



FACULTAD DE INGENIERÍA Y COMUNICACIONES

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES EN LA EMPRESA AF CONSULTORES SAC LIMA, 2021**

AUTOR: BACHILLER

Ventocilla Martínez, Natalia Liz

Para obtener el Título Profesional en

Ingeniero Comercial

Lima - Perú

2021

INFORME DE SIMILITUD

Natalia Liz Ventocilla Martínez



TITULO

RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA AF CONSULTORES SAC LIMA, 2021

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Mg. CPC Julio César Becar Mendoza

MIEMBROS DEL JURADO

Mg. CPC. Hugo Marcial García Rivadeneyra

Abogada Catherine Lucia Calderón Gálvez

Mg. CPC Julio César Becar Mendoza

DEDICATORIA

A la empresa AF Consultores S.A.C quien me dio la oportunidad de crecer profesionalmente y de desarrollar mis potenciales al máximo.

AGRADECIMIENTO

Infinitamente a Dios, a mis padres y a mis jefes de la empresa AF Consultores S.A.C

“La verdadera motivación viene del logro, desarrollo personal, satisfacción en el trabajo y reconocimiento”.

Frederick Herzberg

“Se puede soñar, crear, diseñar y construir el lugar más maravilloso del mundo... pero son las personas quienes hacen realidad ese sueño”.

Walt Disney

RESÚMEN

Hoy en día las empresas van experimentando cambios organizacionales de acuerdo a los requerimientos y exigencias que se presentan en el mercado. La globalización tiene como finalidad lograr que las empresas desarrollen nuevas estrategias de competitividad y crecimiento económico organizacional.

La gestión de Recursos Humanos, dentro de cada empresa, cumple un papel fundamental, puesto que son los que van a lograr una mejora continua en la eficiencia y eficacia de procesos, utilizando diferentes herramientas tales como capacitaciones, retroalimentación, evaluaciones de desempeño constante y responsabilidad por objetivos; las cuales les permitirá a todos los colaboradores el desarrollo de su potencial máximo.

La empresa AF Consultores S.A.C aspira a brindar a sus empleados las mejores condiciones de trabajo posibles, permitiéndoles prosperar personal y profesionalmente al mismo tiempo que contribuye al éxito de la empresa.

ABSTRACT

Nowadays companies are experiencing organizational changes according to the requirements and requirements that are presented in the market. Globalization aims to get companies to develop new strategies for competitiveness and organizational economic growth.

The management of Human Resources, within each company, plays a fundamental role, since they are the ones that will achieve a continuous improvement in the efficiency and effectiveness of processes, using different tools such as training, feedback, constant performance evaluations and Responsibility for objectives; Which will allow all employees to develop their maximum potential.

The company AF Consultores S.A.C seeks to have the best human and professional team in the market, who enjoy the happiness and satisfaction of seeing their aspirations realized in the best working environment of the market.

INTRODUCCIÓN

En el siguiente trabajo voy a dar a conocer la problemática que existe ante la gestión del área de Recursos Humanos en la empresa AF Consultores S.A.C, donde la principal causa es la falta conocimiento y herramientas necesarias para llevar a cabo los determinados procesos que interfieren en esta área.

En el transcurso de los últimos 3 años, la empresa ha presentado un crecimiento de casi el 40% en volumen de ventas y cantidad de clientes, esto conlleva a un incremento y necesidad de contar con la atención de mayores personas en el área y mayor tiempo para llevar a cabo cada gestión, para lo cual la empresa sigue contando con el mismo número de personas; lo que hace difícil cubrir todas las tareas diarias.

Al iniciar el proceso de requerimiento de personal por parte de cada encargado de área, se inician los procesos de: selección, inducción, capacitación, retroalimentación y evaluación constante de personal; lo cual se ve interrumpido con la rotación de personal, debido a que es más constante en relación a los años anteriores, lo que representa grandes pérdidas de inversión de dinero y tiempo.

Una vez presentado estos hechos, se vuelve a iniciar cada proceso mencionado.

Una de las principales causas de la rotación del personal se debe a la oferta económica que se propone a los postulantes, y esto se evidencia al momento de verificar la página web de CompuTrabajo, donde cada postulante, en pretensiones salariales, coloca un sueldo con un 30% más en relación a lo que proponemos.

Por el histórico de contrataciones que manejamos dentro de la empresa sabemos que las personas que nos eligen no lo han hecho por sueldo, sino por el prestigio y calidad que AF Consultores representa en el mercado; donde no sólo va a desarrollar al máximo su potencial profesional, sino que también se prepara con una visión comercial para enfrentar el nuevo boom farmacéutico que se presenta en el mercado, donde la finalidad de todos los clientes es: “vender”.

El antiguo rol del área de Recursos Humanos dentro de una organización era más operativo, hoy en día esta área es primordial debido que estudia el comportamiento de todos los integrantes de la empresa, los analiza y establece medidas que les permitirá el logro de los objetivos organizacionales mediante capacitaciones y desarrollo de capacidades claves.

Dentro de la empresa no existen indicadores de rotación de personal y la pérdida económica que ello representa, es por ello que hasta ahora este tema de Recursos Humanos no ha resultado ser de relevancia frente a los gerentes.

El clima laboral dentro de una organización simboliza el calibre de la gestión de recursos humanos practicada internamente con respecto a los socios, y se representa en el valor otorgado a los clientes, la lealtad a la marca y la ventaja competitiva.

El clima organizacional parece tener un impacto sobre si se producen ciertos tipos de interacciones entre los miembros de un grupo. La comunicación entre los miembros del equipo parece tener un impacto en cuán cómodas se sienten las personas al expresar sus emociones y discutir sus problemas.¹

Se tienen en cuenta muchos factores al evaluar la cultura de una empresa, y a menudo se mencionan los siguientes:

- **Ambiente físico:** se incluyen factores como la ubicación, las comodidades, el equipo instalado, el color de la pared, la temperatura y el estado de limpieza.
- **Características estructurales:** factores que incluyen el tamaño de la empresa, la estructura formal, la filosofía de gestión, etc.
- **Ambiente social:** esto incorpora temas como la amistad, los conflictos departamentales, las líneas abiertas de comunicación y más.
- **Características personales:** incluir cosas como disposiciones, impulsos, metas y objetivos.
- **Comportamiento organizacional:** que consta de elementos como la productividad, la asistencia, la rotación, la satisfacción laboral y el estrés.²

El siguiente trabajo de suficiencia profesional para la obtención del título universitario tiene como fin desarrollar estrategias para poder implementarlas en la empresa a analizar, para así cumplir con la Misión establecida por esta organización: “Contar con el mayor equipo humano y profesional del mercado, todos ellos felices y contentos ya que sus objetivos profesionales se están cumpliendo en el mejor lugar de trabajo del mercado”.

En el primer capítulo se describirán brevemente los antecedentes del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y el significado de la investigación, y las limitaciones y delimitaciones que hemos identificado. Así mismo se darán a conocer los datos generales de la empresa AF Consultores S.A.C: visión, misión, política, organigrama, etc.

En el segundo capítulo hablaré de los antecedentes que presenta la investigación, marco histórico, marco teórico, marco legal y marco conceptual.

En el tercer capítulo se menciona de manera más detallada la descripción y evaluación de las actividades realizadas. Aquí también se mencionan los inconvenientes en el trabajo, los beneficios de la empresa y la propuesta de mejora.

En el cuarto capítulo presentaré conclusiones y recomendaciones, basándome en mi experiencia dentro de esta empresa.

Así mismo, va relacionado con los objetivos que se establecieron.

-
1. Stephen Covey. Los siete hábitos de las personas altamente efectivas. Barcelona: Ediciones Paidós. 1989.
 2. Salazar, José G., Guerrero, Julio C., Machado, Bárbara, Cañedo, Rubén (2009). Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED 20(4):67-75.

ÍNDICE

CARATULA	i
INFORME DE SIMILITUD.....	ii
TITULO.....	iii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESÚMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
ÍNDICE	xiii
CAPÍTULO I	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación de la investigación	18
1.2.1. Delimitación espacial:	18
1.2.2. Delimitación temporal:	18
1.2.3. Delimitación social:	18
1.3. Problema de la investigación	18
1.3.1. Problema Principal	18
1.3.2. Problemas secundarios	18
1.4. Objetivo de la investigación	18
1.4.1. Objetivo Principal	18
1.4.2. Objetivos específicos	19
1.5. Justificación e importancia de la investigación.....	19
1.6. Limitaciones de la investigación.....	20
1.7. Datos Generales.....	21
1.8. Nombre o Razón Social	21
1.9. Ubicación de la empresa.....	21
1.10. Giro de la empresa	21
1.11. Tamaño de la empresa.....	22
1.12. Breve reseña histórica	22
1.13. Organigrama de la empresa.....	22
1.14. Misión, visión, política y valores.....	24
1.14.1. Misión	24

1.14.2.	Visión	24
1.14.3.	Política	25
1.14.4.	Valores.....	25
1.15.	Servicios y clientes	26
1.15.1.	Servicios	26
1.15.2.	Clientes.....	26
1.16.	Relación de la empresa con la sociedad	26
CAPÍTULO II		27
2.1.	Antecedentes Relacionados con la Investigación	27
2.1.1.	Internacionales.....	27
2.1.2.	Nacionales	31
2.2.	Marco histórico	35
2.2.1.	Marco Histórico de los recursos humanos	35
2.2.2.	Los Recursos Humanos en tiempos de la Revolución Digital	36
2.2.3.	El Taylorismo.....	37
2.2.4.	Marco Histórico de satisfacción laboral	38
2.3.	Marco legal	39
2.3.1.	Ley de productividad y competitividad laboral.....	39
2.4.	Marco Teórico.....	50
2.4.1.	Marco Teórico de los recursos humanos	50
2.4.2.	Eficiencia de recursos humanos.....	51
2.4.3.	Importancia de los recursos humanos en las empresas.....	52
2.4.4.	Marco Teórico de la satisfacción laboral	52
2.5.	Marco Conceptual	55
CAPÍTULO III		58
3.1.	Descripción del puesto	58
3.2.	Ubicación del puesto en el organigrama	58
3.3.	Funciones del puesto	60
3.4.	Actividades desarrolladas	60
3.5.	Clientes Externos	60
3.6.	Inconvenientes en el trabajo	61
3.7.	Beneficios de la empresa	61
3.8.	Propuesta de mejora	61
CAPÍTULO IV		62
4.1.	CONCLUSIONES.....	62

4.2. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	66

INDICE DE FIGURA

Figura 1	21
Figura 2	23
Figura 3	59
Figura 4	66
Figura 5	66
Figura 6	67
Figura 7	67
Figura 8	68
Figura 9	68
Figura 10	69
Figura 11	69
Figura 12	70
Figura 13	70
Figura 14	71

CAPÍTULO I

1.1. Descripción de la realidad problemática

La globalización está dando pase no solo al crecimiento económico y comercial, sino también a la labor productiva y exitosa de los ejecutivos dentro de las organizaciones. En Japón, por ejemplo, se está llevando a cabo la modernización y reingeniería de la industria, lo que conlleva a la mejora de la productividad en diferentes sectores, lo que como consecuencia logra el crecimiento tanto de rentabilidad como espiritual dentro de su empresa.

En la época de la postguerra los aumentos salariales se medían y otorgaban por la antigüedad y edad del trabajador, ahora con el desarrollo en este ámbito laboral, los aumentos se dan de acuerdo a la habilidad y productividad de cada empleado.

Los tratados de libre comercio que existen en América Latina abren puertas a la evolución de la competitividad laboral en todas las organizaciones.

Por ello, las empresas desarrollan teorías de preparación para todo el personal, teniendo en cuenta que el enfoque se realizará a nivel internacional. Ello logra tener un equipo de trabajo orientado hacia el logro de los objetivos organizacionales y profesionales.

Dentro de la empresa AF Consultores S.A.C existen procesos de desarrollo y línea de carrera, en la que cada colaborador pasa por las siguientes fases: inducción, entrenamiento, capacitación, retroalimentación y evaluación permanente de desempeño por rango de trabajo en el tramo de cada tres meses.

Para escalar al siguiente puesto, les brindamos a todos los colaboradores herramientas básicas junto con el perfil de puesto a postular, para que lo tomen de guía.

Una vez se logra el ascenso, se programa una reunión con el colaborador y se le brinda la respectiva retroalimentación sobre el punto evaluado, la deficiencia está en que no se cuenta con el conocimiento suficiente por parte del departamento de RRHH para brindarle las recomendaciones y sugerencias necesarias para que cada colaborador logre crecer laboral y profesionalmente.

Según el rubro de la empresa enfocados en la asesoría farmacéutica, la demanda en el mercado supera a la oferta; es por ello que las empresas deben realizar planes altamente competitivos los cuales les permite mostrarse ante el mercado ser una empresa con valor agregado; donde permita el crecimiento profesional y laboral; teniendo siempre en cuenta que el activo más importante de su organización es el talento humano.

Ahora las funciones del departamento de RRHH no solo cumple funciones operativas, sino que está más orientado hacia nuevas funciones y responsabilidades, donde actúan como estrategias aliados a las organizaciones, sirviendo como apoyo a los colaboradores para potenciar al máximo su talento.

Para ello, los encargados de llevar a cabo los procesos del departamento de RRHH debe manejar de una manera eficiente lo mencionado a continuación:

- Capacidad de convencimiento.
- Capacidad de influencia, virtud que les ayudará no solo en los empleadores sino también en los colaboradores.
- Capacidad de decisión, para anticiparse ante un futuro episodio de rotación de personal.
- Capacidad para negociar, ante un futuro suceso frente al colaborador.
- Capacidad para formular estrategias claves, que ayuden a mantener un clima laboral satisfactorio.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial:

La investigación se realizó en la empresa AF Consultores S.A.C, Lima Surco.

1.2.2. Delimitación temporal:

La investigación fue en el año 2021.

1.2.3. Delimitación social:

Empleados de los departamentos de asuntos regulatorios y calidad de AF Consultores S.A.C. fueron el foco de la indagatoria.

1.3. Problema de la investigación

1.3.1. Problema Principal

¿De qué manera se relacionan los recursos humanos y la satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa AF Consultores SAC, Lima - 2021?

1.3.2. Problemas secundarios

- a. ¿Cómo se relacionan los recursos humanos con los colaboradores de la empresa AF Consultores SAC?
- b. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y los colaboradores en la empresa AF Consultores SAC?

1.4. Objetivo de la investigación

1.4.1. Objetivo Principal

Analizar la relación de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores de AF Consultores S.A.C para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Verificar la relación que existe entre los recursos humanos y los colaboradores en la empresa AF Consultores S.A.C.
- b. Elaborar relaciones entre la satisfacción laboral y los colaboradores en la empresa AF Consultores S.A.C.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

- La necesidad de las empresas modernas de una gestión eficiente de sus recursos humanos es un factor importante que impulsa la elección de capacitarse para obtener experiencia en la industria de recursos humanos, debido a la información y las tácticas propuestas por esta división, contarán con el personal más competente, informado y productivo de la industria.
- Dentro de la empresa a analizar yo me desempeño como encargada en el área de Recursos Humanos, y al realizar este trabajo de investigación podré conocer e identificar todos los temas relevantes en este ámbito empresarial, lo cual me permitirá especializarse en el área.
- La importancia es mostrar a los gerentes que importancia realmente tiene contar con un área de Recursos humanos bien informado y capacitado, porque solo así nosotros podremos identificar las deficiencias y necesidades que se presentan en todos los colaboradores, para hacerlos más competentes y por consiguiente ser más rentables como organización.
- Los resultados obtenidos terminado este análisis e investigación, lo mostraré en primera instancia ante la junta directiva de la empresa y luego buscaré la forma de publicarlos en la página web de la universidad y/o biblioteca para que también sirva de ayuda a los demás compañeros que estén próximos a realizar los trámites de la universidad y se encuentren interesados en investigar también sobre los RRHH en las organizaciones.

- Los resultados de esta investigación se utilizarán a manera de retroalimentación ante todos los jefes de área y gerentes en general, los beneficiados seremos todos los involucrados en la organización, porque podremos contar con mayores herramientas para desarrollar al máximo nuestro potencial e identificar nuestra especialidad dentro de todos los procesos que llevamos a cabo.
- Una de las principales razones e importancias para desarrollar este tema, es que forma parte esencial en el desarrollo de mi carrera de Ingeniería Comercial, donde yo identifico que para poder mantener a un cliente feliz primero debemos ser una organización feliz, y por ello la labor de RRHH es de vital importancia para el logro de los objetivos dentro de la organización.
- La investigación será de gran aportación para los futuros compañeros que deseen hacer su tesis en base a l tema de RRHH, pero no solo ellos serán los posibles beneficiados sino también aquellos emprendedores, jefes, empleados que se encuentren laborando dentro del rubro de la asesoría farmacéutica.

1.6. Limitaciones de la investigación

- Existen algunos obstáculos para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación, procediendo a mencionar algunos ejemplos.
 - a. No cuento aún con la documentación completa el cual me sirva de guía.
 - b. Acudir a un especialista de RRHH tiene un costo alto, el cual por mis posibilidades económicas me es difícil solventar.
 - c. Desempeño mi labor en la empresa de lunes a viernes hasta las 5 de la tarde, luego continúo mi agenda en los entrenamientos y estudios; por lo que el tiempo me juega en contra.

- d. La empresa investigada se encuentra en una etapa de reestructuración, por lo que acceder a reunirme con ellos resulta ser una tarea más complicada y difícil de cumplir.

1.7. Datos Generales

AF Consultores S.A.C, es una empresa que se dedica a la consultoría farmacéutica

1.8. Nombre o Razón Social

AF Consultores S.A.C con RUC 20510270871

1.9. Ubicación de la empresa

La empresa se encuentra ubicada en Lima, Perú en el distrito de SURCO. con dirección en Av. Circunvalación del Club Golf Los Inkas N° 1103.

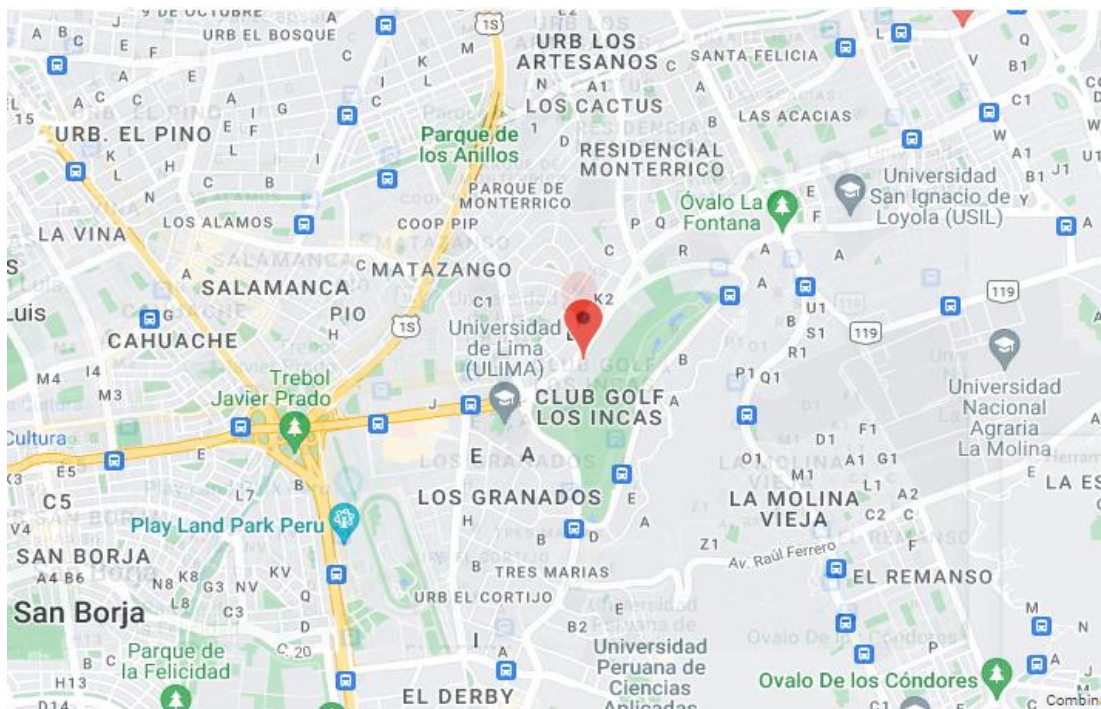


Figura 1.

1.10. Giro de la empresa

AF Consultores S.A.C. brinda servicios de consultoría farmacéutica para la obtención de registros sanitarios y demás gestiones que se realizan ante la autoridad sanitaria.

1.11. Tamaño de la empresa

AF Consultores S.A.C. es una pequeña empresa, este tipo de negocios aporta en gran medida a la economía del país puesto que un gran porcentaje de la economía está formada por este tipo de empresas.

1.12. Breve reseña histórica

AF Consultores S.A.C. inició sus actividades el 14 de febrero del año 2008, desde el comienzo de las actividades AF Consultores. S.A.C. se ha especializado la asesoría farmacéutica a empresas que deseen comercializar productos farmacéuticos que requieran de registro sanitario.

1.13. Organigrama de la empresa

La empresa AF Consultores S.A.C. está organizada de la siguiente manera:

ORGANIGRAMA POR CARGO

D-GGE.01;Rev.01

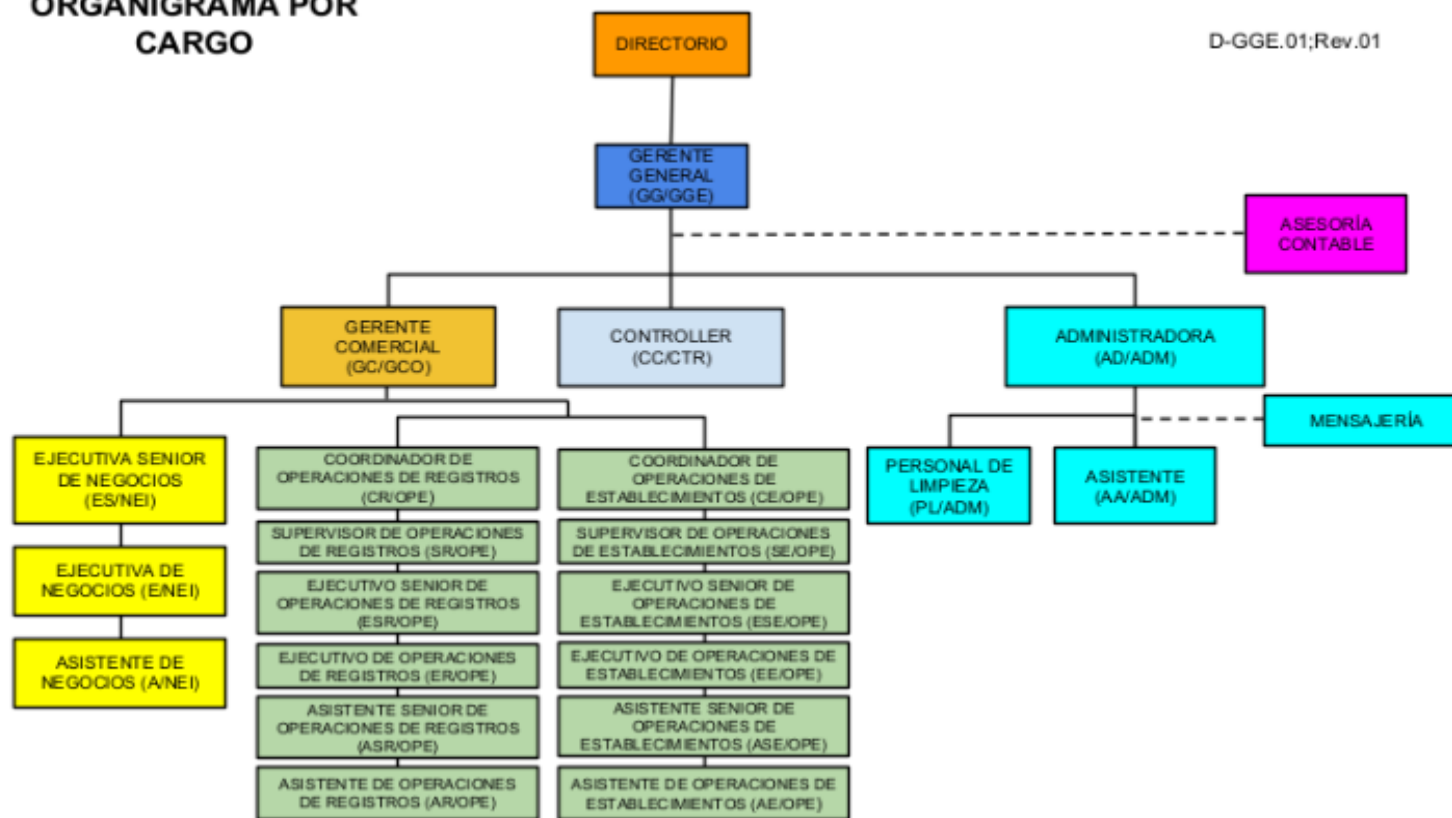


Figura 2.
Fuente: Elaboración Propia

1.14. Misión, visión, política y valores.

1.14.1. Misión

Brinde soluciones regulatorias de salud que sean legalmente sólidas, analíticamente sólidas y técnicamente completas, todas adaptadas a las características y demandas únicas de cada cliente, dándoles la protección que necesitan para centrarse en los objetivos de su empresa sin tener que preocuparse por el futuro.

Brindar a nuestros clientes seguridad, asistencia y 100% de dedicación en el trabajo.

Crear un lugar de trabajo positivo y con visión de futuro donde todos los empleados se sientan orgullosos de su trabajo, estén bien educados, tengan un fuerte compromiso de servir a los demás y estén motivados para lograr un cambio duradero.

1.14.2. Visión

Ser la firma de asesoría farmacéutica y asuntos regulatorios más confiable del mundo, reconocida por brindar servicios innovadores y efectivos.

Lograr la satisfacción total de nuestros clientes.

Tratar a los clientes, autoridades y socios con respeto y respete el estado de derecho en todo momento.

El mayor equipo humano y profesional del mercado, que experimenta placer y realización al ver sus sueños realizados, trabajando en el mejor espacio de oficinas disponible en el mercado.

1.14.3. Política

Mediante el uso de nuestra experiencia en asuntos regulatorios, en AF Consultora nos esforzamos por ayudar a nuestros clientes a tener éxito en los negocios y al mismo tiempo asegurarnos de que cumplan con todas las leyes y regulaciones de salud aplicables y salvaguardar la salud del público.

Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestro servicio y de los procesos para lograr la satisfacción total de nuestros clientes y la búsqueda de la excelencia.

1.14.4. Valores

- a) **Honestidad y Transparencia:** AF Consultores S.A.C brinda información verificada a los clientes, proveedores, entidades públicas y privadas.
- b) **Compromiso:** AF Consultores S.A.C es una firma con foco en la felicidad de sus grupos de interés (trabajadores, clientes, proveedores y público en general).
- c) **Respeto:** Es el valor que prima en esta organización, teniendo en cuenta que de ello depende el trabajo armonioso, eficiente y eficaz.
- d) **Trabajo en Equipo:** Valor que predomina en nuestra empresa. Todos los colaboradores realizan sus funciones en conjunto debido a que eso proporciona mejores resultados, buen ambiente de trabajo, procesos más rápidos y eficaces.

1.15. Servicios y clientes

1.15.1. Servicios

- a) Asesoría farmacéutica: Para la obtención de registro Sanitario o renovación del mismo ante la autoridad.
- b) Regencia farmacéutica: Asignación del director técnico responsable.
- c) Certificación de BPA: Asesoría para la obtención del certificado de buenas prácticas de almacenamiento y distribución.

1.15.2. Clientes

- a) Distrito de Magdalena del Mar
 - a.1) Droguerías del Mundo S.A.
 - a.2) Ecolab S.A.
 - a.3) MegaLife Wecare S.A.C.
- b) Distrito de San Isidro
 - b.1) Genomma Lab S.A.C
 - b.2) GlaxoSmithKline
 - b.3) Pharbal S.A.C

1.16. Relación de la empresa con la sociedad

- AF Consultores S.A.C. cumple con la declaración y pago puntual de los impuestos, esto con la finalidad de lograr su contribución oportuna. La corporación entiende la importancia de su participación, porque abre el camino para que se implementen proyectos y programas que apunten a mejorar la vida de todos los peruanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Relacionados con la Investigación

2.1.1. Internacionales

Zambrano (2014), en la tesis *Trámites para empleados de Semaica y terceros contratistas C.A.*, egresar de la Universidad Tecnológica Equinoccial en la carrera de ingeniería, especialidad en administración de empresas de servicios y recursos humanos. Este proyecto tiene como objetivo implementar un reglamento interno para los trabajadores propios y contratados de Semaica C.A. con el fin de incrementar la variable dependiente. La relevancia del desarrollo de esta tesis radica en los pasos que se darán para establecer una política al interior de la empresa, tal como lo muestra el caso de estudio presentado por el autor. El tipo de estudio utilizado es: descriptivo, exploratorio, correlacional y explicativo. Principales conclusiones: a) La corporación "SEMAICA" no cuenta con una división de Recursos Humanos u otros recursos administrativos vitales como el Reglamento Interno de Trabajo. b) La investigación demostró más allá de toda duda razonable que juega un papel crucial para la empresa "SEMANICA" mejorar la eficacia de la gestión de personas y, en consecuencia, el éxito en la empresa depende de personas preparadas y sensatas, por lo que es importante educar adecuadamente a sus empleados para que puedan cumplir con sus expectativas y las de sus clientes. Esto incluye a su personal administrativo y de ventas. para encontrar respuestas. c) "SEMAICA" porque carece de reglas y no se ha comunicado con el personal para desarrollar los derechos y responsabilidades de los trabajadores, ha erosionado la dedicación de los trabajadores a la organización, lo que dificulta que la empresa cumpla sus objetivos.

Enriquez (2014), en la tesis *Los empleados del Instituto de la Visión de México están llenos de energía y dedicación*, documento presentado en cumplimiento de los requisitos del grado de Maestría en Administración en la Universidad de Montemorelos, México. Esta investigación tiene como objetivo evaluar la

inspiración y la producción del personal mexicano del Vision Institute, por lo que es importante que sus energías se centren en los lugares correctos, es un sustituto viable para problemas como la soledad, la apatía, la lentitud y la falta general de interés en el trabajo. Cuando el problema no es el puesto de trabajo en sí sino las interacciones humanas y las actitudes personales que impactan en el ambiente de trabajo, es vital mediar entre los intereses de la organización y los requerimientos o expectativas de los trabajadores. Este estudio es cuantitativo, de campo, transversal, descriptivo, explicativo y correlacional. Principales conclusiones: a) Un examen exhaustivo de los datos llevó a los investigadores a la conclusión de que ni el mayor nivel educativo de los empleados ni su profesión marcan una diferencia significativa en sus niveles de motivación. En el campo médico, administrativo y de apoyo, los profesionales con posgrados, licenciaturas y bachilleratos tienen el mismo nivel de motivación: alta calidad. b) Los resultados de las pruebas de hipótesis nos permitieron llegar a la conclusión de que no existe una variación estadísticamente significativa en la forma en que los diferentes empleados califican sus propios niveles de motivación en función de su edad, sexo o situación laboral. Sin importar su edad o cargo en la empresa, ambos sexos evaluaron con precisión sus propios niveles de motivación. c) La prueba estadística de la hipótesis no reveló una asociación significativa entre los niveles de motivación de los trabajadores y la duración de su permanencia en la empresa; sugiere que aquellos que han trabajado para la institución por poco tiempo y aquellos que han trabajado allí por mucho tiempo tienen un nivel de motivación comparable.

Arriaga (2013), en la tesis *Retalhuleu, San Sebastián, Gestión de Recursos Humanos en Hoteles Tres Estrellas*, presentado en la Universidad Rafael Landívar para la obtención del grado académico de: Licenciada. El objetivo de esta investigación es examinar las diferencias en las políticas y procedimientos de recursos humanos de los hoteles de tres y cuatro estrellas en San Sebastián, Retalhuleu. La trascendencia del desarrollo de esta tesis radica en que los hoteles se orientarán a practicar una gestión eficaz a partir del examen del desarrollo y la relación que tiene el departamento de recursos humanos dentro de una empresa.

El tipo y nivel de la investigación se realizó mediante técnicas y procedimientos. Principales conclusiones:

- a) Se estableció que los hoteles de San Sebastián, Retalhuleu practican GRH de manera experimental, sin el beneficio de instrumentos que ayuden en el desarrollo de decisiones acertadas de RH.
- b) Se encontró que la mayoría de los hoteles de 3 estrellas de San Sebastián, Retalhuleu incluyen la gestión de recursos humanos (HRM) en sus sesiones anuales de planificación estratégica, que incorpora objetivos específicos de la región y prioridades relacionadas con el talento humano en la visión y el propósito generales de la empresa.
- c) Descubrir que la mayoría de los hoteles evaluados no utilizan manuales de trabajo o se basan en la observación y los sucesos significativos para determinar si se necesitan ajustes en los perfiles de los puestos de los empleados indica que los hoteles analizados no ejecutan correctamente el proceso de diseño y análisis de trabajo. De manera similar, cuando los nuevos empleados se unen al equipo, se les comunican sus responsabilidades verbalmente en lugar de escribirlas.

Caicedo, Herrera y Quenguan (2013), en la tesis *Estrategias de desarrollo de recursos humanos que utilizan el coaching*, presentado en Universidad Del Rosario para la obtención del grado académico de: Licenciada. El propósito es identificar cómo el enfoque de coaching puede afectar el capital humano y sus esfuerzos para apoyar los objetivos generales de la empresa. Comprender cómo se administra el coaching en las empresas y cómo afecta la realización de los objetivos organizacionales es crucial para el desarrollo de esta tesis. El tipo y nivel de investigación se realizó en base a las competencias relacionales y las competencias técnicas. Principales conclusiones: a) Recursos Humanos se encarga de fomentar el crecimiento del activo más valioso de la empresa, su gente, para que puedan proporcionar los mejores resultados posibles para el resultado final de la empresa. Se da más importancia a las personas como componentes básicos del negocio. El coaching tiene el mismo efecto en el sentido de que aumenta la conciencia y anima a los empleados a hacerse cargo de los roles que

desempeñan en el éxito de la organización. También se vio que al usar esta herramienta, los empleados podían aprovechar mejor su propio impulso intrínseco, lo que tuvo un impacto positivo tanto en la productividad como en la moral. b) No se puede subestimar la importancia de estar abierto y ser capaz de aceptar el cambio, la transformación y la adaptación. Dado que los individuos son los responsables de implementar los cambios al interior de sus empresas, el Coaching pone su énfasis en ellos, lo que permite una implementación más orgánica y rápida de estos procedimientos. c) Se demostró que esta herramienta es utilizada por todos en una empresa, desde los trabajadores de nivel inicial hasta la alta dirección. El coaching, al igual que el mentoring, hace uso de una herramienta de apoyo y un sistema de apoyo en la forma de la figura del mentor.

Fuentes (2012), en la tesis *Cómo la satisfacción en el trabajo afecta la eficiencia* presentado en la Universidad Rafael Landívar para la obtención del grado académico de: Licenciada. El objetivo es determinar si la felicidad laboral afecta la producción de recursos humanos y de qué manera. Comprender la conexión entre la productividad de los empleados y la felicidad laboral es crucial para el crecimiento de sus roles dentro de la empresa, razón por la cual se desarrolla esta tesis. La importancia y validez de la indagación, así como la fuerza de la asociación, Principal Insights: a) Se demostró que el vínculo entre la satisfacción en el empleo de uno y la producción era inexistente. Veinte de los veinte encuestados informaron un alto grado de satisfacción laboral (que oscila entre 67 y 100). Esto está respaldado por las respuestas a la pregunta 16 sobre satisfacción laboral: mientras que el 71% de los encuestados dijo estar siempre satisfecho con el trabajo que realiza, lo que contribuye a las metas de la institución, el 29% dijo estar típicamente satisfecho. c) Se encuentra que las variables que impactan la satisfacción de los empleados incluyen la estabilidad laboral, las conexiones interpersonales, las preferencias laborales, las circunstancias laborales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos.

2.1.2. Nacionales

Oscoco (2015), en la tesis de *Descubrir cómo la responsabilidad social corporativa afecta la felicidad de los empleados en el lugar de trabajo.*, postulación para la Maestría en Ciencias en Gestión Estratégica del Factor Humano en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. El propósito es investigar si existe una correlación entre la responsabilidad social corporativa y la felicidad de los empleados. Esto es crucial porque las políticas e iniciativas de responsabilidad social corporativa (RSC) ayudan a las empresas de muchas maneras, fomentan el crecimiento de una atmósfera más satisfactoria en el trabajo, que no solo ayudará a evitar que los empleados abandonen sus puestos, sino que también tendrá otros efectos positivos, los departamentos de reclutamiento deben ser creativos para combatir las altas tasas de rotación de empleados que afectan a muchas empresas. Los hallazgos de este estudio tienen implicaciones prácticas. Principales conclusiones: a) Existe una asociación positiva entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral, y esto se muestra en los mayores niveles de satisfacción que se observan como resultado de la implementación y expansión de iniciativas de responsabilidad social. b) Los empleados que participaron en un programa de responsabilidad social corporativa obtuvieron puntajes mucho más altos en los cuestionarios generales de satisfacción laboral que aquellos que no lo hicieron, En una comparación de medias, existe una diferencia estadísticamente significativa basada en la prueba T para dos muestras independientes (Sig. Two-side.05). c) Sobre la base de un análisis estadístico de los datos de una prueba de significancia entre dos grupos, los empleados que participaron en un programa de responsabilidad social empresarial tuvieron niveles más altos de satisfacción laboral intrínseca que aquellos que no lo hicieron (Sig. Bilateral .05).

Mitta, Dávila (2015), en la tesis *Estrategias de retención de capital humano utilizadas por una muestra representativa de empresas con miras a retener a los jóvenes "Millennials"*, presentado en cumplimiento de los requisitos para la Maestría en Artes en Administración (con mención en Administración de Empresas) en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo es encontrar estrategias de retención de empleados que ayuden a mantener a los Millennials en

el personal. La importancia del desarrollo de esta tesis se basa en conocer los diferentes métodos que existen para mantener el personal dentro de la organización, donde se establecen medidas también para mejorar la motivación y clima laboral entre todos los miembros, mediante el manejo de las buenas prácticas. El tipo y nivel de la investigación es exploratoria. Principales conclusiones: a) La generación se describe como " un subconjunto de la población clasificado según su edad cronológica y que se distingue de sus predecesores por un conjunto común de experiencias formativas", y por lo tanto "rango generacional" es una referencia a esta idea" (Chirinos, 2009, p.137). según Howe y Strauss (citado en Rodríguez & Peláez 2010, pp.161-164), Se requieren tres características de estos: Inicialmente, es un sentido de identidad generacional que se desarrolla durante la juventud y en la edad adulta; el segundo, Las normas generacionales que son objeto de esta investigación son la tercera característica; los cambios que ocurrieron durante los años de formación, ya sea la niñez, la adolescencia o la adultez temprana. b) Varios escritores, incluidos Karsh y Templin, Chirinos, Howe y Strauss, afirman que ahora hay cinco generaciones que coexisten en el mismo hogar. Los Tradicionales, o Veteranos, son una generación más vieja (1925 – 1945), los Baby Boomers (1946 – 1964), la Generación X (1965 – 1980), la Generación Y (1981 – 2000) la generación Post-Millennial, a menudo conocida como Generación Z. Las fechas mencionadas anteriormente son las utilizadas en este estudio; se determinaron consultando fuentes como Karsh, Templin y Kotler. c) Kotler clasifica siete generaciones diferentes en su libro "Fundamentos de marketing", incluidas la "Generación de la depresión" y la "Generación GI". Pero los otros escritores simplemente llaman a este grupo demográfico "tradicionalistas" o "veteranos" para evitar distinguirlos de las generaciones anteriores.

Alfaro, (2015), en la tesis *Percepción de los conductores de trenes de la Línea 1 del Metro de Lima sobre su ambiente de trabajo y su impacto en su productividad en 2013*, postulación para la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Tecnológica Nacional de Lima Sur. El propósito de este estudio es brindar una explicación de cómo el ambiente laboral del

departamento de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima en el año 2013 afectó la productividad de los maquinistas. La relevancia de crear esta tesis se deriva de la correlación y el impacto del ambiente de trabajo controlado de una organización en la productividad de sus empleados, la gestión eficaz de los recursos es crucial para lograr los objetivos corporativos.

Principales conclusiones:

- a) En esta indagación, examinamos el clima organizacional del eje de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima, atendiendo a lo siguiente: liderazgo, comunicación, motivación y políticas de personal, entre la población trabajadora y su proceso de integración a la cultura empresarial, el desempeño para lograr la satisfacción laboral es un pilar para asegurar la mejora de la calidad, la productividad y, en definitiva, el éxito de las empresas.
- b) Los conductores de la Línea 1 del metro de Lima deben cumplir estrictamente con los protocolos establecidos en el ROI (Reglamento Interno de Operación), reconoce que son afortunados de trabajar en un lugar donde son tratados bien, donde pueden construir conexiones de apoyo con sus compañeros de trabajo, donde pueden hacer un trabajo significativo y donde pueden enorgullecerse de sus contribuciones.
- c) Los empleados que operan los trenes de la línea 1 del metro de Lima tienen una buena perspectiva de la empresa en su conjunto y las funciones que se les han encomendado son útiles para su trabajo.

Marcillo (2014), en la tesis *Las administraciones autónomas y descentralizadas del sur de Manabí necesitan una estrategia de gestión de competencias para maximizar el rendimiento de sus recursos humanos*, presentado en Universidad Privada Antenor Orrego para La obtención del Grado de Doctor en Administración. El propósito de este trabajo es brindar un Modelo de Gestión por Competencias del Talento Humano en un esfuerzo por elevar la eficiencia de los trabajadores gubernamentales en las administraciones autónomas descentralizadas del sur de Manab. Para aprovechar plenamente el potencial de los recursos humanos de la organización, es crucial que desarrollemos esta teoría

y proporcionemos a todos los trabajadores los recursos que necesitan para hacer su trabajo con éxito y eficiencia. El tipo y nivel de la investigación a utilizar es documental, descriptiva y aplicada.

Principales conclusiones:

- a) De acuerdo con los resultados de la encuesta presentados en los Cuadros 1 a 16 en las páginas 41-56, según la percepción de los encuestados, es claro que un modelo de gestión basado en la competencia del talento humano es factible entre los servidores públicos de los gobiernos autónomos descentralizados del sur del país. Manab.
- b) De acuerdo a los hallazgos de los encuestados, se ha determinado que el talento humano de las instituciones ha sido diagnosticado con una atención insuficiente y de manera convencional. Sin embargo, como plan, es crucial que exista la información para llevar a cabo la tarea, por lo que la consideración sistemática es uno de los mecanismos a tener en cuenta, junto con sus talentos, habilidades y conocimientos, así como las reglas que rigen a los empleados del gobierno, quienes pueden utilizar los recursos de la empresa para lograr sus propios objetivos, de manera similar, los hallazgos de la evaluación estarían disponibles para los servidores.
- c) Los encuestados reportan un ambiente de trabajo positivo en sus respectivas universidades, y no existe una estrategia para mejorar los servidores en función de su desempeño.

Álvarez (2012), en la tesis *Influencia Del Talento Humano y La Gerencia en la Empresa Privada Dentro la provincia de Satipo, Periodo 2012-2017*, presentado en Universidad Peruana Los Andes para La obtención El Título de Licenciado en Administración. El presente estudio tiene como finalidad conocer el impacto que tiene el Talento Humano en las actividades de las Empresas Privadas en la Provincia de Satipo en el año 2012. Entender que el desempeño de una empresa dependerá de la estructura entre la dirección y los subordinados, y que será en la colaboración donde se cumplan los objetivos, resalta la importancia de establecer esta teoría. El tipo y nivel de investigación es informativa.

Principales conclusiones:

- a) El autor cree que amerita una monografía ya que actualmente existen numerosos estudios que examinan la variable talento humano; sin embargo, ninguno que examine la relación entre la variable talento y los factores de gestión.
- b) Quedó claro de las fuentes que las empresas, y en particular aquellas que brindan una variedad de servicios al público, deben invertir mucho en la capacitación del personal, ya que es crucial para el crecimiento de los recursos humanos y, por extensión, el nivel de servicios que los clientes pueden brindar.
- c) El personal de dirección que presta un servicio a los clientes debe someterse a una formación continua para poder prestar dicho servicio de forma competente y mantener una reputación estelar entre los clientes a los que sirven como un negocio serio y responsable.

2.2. Marco histórico

2.2.1. Marco Histórico de los recursos humanos

Wikipedia (s.f.). El economista pionero John R. Commons utilizó el término "recursos humanos" en su libro *"Distribución de la Riqueza" en 1893*, el concepto no logró ganar terreno. En este contexto, "recursos humanos". Este concepto, junto con la noción de que los empleados pueden ser considerados un activo para el capital, se hizo popular en las décadas de 1910 y 1920.

En un artículo de 1958, el economista E. Wight Bakke usó la frase "recursos humanos" para su uso en un salón de clases por primera vez. Los malentendidos entre empleadores y trabajadores llevaron al desarrollo continuo del término en el siglo XX.

Endalia (15 mayo 2020). La noción de recursos humanos no cobró fuerza hasta las décadas de 1910 y 1920, cuando las empresas comenzaron a ver a su personal como activos estratégicos. Los primeros lugares de trabajo comenzaron a cambiar su enfoque hacia la gestión del personal. Sin embargo, en su mayoría discutieron formas de castigo y, a veces, incentivos financieros. Estos departamentos

ampliaron su alcance para incluir procesos como contratación y despido, estructuras salariales y evaluación del desempeño a lo largo del tiempo. Se podría decir que los departamentos de recursos humanos surgieron en algún momento después de que terminara la Primera Guerra Mundial en 1918 y antes de que llegara la Gran Depresión en la década de 1930 período de tiempo durante el cual se desarrolló una nueva legislación que obliga a las empresas a proporcionar actividades sociales, y durante el cual el departamento creció hasta convertirse en lo que es hoy. Sin embargo, durante este tiempo, los responsables continuaron teniendo una inclinación autoritaria pronunciada y tenían fuertes vínculos con los niveles superiores de gestión de las empresas.

Los años 70 y 80 vieron un cambio en el énfasis. Más allá de la productividad de un trabajador en el trabajo, se consulta cada vez más a psicólogos y sociólogos. Los gerentes de Recursos Humanos están comenzando a priorizar la capacidad de los empleados para aprender la cultura de la empresa y funcionar de manera autónoma dentro de ella. La idea de un "ambiente de trabajo" también está tomando forma y ganando importancia.

2.2.2. Los Recursos Humanos en tiempos de la Revolución Digital

La era actual, la Revolución Digital, es el resultado de nuestros esfuerzos. Esta transformación está generando entornos económicos completamente nuevos, dando paso a formas novedosas de innovación e influyendo en cambios generalizados en los hábitos de los consumidores. Estos cambios dan lugar a tendencias modernas en las que los consumidores están menos preocupados por el precio o la calidad del producto y más interesados en la experiencia única e inolvidable que conlleva. La economía de la experiencia está aquí y debemos adaptarnos. Como consecuencia de estos avances, los consumidores ahora tienen expectativas más altas que nunca.

Este cambio en la economía global, impulsado por alteraciones en los hábitos de consumo, tiene repercusiones para los trabajadores de todo el mundo, quienes ahora se preocupan más que nunca por sus propias circunstancias, ambiciones, satisfacción y placer en el trabajo. Las empresas han llegado a un punto de

inflexión, cuando reconocen que el talento humano es ahora su mayor fuente de ventaja competitiva. La parte más crucial de este cambio digital son las personas, no la tecnología. En este nuevo entorno económico y tecnológico, lleno de «influencers», «followers» y «likes», nuestros objetivos deben centrarse en brindar a nuestros clientes experiencias memorables que los conviertan en defensores apasionados de nuestra empresa. Pero ningún negocio puede prosperar si sus trabajadores no son sus primeros admiradores. Esta es la esencia del cambio de cultura empresarial necesario para aprovechar la época actual de transformación digital. ¿Qué significa esto para el futuro de los departamentos de Recursos Humanos y sus funciones en las empresas? RRHH solía estar fuertemente ligado a preocupaciones operativas y más administrativas, pero eso ahora ha cambiado.

2.2.3. El Taylorismo

Ceupe (s.f.). Terminar el siglo XIX en el contexto de las grandes empresas que dirigían el espectáculo en las economías del mundo industrializado, surge una nueva escuela con el objetivo de estandarizar los muchos estándares de producción utilizados por las fábricas individuales en un esfuerzo por maximizar la producción y minimizar los gastos. Estamos hablando de la conocida Escuela Clásica o Dirección Científica del trabajo, de la cual Frederic Winslow Taylor (1856-1915) de los Estados Unidos es ampliamente considerado como su exponente más influyente. quien en 1911 publicó *Los principios de la administración científica*, donde amplió su tesis. Basado en sus propias experiencias trabajando en numerosas organizaciones y eventualmente asistiendo a clases nocturnas para convertirse en ingeniero, este trabajador propone la siguiente hipótesis. “El hombre es una criatura lógica que trabaja porque tiene que hacerlo para proveerse a sí mismo”. Sus esfuerzos por aprender más sobre los empleados y brindar una variedad de ideas intrigantes están todos dirigidos a mejorar el desempeño deficiente de los trabajadores en cualquier lugar de trabajo. Las ideas principales del Taylorismo no proporcionan muchas ventajas a los empleados. Entonces, parece que, en la fuerza laboral en general, podríamos esperar encontrar:

- No es beneficioso que trabaje en grupo No necesita pensar.
- Que aplican la ley de mínimo esfuerzo.
- Únicamente se motiva mediante compensaciones económicas.
- Intenta tener la menor iniciativa posible

Esta nueva noción de trabajo propugnada por Taylor y sus seguidores (incluyendo a Ford, famosa por su línea de ensamblaje de vehículos) comenzó en las agencias de asistencia social antes mencionadas. La nómina, la contratación de nuevos empleados, las negociaciones sindicales, el asesoramiento de los empleados y la recopilación de datos estarán bajo el control de estas divisiones.

El Taylorismo era la opción más popular, a pesar de que era inadecuada para tratar problemas complejos que surgían dentro de una división de recursos humanos. Esto ocurrió debido a la ausencia de componentes esenciales. Con fondos de Harvard, los destacados investigadores Elton Mayo y F.J. Roethlisberger estudiaron el comportamiento de los trabajadores a principios del siglo XX. En este experimento, se realizaron cambios en la iluminación de un lugar de trabajo que empleaba a cinco personas.

Extrañamente, la producción aumentó tanto cuando las circunstancias en el trabajo mejoraron como cuando se deterioraron. El elemento esencial era el trato único e individual que recibían estos trabajadores. El efecto Hawthorne final del experimento demuestra el peso de las consideraciones psicológicas y sociales en el entorno empresarial. negado por la escuela taylorista debido a su énfasis en la economía.

2.2.4. Marco Histórico de satisfacción laboral

Wikipedia (s.f.). En la década de 1930, prevalecían las encuestas anónimas de los trabajadores para medir su nivel de satisfacción laboral. Antes de ese momento, había cierta curiosidad por las perspectivas de los trabajadores, pero solo se habían publicado algunas investigaciones. Latham y Budworth señalan que Uhrbrock en 1934 fue uno de los primeros en adoptar métodos recién descubiertos para medir las actitudes con el fin de estudiar la salud mental de los empleados de fabricación.

También señalan que en 1935 Hoppock realizó una investigación que analizó específicamente la satisfacción laboral, que está influenciada por factores que incluyen las características del trabajo y las interacciones con superiores y compañeros.

Hulin y Judge (2003) han notado los aspectos cognitivos (evaluativos), afectivos (emocionales) y conductuales de la reacción de una persona a su trabajo, todos los cuales contribuyen a su satisfacción laboral general. El grado en que las diferentes puntuaciones de satisfacción laboral sondan las reacciones emocionales de los encuestados hacia el trabajo en lugar de su evaluación lógica varía ampliamente. La satisfacción laboral afectiva es una construcción mental que representa cómo una persona realmente se siente con respecto a su trabajo.

Por lo tanto, el nivel de satisfacción laboral afectiva de un individuo representa la cantidad de alegría o felicidad que experimenta en el trabajo. La satisfacción laboral cognitiva es una evaluación más racional de muchos aspectos del empleo. La satisfacción laboral cognitiva puede ser unidimensional, cuando un aspecto de un trabajo (como la licencia por maternidad o la compensación) se evalúa de forma aislada, o multidimensional, donde muchos aspectos de un trabajo se evalúan en conjunto. La satisfacción laboral cognitiva es una medida de cómo el titular del trabajo evalúa varios aspectos de su trabajo en relación con sus propios objetivos y otros empleos, en lugar de cuánto placer o felicidad obtiene de esos aspectos individualmente. Existe una diferencia entre la satisfacción laboral cognitiva y emocional, incluso si la primera puede mejorar la segunda.

2.3. Marco legal

2.3.1. Ley de productividad y competitividad laboral

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Artículo 1.- Son objetivos de la presente Ley.

- a) Aumentar los ingresos y la producción de los empleados invirtiendo en su educación y desarrollo profesional.

- b) Alentar a quienes trabajan en empleos urbanos y rurales de bajos ingresos y baja productividad a cambiar a puestos mejor remunerados en otros lugares.
- c) Proteja a los empleados de ser despedidos sin causa y asegúrese de que obtengan un salario digno de acuerdo con la ley.
- d) Consolidar las prestaciones sociales vigentes y estandarizar los procedimientos para la contratación laboral.

Artículo 2.- De acuerdo con el segundo párrafo del artículo 14 de la Constitución Política del Perú, el Estado fomenta activamente la innovación técnica como requisito indispensable para el crecimiento económico. Todas las empresas que operan legalmente en la nación tienen la obligación legal y moral de utilizar tecnologías que aumenten la productividad de los trabajadores. En el contexto de los acuerdos de productividad, que pueden definir normas relativas, los empleadores y los empleados pueden participar en negociaciones colectivas para abordar el efecto del progreso tecnológico en las relaciones laborales a:

- a) Programas de formación que pretenden que sus empleados sean lo más polivalentes posible dentro de la empresa;
- b) Fomento de la movilidad geográfica y ocupacional de los empleados;
- c) Métodos de determinación de la escala salarial que tienen en cuenta la producción de los empleados;
- d) Modalidades distintas a las previstas en esta Ley para la realización de las disposiciones de contratación laboral; y,
- e) Programas y políticas que ayudan a las personas desempleadas a hacer una transición exitosa a nuevas carreras a través de la capacitación y la educación.

El Ministerio del Trabajo y Promoción Social está disponible para brindar asistencia técnica a las empresas que suscriban contratos de productividad con sus trabajadores, para que puedan poner en práctica cualquiera de las iniciativas de promoción del empleo creadas al amparo de esta Ley.

Artículo 3.- Todas las empresas y empleados que se encuentren dentro del régimen laboral del sector privado están amparados por esta ley.

Artículo 4.- Existe un supuesto contrato de trabajo indefinido para toda y cualquier prestación personal de servicios remunerados y subordinados. Los contratos individuales de trabajo son íntegramente negociables y pueden celebrarse por tiempo indefinido o modificable. La primera podrá realizarse oralmente o por escrito, mientras que la segunda deberá sujetarse a las condiciones y procedimientos previstos en esta Ley. No hay restricciones para hacer un contrato de trabajo a tiempo parcial por escrito.

Artículo 5.- Los servicios deben ser prestados por el trabajador como persona natural para que sean considerados "laborales". Lo anterior no excluye la posibilidad de que el trabajador reciba asistencia de otras personas directamente dependientes de él, siempre que tal asistencia sea común en la industria.

Artículo 6.- Por razones legales, se considera remuneración la cantidad total de dinero u otros bienes libremente transferibles que un empleado recibe a cambio de sus servicios. Son de carácter retributivo las cantidades dinerarias que se entregan al trabajador en forma de comidas primarias, tales como desayuno, almuerzo o merienda que lo sustituya o cena. Del monto total de las prestaciones alimentarias entregadas bajo la modalidad de suministro indirecto no se podrán efectuar deducciones para dar cuenta de la remuneración de cualquier derecho o prestación laboral, incluidas las cotizaciones y la seguridad social.” (*) Artículo modificado por el Artículo 13 de la Ley N° 28051, publicada el 2 de agosto de 2003.

Artículo 7.- No existe compensación legal por las ideas esbozadas en los artículos 19 y 20 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 650.

Artículo 8.- Las normas legales o consuetudinarias y, de manera más general, las herramientas relacionadas con la compensación pueden indicarla en términos de la tasa efectiva de pago por hora de un trabajador. Para calcular el valor diario efectivo de la mano de obra, divida el pago típico semanal, bimestral o mensual por siete, quince o treinta. La tarifa por hora se calcula tomando el total y dividiéndolo por la cantidad de horas en un día laboral típico por el cual se le paga al empleado. Lo mismo ocurre con la retribución anualizada, que podrán convenir empresa y trabajador si el trabajador gana al menos dos (2) Unidades Tributarias cada mes, incluye todas las ganancias legítimas y habituales antes de las distribuciones a los accionistas.

Artículo 9.- Cuando un empleado está subordinado a su empleador, el empleador tiene derecho a controlar cómo se realiza la tarea y proporcionar los comandos necesarios para llevarla a cabo, e imponer una acción disciplinaria justa para cualquier trabajador que viole los términos de su empleo. Siempre que sean justos y tengan en cuenta las demandas del lugar de trabajo, los empleadores son libres de realizar ajustes en los horarios de los empleados, incluidos los turnos, los días/horas trabajados y la forma en que se proporciona el trabajo.

Artículo 10.- Después del período de prueba de tres meses, el empleado está protegido contra el despido sin motivo. Las partes pueden acordar un plazo más largo si el rol necesita capacitación o ajustes, o si la naturaleza o la cantidad de responsabilidad del puesto lo requiere. Al personal calificado o de confianza se le puede conceder un nuevo período de prueba de hasta seis meses, y al personal administrativo se le puede otorgar un nuevo período de prueba de hasta un año, pero sólo de mutuo acuerdo por escrito.

DE LOS DERECHOS DEL TRABAJADOR

Artículo 34.- Los empleados no tienen derecho a indemnización si son despedidos por motivos relacionados con su propio comportamiento o capacidad. Si el empleado es despedido sin causa y el empleador no puede establecer lo contrario ante un tribunal, el empleado tiene derecho a la compensación total y final especificada en el artículo 38. Al mismo tiempo podrá exigirse cualquier otro beneficio o privilegio social que tenga y que esté pendiente de pago. Si se determina que la reclamación es válida, el empleado será enviado de regreso al trabajo a menos que opte por aceptar la compensación especificada en el Artículo 38 en lugar de la reinstalación.

Artículo 35.- Si un empleado cree que ha sido acosado en alguna de las formas especificadas en el artículo 30 de esta Ley, tiene el único derecho de presentar una demanda en virtud de esa disposición: a) Haz algo para poner fin a la lucha. Si se juzga válida la demanda, las partes acordarán el cese de las hostilidades y el empleador pagará una multa proporcional a la gravedad de la infracción; o, b) El trabajador es responsable del pago de la indemnización prevista en el artículo 38 de esta Ley en caso de extinción de la relación laboral, independientemente de las consecuencias o beneficios sociales que la acompañen.

Artículo 36.- En las circunstancias de nulidad de terminación, terminación arbitraria u hostilidad, el plazo para interponer demanda es de treinta días contados a partir del día en que ocurrió el hecho. El plazo de prescripción no afecta el derecho de un empleado a solicitar el pago de otras cantidades líquidas adeudadas por un empleador dentro del período de prescripción. Estos plazos no se pueden renunciar ni extender; una vez transcurridos, ya no se podrá ejercer el derecho correspondiente. La única excepción es si el empleado tiene prohibido físicamente el acceso al territorio peruano o si el Poder Judicial no está funcionando, lo que imposibilitaría al empleado iniciar acciones legales en Perú. El plazo se suspende mientras persista el obstáculo.

Artículo 37.- Tanto la terminación como la causa declarada no se presumen, sino que deben ser aprobadas por el acusador.

Artículo 38.- Una vez y media el salario mensual normal del trabajador por cada año completo de servicio, hasta un máximo de doce (12) salarios regulares mensuales, deberá pagarse como indemnización por terminación arbitraria del empleo. Los pagos a doce meses ya treinta días se realizan por fracciones anuales. Una vez que finalice la prueba gratuita, su membresía comenzará en serio.

Artículo 39.- La capacidad del juez para pronunciarse sobre el fondo del caso dentro del plazo legal para decidir la presencia o ausencia de faltas significativas no se ve afectada por la ausencia de procedimientos de destitución no esencial.

Artículo 40.- Si el tribunal declara fundada la pretensión de nulidad del despido, ordenará a las partes la devolución de los salarios debidos y no percibidos, a partir de la fecha del despido y teniendo en cuenta los retrasos en el caso que no fue culpa de ninguna de las partes. De manera similar, ordenará los depósitos necesarios para cubrir cualquier pago de horas extras, junto con los intereses correspondientes.

Artículo 41.- A petición de una de las partes, un tribunal en una acción para revocar una terminación de empleo puede ordenar el pago de una asignación temporal por un monto que no exceda la última compensación mensual regular del empleado. La empresa abonará al trabajador la prestación hasta el importe restante disponible en su cuenta de tiempo y medio. Si resultara insuficiente, el depositario de la misma abonará la asignación hasta agotar el depósito y los intereses devengados por el mismo. Si el reemplazo es ordenado por un tribunal de justicia, la empresa devolverá el depósito de seguridad del empleado, más los intereses que se hayan acumulado sobre los ingresos perdidos.

Artículo 42.- Si una empresa no hace un reemplazo dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción de la notificación, el tribunal le ordenará pagar una multa, cuyo monto total ascenderá en un treinta por ciento (30%) del monto de la multa por cada requerimiento judicial adicional hasta que el mandato sea ejecutado en su totalidad. Al calcular su base imponible, no se puede deducir el monto de la multa.

DE LA TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE TRABAJO POR CAUSAS OBJETIVAS

Artículo 46.- Por lo tanto, proporcionan razones válidas para la terminación simultánea de todos los contratos de trabajo afectados: a) una ocurrencia inesperada; b) cambios en el entorno económico, tecnológico o estructural de la empresa; c) la disolución y liquidación de la sociedad; d) quiebra o reorganización del patrimonio de la empresa en virtud del Decreto Legislativo N° 845.

Artículo 47.- Dentro del plazo de suspensión previsto en el artículo 15, el empleador podrá solicitar la terminación inmediata de todo contrato de trabajo si el caso fortuito o la fuerza mayor son suficientemente graves como para implicar la ausencia total o parcial del lugar de trabajo. NUEVAS REGLAS A partir del 9///2014. En tal caso, el Ministerio de Trabajo y Promoción Social conocerá de la causa, de conformidad con los requisitos de los incisos e) y f) del artículo anterior, y luego trasladará su decisión a las partes, conforme al procedimiento establecido. en el artículo siguiente, que sustituiría la inspección del Ministerio del Sector por el dictamen y los procedimientos de conciliación.

Artículo 48.- Los acuerdos de empleo pueden rescindirse por causa justa según la subsección b) De conformidad con el artículo 46, sólo se seguirá el siguiente proceso si el número de trabajadores afectados es mayor o igual al diez por ciento (10%) de la plantilla total de la empresa: a) Toda

la información relevante, incluyendo las causales específicas invocadas y la lista de empleados afectados, deberá ser enviada al sindicato, o en su defecto, a los trabajadores, sus representantes autorizados. Este trámite será remitido a la Autoridad Administrativa Laboral para que inicie la creación del expediente correspondiente; b) Las condiciones de extinción de los contratos de trabajo o las medidas que puedan tomarse para evitar o atenuar las terminaciones de empleo están sujetas a negociación entre el empleador y el sindicato, o en su defecto, con los trabajadores afectados o sus representantes. El trabajo puede suspenderse temporalmente en su totalidad o en parte, o pueden recortarse turnos, días u horas; cambios en las condiciones de trabajo, convenios colectivos revisados y cualquier otra cosa que pueda ayudar a que el negocio siga funcionando sin problemas. El acuerdo que adopten tendrá fuerza vinculante; c) El patrón también presentará a la Autoridad Administrativa del Trabajo una declaración jurada de participación en la causa objetiva que alega, al mismo tiempo o en secuencia con los demás documentos, además de un informe profesional de una firma auditora que verifique su autenticidad. dado luz verde por el máximo auditor de la República. El empleador también tiene derecho a solicitar la suspensión total de la vinculación laboral durante el tiempo que dure el procedimiento, y la Inspección de Trabajo tendrá por legítima tal solicitud después de haber recibido la citada notificación y acreditado su legitimidad. La Autoridad Administrativa del Trabajo dará aviso al sindicato, o en su defecto, a los trabajadores o a sus representantes, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su presentación; más allá de este tiempo, la Autoridad ya no considerará los informes periciales de los trabajadores, las partes se reunirán dentro de las próximas 24 horas para fijar día y hora para las sesiones de conciliación, las cuales se llevarán a cabo dentro de los próximos tres (3) días hábiles; e) Transcurridos los plazos señalados en el párrafo anterior, la Autoridad Administrativa del Trabajo tiene cinco (5) días hábiles para resolver antes de que la solicitud sea automáticamente concedida; f) contra una determinación explícita o falsa cabe recurso de apelación dentro de los tres (3) días hábiles. Dentro

de los cinco (5) días hábiles de recibida la apelación, se deberá tomar una decisión o se afirmará la resolución apelada.

Artículo 49.- Los contratos de trabajo podrán extinguirse por las causas objetivas previstas en el artículo 46, letras c) y d), por las siguientes vías:

- Disolución, liquidación y quiebra de la sociedad. En caso de liquidación extrajudicial o quiebra de la sociedad, aceptado por la autoridad competente el acuerdo de disolución de la sociedad, la terminación producirá efectos al término del plazo previsto en la Tercera Disposición Final del Decreto Legislativo N° 845. órgano de la sociedad de conformidad con la Ley General de Sociedades, Reglamento de Uso y Desarrollo de Suelos. Si una empresa quiebra o entra en liquidación y sus empleados se benefician de la compra de sus activos o instalaciones, se les dará prioridad. En tal circunstancia, la compensación y los beneficios sociales no pagados podrían usarse para pagar o sufragar el costo de los activos e infraestructura antes mencionados.
- Modificaciones de Títulos de Propiedad Permitidas por Decreto Legislativo N° 845 Las empresas que se encuentren dentro del ámbito de la Ley de Reestructuración Patrimonial deberán seguir los lineamientos establecidos en el Decreto Legislativo N° 845 sobre despido de trabajadores.

Artículo 50.- Si se presenta una situación en la que se aplica el artículo 46, letra b), el empleador deberá notificar a los trabajadores afectados la autoridad para poner fin a la medida y las prestaciones sociales que puedan corresponderles en virtud de la legislación aplicable.

Artículo 51.- Dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes al cese, el Empleador deberá acreditar el pago total de la indemnización por tiempo de servicio de acuerdo con los procedimientos señalados en el Decreto Legislativo N° 650.

Artículo 52.- Si la empresa opta por contratar a nuevas personas para desempeñar las mismas funciones o funciones comparables, los empleados cuyos trabajos fueron rescindidos en virtud de los párrafos (a) y (b) del Artículo 46 tienen derecho a ser recontratados antes que cualquier nueva contratación realizada en virtud del párrafo (c), dentro de los 10 años siguientes a la terminación colectiva, revisada NORMAS JURÍDICAS. Si este es el caso, la corporación tiene quince (15) días naturales para notificar por escrito a la última dirección conocida del empleado. En caso de incumplimiento, el ex empleado podrá solicitar la indemnización correspondiente a través de los tribunales de conformidad con el artículo 38.

Artículo 53.- Cuando el carácter temporal o accidental del servicio, las exigencias del mercado o el aumento de la producción de la empresa lo requieran, con la posible excepción de los contratos con trabajadores temporales o estacionales, los empleadores pueden celebrar contratos de trabajo que especifiquen la modalidad que se debe dar o el trabajo a realizar.

Artículo 54.- Son contratos de naturaleza temporal:

- a) Contrato de Nueva Actividad,
- b) Contrato de Necesidades de Mercado, y
- c) Contrato de Conversión de Negocio.

Artículo 55.- Son contratos de naturaleza accidental:

- a) El contrato ocasional;
- b) El contrato de suplencia;
- c) El contrato de emergencia.

Artículo 56.- Son contratos de obra o servicio:

- a) El contrato específico;

- b) El contrato intermitente;
- c) El contrato de temporada.

REQUISITOS FORMALES PARA LA VALIDEZ DE LOS CONTRATOS

Artículo 72.- Todos los contratos de trabajo a que se refiere este Título deberán constar por escrito, por triplicado, y expresarán la duración de la relación laboral, y los términos de la relación de trabajo y los factores que se utilizaron para tomar la decisión de contratación.

Artículo 73.- Sin perjuicio de la posibilidad de imponer una sanción a la empresa por la infracción, la Autoridad Administrativa del Trabajo podrá solicitar la verificación de los criterios formales señalados para asegurar la conformidad con el artículo 77, letra d).

CAPACITACIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Artículo 84.- Con el fin de aumentar la eficiencia del trabajador y, por tanto, su salario, el empleador debe ofrecer al trabajador formación en el puesto de trabajo.

Artículo 85.- En ciertos casos, la corporación y el sindicato o grupo laboral que represente a sus empleados formarán una comisión conjunta para diseñar e implementar iniciativas de capacitación y productividad.

Artículo 86.- Estos objetivos se lograrán a través de las actividades de capacitación: a) Impulsar la producción; b) Elevar el nivel de especialización de un empleado en el campo en el que trabaja; c) Informar al empleado de las formas en que la tecnología de punta puede ser utilizada para sus funciones de trabajo; d) capacitar al empleado para asumir más responsabilidades; e) eliminar los peligros en el lugar de trabajo.

2.4. Marco Teórico

2.4.1. Marco Teórico de los recursos humanos

De acuerdo con la teoría de la gestión, los recursos humanos de una empresa se encuentran entre sus activos más valiosos, ya que son ellos quienes realizan y adelantan todas las funciones y operaciones esenciales para el funcionamiento de la organización. algo que es igual. Este concepto según lo que estipula Chiavenato (2009) “Los profesionales que trabajan a tiempo completo en el campo de los recursos humanos se consideran miembros de la profesión de recursos humanos. Estas profesiones incluyen reclutadores, capacitadores, administradores de salarios y beneficios, ingenieros de seguridad, médicos ocupacionales y otros” (Pág. 02) La palabra se ha vuelto omnipresente en el discurso legal moderno, particularmente en el contexto de los negocios.

Dentro de la organización el departamento de Recursos Humanos está a cargo de la integración, la selección, la inducción, capacitación y formación de los trabajadores.

Debido a que considera a las personas como capital intelectual y la fuente del éxito de una organización, los recursos humanos son responsables de nutrir y desarrollar su capital humano a través de planes deliberados y conjuntos de procedimientos bien coordinados. (Chiavenato, 2009).

Para Rodríguez (2005) sugiere que el campo de los recursos humanos “se considera una función completa que tiene sus propias herramientas y que, en la mayoría de los casos, está integrada y reporta a la dirección general” (Pág. 23).

Para Gómez-Mejía (1997) los recursos humanos dentro de la organización son importante porque permitirá lograr seis beneficios relevantes, lo cual será primordial para el logro de los objetivos organizacionales:

- Como resultado, la estrategia corporativa en su conjunto se beneficia ya que es más sencilla de establecer y poner en práctica con éxito.

- Tener la cantidad adecuada de personas con las habilidades relevantes para implementar la estrategia de la empresa más fácilmente es el objetivo final de la planificación de la fuerza laboral.

- Potencial para que RR.HH. tenga un mayor impacto en los resultados de la empresa gracias a un mejor posicionamiento de RR.HH. como una función empresarial clave y un mayor enfoque de la alta dirección.

- Los profesionales dedican un tiempo insuficiente a las tareas del día a día, lo que les impide dedicar el tiempo y la energía necesarios para fomentar una visión global y de largo plazo de los problemas de personal.

- La gestión de los empleados debería volverse menos reactiva y más centrada en medidas proactivas, dado que establecer un sistema de recursos humanos promueve el examen de las prácticas actuales y su adaptación a los nuevos requisitos, este es un primer paso importante.

- Desaparecen las técnicas que se han implantado recientemente y las que se siguen implantando.

2.4.2. Eficiencia de recursos humanos

El área de Recursos Humanos debe facilitar la tarea sobre el desempeño laboral de toda la organización a través de una correcta y metódica planificación y utilización de los recursos de la empresa, proporcionados por los gerentes. Para ello, se debe establecer parámetros de objetivos personales, del sector, de la organización, así como realizar el seguimiento necesario a los líderes de los diferentes departamentos de las empresas, deben servir con un papel de asistentes.

Los gerentes se enfocan en el logro de los objetivos establecidos por la junta directiva, por lo cual se logrará la rentabilidad y crecimiento dentro y fuera de la

organización, por ello el área de recursos humanos debe ocuparse de una manera eficiente de administrar los tiempos de los colaboradores para poder evaluar su desempeño a lo largo del desarrollo de sus actividades.

2.4.3. Importancia de los recursos humanos en las empresas

Los recursos humanos son un indicador clave de rendimiento, ya que determinan qué tan bien una empresa puede administrar su fuerza laboral y, por lo tanto, sus operaciones. Una parte importante de la gestión de personas es la creación de un sistema que permita que los trabajadores sean reclutados y ubicados en trabajos que hagan el uso más eficiente de su conjunto único de habilidades.

Como podemos ver, la administración de recursos humanos juega un papel crucial en toda empresa, ya que es responsable de que los escenarios antes mencionados se manejen correctamente y puedan elevar la moral de los empleados.

2.4.4. Marco Teórico de la satisfacción laboral

Según Robbins (1996), es la mentalidad general de una persona cuando se trata de hacer su trabajo. Las personas que son felices en sus trabajos tienen opiniones favorables con respecto a su trabajo, mientras que las que no están contentas en sus trabajos tienen opiniones negativas.

Definición compartida por Fernández y Ríos (1999) quienes definen la satisfacción laboral como "un sentimiento de satisfacción con el trabajo de uno como un todo" señalan siete variables que creen que contribuyen al sentido general de satisfacción en el trabajo de los empleados.

- **Retribución económica:** Es el dinero que la gente recibe por hacer trabajos para otras personas. Consiste en una remuneración y otros beneficios socioeconómicos que ayudan al trabajador y su familia a cubrir sus necesidades básicas.
- **Condiciones físicas del entorno de trabajo:** La luz, el sonido, la temperatura, la humedad, el espacio, la organización y la limpieza son elementos del entorno de trabajo.
- **Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa:** La seguridad de que el trabajador seguirá teniendo empleo en la empresa.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** Interacciones entre compañeros de trabajo, ya sea dentro de la misma unidad o en unidades separadas, que se ven a menudo en el transcurso de sus trabajos.
- **Apoyo y respeto a los superiores:** Es la disposición de los empleados para acompañar los planes trazados por sus superiores y gerentes.
- **Reconocimiento por parte de los demás:** Es cuando los demás ven a un trabajador y expresan admiración por la excelencia con la que hace su trabajo. La apreciación puede provenir de cualquiera de sus 24 compañeros de trabajo, su gerente o la alta dirección de la empresa.
- **Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo:** Confianza de los empleados en el compromiso de la compañía con su desarrollo como personas y profesionales a través de oportunidades de formación y promoción. La motivación y el rendimiento del trabajador mejoran como resultado de cada uno de estos siete factores que contribuyen a su satisfacción general en el trabajo.

Según Newstrom (2007), El nivel de satisfacción laboral de un empleado puede definirse como una reacción emocional al trabajo basada en qué tan bien se alinea el empleo con las creencias y expectativas del empleado. De manera similar,

piensa que la satisfacción es una emoción compuesta que resulta de varias emociones individuales.

Robbins (1996), el trabajo que desafía la mente, paga de manera justa y fomenta interacciones sociales positivas entre los empleados se mencionan como contribuyentes a la felicidad laboral. Sin embargo, la relación entre la felicidad y el desempeño de los empleados incluye no solo la productividad y el ausentismo, sino también la rotación.

Al analizar estos elementos, podemos determinar cómo afectan la productividad de un puesto determinado y, en última instancia, la satisfacción de sus ocupantes, a un estado de permanencia estática o a la necesidad de movimiento, ya sea temporal o permanente, para satisfacer necesidades individuales.

Según Robbins (1998), identifica la necesidad de saber si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos. Indica también que cuando el individuo hace un buen trabajo, tiene buenos sentimientos de gratitud y felicidad por lo realizado, más aún cuando la organización reconoce este logro y lo felicita de manera verbal o muchas veces viene acompañado de un aumento salarial, ascenso en el área de trabajo o hacia afuera, logrando así el incremento de su satisfacción en el puesto.

Mason y Griffin (2002), señalan que, en la organización se dan procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar “satisfacción laboral” no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Ellos definen satisfacción de la tarea del grupo como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”.

Así mismo Aritzeta y Ayestarán, (2002), sostienen que la satisfacción laboral en las organizaciones será mayor en aquellas donde el trabajo se realice en equipo que en aquellas en que se realice en forma individual.

2.5. Marco Conceptual

Autonomía

Capacidad de la persona o cosa que puede hacer lo que quiere hacer sin importar lo que otras personas piensen o quieran. Lau (2010).

Clima organizacional

Lo que conforma la cultura de una organización es la forma en que su gente ve e interactúa con su entorno. Lau (2010).

Comunicación

Es una consecuencia natural de cualquier interacción social entre criaturas sensibles. Lau (2010).

Comunicación interpersonal

Ocurre cuando dos personas están muy cerca una de la otra. Cuando dos o más personas están teniendo una discusión, es probable que cada una de ellas componga un mensaje en respuesta al de la otra. Lau (2010).

Desempeño laboral

El desempeño laboral se define como los esfuerzos de un individuo para realizar todo su potencial para lograr una eficiencia y un rendimiento óptimos en el trabajo. Chiavenato (2000).

Eficacia

Evalúa qué tan bien la institución está cumpliendo con sus objetivos establecidos. Chiavenato (2000)

Eficiencia

Cuánto de los recursos de la empresa se utilizan para completar una tarea o adquirir un artículo. Denota los medios óptimos (más eficientes, menos costosos) para un fin. Chiavenato (2000)

Evaluación de desempeño

Método a través del cual se evalúa todo el desempeño de un empleado, teniendo en cuenta su impacto total en la empresa. Chiavenato (2000).

Evaluar

Para una empresa, puede convertirse en un instrumento útil para el crecimiento ya que contiene aspectos cruciales para la toma de decisiones y facilita la gestión de los recursos necesarios para colocar a los evaluados en entornos propicios para su posterior desarrollo. También señala su trascendencia al señalar que es un factor determinante en el establecimiento de ciertas normas de conducta. Lau (2010).

Factores Higiénicos

El entorno de trabajo de esa persona consiste en su entorno físico, su salario y beneficios, las políticas de la empresa, la naturaleza de su supervisión, el tono de sus relaciones con la alta dirección, las reglas y posibilidades disponibles para ellos, etc. Chiavenato (2000).

La productividad

Describe la cantidad de producción que se puede esperar de una entrada dada de recursos en un sistema productivo. Lau (2010)

Motivación

Una persona necesita compromiso con su trabajo, no necesariamente satisfacción con su empleo, para tener éxito en su profesión. Muchos trabajadores se ven obligados a realizar su trabajo incluso cuando no son recompensados por ello. Hay varios factores que pueden contribuir a una productividad excepcional en el lugar

de trabajo, mucho más que para alguien con el "trabajo de su vida". Jiménez Jiménez y Bueno Blando (2003).

Motivación laboral

Son los factores externos que influyen en el comportamiento de un individuo en el trabajo, para bien o para mal. Chiavenato (2000).

Necesidades fisiológicas

Están integrados en su cuerpo e incluyen cosas como sustento, hidratación y oxígeno. Chiavenato (2000).

Productividad laboral

Las variaciones en el trabajo, el dinero, la tecnología o cualquier otra cosa pueden provocar un aumento o una reducción de los rendimientos. Lau (2010)

CAPÍTULO III

Descripción y evaluación de las actividades realizadas

3.1. Descripción del puesto

Administradora: Personal necesario para realizar labores de gestión administrativas de control de finanzas, análisis de pago a proveedores nacionales y extranjeros, flujo de caja y llevar a cabo el proceso de recursos humanos dentro de la empresa.

Validación de los procesos con las áreas involucradas de la organización para llevar a cabo los objetivos de la empresa: recursos humanos, equipo regulatorio, contabilidad, proveedores y comercial.

3.2. Ubicación del puesto en el organigrama

El puesto de administradora en el organigrama se encuentra ubicado en el departamento de administración y trabaja de la mano con el gerente general.

ORGANIGRAMA POR CARGO

D-GGE.01;Rev.01

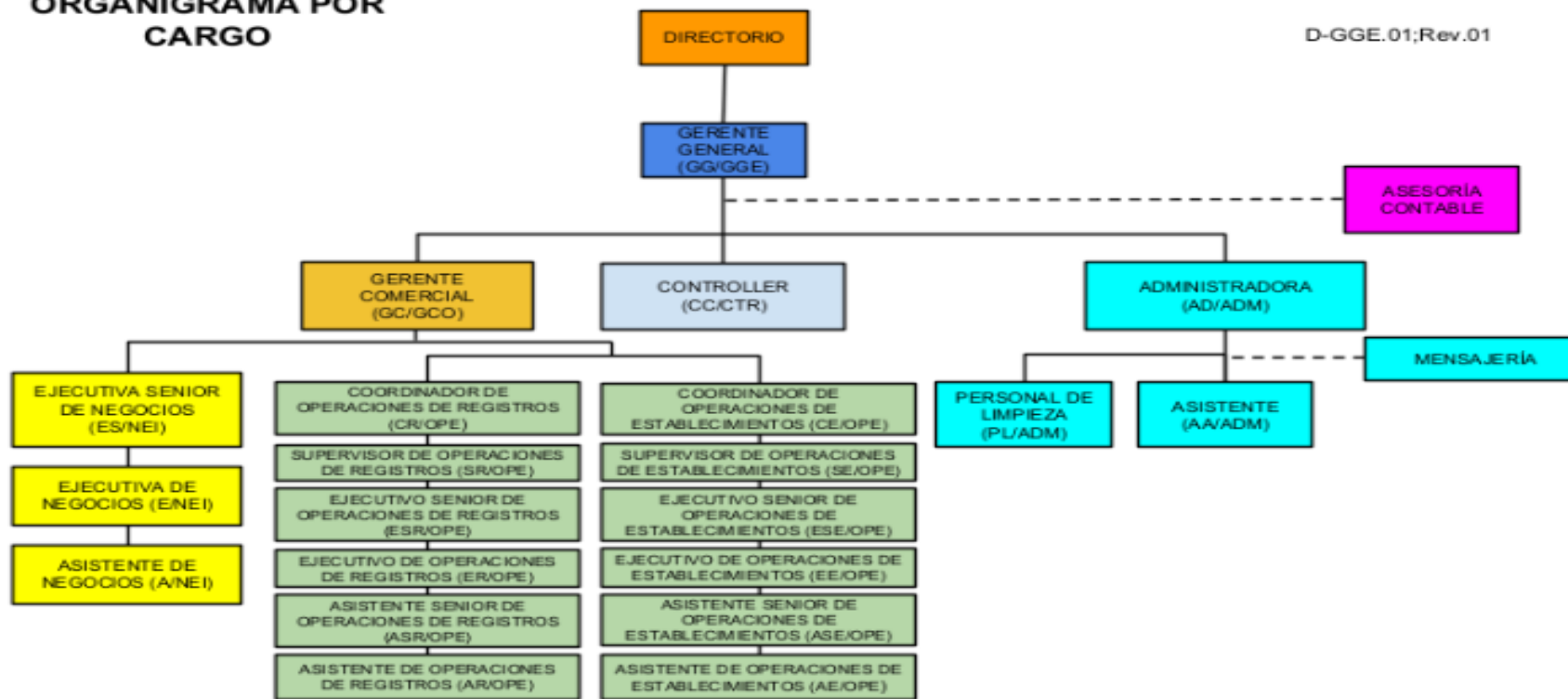


Figura 3.

3.3. Funciones del puesto

- Coordinación con los proveedores en el mercado sudamericano y norteamericano para la colocación de las órdenes de compra.
- Una gestión de recursos humanos que privilegia el hecho de que los propios empleados constituyen el activo más valioso de la empresa.
- Programación del plan de capacitación anual, donde intervienen todas las áreas de la empresa.
- Ejecución de las evaluaciones de desempeño del personal de acuerdo al rango de puesto y a los tiempos establecidos.
- Manejo de las plataformas de bancos: tele crédito, Net- Cash, INTERBANK, banco de la nación.
- Elaboración y actualización del flujo de caja interno.
- Programación de pagos de acuerdo a liquidez y prioridad de cancelación.

3.4. Actividades desarrolladas

- Análisis financiero de costos del producto colocado en Perú.
- Coordinación con el equipo regulatorio para los registros sanitarios y autorización de distribución de productos ante la autoridad.
- Validación de la declaración y pagos de impuestos.
- Programación de las evaluaciones de desempeño del personal
- Elaboración del plan de capacitación.
- Validación de permisos y descansos médicos del personal.

3.5. Clientes Externos

La consultora AF CONSULTORES S.A.C tiene diversos clientes alrededor de Lima metropolitana entre los cuales se encuentran:

Droguerías del Mundo S.A., Ecolab S.A., MegaLife Wecare S.A.C.

3.6. Inconvenientes en el trabajo

- Dificultades en coincidir una reunión donde todos los colaboradores involucrados participen.
- La inestabilidad económica por la que está pasando la empresa actualmente no permite el cumplimiento oportuno del pago de haberes al personal, esto causa malestar y desmotivación a todos los involucrados.

3.7. Beneficios de la empresa

- Horario flexible mientras se cumplan las metas.
- Seguro médico para los trabajadores
- Excelente clima laboral
- Amabilidad ante situaciones de alta presión.
- Se mantiene el orden y equilibrio de prioridades: Dios, familia y trabajo.

3.8. Propuesta de mejora

- Mejorar en el sistema ERP de la empresa
- Mejorar la comunicación de parte del área contable de la empresa.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Se concluye que, para lograr sus objetivos, la empresa debe priorizar mantener una fuerte conexión entre sus recursos humanos y la felicidad de sus empleados en el trabajo. El mayor activo de la empresa es la calidad de sus empleados.

Se concluye que se requiere hacer una estrategia y contar con un importante trabajo de fondo realizado por el recurso humano para que haya un incremento del 100% en la cantidad de productividad que se desarrolla al interior de la empresa. Para medir la contribución de todos a la producción de la empresa, es crucial que cada procedimiento se desarrolle sin problemas.

Se concluye que debe haber controles regulares realizados para asegurar que el ambiente de trabajo de la organización está en línea con las necesidades de sus recursos humanos.

Según los estudios mencionados, el colaborador va a sentir un mejor ambiente conforme se garantice la realización de programas que lo refuercen.

4.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda analizar la relación de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores. Establecer una reunión general con todos los colaboradores de la empresa para encaminarlo y traerlos nuevamente hacia la misión de la empresa para que así todos puedan tener una misma dirección hacia la visión de la empresa y los objetivos organizacionales.

Se recomienda elaborar relaciones entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores. Los supervisores o encargados de cada área o departamento deben trabajar en la evaluación y capacitación constante de todos los integrantes de su equipo y así las posibilidades de ascender sean altas para todos.

Se recomienda examinar qué tan bien RR.HH. está controlando las condiciones de trabajo de los trabajadores. Implemente un plan de acción bien pensado y aumentará la moral en el trabajo y fortalecerá el sentido de pertenencia de los empleados a la empresa en su conjunto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chiavenato I. (2011) Administración de Recursos Humanos. (en línea). México.

Chiavenato I. (2000) Administración de Recursos Humanos. 5 ED (en línea). México.

Chirito y Raymundo (2015), La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del - Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014. Tesis para el Título de Licenciada en Administración. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion – Perú.

Enriquez P. (2014), Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. Tesis del Título de Maestría en Administración. Universidad de Montemorelos – México.

García V. (2012), La Motivación Laboral. Tesis para Título de Recursos Humanos. Universidad de Valladolid – España.

Gonzales S. (2013). Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. Revista de Ciencia Empresariales de la Universidad San Martin de Porres, 5 (1), 20-24.

Gutierrez (2013), Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones. Tesis para Título de Ingeniero Civil. Pontificia Universidad Católica Del Perú -Perú.

Larico R. (2015), Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial De San Román – Juliaca 2014. Tesis para Título de Magíster en Administración. Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez – Perú.

Oscoco A. (2015), Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización. Tesis para Título de Grado De Magister En Gestión Estratégica Del Factor Humano. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas – Perú.

Quispe E. (2015), Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Tesis para Título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas – Perú.

SunM. (2015), Motivación y desempeño laboral. Tesis de Licenciatura En Psicología Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

Tovar F. (2013), Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de recursos humanos de la empresa. Tesis para Título de Administración de Recursos Humanos. Universidad Jose Antonio Paez- Venezuela.

Zavala O. (2014), Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. Tesis de Título Maestro en Administración. Universidad Nacional – México.

ANEXOS

Figura 4.

Relaciones entre organización y mercado.

Fuente: Administración de Recursos Humanos, Idalberto Chiavenato, 2000, Pág. 209.

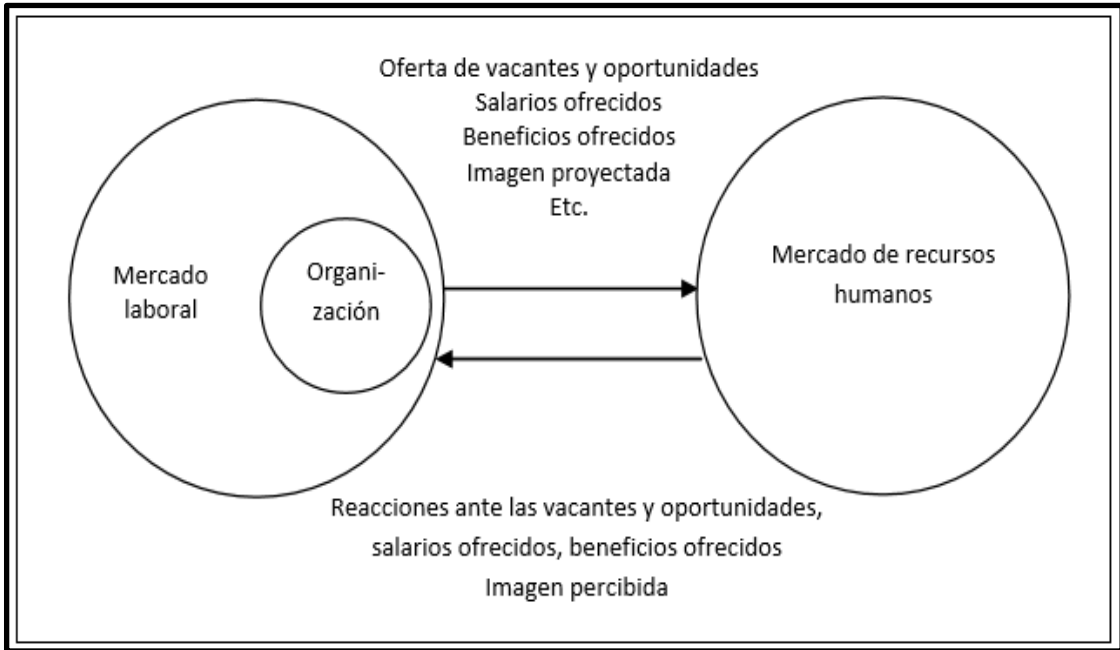


Figura 5.

El reclutamiento interno y la posibilidad de promoción de las personas.

Fuente: Gestión del talento humano, Idalberto Chiavenato, 2009, Pág. 118

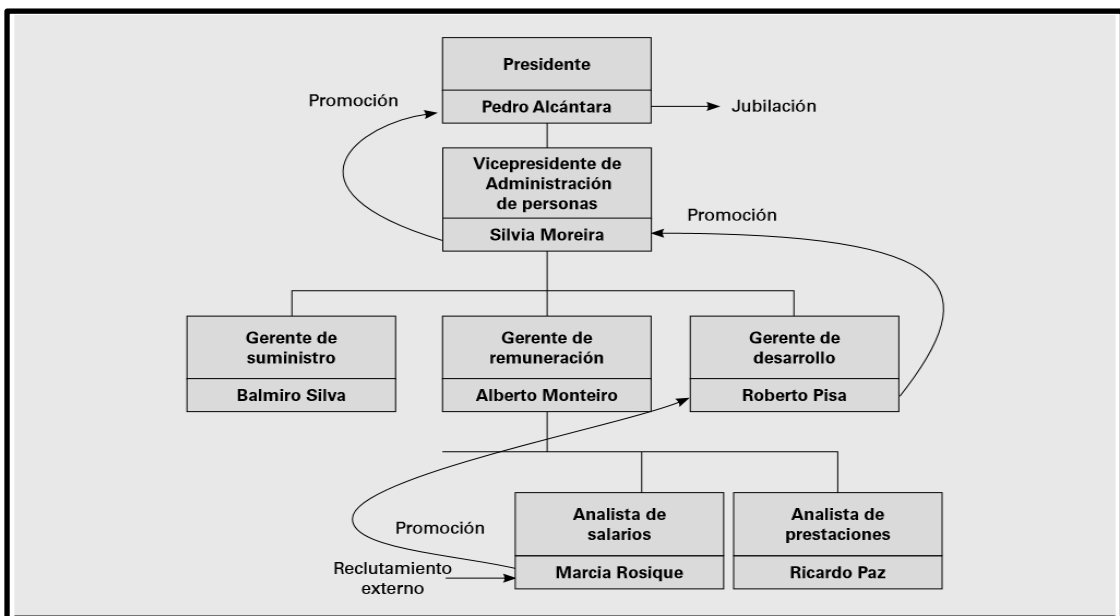


Figura 6.

Reclutamiento interno y reclutamiento externo.

Fuente: Gestión del talento humano, Idalberto Chiavenato, 2009, Pág. 117

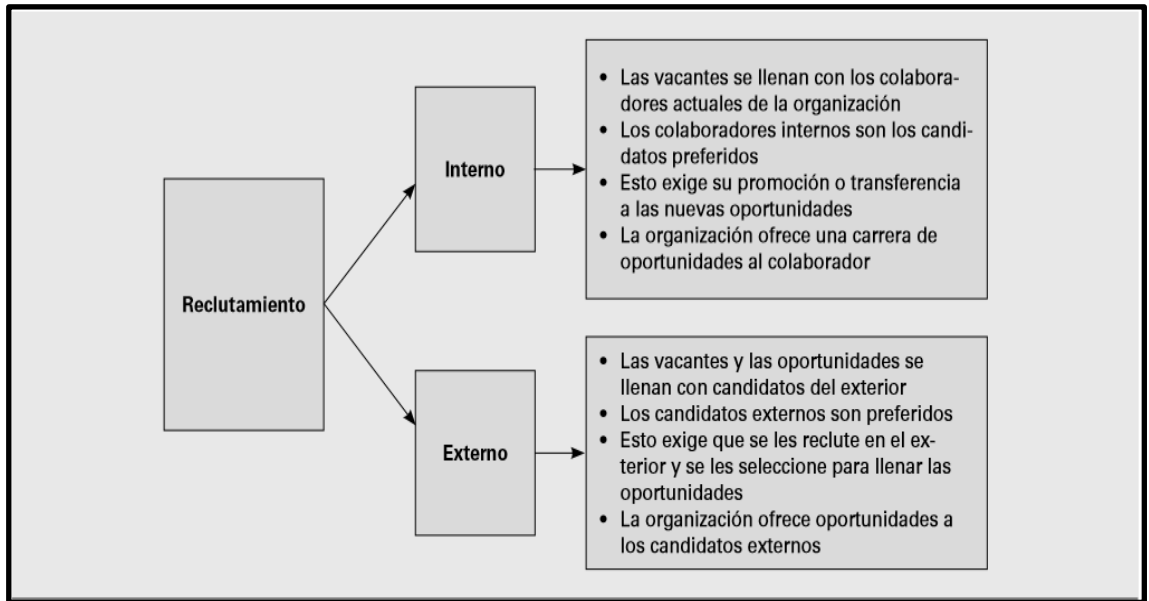


Figura 7.

Las alternativas de reclutamiento de las personas.

Fuente: Gestión del talento humano, Idalberto Chiavenato, 2009, Pág. 118

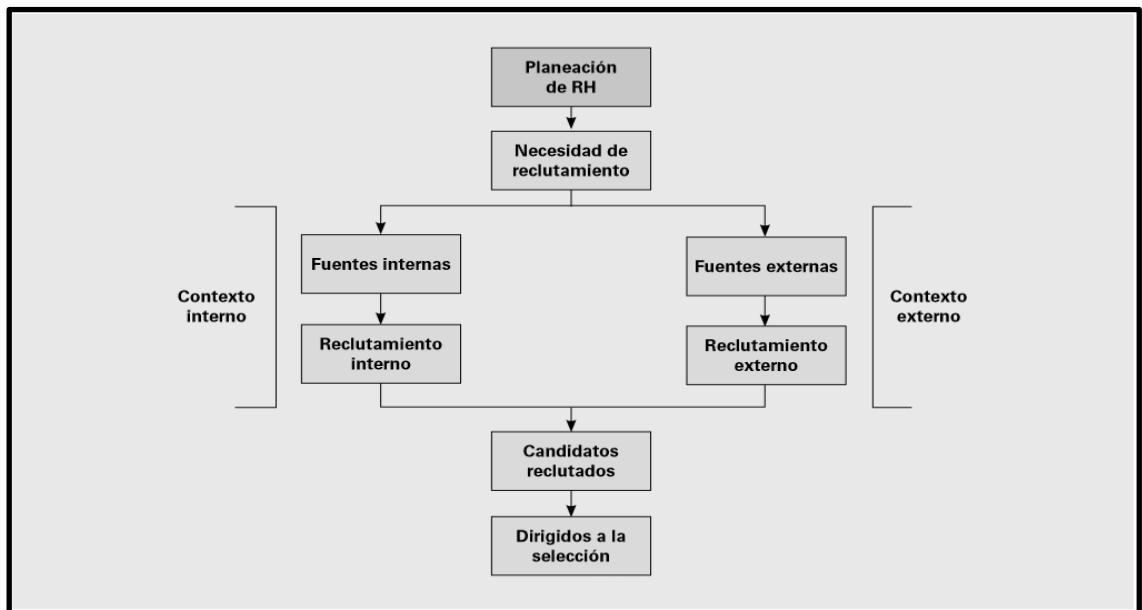


Figura 8.

Las diferencias entre el reclutamiento interno y el externo.

Fuente: Gestión del talento humano, Idalberto Chiavenato, 2009, Pág. 120.

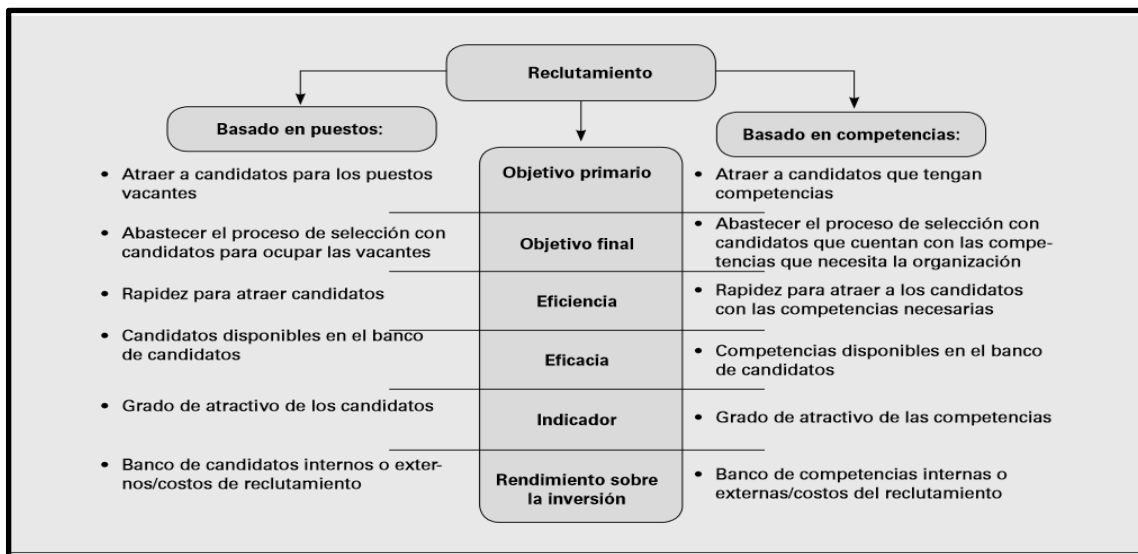


Figura 9.

Reclutamiento con base en los puestos frente a reclutamiento con base en las competencias.

Fuente: Gestión del talento humano, Idalberto Chiavenato, 2009, Pág. 121.

Reclutamiento interno	Reclutamiento externo
<ul style="list-style-type: none"> Los puestos vacantes los cubren trabajadores seleccionados y promovidos dentro de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> Los puestos vacantes los cubren con candidatos externos que son seleccionados e ingresan a la organización
<ul style="list-style-type: none"> Los candidatos salen de entre los cuadros de la propia organización 	<ul style="list-style-type: none"> Los candidatos son reclutados externamente en el mercado de los recursos humanos
<ul style="list-style-type: none"> Los candidatos ya son conocidos por la organización, han pasado por pruebas de selección y programas de entrenamiento y su desempeño ha sido evaluado 	<ul style="list-style-type: none"> Los candidatos son desconocidos para la organización y deben pasar por pruebas y ser evaluados mediante el proceso de selección
<ul style="list-style-type: none"> Las oportunidades de mejor empleo se ofrecen a los trabajadores propios, quienes pueden subir a puestos mejores y desarrollar su carrera profesional dentro de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> Las oportunidades de empleo son ofrecidas al mercado y esos candidatos pueden disputárselas

Figura 10.

El éxito organizacional.

Fuente: Administración de recursos humanos, Idalberto Chiavenato, 2007, Pág. 35.



Figura 11.

Factores internos y externos que influyen en la conducta humana.

Fuente: Administración de recursos humanos, Idalberto Chiavenato, 2007, Pág. 45.

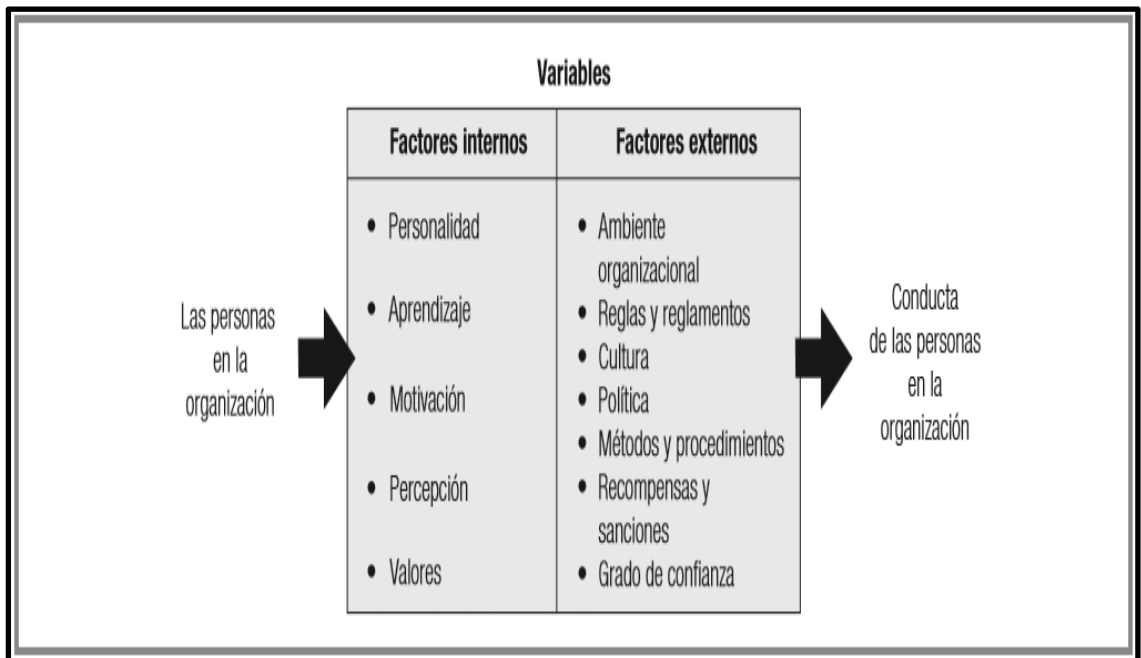


Figura 12.

Factores externos que afectan la conducta de las personas en las organizaciones.

Fuente: Administración de recursos humanos, Idalberto Chiavenato, 2007, Pág. 48.

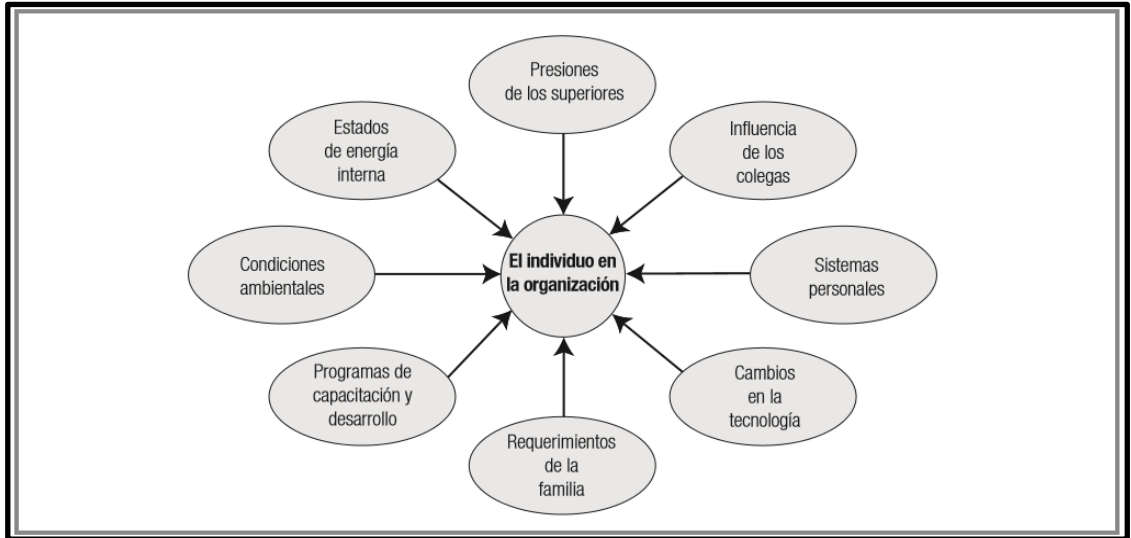


Figura 13.

Etapas del ciclo motivacional en la satisfacción de una necesidad.

Fuente: Administración de recursos humanos, Idalberto Chiavenato, 2007, Pág. 49.

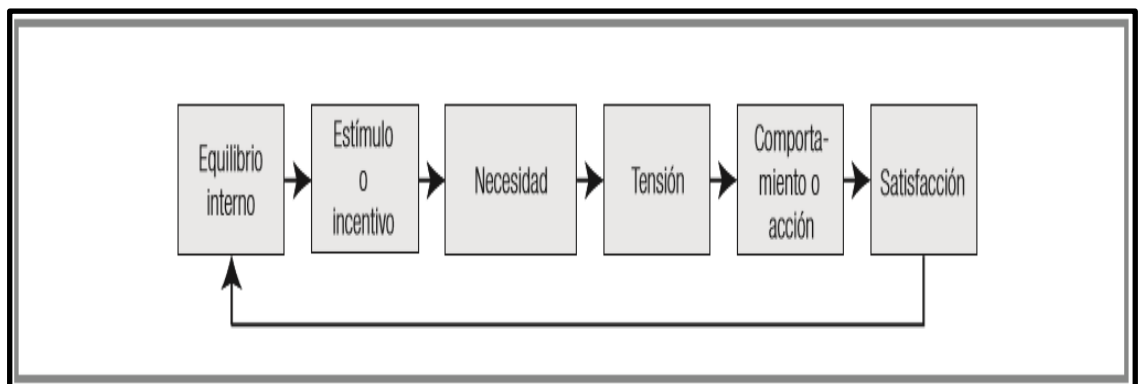


Figura 14.

Ciclo motivacional con frustración o compensación.

Fuente: Administración de recursos humanos, Idalberto Chiavenato, 2007, Pág. 50.

