómina, el departamento no planifica los procedimientos concernientes a la carga de asignaciones y deducciones.

Aun cuando existen pasos realizados de forma correcta, este tipo de cargas deben realizarse de manera planificada para evitar errores futuros e inconvenientes con los trabajadores, puesto que las consecuencias que podrían surgir a través de esta falla son el descontento y quejas constantes por parte de los mismos.

- **Supervisión:** a pesar de que los trabajadores señalaron según su percepción, que el personal encargado de elaborar la nómina recibe instrucciones al respecto, tal como lo indica el cuadro N° 25, hubo un alto porcentaje de respuestas que indicaron que la supervisión podría ser otro factor que afecta el normal desarrollo de dichos procedimientos. Según la información recabada, existe una igualdad de respuesta con respecto a las guías constantes que debe efectuar el supervisor al personal encargado de realizar la

nómina, así lo refleja el cuadro N° 23, lo que de alguna manera podría afectar el normal desarrollo de lo antes mencionado, puesto que la supervisión debería formar parte fundamental y en su mayoría, de la ejecución de actividades de cualquier organización. Asimismo, la ausencia del supervisor al momento de solucionar algún inconveniente presentado, forma parte de esto; lo que puede ser observado en el cuadro N° 24 de los resultados absolutos y porcentuales.

En tal sentido, es importante señalar que para el buen funcionamiento de una empresa es necesario que la planificación y supervisión sean adecuadas, eficientes y eficaces, sólo así la organización apuntará a la laboral de todos los trabajadores que formen parte de ella y por tanto, a su éxito y permanencia en el tiempo. Por su parte, la Empresa Mixta PDVSA Petropiar no escapa de la debilidad de estos puntos tratados, puesto que el departamento de nómina en sí, se encuentra afectado por una serie de factores que no permiten el normal desarrollo de sus procedimientos y la aplicabilidad de estos.

4.3.2 FACTORES QUE FACILITAN EL NORMAL DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.

Luego de observaciones directas, entrevistas y aplicación de una encuesta escrita; puede ser señalado que dentro de los procedimientos establecidos en la nómina del sistema de trabajo 4x4, existen factores que

favorecen el normal desarrollo de estos. La tecnología con la que cuenta el departamento de nómina, la comunicación y las habilidades y conocimientos de su personal forman parte de ello.

Asimismo, la pasante consideró importante describir cada uno de ellos e indicar detalladamente la información referente.

- **Comunicación:** aun cuando los trabajadores señalaron un porcentaje de respuestas semejantes en cuanto a la comunicación inmediata que logran obtener con el personal encargado de la nómina al momento de necesitar ayuda para resolver un inconveniente, es válido indicar que la comunicación es uno de esos factores que ayuda o facilita el normal desarrollo de los procedimientos de nómina establecidos, ya que la información compilada a través de las respuestas dadas por los trabajadores así lo confirman, por ejemplo los cuadros N° 19, 20 y 21 presentados en esta investigación abarcan la información referente a este punto, los mismos señalan la disposición por parte del personal encargado, las conversaciones agradables que sostienen con los mismos y la difusión de informaciones o explicaciones claras al momento de despejar alguna duda.

De esta manera, es necesario señalar que el factor comunicación cumple ampliamente con el normal desarrollo de los procedimientos de nómina establecidos en el sistema de trabajo 4x4 de la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, aportando posible satisfacción a los trabajadores, ya que es importante para estos,

contar con la disposición del personal al momento de requerir apoyo.

- **Tecnología:** con respecto a la tecnología, según los datos expuestos en cada uno de los cuadros, pudo ser evidente que la mayoría de los trabajadores piensan que el departamento de nómina cuenta con el equipo adecuado para llevar a cabo los procesos de pagos, no obstante, los porcentajes obtenidos con relación al sistema automatizado, si es el correcto a utilizar o no, fueron los mismos, permitiendo señalar que muchas veces este tipo de confusiones se debe a la desconfianza que los mismos trabajadores se imponen con respecto a los sistemas automatizados. Por otra parte, el cuadro N° 13 expresa según los resultados obtenidos, que el sistema de nómina genera respuestas inmediatas, aportando de esta manera, posible facilidad al normal desarrollo de los procedimientos aplicados en la nómina del sistema de trabajo 4x4.

En términos generales, según las respuestas presentadas por los trabajadores en los cuadros del factor tecnología, es positiva la percepción, en cuanto a esta, como factor que facilita el normal desarrollo de los procedimientos aplicados en la ejecución de la nómina.

- **Habilidades y conocimientos:** por su parte las habilidades y conocimientos con que cuenta el personal encargado de elaborar la nómina es bastante satisfactorio, según la información suministrada a través de los trabajadores encuestados. Con la serie de preguntas realizadas al respecto, se pudo constatar que el personal que se

encarga de ejecutar los procedimientos establecidos para la elaboración de esta, poseen la capacidad y conocimientos requeridos para llevar a cabo cada una de las tareas establecidas, y así poder brindar confianza a los trabajadores cada vez que necesiten algún tipo de información.

Asimismo, contar con un personal calificado para el desarrollo de actividades relacionadas con pagos a empleados en cualquier empresa, es de vital importancia, ya que facilita el normal desarrollo de cada uno de los procedimientos establecidos, al contar con la destreza y nociones necesarias para poder enfrentar cualquier situación que se presente.

De tal manera, la pasante consideró importante hacer el señalamiento respectivo de estos tres factores (comunicación, tecnología y habilidades), ya que los mismos muestran que puede ser posible la aplicación favorable de los cinco factores ya estudiados, pues son de suma importancia para el desarrollo de los procedimientos establecidos en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4. Contando con el buen funcionamiento de estos se podría alcanzar mejores resultados en el departamento de nómina.

4.4 NORMAS ESTABLECIDAS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.

La elaboración y ejecución de una nómina debe regirse por una serie de normas, las cuales controlen los procesos internos que se lleven a cabo en el espacio encargado de realizarlos.

En este caso, la empresa mixta PDVSA Petropiar, específicamente el departamento de nómina, cuenta con una lista de estas, para el desarrollo correcto de los pasos a seguir. Según información suministrada por el personal encargado de llevar a cabo los procesos de nómina, las normas establecidas son las siguientes:

1. El personal adscrito al Departamento de Nómina debe facilitar la información requerida por el trabajador de manera respetuosa y cordial.
2. Debe mantenerse un control de las peticiones que lleguen al Departamento de Nómina, a fin de dar respuestas inmediatas que permitan la conformidad del trabajador que así lo solicite.
3. El supervisor inmediato debe llevar el control mensual de los bonos, horas extras, días feriados, entre otros, para proceder a la carga respectiva.
4. Toda la información a ser cargada durante el cierre de cada mes, debe recibirse con tres días de anticipación.
5. Los documentos a recibir deben ser originales, con firma del supervisor inmediato y sello de la gerencia respectiva.

6. Antes de proceder a la carga concerniente de asignaciones y deducciones al sistema, se debe verificar detalladamente la información, con la finalidad de evitar errores en los cálculos.
7. Toda la información tomada debe ser sellada y firmada por la persona encargada, para la comprobación de recibido.
8. Si se envía información vía electrónica, esta debe ser copiada al supervisor de nómina y analista de nómina.
9. El supervisor de nómina debe verificar toda la información suministrada para el proceso de carga.
10. El analista de nómina debe hacer las cargas respectivas e imprimir todas las hojas que reflejen cada una de las mismas para ser archivadas.

4.5 PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NÓMINA CONTRACTUAL MENOR MENSUAL DEL SISTEMA DE TRABAJO 4X4.

El proceso de preparación de la nómina, contiene una secuencia de pasos que finalizan con la elaboración del recibo de pago donde se encuentra contenido los montos que cada trabajador debe percibir por la ejecución de sus labores en el tiempo establecido. Asimismo, los procedimientos de nómina implantados en la empresa son ejecutados a

través de un sistema automatizado, para lo cual es importante considerar que el pago que se realiza al trabajador sea calculado de forma eficiente y respetando las leyes que regulan las asignaciones y deducciones que corresponden al trabajador.

Al respecto, existen una serie de pasos establecidos para la elaboración de la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4, los mismos se llevan a cabo de la siguiente manera, según información suministrada por el personal encargado del departamento de nómina:

- El supervisor inmediato es el encargado de llevar el control cada mes del ingreso de los trabajadores al sistema de trabajo 4x4, este sistema de trabajo es manejado directamente por el departamento de nómina a través de la asignación de un paquete fijo, el cual está compuesto por una serie de beneficios, tales como: horas extras, bono nocturno, entre otros. Pero es responsabilidad del supervisor inmediato cumplir los pasos correspondientes para el ingreso de los mismos al sistema de trabajo.
- Una vez obtenida la información del trabajador (nombre completo y número de cédula) el supervisor inmediato, debe elaborar un memorándum, donde señale que el mismo, debe ser incluido al sistema de trabajo 4x4 para que pueda empezar a gozar de los beneficios contractuales que están presentes en el mismo. El memorándum, debe cumplir con las firmas de las personas encargadas de autorizar la fijación del paquete. (presidente de la empresa, gerente del mejorador, gerente de operaciones, gerente de recursos humanos y superintendente de relaciones laborales).

- Luego de ser elaborado y firmado el memorándum, el supervisor inmediato debe dirigirse al departamento de nómina a entregar el documento junto con una copia de la cédula del trabajador para realizar la asignación indicada.
- El analista de nómina para empezar a ejecutar esta actividad, imprime la pre nómina correspondiente, para luego de haber introducido los datos del trabajador en el sistema, verificar con una nueva impresión, que si fueron cargados todos los beneficios, mediante la fijación del paquete. Estos documentos son archivados junto con el memorándum para el soporte de todo el procedimiento.
- La carga se realiza, accediendo mediante una clave al sistema y con el número de cédula de cada trabajador se procede a introducir cada uno de los conceptos indicados para el pago al final de cada mes.
- Una vez efectuado todo el proceso de carga, concepto por concepto, se verifica una vez más para ser procesada finalmente la nómina como tal y comenzar a la impresión de los boletines que identifican todos los conceptos procesados en ese mes.
- Por otra parte, todo el material impreso se sella y se coloca en una carpeta identificada con el mes y año correspondiente que avalan el procesamiento de la nómina.

- Luego, finalizado todo el procedimiento, se espera el cierre de nómina para poder percibir el pago y asimismo solicitar el recibo de pago correspondiente para la información completa de su mes.

CONCLUSIONES

Después de analizar cuidadosamente los procedimientos aplicados en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4 del personal perteneciente a la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, se dio cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación llegando de esta forma a las siguientes conclusiones.

- El departamento de nómina carece de una estructura organizativa por ser una dependencia relativamente nueva en la Empresa Mixta PDVSA Petropiar, asimismo, esta no aparece reflejada en el organigrama general de la empresa.

APLICABILIDAD

En este caso, se puede decir que el estudio realizado con relación al nivel de aplicabilidad de los procedimientos de nómina del sistema de trabajo 4x4 conllevó a deducir lo siguiente:

- El pago oportuno del salario y beneficios que estipula la ley y/o convenio de trabajo correspondiente a cada empleado, es ejecutado de manera efectiva, generalmente sin retrasos.
- Con respecto a pagos tales como bonos nocturnos, días feriados y horas extras, muchas veces son retrasados al próximo mes por inconvenientes presentados en el proceso de elaboración de la nómina, puesto que no existe una planificación y en algunas

ocasiones esto afecta la carga correspondiente de estos conceptos a los trabajadores, olvidando o perdiendo la información perteneciente de los mismos. Por su parte, indudablemente origina molestias e inconformidades.

- El proceso de entrega de recibo de pagos a los trabajadores, no se lleva a cabo satisfactoriamente, ya que no son enviados de forma oportuna a los puestos de trabajo, lo cual genera quejas constantes, puesto que los trabajadores deben moverse por sus propios medios hasta el departamento de nómina para poder solicitarlos y retirarlos.
- Constantemente, ocurren deducciones equivocadas a ciertos trabajadores, lo que genera una serie de críticas por parte de la persona afectada, exigiendo soluciones inmediatas. Sin embargo esto implica realizar un conjunto de pasos por parte del departamento de nómina y esperar respuesta de ello para próximos pagos.

FACTORES

Una vez mostrado que tanto eran aplicados estos procedimientos de nómina, se procedió a la identificación de los factores que posiblemente dificultan el normal desarrollo de los mismos, los cuales fueron divididos en cinco, concluyendo lo siguiente:

Tecnología

- Los equipos utilizados para llevar a cabo los procesos de nómina son los adecuados, lo que de alguna manera u otra garantiza, el normal desarrollo de cada uno de los procedimientos establecidos.

Planificación

- Falta de planificación para la elaboración de la nómina, puesto que constantemente algunos trabajadores quedan sin beneficio al momento efectuar algunos pagos adicionales como: horas extras, días feriados, bonos nocturno, entre otros, que deben percibir al final de cada mes, producto de sus labores extras. Generando molestias en los trabajadores.

Comunicación

La comunicación dada tiende a ser efectiva, a pesar que solo un 50% logra comunicarse de manera inmediata, según los resultados obtenidos, los trabajadores en su mayoría al momento de necesitar ayuda con respecto a ciertas dificultades que se les presente, son atendidos con la mayor disposición posible y reciben la información necesaria para solventar la situación.

Supervisión

- Ausencia de supervisión al momento de proceder a la ejecución de la nómina, incidiendo de alguna forma, en los cálculos de pagos o actividades que implica este tipo de procesos al momento de ser realizados, ya que por lo general deben ser guiados u orientados por el supervisor inmediato para evitar posibles inconvenientes,

asimismo como parte de su labor, existen situaciones que solamente deben ser observadas por él; y en consecuencia, cuando no son atendidas a tiempo resultan diversos tipos de quejas y disgustos por parte de los trabajadores al ser retrasadas las posibles soluciones.

Habilidades y conocimientos

- El personal encargado de elaborar la nómina, cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo cada una de las funciones pertinentes.

RECOMENDACIONES

Es necesario considerar una serie de recomendaciones, las cuales servirán de ayuda a los trabajadores y personal encargado de elaborar la nómina, así como a cualquier otro particular.

- Tomar en cuenta la estructura organizativa realizada por la pasante en el desarrollo de esta investigación, para que sea incluida en el organigrama general de la empresa.

Aplicabilidad

- Mantener de manera efectiva los pagos de salarios y beneficios que estipula la ley y/o convenio de trabajo, con el fin de permanecer con un personal contento y motivado para el ejercicio diario de las actividades pertinentes.
- Realizar y cumplir debidamente la planificación referente a la carga de asignaciones y deducciones, para evitar inconvenientes con los trabajadores por no recibir en ciertos pagos la cancelación de adicionales como: bonos nocturnos, horas extras, días feriados, entre otros. Todos los meses, deberían existir carpetas clasificadas, por ejemplo que identifique los grupos de trabajadores, según el supervisor que corresponda, donde se incluirá la información de cada trabajador para la carga respectiva y asimismo planificar ordenadamente las actividades posteriores para impedir molestias a los trabajadores por errores que puedan aparecer.

- Crear planes estratégicos para la entrega oportuna de los recibos de pago a cada trabajador, como por ejemplo, la implementación de jornadas semanales o mensuales, para la entrega de los mismos; puesto que muchas veces estos no pueden ser retirados en el momento preciso, debido a las actividades laborales que realizan. Por lo tanto sería conveniente crear un horario específico para la realización de tales jornadas, cerca de su área laboral que les permita cómodamente pasar retirando el recibo perteneciente a cada uno de ellos.

FACTORES

Asimismo surgieron una serie de recomendaciones, con respecto a los factores que posiblemente inciden en el normal desarrollo de los procedimientos aplicados en la nómina del sistema 4x4.

Tecnología

- Realizar mantenimiento al hardware (equipos y servidor) donde se ejecuta el sistema de nómina, así como revisión y actualización del software utilizado para realizar los cálculos de nómina, con el objeto de reducir al mínimo las fallas a nivel técnico que pudiesen generarse.

Planificación

- Establecer una planificación precisa con la información de los trabajadores con respecto a los conceptos por asignaciones y deducciones que deben ser cargados al sistema, para de esta manera evitar errores al momento de empezar con el proceso como tal. Asimismo una vez vaciada la información del empleado, ir archivando para evitar repeticiones.

Comunicación

- Mantener la disposición de atender a los trabajadores al momento de necesitar algún tipo de ayuda, asimismo transmitir adecuadamente las informaciones necesarias para la interpretación clara por parte de los trabajadores. De igual forma es oportuno señalar la importancia de aumentar el porcentaje de opiniones con respecto a la comunicación inmediata que muchas veces es necesario efectuar. Podría ser oportuno realizar y cumplir un horario de atención a los trabajadores, de acuerdo a las jornadas laborales que deba cumplir la analista de nómina, para de alguna u otra forma ejecutar las funciones a cabalidad. De lo contrario, podría realizarse el intercambio de información a través de correos electrónicos cuando no pueda ser ubicada personalmente y tratar en lo posible dar respuestas inmediatas a ello.

Supervisión

- Revisión de las actividades y funciones de los supervisores con el objeto de determinar si el no cumplimiento de sus funciones a cabalidad se deba a la falta de entrenamiento y/o capacitación, a la ausencia de competencias para el cargo o a un clima organizacional no propicio para el desempeño de sus funciones.

Conocimientos y habilidades

- Mantener un personal calificado en el departamento de nómina para seguir efectuando y reforzando favorablemente las funciones concernientes a la labor diaria que se realice en el mismo.
- Adiestrar a los supervisores del sistema de trabajo 4x4, en cuanto a cómo se generan los cálculos y pagos de los trabajadores. con la finalidad de que los colaboradores puedan tener respuestas oportunas y precisas de su jefe inmediato. De la misma manera, concienciar a los supervisores de entregar el memorándum que autoriza el paquete de pagos del sistema 4x4, en la brevedad posible.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

ARIAS (1999). El proyecto de Investigación, guía para su elaboración. 3era Edición, Editorial Episteme. Caracas

ARIAS, F. (2006). El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica. (5ta ed.) Caracas: Episteme C.A.

BALESTRINI, M. (2002). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. Caracas: BL Consultores Asociados.

BARRIOS (2003). Metodología de la Investigación. 3era edición. Editorial Limusa. México

BERNAL (2006). Metodología de la Investigación. 2da Edición. Editorial Pearson. México DF

CASALET, M. (1998). Tecnología: conceptos, problemas y perspectiva. Primera edición. Siglo XXI editores, S.A. México.

CASTRO A. (2006). Gestión del talento humano y productividad organizacional. Salamanca España.

CHIAVENATO, I. (1994). Estructura de la Administración de Recursos Humanos. (4ta ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.

CHIAVENATO, I. (2002). Administración de Recursos Humanos. (5ta ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.

CHIAVENATO, I. (2006). Introducción a la teoría General de la Administración. (7ma ed.). McGraw-Hill Interamericana.

DESSLER, G. (2001). Administración de Personal. (8va ed.) México: Pearson Educación.

GÓMEZ, C. (1994). Planeación y Organización de Empresas. (8va ed.). México: Mc Graw Hill.

HERNANDEZ (2003). Metodología de la investigación. (2da edición). Editorial McGraw – Hill Interamericano. México.

HERNÁNDEZ; FERNÁNDEZ Y BAPTISTA (1997). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, México.

HURTADO (2000). Metodología de la investigación. (3era edición). Ediciones Quiron. Caracas, Venezuela.

KOONTZ H. y WEIHRICH, H. (2004). Administración: una perspectiva global. (12ª ed.). Colombia. Mc Graw Hill.

LÓPEZ, J. (2001). Diccionario Contable Administrativo Fiscal. (3ra ed.). México: Thomson Learning.

MALHOTRA (2004). Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado. (4ta edición). Editorial Pearson. México.

NEWSTROM. J y KEITH D. (1989). Comportamiento Humano En El Trabajo. (3ra ed.). Mc Wriill Editores.

Muñoz, B. y Riverola, J. (2003). Del buen pensar y mejor hacer: mejora permanente y gestión del conocimiento. Editorial McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional. Editorial Mac Graw Hill. 7ma edición. México.

ROSENBERG, J. (1999). Diccionario de Administración y Finanzas. España: Editorial Océano. Centrium.

SABINO Carlos. El proceso de investigación. Editorial Panapo. Caracas. 1992.

WERTHER, W. y DAVIS, K. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. (5ta ed.). México DF: Mc Graw-Hill Interamericana.

TESIS DE GRADO

ACOSTA, E (2009). Procedimientos de control interno para la elaboración de la nómina del personal, aplicados por el consejo legislativo del estado Nueva Esparta (C.L.E.N.E). Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía. Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.

ARÉVALO, D (2005). Análisis de los procedimientos administrativos y contables aplicados para la elaboración y cancelación de nómina del personal de la empresa Wackenhut venezolana, C.A. Maturín. Trabajo de grado, modalidad pasantía, Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

ÁLVAREZ M; LINARES E. y VERDE Y. (2004). Propuesta de un manual de procedimientos administrativos para el cálculo de la nómina diaria en la empresa Kraft Foods Venezuela, C.A. planta Valencia. Universidad de Carabobo.

GIL M.; JESÚS A. y GONZÁLEZ LUIS (2005). Análisis del proceso de supervisión de los empleados de área administrativa. Empresa servicio eléctrico de Monagas y Delta Amacuro (SEMDA) C.A., Maturín estado Monagas.

CONIL K.; DÁVILA D. y CRESPO E. (2002). Diseño de un manual de normas y procedimientos para la ejecución de los procesos del área de nómina de la empresa Dupont de Venezuela, C.A. Universidad de Carabobo.

FUENTES LEGALES

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial N° 5.453 ext. del año 2000)

Ley Orgánica del Trabajo para las Trabajadoras y Trabajadores (Decreto N° 8.938 del 30 de abril de 2012)

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CUESTIONARIO

Para ser aplicado al personal que forma parte del sistema de trabajo 4x4 de la nómina menor mensual de La Empresa Mixta PDVSA Petropiar. Edo. Anzoátegui, año 2014.

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado:

“Análisis de los procedimientos aplicados en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4 del personal perteneciente a La Empresa Mixta PDVSA Petropiar, ubicados en el criogénico José Antonio Anzoátegui. Edo. Anzoátegui - 2014”.

El cuestionario consta de dos (02) partes: la primera abarca información referida a la aplicabilidad de los procedimientos para la elaboración de la nómina. Mientras que la segunda parte está conformada por cinco (05) factores que afectan el desarrollo de los procedimientos de la nómina; tecnología, planificación, comunicación, supervisión y habilidades y conocimientos.

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para la investigación. Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

I PARTE: APLICABILIDAD

Marque con una equis (X) la opción que corresponda de acuerdo con la siguiente escala.

Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Casi Nunca (N)	Nunca (CN)
-------------	-------------------	----------------	------------

2.1 APLICABILIDAD		S	CS	N	CN
1	¿Los procedimientos establecidos en el departamento de nómina generan respuestas satisfactorias?				
2	¿Le es otorgado el pago de su salario de forma oportuna?				
3	¿Recibe cada mes y/o semana su recibo de pago con todas las especificaciones pertinentes?				
4	¿Los beneficios que se estipulan en la Ley y/o convenio de trabajo le son otorgados de manera efectiva?				
5	¿Si se le deduce o asigna por equivocación una cantidad de dinero, se le soluciona el problema de manera inmediata?				
6	¿Es frecuente que exista tardanza de pagos por concepto de bonos nocturnos, horas extras o días feriados?				
7	¿Frecuentemente existen quejas en cuanto a las deducciones o asignaciones en su recibo de pago?				
8	¿Recibe de manera oportuna los recibos de pagos?				
9	¿Entiende los cálculos de los conceptos por deducciones que le son atribuidos?				
10	¿Entiende los cálculos de los conceptos por asignaciones que les son otorgados?				

II PARTE: FACTORES

Marque con una equis (X) la opción que corresponda de acuerdo con la siguiente escala.

Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Casi Nunca (N)	Nunca (CN)
1	2	3	4

2.2 FACTORES

2.2.1 Tecnología	S	CS	N	CN
------------------	---	----	---	----

11	¿Considera que el sistema de nómina automatizado es el adecuado para llevar a cabo los pagos?				
12	¿Frecuentemente el sistema automatizado de nómina genera errores que afectan cálculos del pago?				
13	¿El sistema automatizado de nóminas, genera de manera rápida información acerca de sus pagos?				
14	¿Cuenta el departamento de nómina con los equipos adecuados para el buen funcionamiento del sistema automatizado?				
2.2.2 Planificación		S	C S	N	CN
15	¿Cree usted que el departamento de nómina planifica los procedimientos concernientes a la carga de asignaciones y deducciones?				
16	¿Considera que existe un orden en los procedimientos que se generan al realizar la nómina?				
17	¿Se genera alguna tardanza al momento de originar pagos proyectados como vacaciones o utilidades?				
18	¿Los conceptos variables tales como: prima por matrimonio, prima por hijos, horas extras, bonos nocturnos, entre otros, son otorgados de manera correcta y oportuna?				
2.2.3 Comunicación		S	C S	N	CN
19	¿Cuándo existe alguna inquietud o algún problema con respecto a la nómina, se le es atendido con la mayor disposición posible?				
20	¿Al momento de generarse alguna interrogante acerca del pago, son claras y conformes las explicaciones recibidas?				
21	¿Son agradables las conversaciones que mantiene con los encargados de realizar la nómina al momento de necesitar ayuda?				
22	¿Al momento de resolver cualquier tipo de inconvenientes con respecto a la nómina, logra comunicarse de manera inmediata con la persona encargada?				
2.2.4 Supervisión		S	C S	N	CS
23	¿Los encargados de realizar la nómina son guiados constantemente por el supervisor de nómina?				
24	¿Cuándo se generan problemas con la nómina hace presencia el supervisor de nómina para ayudar a resolverlos?				
25	¿Cree usted que el personal de nómina recibe instrucciones de su supervisor para ejecutar la nómina?				
26	¿Su supervisor inmediato contribuye a la pronta solución de algún inconveniente relacionado con el pago de nómina?				

2.2.5 Habilidades y conocimientos		S	C S	N	CN
27	¿El personal encargado de elaborar los procesos de la nómina, cumple con la experiencia y conocimientos necesarios?				
28	¿Cuenta el departamento de nómina con el personal calificado para la distribución de información concerniente a los procedimientos que se efectúan para la realización de las nóminas?				
29	¿Considera que el personal encargado de ejecutar la nómina cumple a cabalidad con las funciones pertinentes?				
30	¿Al momento de necesitar solución inmediata con respecto a un problema en la nómina, el personal encargado da respuesta de manera eficiente?				

HOJA DE METADATOS

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

Título	Análisis De Los Procedimientos Aplicados En La Nómina Contractual Menor Mensual Del Sistema De Trabajo 4X4 Del Personal Perteneciente A La Empresa Mixta PDVSA Petropiar, Ubicados En El Criogénico José Antonio Anzoátegui. EDO. Anzoátegui 2014.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Velásquez R. Albamarina	CVLAC	19.238.657
	e-mail	vralbamarina@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Análisis, procedimientos, aplicabilidad, factores

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencia de Recursos Humano

Resumen (abstract):

El presente estudio tuvo como objetivo realizar un análisis de los procedimientos aplicados en la nómina contractual menor mensual del sistema de trabajo 4x4 del personal perteneciente a La Empresa Mixta PDVSA Petropiar, ubicados en el Criogénico José Antonio Anzoátegui, edo. Anzoátegui – 2014. La investigación fue de tipo descriptivo con un diseño de campo. La población estuvo conformada por (202) trabajadores, los cuales quedaron reducidos en una muestra de (50) de ellos, desglosados de la siguiente manera: (2) trabajadores del departamento de nómina y (200) pertenecientes al sistema de trabajo 4x4, quienes suministraron la información a través de un cuestionario autoadministrado, el cual estuvo estructurado por (30) ítems con varias opciones de respuestas, expresado en cuadros comparativos, con cifras estadísticas representado en términos absolutos y porcentuales. Una vez procesada la información, se verificó que existen niveles deficientes en cuanto a la aplicabilidad de los procedimientos de nómina establecidos y que a su vez hay una serie de factores que posiblemente afectan el normal desarrollo de los mismos; por su parte se procedió a las sugerencias necesarias para un mejor funcionamiento y aplicación de dichos procedimientos, posterior a la redacción de cada una de las conclusiones pertinentes.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Prof. Hector Caraballo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	16.817.920
	e-mail	
	e-mail	
Profa. María de Freitas	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	12.664.466
	e-mail	
	e-mail	
Profa. Aredith Alemán	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	13.053.700
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2014	12	02

Lenguaje: **SPA**

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-VelasquezAlbamarina.doc	Aplication/word

Alcance:

Espacial: UNIVERSAL

Temporal: INTEMPORAL

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado(a) en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado(a)

Área de Estudio:

Gerencia de Recursos Humanos

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

Universidad de Oriente

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"**.

Letido 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.



hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLAÑOS CUMEL
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 Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

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

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.



Br. Velásquez Rivas Albamarina
Autor



Prof: Héctor Javier Caraballo R.
Asesor