

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales, para la evaluación del Informe

Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

Propuesta de Engajement para el Festival de Alimentos Henry, CA.

Realizado por el (la) Br. Shynthia Rodriguez

C.I. N° 27405303 cursante de la carrera de Relaciones Industriales

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

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

Rafaelada
Tutor Académico (Coordinador)

Nombre:

C.I.:



Myrian Garcia
Jurado
Nombre: Myrian Garcia
C.I.: 6.443.254

Jurado
Nombre:
C.I.:

Fecha: 24/05/2022



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

PROPUESTA DE ENGAGEMENT PARA EL
PERSONAL DE ALIMENTOS HEINZ, C.A

Autor: Rodríguez Shynthia

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



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

**PROPUESTA DE ENGAGEMENT PARA EL PERSONAL DE
ALIMENTOS HEINZ, CAA**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Mary Machado. C.I: 11.965.064

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor académico

Edimak Rivero. C.I: 14.079.331

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor empresarial / SELLO

AUTOR: SHYNTHIA RODRÍGUEZ
C.I. 27.605.309

SAN DIEGO, MAYO 2022

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
LISTA DE GRAFICOS		4
INTRODUCCIÓN		5
FASE		
I	GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	
	1.1 Razón Social de la Empresa	7
	1.1.2 Estructura Organizativa	7
	1.2 Visión de la Empresa	7
	1.2.1 Valores de la Empresa	8
	1.2.2 Objetivos de la Empresa	9
	1.3 Descripción del Departamento	9
	1.4 Objetivos del Departamento	9
	1.5 Estructura Organizativa	10
	1.6 Actividades Desarrolladas	10
II	DIAGNOSTICO	
	2.1 Diagnóstico de Necesidades	11
	2.2 Plan de Trabajo	12
	2.3 Cronograma de Actividades	14
	2.4 Recursos Técnicos y Humanos.	16
III	VINCULACION TEORICA	
	3.1 Antecedentes	17
	3.2 Bases Teóricas	18
	3.3 Definición de Términos Básicos	20
IV	RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO	
	4.1 Objetivo Especifico I	22
	4.2 Objetivo Especifico II	26
V	ACCIONES	27
	5.1 Objetivo Especifico III	27
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	32
	REFERENCIAS	33

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

CONTENIDO

Gráfico Figura		pp.
1	Resultados de Encuesta.....	23
2	Porcentaje de Valores en Encuesta Engagement.....	25
3	Distribución por área.....	26
4	Plan de Reconocimiento.....	28

INTRODUCCION

Las empresas siempre han dependido del capital humano, su relevancia es tanta que se considera la columna vertebral de una organización y el factor clave para que una empresa tenga éxito, siendo muy importante que esta vele por sus colaboradores. Hoy más que nunca las empresas necesitan contar con personal altamente motivado, lo que se traduce en compromiso.

El compromiso laboral es un elemento de gran importancia que hace que los empleados se involucren tanto con su trabajo como con los objetivos y los valores de la empresa. Un empleado comprometido es alguien que siente pasión con su labor, y esto lo manifestará realizando un esfuerzo mayor a la hora de realizar sus tareas. Este se basa en la confianza, la integridad y la comunicación entre una organización y sus miembros. Es un enfoque que aumenta las posibilidades de éxito empresarial, contribuyendo al desempeño, la productividad y el bienestar organizacional e individual.

Por tal motivo siempre se debe tener en cuenta el crear programas, herramientas, entrenamientos para fomentar el compromiso laboral, beneficios para asegurar el desarrollo de los empleados, la satisfacción de los clientes y el éxito de la organización.

Es por ello, que el propósito de la investigación es proponer un plan de acción para atacar los ítems de bajo valor del engagement y así elevar indicadores de compromiso en la empresa Alimentos Heinz, C.A.

Este informe de pasantías consta de cinco (05) fases con el propósito de integrar los elementos que son convenientes con el estudio, en los cuales se explican por separado las etapas que lo conforman.

FASE I: La Empresa, donde se explica la conformación de la misma, su ubicación, una breve descripción, visión, la estructura organizativa actual de la Empresa ALIMENTOS HEINZ, C.A. y las actividades realizadas por el pasante dentro de la empresa en estudio.

FASE II: Diagnostico de las necesidades del departamento, identificación del problema, su formulación, los objetivos de las investigaciones tanto generales como específicas y la

justificación. A su vez, cronograma de actividades y recursos necesarios para el desarrollo de la investigación

FASE III: Vinculación teórica, en el cual se destacan los antecedentes del trabajo, las bases teóricas y se definen todos los términos necesarios que tienen relación con dicho informe de pasantías

FASE IV: Relación de los resultados obtenidos a través del trabajo desarrollado en el Departamento de Recursos Humanos.

FASE I

1.1 Razón Social: Alimentos Heinz, C.A

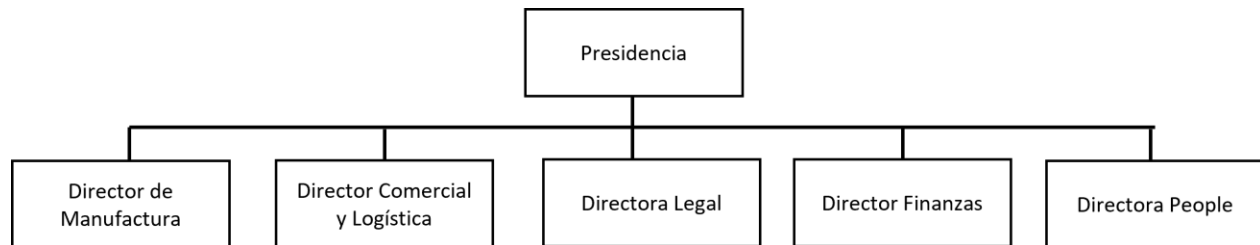
Ubicación

Carretera Nacional Maracay, Valencia – San Joaquín. Planta de Alimentos Heinz

Descripción de la empresa

H. J. Heinz es una compañía estadounidense agroalimentaria conocida también simplemente como "Heinz", famosa por su lema "57 variedades" de salsa. Es filial de Kraft Heinz; produce salsas de todo tipo, entre las que destaca la salsa 57, más conocida como ketchup. Heinz también comercializa condimentos, pastas, sopas enlatadas, ensaladas, platos preparados, zumos y alimentos para niños.

1.1.2 Estructura Organizativa



1.2 Visión

“Crecer de manera sostenible deleitando a consumidores a nivel global”

1.2.1 Valores

- Estamos obsesionados con el consumidor: Somos una compañía formada por amantes de la comida, nuestras marcas tienen un lugar único en los corazones y hogares de nuestros consumidores. Trabajamos todos los días para ganarnos su lealtad y amor. Nuestros consumidores son el centro de todo lo que hacemos, estamos creando una cultura de creatividad para anticiparnos y responder a sus necesidades futuras, entregando comida apetitosa a través de nuestras marcas.
- Nos atrevemos a ser mejores cada día: Nos encontramos en un camino de mejora continua, y desafiamos el statu quo constantemente. Nuestra curiosidad asegura que siempre estamos aprendiendo y trabajando para ser mejor que ayer. Nuestro compromiso de ser eficientes nos permite invertir e impulsar el crecimiento del negocio con valentía.
- Reconocemos la excelencia en nuestra gente: Creemos en la meritocracia. Nuestra máxima prioridad es atraer, fortalecer y desarrollar el talento. Las personas con excelencia tienen la visión de saber lo que hay que hacer y el coraje para hacerlo. Como compañía somos tan grandes como la calidad de nuestros equipos. Nuestra gente hace la diferencia.
- Exigimos diversidad: Somos inclusivos. Todas las voces importan. No solo escuchamos, sino que realmente trabajamos para tener en cuenta los diferentes puntos de vista. Los diversos antecedentes y perspectivas nos hacen más fuertes, más interesantes, más innovadores.
- Hacemos siempre lo correcto: Lideramos con honestidad e integridad. Siempre hacemos lo correcto para nuestros clientes, socios, proveedores y las comunidades a las que servimos. Nos preocupamos activamente por nuestro medio ambiente, fabricando responsablemente productos de alta calidad.

- Actuamos como dueños: Somos responsables. Actuamos como dueños cada día demostrando compromiso, creemos en nuestro propósito, tomamos decisiones y manejamos el negocio como si fuera nuestro. Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones y resultados, en la búsqueda de construir juntos algo más grande que nosotros mismos.

1.2.2 Objetivos de la Empresa

El principal objetivo de la empresa es detectar y satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos, para así suministrar productos sin defectos desde la primera vez, de este modo logrando posicionarse en el mercado con una imagen de productos de calidad, demostrando la excelencia de la organización.

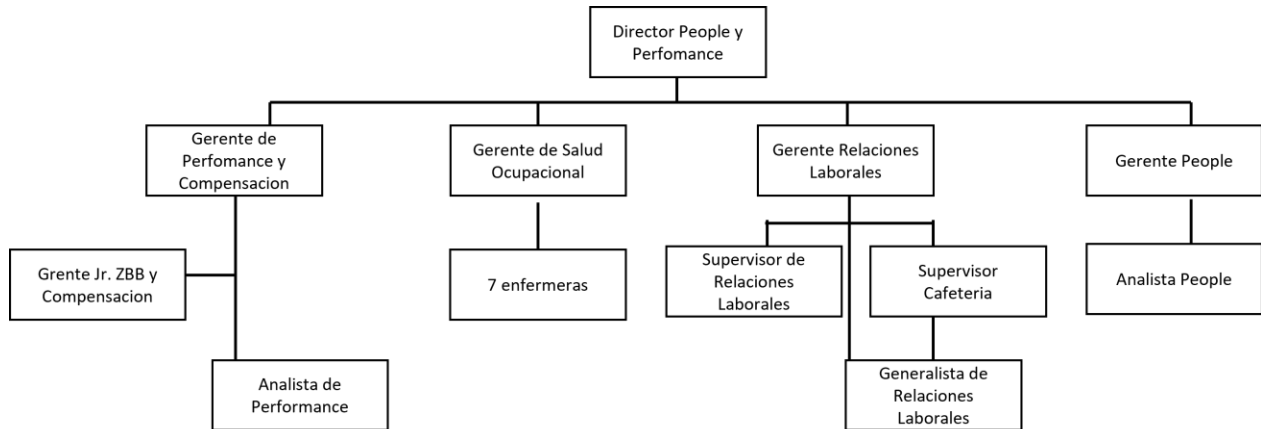
1.3 Descripción del Departamento

El departamento de recursos humanos es el responsable de la gestión del capital humano de la organización con el fin de seleccionar y formar a las personas que la empresa necesita, proporcionar a los trabajadores los medios necesarios para que puedan ejercer su trabajo e intentar que el trabajador satisfaga sus necesidades.

1.4 Objetivo del Departamento

Nuestro principal objetivo es gestionar al recurso más importante de la compañía, cumpliendo con su desarrollo e impulsando su desempeño productivo apegado a la normativa legal y alineado con los objetivos de la empresa, así como también mantener un engagement acorde para garantizar un desempeño donde el desarrollo profesional y la calidad de vida sean clave para nuestros colaboradores.

1.5 Estructura Organizativa del Departamento



1.6 Actividades desarrolladas durante el periodo de pasantías

En el Departamento se realizaron las siguientes actividades:

- Evaluación, implementación y seguimiento del Proceso de Engagement al personal White Collar
- Implementación de Encuesta de Engagement al personal Blue Collar
- Desarrollo y ejecución de Programa de Reconocimiento
- Implementación y Seguimiento del Proyecto Diversidad e Inclusión
- Elaboración de campañas publicitarias para el proceso de comunicación de la organización
- Requisiciones de pago y órdenes de compra
- Compra de insumos para actividades propias del departamento
- Gestión de necesidades del personal de la compañía (dotación, falta de recursos)
- Desarrollo de actividades orientadas al bienestar del personal

FASE II

2.1 Problemática

En la compañía, anualmente se aplica una herramienta al personal White Collar (nómina mensual) que logra medir el compromiso del trabajador en la organización, denominada encuesta de “Engagement”. Su propósito es comprender que aspectos funcionan y qué necesita atención, es parte de una estrategia de escucha más amplia diseñada para comunicarse con los empleados sobre diferentes temas a lo largo del año. Cada punto de contacto ayuda a comprender mejor la experiencia general de los empleados y cómo se puede mejorar continuamente.

En la herramienta se considera aspectos como: liderazgo, mejora continua, recursos, balance entre la vida y el trabajo, oportunidad de carrera profesional, reconocimiento, entre otros; cada uno de estos son indicadores que reflejan la opinión de los empleados y en conjunto dan una visión a la organización de cómo se han sentido durante el año. Dicho indicador ayuda a la toma de decisiones a los niveles gerenciales en cuanto a las estrategias que deben tomarse para garantizar un sano ambiente laboral.



Entre los años 2017 y 2020 el indicador del engagement de Alimentos Heinz presentó aumentos significativos, llegando a ser considerado en 2019 el más alto a nivel mundial con respecto a las otras filiales, sin embargo, en la evaluación del 2021 se observó una disminución significativa con respecto a los años anteriores, lo cual dio herramientas a la dirección/gerencia para explorar a detalles que aspectos de la organización necesitaban una inmediata intervención.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA PASANTÍAS

Sema na	Actividades	Observaciones
1	Elaboración de matriz de reconocidos 2020	
	Apoyo de actividad H.J Heinz	
2	Diseño de esquemas de publicaciones semanales	
	Entrenamiento de la herramienta “Celebrationz”	
3	Logística en actividad de reconocimiento	
	Grabación de cuña navideña	
4	Edición de video para comunicaciones	
	Envío de body's para recién nacidos	
5	Concurso interactivo	
	Aplicación de Encuesta Engagement	
6	Control de cumplimiento	
	Aplicación de Encuesta Engagement	
7	Control de cumplimiento	
	Análisis de Data	
8	Focus Group con personal	
	Focus Group con personal	
9	Logística Arborización	
	Entrenamiento “Reconocer de forma espontánea”	
10	Reconocimiento Fuerza de Venta	
	Presentación de Propuesta Engagement	
11	Apoyo Programa Diversidad e Inclusión	
	Apoyo Programa Diversidad e Inclusión	
12	Logística Charla “Concientización sobre Inclusión”	
	Encuesta “Plan de Actividades Short Friday”	
Recomendaciones:		

Tutor Empresarial Edimak Rivero		Tutor Académico Mary Machado	
------------------------------------	---	---------------------------------	---

2.2 Recursos

Recursos Humanos

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se contará con el apoyo de

- Responsable del proyecto:

Rodríguez Shynthia

- Asesores:

Rivero Edimak

Moreno Darío

- Población para estudio:

Totalidad de empleados (172)

Recursos Institucionales

Entre los recursos institucionales se tiene:

- Alimentos Heinz, C.A

Recursos Materiales

En lo que respecta a recursos materiales necesarios para el desarrollo de este proyecto se encuentran:

- Computadora
- Internet
- Escritorio
- Sillas

FASE III

3.1 Antecedentes

A nivel internacional, Muñoz Álvaro (2017), optando por el grado en psicología, realizó un trabajo de investigación llamado: **Relación entre Motivación Laboral y Bienestar Laboral en personal de la venta**. Llegó a la conclusión de que tanto motivación como bienestar laboral presentan una relación que va más allá de los beneficios que ambas dimensiones comparten, tales como la productividad, y que, observando los resultados obtenidos, es posible explicar un porcentaje del bienestar laboral desde la motivación.

Espinosa José (2017), optando por el grado de Maestro en Administración de Empresas, realizó un trabajo de investigación titulada: **El engagement y su impacto en la productividad de una empresa de servicios**. Determinó que los centros de trabajo que cuentan con un mayor porcentaje de trabajadores con un nivel de engagement alto, generan un clima agradable y atractivo para los clientes que se traduce en incremento de ventas en el tiempo. Tienen un mejor manejo de inventarios, siendo más eficientes en el empleo de los mismos y cuentan con un nivel de mermas por debajo del máximo aceptado por la empresa, teniendo una productividad positiva alta.

Bedoya Gómez, M. A., Posada Isaza, D., Quintero Gutiérrez, M. C., & Zea Quintero, J. D. (2017), En el artículo llamado: **Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral**, establecieron que el trabajo aparece como un fenómeno social y cultural que involucra a los seres humanos de una manera dinámica y compleja, por este motivo los individuos convierten el contexto laboral en un espacio en el que desarrollan, crean y construyen experiencias y aprendizajes de manera individual y colectiva. En relación a esto es necesario que las organizaciones durante todos sus procesos tengan en cuenta a sus empleados, más específicamente estar al tanto del bienestar de los mismos y evaluar e identificar qué factores, actividades o procesos generan mayor grado de satisfacción a los empleados. El bienestar y la satisfacción laboral se encuentran definidos desde la perspectiva de diferentes autores, quienes no dejan de un lado la relación directa

que tienen estos conceptos con el de calidad de vida y los constantes cambios que pueden ir teniendo a medida que pasan las épocas.

Quenaya Edson (2020) optando por el título “Licenciado en Relaciones Industriales” realizó una investigación de nombre “**Relación entre el bienestar laboral y el compromiso laboral organizacional del trabajo de los trabajadores de la empresa Transportes Peche`s**” Determinó que existe un nivel de relación positivo y moderado entre el bienestar laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación, infiriendo que la relación entre ambas variables es significativa y en un nivel de intensidad moderada.

En el ámbito nacional, no se encontraron antecedentes con una vigencia de 5 años.

3.2 Bases Teóricas

Arias (2006, p. 19), establece que “Las bases teóricas se refieren al desarrollo de los aspectos generales del tema, comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”.

Con la finalidad de agregar más información que sustente la realización de la investigación, así como también describir y mencionar conceptos y teorías que guarden relación y aclaren o den pie a facilitar más información con respecto al tema y problemática planteada, se detallan lo siguiente:

Engagement

Para Cuevas, (2012) el engagement es hasta qué punto los empleados contribuyen a la organización a la que pertenecen y realizan un mejor trabajo del que se les exige. Para comprender, es importante considerar que actualmente las organizaciones esperan que los colaboradores: sean proactivos, tengan iniciativa personal, muestren disposición para trabajar en equipo y compromiso organizacional; el objetivo es difícil de lograr si no se

tiene una fuerza laboral satisfecha psicológicamente. Los empleados que presentan engagement en sus centros laborales se dice que es un empleado engaged o enganchado.

Posibles causas del engagement

Salanova y Llorens (2008) afirman que la investigación ha puesto de manifiesto como posibles causas del engagement: los recursos laborales, personales, la recuperación debido al esfuerzo y el contagio emocional fuera del trabajo, actúan como características vigorizantes del trabajo.

Estos autores mencionan que la autoeficacia es tanto causa como consecuencia de engagement, porque brindan un apoyo a las creencias en las propias competencias para realizar bien el trabajo, es decir a su vez, consolida las creencias de una manera eficaz.

Dimensiones del engagement

Vigor

Para Salanova y Schaufeli (2009) es la fuerza y energía mientras se trabaja unidos a la persistencia y un fuerte deseo por esforzarse por el trabajo; aunque surjan problemas, el trabajador no se fatiga fácilmente. Ya que es un componente conductual-energético del engagement.

La dedicación

Maslach (2009) aquel entusiasmo, la inspiración y el orgullo en relación al trabajo que incluye también la implicación o la identificación con la labor que desempeña el docente. Además, el sentimiento de significación, inspiración, orgullo y reto por el trabajo, es el componente emocional.

La absorción

Salanova (2008) es estar plenamente concentrado y feliz realizando la labor de docente de manera que cuesta abandonarlo. La absorción es considerada como una experiencia temporal y no un estado psicológico, más bien implica un estado similar al llamado “flow”,

es decir, “un estado psicológico de experiencia óptima y totalmente disfrutada; que se caracteriza por la atención focalizada, claridad mental, unión de mente-cuerpo, concentración del esfuerzo, control total sobre la situación, pérdida de la consciencia, distorsión del tiempo y disfrute intrínseco de la actividad.

3.3 Definición de Términos Básicos

Capital Humano: Para definir el capital humano hay que hablar del valor económico de las habilidades profesionales que tiene una persona. Se puede calcular como el valor de los beneficios futuros que una persona espera obtener con su trabajo.

Cultura Organizacional: La cultura organizacional es el conjunto de ideas, prácticas y valores que tienen en común los diversos agentes de una misma empresa. Esto involucra aspectos que engloban la ética, las creencias, los valores, la experiencia y la psicología del grupo.

Compromiso: Es el valor que debe de existir acompañados de otros para lograr todo aquello que el individuo se plantee, es planear el camino o proceso que debe de cumplir el mismo para llegar a cumplir su objetivo acompañado de un trabajo constante.

Desarrollo Profesional: Es un proceso continuo marcado por el deseo de superación del empleado. Es decir, cuando un trabajador con el paso del tiempo acumula, enriquece y mejora sus experiencias, aptitudes y relaciones en el trabajo.

Eficiencia: La relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Motivación: Es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

Productividad Laboral: Es la relación entre el trabajo desempeñado o los bienes producidos por una persona en su trabajo, así como los recursos que este ha utilizado para obtener dicha producción.

Recursos Humanos: Conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa. El objetivo básico es alinear el área o profesionales de RR. HH. con la estrategia de la organización.

Satisfacción Personal: Es la satisfacción con la vida y está relacionada con la valoración individual de la calidad de vida, regida por apreciaciones subjetivas y objetivas donde se trasciende lo económico y se mira la percepción, opinión, satisfacción y expectativas de las personas

FASE IV

En el siguiente capítulo se exponen los resultados alcanzados, por medio de las técnicas que se aplicaron, permitiendo atender a las interrogantes planteadas en la investigación, con la finalidad de cumplir con el desarrollo de los objetivos específicos.

4.1 Análisis de valores del engagement en el personal de Alimentos Heinz, C.A

Para el cumplimiento de este objetivo, se realizó los análisis oportunos a la situación actual de la compañía, se aplicó como instrumento una encuesta por medio de la plataforma GLINT, proveedor que se especializa en encuestas de opinión de empleados personalizadas, son responsables de administrar la encuesta y recopilar los datos de manera confidencial, dicha instrumento fue suministrada al personal de nómina mensual, abarcando las direcciones de Ventas, Finanzas, Nomina, Recursos Humanos y Administración.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, graficando y analizando cada valor de los ítems.

Estos resultados se obtienen de una población de setenta y dos (72) empleados, diecinueve (19) de Ventas, treinta y cinco (35) de Finanzas, cinco (5) de Nomina, siete (7) de Recursos Humanos y ocho (8) de Administración.

Engagement	85
Pertenencia	92
Equipo	85
Gerente	85
Liderazgo	85
Puesto	85
Retroalimentacion	85
Direccion de la Empresa	81
Crecimiento	80
Carrera Profesional	79
Comunicación	79
Enfoque en el Consumidor	79
Mejora Continua	79
Ambiente Laboral	78
Balance Vida-Trabajo	77
Las opiniones importan	77
Lideres Inclusivos	77
Tomar medidas	77
Empoderamiento	76
Reconocimiento	75
Colaboracion	74
Recursos	72

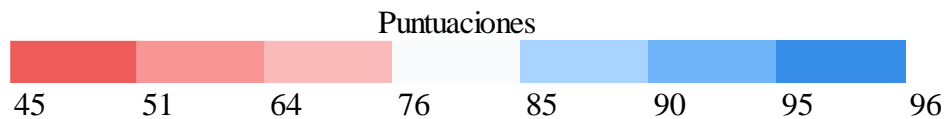


Gráfico 1: Resultados de Encuesta Engagement 2022

Fuente: Glint.(2021)

Análisis:

Según lo observado en la tabla, se interpreta que los ítems de Pertenencia, Equipo, Gerente, Liderazgo, Puesto y Retroalimentación, en total cinco (5) arrojaron valores favorables, lo que significa que dichos aspectos representan una fortaleza para la organización y la relación con sus trabajadores.

Por otro lado, los siguientes ítems (12): Dirección de la Empresa, Crecimiento, Carrera Profesional, Comunicación, Enfoque en el Consumidor, Mejora Continua, Ambiente Laboral, Balance Vida-Trabajo, Las opiniones importan, Lideres inclusivos, Tomar Medidas, Empoderamiento, representados en color gris, reflejan resultados acorde a lo esperado, sin embargo no debe omitirse ya que puede desviarse a futuro, lo cual debe mantenerse focalizado para evitar que disminuyan.

Los aspectos que llaman más la atención es el Reconocimiento, Colaboración y Recursos ya que los valores están por debajo de la escala establecida (requieren atención), por lo que se hace necesario abordarlo en forma rápida y efectiva debido a la consecuencia negativa que está incidiendo en la evaluación de engagement del personal.

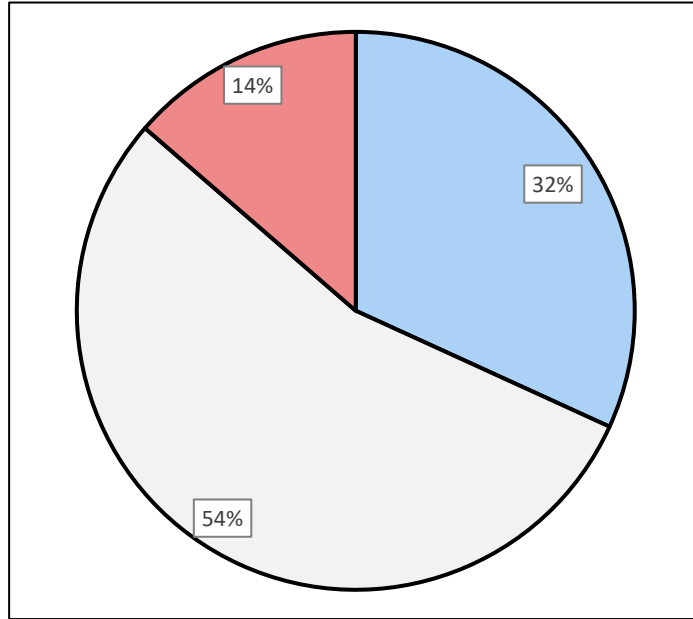


Gráfico 2: Porcentaje de valores en Encuesta Engagement 2022
Fuente: Glint.(2021)

Análisis:

En el gráfico circular se representan los porcentajes de los ítems evaluados en la encuesta de engagement, observando que un treinta y dos por ciento (32%) de los ítems se encuentra dentro de los límites deseados, mientras que un cincuenta y cuatro por ciento (54%) se encuentra en un rango medio sin llegar a ser crítico, sin embargo no se deben descuidar para evitar su tendencia a lo crítico, en cuanto a la porción roja, representa el catorce por ciento (14%) de los ítems críticos, los cuales amerita un diagnóstico de estos por cada área de la organización.

		Ventas	Finanzas	Nomina	Recursos Humanos	Administración
Empoderamiento	76	67	81	45	86	83
Reconocimiento	75	74	73	65	86	79
Colaboracion	74	75	69	65	86	79
Recursos	72	66	74	60	89	79

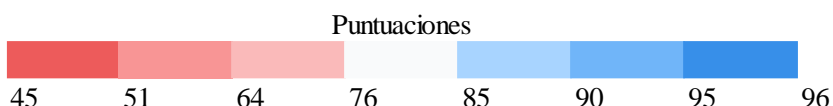


Gráfico 3: Distribución por área

Fuente: Glint. (2021)

Análisis:

En el análisis de la tabla, se observa:

- Los ítems de Empoderamiento, Reconocimiento, Colaboración y Recursos son de alta prioridad en las áreas de Ventas, Finanzas y Nomina ya que arrojaron valores más críticos.
- En el área de recursos humanos, los ítems de nuestro interés (Empoderamiento, Reconocimiento, Colaboración y Recursos) reflejaron valores favorables.
- En el área de Administración, los mismos ítems en estudio, se observan valores medios.

4.2 Identificar causas que impiden obtener el nivel de engagement esperado del personal de Alimentos Heinz, C.A

En el siguiente objetivo específico se procedió a realizar Focus Group con el personal de nivel base y supervisorio de las áreas involucradas en donde se observaron resultados críticos y medios (Empoderamiento, Reconocimiento, Colaboración y Recursos).

Esta estrategia permitió identificar con más detalle las posibles causas que generaron estos resultados, ya que los trabajadores tuvieron la oportunidad de expresar las necesidades, puntos de vistas y opiniones respecto a los temas tratados.

A continuación, se presenta lo expresado por los empleados:

Reconocimiento: El reconocimiento por parte de sus líderes no lo perciben en forma auténtica, consideran que este debe tener un elemento tangible y solo se debe tomar en cuenta los logros obtenidos y no aprovechar esta oportunidad para resaltar las oportunidades de mejora. También solicitaron tomar en consideración los logros ordinarios y no solo enfocarse en lo extraordinario, además, reconocer al equipo y no solo al jefe del grupo.

Colaboración: Manifestaron la necesidad de tener conocimiento de otros procesos ajenos a su área pero que tienen relación con los propios, para así comprender y/o asumir alguna actividad de colaboración con estas otras áreas.

Recursos: Exteriorizaron que no tienen asignado dotación de uniformes, lo cual es importante para la identificación de los trabajadores con la empresa. Por otra parte, informaron de no contar regularmente en forma suficiente artículos de oficina.

Empoderamiento: Hay poca delegación por parte de algunos jefes, lo cual repercute en la autonomía para la toma de decisiones. Perciben el seguimiento y control en forma recurrente.

FASE V

5.1 Diseñar una propuesta para mejorar el nivel de engagement y a su vez, el ambiente laboral del personal de Alimentos Heinz, C.A

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se demostró la necesidad de diseñar un plan para mejorar el nivel de engagement Alimentos Heinz, C.A en el cual se tomaron en cuenta los aspectos que ameritan mejoras a corto plazo, y además, estos reflejaron valores que ofrecen una oportunidad de mejora para la compañía. A continuación se detalla el mismo:

I. Reconocimiento: Debido a los resultados obtenidos en la encuesta y en los encuentros de los focus group, surgió la necesidad de diseñar un programa de reconocimiento dirigido al personal de la empresa, como resultado se presenta dicho programa:

Tipo	Nombre	Descripción	Regularidad
EXCELENCIA	Empleados del Mes Equipo Multidisciplinario	Los trabajadores o equipos de trabajo que hagan aportes significativos dentro de sus labores, competencias y/o ambiente de trabajo basados en nuestros valores	Mensual
	Records	Cuando los procesos operativos, administrativos, logísticos, estratégicos y/o de soporte alcancen niveles (valores, marcas, tiempos, porcentajes...) los cuales reflejen un valor excepcional para el proceso en referencia; se reconocerá a los trabajadores involucrados.	Cuando surja
	Zona de Venta	Se reconocerá a los trabajadores pertenecientes a las regiones de venta que hayan obtenido los mejores valores en venta en el transcurso del trimestre / año	Anual
MEJORAS	Innovación y Creatividad	El programa global Ideas en Práctica invita a los trabajadores a inscribir soluciones que hayan sido implementadas en la empresa. Se reconocerá a los equipos que propongan sus ideas creativas ya que ayudan a resolver problemas y a generar valor en nuestra compañía.	Trimestral
ANTIGÜEDAD	Años de servicios	Se reconocera la antigüedad de los trabajadores por quinquenio	Cuatrimstral

Gráfico 4: Plan de Reconocimiento

II. Recursos: La irregularidad y/o ausencia de dotación de uniformes amerita la creación e implementación de una normativa para lograr la entrega de uniformes en momento oportuno a los trabajadores que lo necesitan. Dicha entrega, debe ser suficiente y adaptada a las condiciones de trabajo de cada área.

En otro aspecto de dotación, los implementos y artículos de oficina también se nota insuficientes, por ende, es necesario la creación de un procedimiento que incluye el seguimiento a la demanda, uso y compra de los artículos de oficina necesarias para realizar actividades propias de los departamentos.

III. Empoderamiento: De acuerdo con la situación observada de ausencia de empoderamiento por parte de los líderes hacia sus colaboradores, se plantea la propuesta de desarrollar habilidades de liderazgo a través de coaching y entrenamiento destinados a este fin, en el cual se involucrarán a los trabajadores de niveles supervisorios y gerenciales en los que se ha detectado oportunidades de mejora en el plano de liderazgo.

IV. Colaboración: Cada área será responsable de realizar flujogramas de sus procesos con el fin de identificar sus puntos críticos y a la vez, señalar que otras áreas de la empresa están influyendo en estos puntos críticos. Luego de la identificación, se organizarán reuniones conjuntas con representantes de las áreas involucradas en los procesos, con el fin de establecer acuerdos para ayudar al logro de los objetivos.

CONCLUSIONES

Con este informe de pasantías, se alcanzó satisfactoriamente los objetivos planteados, lo cual permitió elaborar un Plan de Acción para el departamento de Recursos Humanos para mejorar el engagement del personal de nómina mensual de Alimentos Heinz.

Con el desarrollo de esta investigación, se pudo concluir:

- Las actividades y tareas con sus respectivas herramientas implementadas por el departamento de Recursos Humanos y la autora, permitió estructurar la propuesta del plan de acción para mejorar el engagement del personal de nómina mensual de Alimentos Heinz, C.A.
- La aplicación de encuesta de engagement obtuvo un porcentaje de participación de 89%
- La propuesta planteada, nació después de conocer la opinión e información suministrada del personal de los diferentes niveles jerárquicos de la compañía, directivo, gerencial, supervisorio y de base.
- Con la implementación de la propuesta, se espera mejorar el nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores hacia la organización.
- El capital humano representa el recurso máspreciado para una organización, debido a esto, la propuesta realizada es de suma importancia para Alimentos Heinz, C.A, ya que la misma se generó luego de haber identificado las debilidades e insatisfacciones de los empleados, para luego convertirlas en respuestas viables que llenen sus expectativas.

RECOMENDACIONES.

Para obtener resultados óptimos en la implementación de la estrategia propuesta, es importante considerar las siguientes recomendaciones:

I. Establecer como lineamiento, el realizar focus group con los trabajadores al momento de realizar plan de acción para atacar puntos críticos de la encuesta e implementar seguimiento mensual para conocer los cambios o mejoras por las acciones implementadas.

II. Realizar plan de acción que englobe todos los ítems de la encuesta aplicada.

III. Ejecutar seguimiento semanal del plan de acción para asegurar un efectivo cumplimiento.

IV. Se recomienda la implementación de la propuesta.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO					
	OCTUBR 2021	NOVIEMB 2021	ENERO 2022	FEB 2022	ABRIL MAYO 2022	TOTAL EN DÍAS
Planificación de la investigación	X					10
Diagnóstico		X				30
Análisis e interpretación de los datos recabados			X			5
Identificación de causas				X		15
Elaboración de propuesta				X		7
Redacción del Informe Final					X	15
Defensa					X	1
Total						83

REFERENCIAS

- Muñoz, Alvaro (2017). Relación entre Motivación Laboral y Bienestar Laboral en personal de la venta. Trabajo de Grado.
- Espinosa, José (2017). El engagement y su impacto en la productividad de una empresa de servicios. Trabajo de Grado.
- Bedoya Gómez, M. A., Posada Isaza, D., Quintero Gutiérrez, M. C., & Zea Quintero, J. D. (2017). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. Artículo de internet.
- Quenaya, Edson. (2020). Relación entre el bienestar y el compromiso laborales organizacional del trabajo de los trabajadores de la empresa Transportes Peche`s. Trabajo de Grado.
- Arias, Fidias. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. Episteme C.A. Sexta Edición. Caracas, Venezuela
- Cuevas, F (2012). Engagement, el Compromiso organizacional
- Salanova y Llorens. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout.
- Salanova, M. & Shaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión. Alianza Editorial S. A. España.