



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
GLOBALES**

**Mejoras en el proceso de reclutamiento y condiciones laborales para
optimizar el clima laboral en la Importadora Corporación S.A.C.**

TESIS

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de
Negocios Globales**

AUTOR

**Ulloa Huamán, Milagros
(ORCID 0000-0001-6907-6837)**

ASESOR

**Cáceres Alemán, Pedro Luis
(ORCID 0000-0001-8186-9004)**

Lima, Perú

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Ulloa Huamán, Milagros

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 72897124

Datos de asesor

Cáceres Aleman, Pedro Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 09627089

Datos del jurado

JURADO 1: Villar Córdova Icochea, Mario Andrés Martín, 7877999, 0000-0002-0786-6531.

JURADO 2: Márquez Peirano, Alejandro Andrés, 7704715, 0000-0002-9681-0141.

JURADO 3: Vílchez Túpac, Ana María, 45792969, 0000-0002-5919-0086.

JURADO 4: Murga Prieto, María Judith, 8797385, 0000-0003-2291-2396.

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del Programa: 416016

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su amor infinito e incondicional en todas las etapas de mi vida personal y por seguir apoyándome en cada paso de mi vida profesional.

INTRODUCCIÓN

En la presente tesis titulada “Mejoras en el proceso de reclutamiento y condiciones laborales para optimizar el clima laboral en la importadora Corporación SAC” se analizaron las relaciones y las mejoras existentes entre las variables: Proceso de Reclutamiento y Condiciones laborales. En este caso de investigación la empresa analizada ha preferido no revelar su nombre completo; es por este motivo que se tomó el nombre de Corporación SAC.

El trabajo de investigación está conformado por seis capítulos, de los cuales en el primer capítulo se describe la realidad de la problemática, la formulación de los problemas, objetivos, delimitaciones y la justificación respecto a la empresa que se está analizando. En el segundo capítulo se desarrollaron los antecedentes tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas involucradas en el tema de la investigación y los términos básicos para la comprensión de la tesis. En el capítulo III se detallan las hipótesis para esta investigación, las cuales se demostrará su incidencia conforme a los resultados de la encuesta realizada. En el capítulo IV se mencionan los métodos, diseños y técnicas que se aplicaron en la muestra y para la investigación; de igual manera, se muestra la matriz de consistencia. El capítulo V hace referencia sobre la interpretación de los resultados basado en las dimensiones mencionadas en la matriz de consistencia. Por último, en el capítulo VI se brindan las conclusiones y recomendaciones sobre la investigación realizada.

ÍNDICE

METADATOS.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
ÍNDICE	v
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Formulación del problema	1
1.1.1 Problema Principal.....	3
1.1.2 Problema Secundario	4
1.2 Objetivo General y Específicos	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Justificación o Importancia del estudio	4
1.4 Alcance y Limitaciones.....	6
CAPÍTULO II	7
2. 1 Antecedentes de la Investigación	7
2.2 Bases Teóricas	11
2.3 Definición de términos básicos	32

CAPÍTULO III	35
3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos	35
3.1.1 Hipótesis Principal	36
3.1.2 Hipótesis Específicas	36
3.2 Identificación de Variables.....	36
3.3 Matriz de Consistencia.....	37
CAPÍTULO IV	38
4.1 Tipo y método de investigación	38
4.2 Diseño de la investigación	38
4.3 Población, muestra o participantes	39
4.4 Instrumento	39
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	40
4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio.....	40
CAPÍTULO V	41
5.1 Presentación y análisis de los resultados	41
5.2 Análisis de resultados	67
5.2.1 Prueba de hipótesis específica 1	68
5.2.2 Prueba de hipótesis específica 2	69
5.2.3 Prueba de hipótesis específica 3	69
5.2.4 Prueba de hipótesis general	70
CAPÍTULO VI	71

6.1 Conclusiones.....	71
6.2 Recomendaciones	72
PLAN DE MEJORAS PROPUESTAS.....	72
REFERENCIAS	83
APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA	86
APÉNDICE B: ENCUESTA	87
APÉNDICE C: PRUEBAS POR AREA SUGERIDA	92

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de Contrato Laboral.....	19
Tabla 2 Los murales de trabajo utilizados por su empresa son prácticas y fáciles para encontrar puestos que ofrece la empresa.....	41
Tabla 3 Cuando pasó por el proceso de reclutamiento le tomó más tiempo de lo que usted esperaba.....	42
Tabla 4 Al ingresar, su empresa le otorgó una inducción sobre: el área de trabajo, la misión, visión, objetivos, cultura de la empresa, etc.....	43
Tabla 5 Usted cambiaría de área o puesto en su empresa para ocupar un cargo relacionado a su profesión/oficio.....	44
Tabla 6 Considera que su trabajo actual, cubre la expectativa que tenía cuando postuló al cargo que actualmente.....	tiene 45
Tabla 7 Su empresa cuenta con los programas y/o herramientas necesarias para desempeñar mejor sus funciones en el área que labora.....	46
Tabla 8 Las instalaciones de su empresa son adecuadas para realizar reuniones con proveedores, clientes y entre trabajadores.....	47
Tabla 9 Usted acudiría a capacitaciones periódicas brindadas para el área o funciones en que labora actualmente.....	48
Tabla 10 Preferiría que el supervisor o jefe comente las expectativas y retroalimentación sobre las capacitaciones que brinda la empresa.....	49
Tabla 11 Cuando usted realiza horas extras son remuneradas o la empresa le brinda algún beneficio.....	50
Tabla 12 Su empresa organiza actividades o reconocimientos en fechas conmemorativas con todos los trabajadores.....	51
Tabla 13 Su empresa cuenta con programas de integración y/o esparcimiento con los trabajadores en la empresa o luego del horario de trabajo.....	52
Tabla 14 Su empresa cuenta con instructivos, manuales y prácticas de procedimientos ante riesgos o incidentes laborales.....	53

Tabla 15 Considera que su empresa cuida la seguridad de los trabajadores brindándoles EPPS y seguros relacionados a su trabajo.....	54
Tabla 16 Usted considera que el teletrabajo se puede adecuar a su área sin problemas para sus funciones.....	55
Tabla 17 Se realiza teletrabajo en su área con los trabajadores que presenten problemas de salud o casos excepcionales.....	56
Tabla 18 Su actual puesto de trabajo es acorde a la carrera profesional o técnica que eligió estudiar.....	57
Tabla 19 Su empresa le brinda oportunidades de crecimiento profesional dentro de su área o carrera.....	58
Tabla 20 Su espacio de trabajo es adecuado para sus funciones y desenvolvimiento.....	59
Tabla 21 Le explicaron el impacto de sus funciones y su puesto para beneficio de su empresa...	60
Tabla 22 Usted recomendaría trabajar en la empresa y área que se encuentra actualmente.....	61
Tabla 23 Su empresa tiene una base de datos para hacer seguimiento sobre los intereses y necesidades de los clientes.....	62
Tabla 24 Su empresa mantiene contacto frecuente con los clientes (llamadas, reuniones, etc.)...	63
Tabla 25 Considera que en su área existe apoyo mutuo entre sus compañeros.....	64
Tabla 26 En caso de ocurrir situaciones inusuales en sus funciones sus supervisores le brindan soporte.....	65
Tabla 27 Su trabajo se realiza con participación de más miembros con las mismas funciones...	66
Tabla 28 En caso de hostigamiento/acoso, la empresa a brindado apoyo para erradicar ello.....	67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Evolución del reclutamiento.....	12
Figura 2 Pirámide Necesidades de Maslow.....	27
Figura 3 Teoría de las expectativas.....	28
Figura 4 Los murales de trabajo utilizados por su empresa son prácticas y fáciles para encontrar puestos que ofrece la empresa.....	41
Figura 5 Cuando pasó por el proceso de reclutamiento le tomó más tiempo de lo que usted esperaba.....	42
Figura 6 Al ingresar, su empresa le otorgó una inducción sobre: el área de trabajo, la misión, visión, objetivos, cultura de la empresa, etc.	43
Figura 7 Usted cambiaría de área o puesto en su empresa para ocupar un cargo relacionado a su profesión/oficio.....	44
Figura 8 Considera que su trabajo actual, cubre la expectativa que tenía cuando postuló al cargo que tiene actualmente.....	45
Figura 9 Su empresa cuenta con los programas y/o herramientas necesarias para desempeñar mejor sus funciones en el área que labora.....	46
Figura 10 Las instalaciones de su empresa son adecuadas para realizar reuniones con proveedores, clientes y entre trabajadores.....	47
Figura 11 Usted acudiría a capacitaciones periódicas brindadas para el área o funciones en que labora actualmente.....	48
Figura 12 Preferiría que el supervisor o jefe comente las expectativas y retroalimentación sobre las capacitaciones que brinda la empresa.....	49
Figura 13 Cuando usted realiza horas extras son remuneradas o la empresa le brinda algún beneficio.....	50
Figura 14 Su empresa organiza actividades o reconocimientos en fechas conmemorativas con todos los trabajadores.....	51
Figura 15 Su empresa cuenta con programas de integración y/o esparcimiento con los trabajadores en la empresa o luego del horario de trabajo.....	52
Figura 16 Su empresa cuenta con instructivos, manuales y prácticas de procedimientos ante riesgos o incidentes laborales.....	53

Figura 17 Considera que su empresa cuida la seguridad de los trabajadores brindándoles EPPS y seguros relacionados a su trabajo.....	54
Figura 18 Usted considera que el teletrabajo se puede adecuar a su área sin problemas para sus funciones.....	55
Figura 19 Se realiza teletrabajo en su área con los trabajadores que presenten problemas de salud o casos excepcionales.....	56
Figura 20 Su actual puesto de trabajo es acorde a la carrera profesional o técnica que eligió estudiar.....	57
Figura 21 Su empresa le brinda oportunidades de crecimiento profesional dentro de su área o carrera.....	58
Figura 22 Su espacio de trabajo es adecuado para sus funciones y desenvolvimiento.....	59
Figura 23 Le explicaron el impacto de sus funciones y puesto para beneficio de su empresa.....	60
Figura 24 Usted recomendaría trabajar en la empresa y área que se encuentra actualmente.....	61
Figura 25 Su empresa tiene una base de datos para hacer seguimiento sobre los intereses y necesidades de los clientes.....	62
Figura 26 Su empresa mantiene contacto frecuente con los clientes (llamadas, reuniones, etc.)..	63
Figura 27 Considera que en su área existe apoyo mutuo entre compañeros.....	64
Figura 28 En caso de ocurrir situaciones inusuales en sus funciones sus supervisores le brindan soporte.....	65
Figura 29 Su trabajo se realiza con participación de más miembros con las mismas funciones...	66
Figura 30 En caso de hostigamiento/acoso, la empresa ha brindado apoyo para erradicar ello.....	67

RESUMEN

En la presente investigación titulada “Mejoras en el proceso de reclutamiento y condiciones laborales para optimizar el clima laboral en la importadora Corporación SAC”, se presenta como objetivo principal analizar las mejoras de los procesos de reclutamiento y condiciones laborales para optimizar el clima laboral de la importadora Corporación SAC, dicho trabajo de investigación se realizó en un lapso de 4 meses.

Se empleó para esta investigación una encuesta de 27 preguntas, para lo cual se ha tomado de base las dimensiones que constan en la matriz de consistencia, a su vez se ha aplicado dicha encuesta a una muestra de 28 trabajadores del área administrativa y técnica, quienes representan el mayor porcentaje de los trabajadores en la importadora y quienes generan mayor impacto e influencia en la elaboración de los bienes y servicios que comercia la importadora Corporación SAC.

Para las respuestas obtenidas en la encuesta se utilizó el software SPSS, con lo cual se logró elaborar las tablas estadísticas y posteriormente los gráficos correspondientes, para luego mediante el análisis del Chi cuadrado ver la incidencia de las hipótesis establecidas en un inicio; finalmente con todo lo recabado, se brinda las conclusiones y recomendaciones sobre la investigación a la importadora Corporación SAC.

Palabras Claves: Clima laboral, condiciones laborales, optimización, reclutamiento.

ABSTRACT

In the investigation titled "Improvements in the recruitment process and working conditions to optimize the working environment in the importer Corporación SAC", the main objective is to analyze the improvements in the recruitment processes and working conditions to optimize the working environment of the importer Corporación SAC, the investigation was carried out in a period of 4 months.

A survey of 27 questions was used for this research, for which have been taken as database the dimensions that appear in the consistency matrix, this survey has been applied to a sample of 28 workers from the administrative and technical area, who represent the highest percentage of workers at the importer and those who generate the greatest impact and influence in the elaboration of the goods and services that the importer Corporación SAC trades.

For the answers of the survey, the SPSS software was used, with which it was possible to elaborate the statistical tables and then the corresponding graphs, then through the Chi-square analysis the incidence of the hypotheses established at the beginning; Finally, with all the information collected, the conclusions and recommendations on the investigation are provided to the importer Corporación SAC.

Keywords: Work environment, working conditions, optimization, recruitment.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Formulación del problema

A nivel mundial es primordial en las empresas el clima laboral, por la relación directa del desempeño y bienestar de los trabajadores, con el éxito de la productividad; en un óptimo ambiente los trabajadores se sienten identificados con la cultura organizacional y logran alcanzar los objetivos deseados por la empresa.

Es necesario considerar que los trabajadores que disfrutan de sus actividades presentan un incremento de satisfacción. Esto debido a que los trabajadores buscan empresas que les brinden retos, control, los promuevan, capaciten, etc. El salario es un motivante, pero no siempre determinante para la satisfacción; sin embargo, esto va a cambiar dependiendo de la condición socio económica del país donde se labora. (Robbins y Judge, 2009)

El inadecuado clima laboral afecta constantemente, en gran medida se inicia desde el reclutamiento, con disminución económica o de tiempo. Es primordial enseñar la cultura organizacional para que todo el personal visualice los objetivos y una mejor inserción laboral. Estos hechos disminuyen en el continente asiático; debido a que, dedican esfuerzos y recursos para que todos los trabajadores se identifiquen y consideren a la empresa como un eje para la sociedad, logrando así su fidelización.

Los trabajadores con bienestar físico-emocional presentan mejor disposición a la integración y disminución de conflictos laborales. Esto se debe; a que el buen ánimo como la innovación (en áreas, procesos y tecnología) empleada es un indicador de éxito. Es así que empresas globalizadas,

logran mantener y atraer talento humano con mayor efectividad, quienes buscan desarrollar sus habilidades y potencial profesional creando línea de carrera.

De igual manera; es necesario el apoyo de los jefes y sus habilidades blandas para lograr incentivar a los trabajadores por medio del contacto directo. Como menciona un estudio realizado por el barómetro Edenred- Ipsos, en el caso de México se concluyó que son el segundo país en presentar mejora de satisfacción, gracias al respaldo de los empleadores para sus colaboradores, que evidencia beneficios para las industrias (Forbes, 2016).

Existen casos de empresas que han flexibilizado sus áreas y desempeño; ofreciendo beneficios, los trabajadores pueden expresar y desarrollar sus ideas, ocasionado mejoras e incrementando la satisfacción del cliente. Sin embargo; algunas empresas mantienen sus sistemas y restan importancia a las actitudes e incertidumbres de los trabajadores. Caso que se comprueba en USA, donde los despidos e incertidumbres según los sondeos ha llevado a creer en los trabajadores que las empresas no son leales con ellos, con lo cual se considera el trabajo se va degradando. (Robbins y Judge, 2009:83)

En Arequipa, un estudio de la Universidad Católica San Pablo encontró que las dificultades de inserción laboral han aumentado debido a que las personas priorizan un adecuado clima laboral, organización de la salud, entre otros por encima del salario percibido. Las personas buscan un desenvolvimiento en el ámbito personal y profesional. De igual manera; el inadecuado clima laboral provoca tanto renuncias como cuantiosas pérdidas económicas en empresas de sectores similares y que llegan a influir en la región. (Melo,2018)

Esta investigación analizará a Corporación SAC, importadora con 20 años de experiencia en la elaboración e implementación en laboratorios de ingeniería en los sectores industrial y educativo; además de experiencia en insumos químicos para el sector farmacéutico. La importadora es representante de marcas en Perú, brinda visitas a los países de fabricación; además busca satisfacer las necesidades de manera personalizada, ofrece servicios de diseño, capacitación y certificación, trámites Aduaneros, entre otros servicios.

Corporación SAC presenta deficiencias en el reclutamiento de personal, tanto en oficina como en campo. Actualmente no cuenta con un área encargada que realice seguimiento y elaboración de funciones, así como adecuados procesos de inducción de trabajadores, los cuales son capacitados una única vez por un trabajador designado aleatoriamente dependiendo de las actividades del día. Además, la importadora tiene inadecuadas condiciones laborales que se relacionan con los beneficios sociales, los procesos de seguridad en el trabajo, muchas veces evidenciando problemas con las entregas de algunos proyectos.

Por todo ello, los trabajadores presentan sobrecarga de funciones e inadecuado clima laboral, desde el área de operaciones extendiéndose a gerencia, reflejándose en percances con clientes y el servicio ofrecido. Considerando lo señalado, de no mejorar Corporación SAC podría incrementar en un corto plazo las renunciaciones del personal, creando desestabilización en las áreas, lo cual sería perjudicial para los trabajadores como la producción.

1.1.1 Problema Principal

¿Qué relación existe entre las mejoras del proceso de reclutamiento y condiciones laborales para la optimización del clima laboral en la importadora Corporación SAC?

1.1.2 Problema Secundario

- ¿En qué medida el proceso de reclutamiento de personal influye en la optimización del clima laboral de la importadora Corporación SAC?
- ¿De qué manera la falta de beneficios repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC?
- ¿En qué medida las condiciones laborales optimizan el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC?

1.2 Objetivo General y Específicos

1.2.1 Objetivo General

Analizar las mejoras en los procesos de reclutamiento y condiciones laborales para la optimización del clima laboral en la importadora Corporación SAC.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar la influencia del proceso de reclutamiento de personal para optimizar el clima laboral de la importadora Corporación SAC.
- Identificar como los beneficios repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC
- Plantear condiciones laborales para optimizar el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.

1.3 Justificación o Importancia del estudio

En la presente investigación se analizará mejoras en el proceso de reclutamiento y condiciones laborales, para la optimización del clima laboral en la importadora Corporación SAC, brindando cambios favorables y beneficios económicos a todo nivel en la importadora. De igual manera; las

mejoras influyen en la productividad, beneficiando también a los clientes (el mejor marketing directo) y los trabajadores (el bien tangible vital) para el futuro de la importadora.

La investigación mostrará la participación esencial de trabajadores en resultados alcanzados de Corporación SAC y se evidenciará como el bienestar profesional y personal de los trabajadores brindará una optimización en su desempeño laboral. De igual manera; desarrollando una línea de carrera y recibiendo otros reconocimientos por parte de la empresa, los trabajadores se identifican con la empresa y tienen motivación para mostrar sus puntos de vista y buscar nuevas maneras de cumplir metas de productividad en Corporación SAC.

La investigación planteará como desde los procesos de reclutamiento, Corporación SAC busca brindar y mantener un servicio integral de tecnología con trabajadores idóneos, que se encuentren capacitados para afrontar cualquier inconveniente en el servicio requerido. Además, se mostrará como bajo las condiciones laborales óptimas, el desempeño de los trabajadores brindará una mejor atención a los clientes quienes, con la satisfacción de sus requerimientos, pueden ser el inicio de una mayor cobertura de proyectos los cuales atendería Corporación SAC.

Por todo lo mencionado, se considera que esta investigación es relevante y puede dar inicio a otras mejoras en empresas del sector de Corporación SAC. Las importadoras utilizando las propuestas de esta investigación, lograrían obtener mejoras en el desempeño laboral; así como, permanente compromiso y satisfacción laboral de sus trabajadores, con lo cual se lograría alinear a ellos los pilares de la empresa para obtener mayor alcance de funciones, utilidades y logros a nivel organizacional; reflejado a su vez en la optimización de clima laboral de cada empresa.

1.4 Alcance y Limitaciones

La investigación realizada para este estudio, tomará datos de la empresa importadora Corporación SAC, la cual se localiza en el distrito de Magdalena, Departamento de Lima, Perú. Mediante este trabajo se busca analizar el comportamiento de los trabajadores que abarcará desde el 2019. Para ello, el grupo social objeto de estudio serán todos los trabajadores de Corporación SAC, contando con el apoyo de la gerencia para realizar las encuestas necesarias.

Las limitaciones más resaltantes presentadas en este proceso de investigación son:

- **Tiempo:** Considerando que se han tenido que adecuar las actividades que realiza la investigadora y los horarios de los trabajadores colaboradores dentro de la empresa quienes han brindado también información sobre los problemas encontrados.
- **Información:** Se ha presentado inconvenientes por parte de gerencia para poder acceder a la información por completo; es por ello, que se ha tenido que modificar para que la importadora pueda brindar su apoyo y no se tomen registros con el nombre de la empresa.
- **Prevención:** Debido a la pandemia del COVID 19, presentada durante la elaboración de esta tesis, se trató de realizar de manera virtual la conexión con la empresa para la investigación y recopilación de información. Así como la recolección de datos y encuestas anónimas realizadas al personal que labora en la empresa, digitalmente mediante correos y plataformas virtuales para poder ser más objetivos, transparentes y libertad de expresión ante las respuestas de los colaboradores.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2. 1 Antecedentes de la Investigación

En su tesis Quispe (2015) para obtener el grado de licenciada de Administración de Empresas, titulado “Clima Organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015” en la Universidad Nacional José María Arguedas, empleó la investigación correlacional, apoyada en las encuestas dirigidas a los trabajadores de la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac. Se utilizó la escala de Likert para evaluar el clima organizacional y en el caso de satisfacción laboral se empleó los conocimientos de expertos en la materia, con todo ello se demostró que el clima laboral y la satisfacción se encuentran vinculados con las dimensiones de; relaciones interpersonales, estructuras, autonomía de funciones, recompensas e identidad. En el caso de los estímulos se concluyó que la falta de eventos públicos o reconocimientos similares causaba una desmotivación, así como la inadecuada comunicación aumentaba las disconformidades entre los trabajadores; sin embargo, para el caso de las recompensas no se llegó encontrar una relación existente con la satisfacción de los trabajadores de la Asociación para el desarrollo empresarial. (Quispe, 2015)

Para la obtención del Grado Académico de Maestro en la tesis de Gómez (2019) titulado en “Optimización de las condiciones laborales y su influencia en el clima laboral de los trabajadores en un proyecto de edificación mediano en Lima, periodo junio 2018 a junio 2019” en la Universidad Ricardo Palma, tuvo como objetivo principal la determinación de condiciones laborales que influyen en el clima laboral de los trabajadores del proyecto analizado. De igual manera; se buscaba determinar cómo los espacios de trabajo, los ambientes de reunión y los tipos

de contrato influyen con el clima laboral de los trabajadores de la empresa analizada. Con todo ello se concluyó con la investigación que, al mantener los niveles adecuados de iluminación, ruido, la temperatura y espacio designado a los usuarios va a repercutir significativamente para el bienestar de los trabajadores (Gómez, 2019)

Castillo (2014) En su investigación del “Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos” para alcanzar el título profesional de Licenciada en Psicología en la Pontificia Universidad Católica del Perú, realizó un análisis desde la perspectiva de la psicológica social, lográndose comparar la información por medio de estadísticas y parámetros porcentuales, brindando un punto de vista más cuantitativo de los datos recopilados con el apoyo de todos los trabajadores y evaluando mediante dos métodos los resultados. Se ha comprobado en esta tesis que las variables de motivación y satisfacción están vinculadas y varían conforme a los grupos de trabajo (jerarquías), que se han evaluado dentro de la empresa. En esta investigación se concluyó que la jerarquía de los puestos provoca que los trabajadores puedan apreciar las variables de distinta manera, aun cuando se le brinda lo mismo a un grupo determinado. Cada uno de los cargos dentro de la empresa valora de manera distinta un mismo estímulo brindado y se desenvuelven bajo distintos niveles de satisfacción frente a lo recibido, lo cual se ha logrado evidenciar mediante esta investigación y que sería útil para la investigación en curso para poder comparar que beneficios brindar en la empresa que se busca ofrecer las mejoras de optimización en el clima laboral. (Castillo, 2014).

Para la obtención del título de licenciada en administración de negocios globales en la Universidad Ricardo Palma, Guzmán (2018) elaboró la investigación de “El clima organizacional y su relación

con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global”, se evaluó la relación que podría generarse entre el clima, realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la carga internacional analizada. Mediante esta investigación se obtuvo que, el clima organizacional dentro de la empresa de carga no era el apropiado; en relación a la carencia de realización personal en la empresa, provoca un perjuicio para el éxito corporativo; el inadecuado involucramiento laboral, esté ligado con la falta de compromiso e identificación con la empresa; para el caso de la supervisión, al presentar mínimo respaldo disminuye los niveles de producción; en caso de la comunicación se encontró está relacionado a la conformidad de los trabajadores generando un bajo nivel de apreciación; finalmente las condiciones laborales y la satisfacción se encuentran relacionada significativamente, siendo la satisfacción influyentes en el trabajo y la psicología organizacional y ejerce influencia en el bienestar de los empleados. De igual manera; en su tesis desarrollada nos brinda una ayuda para medir continuamente el clima, manteniendo a los directivos informados de las actitudes de sus trabajadores y nos permite visualizar cuales podrían ser los posibles correctivos para aplicar en nuestra investigación. Por otro lado, se propone evaluación del desempeño y crear una visión compartida de la dirección y todo el personal incrementando su vínculo. Así también esta investigación propone que los programas recreativos brindarían participación entre colaboradores incentivando y optimizando la relación entre todos alcanzando así una comunicación multidireccional donde cada trabajador podrá aportar nuevas ideas. (Guzmán, 2018)

Rivadeneira (2018) En su tesis titulada “Diagnóstico de clima laboral en la empresa importadora Pronein y elaboración de una propuesta de plan de mejora” para la obtención del título profesional

de Psicóloga organizacional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, realizó la investigación analizando dimensiones y factores que se vincularían con la satisfacción del clima laboral. Por otro lado; se consideró que toda empresa ante la visión de un trabajador debe ser vista como un sistema social, este hecho se debe tomar en cuenta y reconocer antes de iniciar el trabajador las labores, de lo contrario no se podrá saber si se tendrá una motivación adecuada para desempeñar funciones eficientemente, o si cumple con las expectativas y necesidades de ellos. Se logró concluir con esta investigación que, la efectiva comunicación y motivación dan paso a la satisfacción tanto de los directivos como de trabajadores. De igual manera, la falta de confianza y un inadecuado apoyo por parte de los supervisores y trabajadores a cargo, provocan una disminución en la lealtad y el compromiso con los objetivos de la empresa evidenciándose en la productividad de la empresa y el desempeño de los trabajadores. (Rivadeneira, 2018)

En la investigación de Erazo (2018) titulado “Propuesta de mejora del clima laboral y proceso de reclutamiento de la empresa “Servicios Murrieta & Asociados”, para obtener el título de Ingeniería comercial en la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, consideró como objetivos; evaluar las bases y proceso del reclutamiento en consideración con la satisfacción laboral, determinar la percepción y niveles de satisfacción de los trabajadores, diseñar la propuesta de mejora del clima laboral y proceso de reclutamiento. De todo ello se concluyó que; aun contando con los perfiles para reclutar personal, en ocasiones se omite cuando ingresa personal recomendados, en otros casos se aceptan personas que no están aptos para laboral en esos puestos, además se consideró que se realice un seguimiento constante del rendimiento de los trabajadores, así como los resultados del uso del manual propuesto de los procedimientos de reclutamiento y selección de personal. (Erazo ,2018)

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Reclutamiento

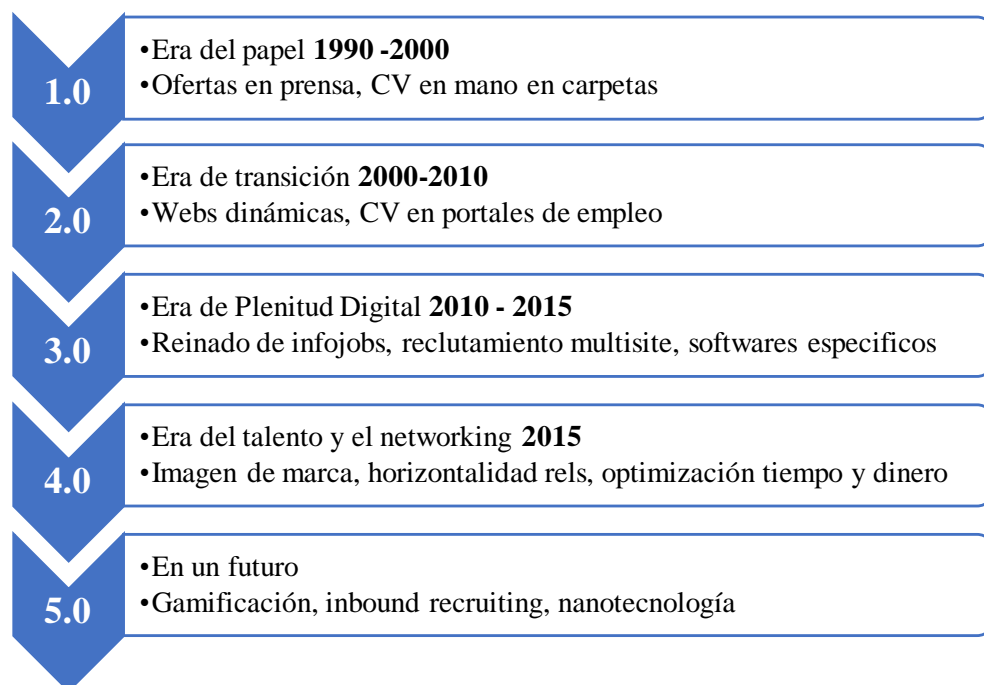
Es un proceso que evoluciona constantemente, pero presentó un avance vertiginoso con la tecnología; iniciando con selecciones precarias, reemplazándose por la sucesión de puestos, llegando a los anuncios en periódicos y pagos exorbitantes, cambiando con el uso de softwares especializados y alcanzando a masificarse mediante las redes sociales y empresariales.

Zayas (2010) en su, breve esbozo histórico del proceso de selección de personal comenta sobre los inicios del reclutamiento y la elección mediante edad, sexo y físico, evidenciándose procesos precarios, sin evaluar habilidades para el puesto. Posterior a ese periodo, el personal era reemplazado por sus descendientes, quienes debían moldearse a las características del puesto. Finalmente, con la revolución de las máquinas se evidenció la necesidad de personas que se encargaran del reclutamiento y el lado psicológico de los trabajadores antes y después de ser contratados. (Zayas, 2010)

Con el tiempo cambió la forma del reclutamiento; como lo menciona García (2007), se inicia con la necesidad futura o inmediata en un puesto; con suficiente cantidad de postulantes la empresa reduce los costos y disertación laboral. Es así como, con los programas de reclutamiento se delimitan capacidades, habilidades y aptitudes idóneas, adecuando al candidato con su eficiencia al cargo. (García, 2007)

Por su parte Jordán en su artículo para GBS Recursos Humanos, considera que el reclutamiento evoluciona en las 5 etapas como lo muestra el siguiente cuadro (Jordán, 2019)

Figura N°1 *Evolución del reclutamiento*



Autor: Beatriz E. Jordán

Elaboración: Propia

Caldas explica en su investigación de la provisión de personal la oferta de empleo, que la selección de personal son los pasos lógicos para atraer al candidato, eligiendo la persona idónea para el puesto. (Caldas, 2013)

De igual manera, Erazo en su investigación menciona referente a lo anterior, que se debe “igualar las habilidades, intereses, aptitudes y personalidad del solicitante con las especificaciones del puesto”, ya que una mala selección conllevaría dejar ir un gran potencial o el ingreso de alguien negativo para el éxito de la empresa. (Erazo, 2018)

Por otro lado, Rojas en su trabajo de Reclutamiento y selección, lo considera como un proceso de comunicación de dos vías, donde la empresa divulga información y el postulante es atraído por la oferta. (Rojas, 2013)

Es así que, actualmente empresas globalizadas buscan con las mejoras de este proceso la reducción de rotación de personal y evitar la falta de adaptación de cultura con la empresa; si bien los cambios

tecnológicos son vertiginosos, las empresas que los usan están mejor adaptados y aprovechan la oportunidad de captar talento humano.

2.2.1.1 Fases del proceso

Las fases varían dependiendo del rubro de la empresa o del cargo al que se postula; sin embargo, se puede considerar las siguientes 3 fases:

1) Fase Inicial

Las empresas realizan la recepción de información que compruebe lo requerido para el cargo; además, de reducir postulantes en esta fase.

a) Solicitud de Trabajadores

Robbins y Judge consideran que este es el primer filtro y se verifican los requisitos, los cuestionarios son directos, pero se debe tener cuidado con “otras preguntas colocan a las compañías en situación de riesgo legal”. (Robbins y Judge, 2009, p.585).

Por ello, las empresas solicitan datos de los postulantes por distintos medios y utilizan canales de recepción, físico o virtual (en bolsas de trabajo usualmente usado para empresas globalizadas).

b) Antecedentes

Robbins y Judge (2009) consideran que en ocasiones se debe presentar antecedentes penales, médicos, historial crediticio, etc., cuando los puestos conllevan responsabilidad y se debe reducir riesgos distintos del laboral. (p.585).

Además; se puede comprobar el desempeño previo, con recomendaciones físicas o verbales.

Empresas globalizadas incluso revisan redes sociales o empresariales, para evitar choque cultural o de marca con la forma de vida de los postulantes.

2) Fase Sustantiva

Es la fase primordial, donde se realizan exámenes y entrevistas a los potenciales trabajadores.

a) Exámenes

Sobre este aspecto García (2007) menciona, que los test miden distintos factores para intentar predecir de manera individual su forma de actuar. (García, 2007)

Por ello; son los más utilizados, contienen respuestas múltiples y/o desarrollo de ideas, siendo una forma cuantitativa de reducir postulantes.

Empresas globales, por su expansión y en casos de interacción intercultural, realizan preguntas de realidad mundial y del área al que postulan, midiendo la capacidad del postulante en todo ámbito.

Tipos de Exámenes

Robbins y Judge (2009), en su libro de Comportamiento Organizacional lo dividen en exámenes utilizados para evaluar:

- i. Inteligencia: Como índice de desempeño y se evalúa capacidades del postulante.
- ii. Personalidad: Resolviendo problemas, objetivos y adaptación a exigencias del puesto; test proyectivo (sobre sí mismo) o el introspectivo (cuestionario).
- iii. Interés: Se intenta conocer habilidades personales que sumarian para el puesto.
- iv. Integridad: Mide la ética, inadecuado comportamiento, disciplina y ausentismo.
(Robbins y Judge, 2009, p.587).

Por su parte la investigación en Sesametime (2021) consideran dividirlos en:

- i. Conocimiento: Son más precisos cuando se elaboran con tareas del puesto.
- ii. Psicotécnicas: Con tiempo limitado se ve la rapidez mental y trabajo bajo presión.

- iii. **Dinámicas Grupales:** Se sugieren escenarios para ver los roles que adoptan los postulantes, logrando ver su liderazgo o creatividad.
- iv. **Médicas:** No es obligatorio, pero podría ser vital debido a la condición física, lugar de funciones, etc. (Sesametime, 2021)

b) Pruebas de desempeño

Para Robbins y Judge (2009), se evalúa el desempeño con el desenvolvimiento de funciones, implica mayor elaboración y evaluación. Se pueden realizar mediante:

- **Rutinas;** Con funciones diarias para evaluar conocimiento técnico y habilidad.
- **Centros de evaluación;** Para cargos directivos o de confianza, guiadas por los jefes directos o psicólogos con un estudio más exhaustivo. (p.588)

c) Entrevistas

De igual manera; Robbins y Judge (2009) mencionan lo vital de la capacitación e interacción como definitorio para continuar las fases por encima de resultados anteriores ya que brindan una mejor visión para los directivos. (p.588)

- **Individuales;** En pequeños grupos son espontaneas, evalúan características y valores.
- **Grupales;** En convocatorias masivas, elaboradas para ver rapidez y adaptación.

Por otro lado, García (2007) considera que una entrevista es la unión de sistemas basados en la comunicación y que se pueden dividir en:

- **No Estructuradas;** Se realizan preguntas conforme se va desarrollando la conversación, de manera aleatoria con cada postulante, a veces se olvidan realizar preguntas de enfoque
- **Estructuradas;** Son preguntas predeterminadas iguales para todos los postulantes, no permite explayarse sobre los temas preguntados.

- **Mixtas;** Utiliza la parte estructurada para información básica sobre la cual se busca conocer más detalles continuando con ello como base para la conversación.
- **Solución de problemas;** Se brindan casos o posibles problemas que se espera saber cómo los resolvería el postulante.
- **Provocación de tensión;** Se colocan escenarios bajo presión para evaluar al postulante.

3) Fase Contingente

Finalmente, Robbins y Judge (2009) mencionan que previo a la contratación, las empresas realizan confirmaciones; de certificados, referencias, exámenes médicos (dopaje), etc. dependiendo del puesto de trabajo. (Robbins y Judge, 2009, p.589)

2.2.1.2 Tipos de Reclutamiento

- a) **Interno:** En la investigación de Erazo, esta categoría se realiza dentro de la organización para promover personal a puestos superiores, ofreciendo oportunidades y responsabilidades complejas, pero de igual actividad buscando hacer más eficientes las competencias. (Erazo, 2018, p.40)
- b) **Externo:** En este caso Erazo considera, a los candidatos dentro del MRH, sirviendo como banco de talentos futuros, donde se pueda utilizar experiencias y habilidades que no existen en la organización. Se debe tener cuidado con los trabajadores actuales para no romper la armonía del clima actual. (Erazo, 2018, p.41)

2.2.2 Condiciones Laborales

El hombre desde sus inicios, ha evidenciado la reglamentación y delimitación de la forma en que se realiza un trabajo. Es así que, desde el ámbito legal Antezana (2012), hace alusión a este término como la manera de evitar conflictos que pudieran interferir en el trabajo. Siendo justamente la lucha de los trabajadores lo que llevo a reconocerse este término como una disciplina autónoma, que vele por los derechos de cada trabajador (Antezana, 2012)

A nivel internacional, el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (2021), reconoce que las condiciones laborales son basadas en la legislación, aplicado a todos los países europeos y cualquier cambio dependerá de la situación financiera nacional. (Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación [MAEUEC], 2021)

Debemos comprender que las condiciones laborales van a variar dependiendo del sector o empresa (cantidad de trabajadores); sin embargo, existen dimensiones para clasificarlos y condiciones que se deben evitar como son:

2.2.2.1. Dimensión Económica

Entendiéndose no solo al salario recibido, sino a todo lo que guarda relación con este aspecto

1) Contratos laborales

Obregón (2012) en la Facilitación de Exportaciones, menciona que para el Código Civil peruano; los contratos son convenios que crean, regulan, modifican la relación jurídica patrimonial. Existen principios y autonomía en la Constitución Política del Estado donde se establecen los contratos es así que ninguna ley o disposición puede variar ello.

En el caso, del Código Civil español todo inicia desde que surge la obligación entre las personas de dar o prestar servicio, la parte contratante establece todo lo conveniente, sin anteponerse a las leyes, la moral y orden público". (Obregón, 2012)

a) Características

- **Consensual;** Importador-comprador y exportador-vendedor concilian estableciendo cláusulas.
- **Bilateral;** Surge la prestación y contraprestación, por parte de cada lado contratante.
- **Oneroso;** Presenta ventaja o utilidad, siendo beneficioso para ambas partes.
- **Sinalagmático;** Debido a que es una prestación recíproca.
- **Tracto Sucesivo;** El inicio y fin del contrato es diario.
- **Personal;** No se puede delegar a otra persona cumplirlo o celebrarlo.
- **Subordinado;** Debido a que el empleador dispone el régimen y órdenes.

b) Clases de Contrato

En el caso de MAEUEC (2021), considera la clasificación de los contratos se conforma de:

- **Tiempo total;** Formalizado 2 meses desde el contrato, se establecen todas las condiciones.
- **Tiempo parcial;** Formalizado 15 días desde el contrato, se establece sobre la duración.
- **Temporal;** Se acuerda un trabajo por un periodo determinado de tiempo.
- **Indefinido;** No se acuerda una duración por el tipo de trabajo a realizar. (MAEUEC, 2021)

Por su parte el Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2021) menciona que, bajo el régimen laboral, toda empresa privada puede contratar de distinta manera; indeterminado, por modalidad y parcial. En las dos primeras, el empleador tiene las mismas obligaciones en relación a los beneficios sociales. (Ministerio de trabajo y promoción del empleo [MTPE], 2021)

Tabla N°1 *Tipos de Contrato Laboral*

Clases	Tipos	Duración	Finalidad
---------------	--------------	-----------------	------------------

Autor: MTPE

Elaboración: Propia

Temporales	Nueva actividad	3 años	Para nuevas: empresas o actividades
	Necesidad Mercado	5 años	Por aumento de producción coyuntural debido a variaciones de demanda.
	Reconvención Empresarial	2 años	Por modificación o ampliación de la empresa o sus actividades.
Accidentales	Ocasional	6 meses a 1 año	Atendiendo necesidades transitorias distintas de lo usual de la empresa.
	Suplencia	Circunstancial	Cubrir temporalmente, el puesto queda reservado para trabajador con suspensión.
	Emergencia	Por emergencia	Por caso fortuito: naturaleza, terrorismo, etc.
Obra / Servicio	Especifico	Circunstancial	Obra determinada y condicionada a su término.
	Intermitente	Circunstancial	Cubrir necesidad permanente pero no constante.
	Temporada	Según actividad	Cubrir las necesidades, pero en épocas del año.

2) Tipos de Horario

Conforme a Sesametime (2021) es importante para las empresas contar con un registro de ingresos y descansos, más aún si tienen diferentes tipos de contratos o turnos de trabajo.

- a) **Horas complementarias**; utilizado y pactado previamente en contratos parciales, el trabajador sabe con anterioridad los motivos y puede renunciar a ello previo aviso.
- b) **Horas extraordinarias**; usados en contratos de tiempo completo y con un máximo de horas al año. (Sesametime, 2021)

Es así que algunas empresas globales; cuentan con sistemas o software, visibles al personal o manejado por recursos humanos, con quienes se puede acordar para cumplir con las horas correspondientes en caso de presentar problemas en un periodo de tiempo.

3) Compensaciones

Se encuentra relacionado a los aportes monetarios brindados por alguna actividad o función por encima de lo habitual, algunas empresas globales ofrecen comisiones por

captar nuevos clientes o conseguir proyectos complejos con actuales clientes, otras empresas realizan concursos para obtener nuevas ideas y mejorar funciones o procesos, para lo cual ofrecen incentivos para promover el trabajo que realizaron.

2.2.2.2 Dimensión Individual

Debemos reconocer el desempeño de los trabajadores realizando una mínima distinción a su esfuerzo y éxito en el trabajo promoviendo principalmente capacitaciones para el bienestar tanto profesional como personal de los trabajadores.

1) Capacitaciones

Ventura (2011) lo considera como acciones para facilitar competencias y el desempeño eficaz-eficiente en sus puestos actuales y futuros. (Ventura, 2011)

De igual manera Rivadeneira (2018); lo menciona como indispensable para el desarrollo y productividad de la organización y como profesional. (Rivadeneira, 2018)

a) Áreas de Capacitación

Robbins y Judge (2009) sobre esto hacen mención a algunas formas como:

- **Aptitudes Básicas:** Para generar el intelecto, la educación elemental, la falta de ello representa millonarias pérdidas a nivel país.
- **Aptitudes técnicas:** Debido al avance de tecnología y los cambios de procesos propios de la empresa o su sector.
- **Aptitudes interpersonales:** Depende de la interacción de las áreas el éxito de resolución de problemas, la deficiencia de uno provoca daño colateral en el equipo.
- **Solución de problemas:** Enfocados para cargos medio quienes ven problemas macro y deben entrenar su razonamiento, lógica y habilidad frente a múltiples situaciones.

(Robbins y Judge, 2009, p.591)

b) Formas de capacitar

La opinión de Robbins y Judge (2009) de la manera en desarrollar las capacidades es:

- **Formal:** Se hace referencia algo estructurado elaborado por la empresa.
- **Informal:** Realizada en base a la experiencia entre los propios trabajadores
- **Inside:** Referida a la rotación de puestos, dentro del horario de trabajo.
- **Outside:** Usando cursos online o presencial, donde luego la empresa puede ver los resultados cuantificables por terceros. (Robbins y Judge, 2009, p.594)

2.2.2.3 Dimensión Social

Se encuentra relacionado a los beneficios sociales que pueden hacerse acreedores los trabajadores como una manera de distinción al mérito de cumplir funciones o alguna actividad destacable dentro de su cargo.

a) Reconocimientos

Pueden realizarse de manera esporádica, periódica o en base a celebraciones dentro de la empresa o fechas festivas. Son incentivos públicos que se le puede dar a los trabajadores, como el mejor trabajador, el más puntual, etc.; con lo cual se resaltan características y a su vez se incentiva a otros trabajadores a mejorar para beneficio de la empresa.

Algunas empresas globales, con sucursales en ciudades o países, se dan facilidades para realizar viajes con descuento y para observar la forma de trabajo en las otras sedes creando un feedback laboral y motivacional.

b) Recreación

Son actividades que se programan fuera o dentro del horario de trabajo, que organiza la empresa para incrementar la unión y relaciones interpersonales de los trabajadores como

equipo. Realizando actividades fuera de las laborales también se incentiva el crecimiento de habilidades del personal, liberar el estrés y mejorar el clima de trabajo. Dentro de algunas de las formas más utilizadas en empresas se encuentra: Voluntariados con la comunidad, Actividades grupales de esparcimiento y deportivas, Fiestas temáticas, etc.

2.2.2.4 Dimensión Organizacional

1) Infraestructura

Debemos comprender que las necesidades físicas y de infraestructura varían conforme la cantidad de trabajadores, el área donde laboran y el rubro de la empresa para el cual se trabaja, las cuales son muy a parte de las necesidades y requisitos básicos para los ambientes generales dentro de una organización. Es así que Granados (2011), menciona que la falta o inadecuado espacio, deficiente mobiliario, iluminación, etc., también se reflejaran en la calidad laboral. (Granados, 2011)

De igual manera; Gómez (2019) menciona sobre el trabajo de Kämpf-Dern y Konkol, que las empresas en la actualidad no entienden la necesidad de adecuar los espacios para un mejor rendimiento y tomar en cuenta la tendencia, personal y forma de comunicarse entre sus trabajadores. Es así, que se plantea tanto la adecuación de espacios como el apoyo de la gerencia para alcanzar el éxito deseado. (Kämpf-Dern y Konkol, 2017)

2) Flexibilidad Laboral

a) Vacaciones

El MAEUEC (2021), considera que las vacaciones tienen la variación de:

Los 3° años, trabajando 5 días a la semana: 20 a 22 días y 6 días a la semana: 24 a 26 días.

De 10 años en la empresa o 12 en distintas, 25 a 30 días dependiendo los días laborados

De 25 años de trabajo 26 a 31 considerando lo anterior. (MAEUEC, 2021)

Por su parte el MTPE (2021), reconoce que para acceder a este beneficio anual se debe cumplir requisitos de contrato, obteniendo así 30 días de vacaciones remuneradas. Los requisitos mínimos son; 4 horas laboradas diariamente, mínimo 1 año trabajado, tener un mínimo de días laborados (210 a 260 días) y que sus faltas injustificadas no excedan de 10 días. (MTPE, 2021)

b) Días libres

En relación a la entrega de días libres, varía conforme al sector que pertenece la empresa o las funciones o cargos de los trabajadores, debido a que algunos puestos conforme a legislación ya tienen estipulados días libres por horas trabajadas como en el área de salud. Por otro lado; algunas empresas globales brindan días libres por fechas especiales como: cumpleaños, aniversario de la empresa, fechas festivas, por profesión u oficio. Sirviendo, así como un método de recargar de energía y anímicamente a los trabajadores e identificarse con la empresa.

c) Teletrabajo

Correa (2015), en su investigación, lo define como la sustitución laboral por parte del avance tecnológico, donde existe vínculo laboral entre dos partes, pero por circunstancias físicas o personales no pueden mantenerse bajo un mismo lugar. (Correa, 2015)

Esta forma de trabajo empieza a ser más empleada con empresas globales quienes canalizan funciones e incluso áreas para la elaboración de algunos procesos de sus empresas como reclutamiento, contabilidad, diseño, sistemas etc.

2.2.2.5 Dimensión Tecnológica

Entendiéndose por este aspecto, todo tipo de actualización, modernización o mejora en los sistemas, procesos, funciones o programas que emplean las empresas ya sea

directamente para la elaboración de sus bienes, servicios o para la utilizarlo dentro del grupo de trabajo; la falta o ineficiencia de esta dimensión va repercutir notablemente.

Es así que Granados (2011) menciona que ello, genera en el trabajador: ansiedad, falta de motivación, insatisfacción laboral; y a nivel de organización retrasos en la entrega de trabajos o decaimiento de la producción. (Granados, 2011)

Es por ello; que algunas empresas globales, prefieren invertir en programas de software, compra de mobiliario, maquinaria, etc. para facilitar las actividades de los empleados y más aún si ello está conectado o repercute directamente con la diferenciación que buscan entregar con su bien/ servicio. Por otro lado, también se utiliza la modernización para el área de recursos humanos, para evaluar a los trabajadores y el desempeño de ellos de manera más precisa.

2.2.2.6 Incidencias Laborales

a) Moobing

De manera general; esta incidencia es considerada como una forma de estrés laboral pero ocasionada por la relación entre compañeros de trabajo.

Sin embargo; como lo menciona Núñez (2019), este es un término que se inicia en la psiquiatría y se extendió a la psicología laboral, debido al acoso moral y laboral que se realiza en las empresas. Donde se daña la salud psicológica del trabajador y se crea un tenso clima laboral. (Núñez, 2019)

Complementario a ello; Ziller (2011) lo relaciona al conjunto de acciones u omisiones, en donde uno o más sujetos acosadores crean un ambiente laboral hostil e intimidatorio. Donde la única manera de descubrirlos es teniendo un responsable en la empresa que se encargue de vigilar estas situaciones. (Ziller, 2011)

b) Riesgos y Accidentes laborales

Cada empresa tiene distintas incidencias y accidentes dependiendo del rubro al que se dedican; es por ello, que la manera de poder evitarlos, va variar y se va acondicionar también a la plana laboral de la empresa. Para el caso de los riesgos por lo general son incidencias producidas durante el trabajo o la realización de actividades surgidas del hecho mismo del rubro de la empresa. En cambio, en el caso de los accidentes son incidencias que se dan luego de haber surgido una falta, deficiencia o descuido de la empresa o los trabajadores.

Dentro de los riesgos laborales los más registrados son los físicos, químicos y biológicos, a lo cual Granados (2011) menciona que; la fatiga por posturas y carga excesiva intervienen directamente con la salud de los trabajadores. Este hecho es más propenso de evidenciarse para los trabajadores administrativos por las largas horas laborales en una postura de escritorio. (Granados,2011)

En los accidentes laborales muchas veces se da por la falta o deficiencia de alguna medida de prevención ante las actividades que realizan los colaboradores, para lo cual se debe tomar en cuenta también los seguros y utilización de EPP necesarios para cada trabajador y sus funciones.

2.2.3 Clima Laboral

En la investigación de Quispe (2015); se hace mención al aporte de Pintado (2011) en donde el clima laboral se considera como el conjunto de habilidades atributos o propiedades del ambiente de trabajo, percibido por los trabajadores influyendo así en su conducta (Pintado, 2011).

Por su parte Castillo (2014), considera en su investigación relevante el trabajo de Salazar; respecto a la composición del clima laboral como el: ambiente físico, social; características

estructurales(estilos) y personales (motivación); comportamiento. Entendiéndose por todo ello, como la interacción entre la empresa y trabajadores. (Salazar, 2009)

Desde el ámbito científico; se ha comprobado que, el clima laboral impacta directamente en la motivación, satisfacción y eficiencia de los empleados (Salgado, Remeseiro & Iglesias, 1996).

2.2.3.1 Dimensiones

Conforme a la investigación de Rivadeneira (2018), estas dimensiones influyen en el comportamiento para el desenvolvimiento de los trabajadores, agrupado en 3 formas:

1) Dimensión Personal

a) Motivación

Rivadeneira (2018), considera este término como el impulso mental para alcanzar la meta u objetivo propuesto, siendo un proceso psicológico en la vida diaria que muestra y da entender cómo se afrontan obstáculos futuros, así como lo que realizará una persona para alcanzarlo. (Rivadeneira 2018)

En el caso de Sanz (2013), esta definición es un proceso dinámico e interno, que cubre necesidades y varia o no la conducta, para expresarlos como deseos. (Sanz 2013)

Sin embargo; para el caso de Quispe (2015), este factor se encuentra relacionado a la jerarquía que tienen los trabajadores dentro de la empresa; aquellos con un cargo elevado presentan mayor motivación intrínseca e identificada y más satisfecha laboralmente y consideran un clima laboral mejor que lo visto por otros cargos. (Quispe 2015)

Dentro de la motivación Rivadeneira (2018), considera la influencia de las teorías:

- **Teoría de jerarquía de Necesidades:** Abraham Maslow en su pirámide de necesidades los subdivide en 5 niveles, en la base se encuentran las necesidades básicas o como los

denomina Maslow impulsos fisiológicos y una vez que se va satisfaciendo cada nivel se puede continuar avanzando en la jerarquía de la pirámide.

Figura N°2 Pirámide Necesidades de Maslow



Autor: Maslow Elaboración: Wikipedia

Para las empresas es vital adecuar su marketing, considerando en qué nivel se encontraría lo que ofrecen al consumidor y de qué manera pueden satisfacer o esa necesidad para ellos.

- **Teoría de las expectativas:** Victor Vroom planteó la expectativa como la convicción con la cual una persona se esfuerza para cumplir una meta. Esta teoría se basa en los conceptos de la valencia (valor y recompensa), la expectativa (voluntad y el interés) y la instrumentalidad (desempeño y la recompensa). La motivación ocurre por la creencia en recibir recompensas por el trabajo realizado, donde son mayores conforme al esfuerzo.

Figura N°3 Teoría de expectativas



Autor: Victor Vroom

Elaboración: Propia

- **Teoría de los dos factores:** Frederick Herzberg consideraba que el rendimiento dentro del ambiente laboral tiene la influencia de los factores de higiene y motivación, lo cual determina la satisfacción o falta de ella a corto plazo en los trabajadores, siendo así vital una concordancia entre los objetivos de la organización y los intereses de los trabajadores. Los factores de higiene; están relacionados al entorno laboral y fuera del control de los trabajadores pero que puede variar su rendimiento, entre ellos los factores económicos sociales, estabilidad y seguridad en el trabajo, etc.

Los factores motivacionales; relacionados a deberes u obligaciones dentro de la organización, así como el reconocimiento recibido por ello, generando mejor productividad y satisfacción en periodos prolongados, enfocado a la realización personal y profesional. Estos factores los que tienen mayor repercusión e influencia en los niveles del rendimiento.

- **Teoría necesidades adquiridas:** Por David McClelland necesidades básicas y dominantes
Necesidad de logro: El impulso para lograr objetivos, alcanzando la realización personal, así como realizar actos o actividades por una satisfacción propia.

Necesidad del poder: Personas con grado de poder buscan tener seguidores leales y llamar la atención en sus grupos para obtener control e influenciar la conducta de ellos.

Necesidad de afiliación: Las personas siempre socializan y buscan interactuar manteniendo relaciones en sus círculos sociales.

Adicional a ello; Castillero (2021) hace referencia a las teorías sobre motivación:

- **Teoría X e Y:** Con la visión humanista de McGregor se generó; La teoría X: Donde se ve al trabajador como elemento pasivo, que necesita estar vigilando constantemente la gerencia para castigar o premiar. La teoría Y: Se considera al trabajador un elemento activo y con

necesidades fisiológicas, sociales y de autorrealización, donde se busca estimular su potencial, retos, compromiso, reconocerlo, etc.

- **Teoría de la equidad - Adams:** La motivación laboral es la valoración de actividades y compensaciones de un trabajador por parte de su entorno. Dependerá de ello, para la valoración, compensación que aumenta o disminuye su motivación reflejando su esfuerzo.
- **Teoría jerárquica de ERG:** Para Clayton Alderfer se relaciona a las necesidades (básicas, interpersonal y de desarrollo), donde a menor satisfacción mayor es el deseo de suplirla.
- **Teoría establecimiento de metas:** Locke consideraba la motivación en base del esfuerzo para alcanzar un objetivo, así como la implicación y satisfacción que tiene una persona.
- **Teoría del refuerzo:** Skinner sostenía que la motivación puede aumentar utilizando el reforzamiento positivo, brindando recompensas para fomentar el rendimiento.

b) Identidad laboral

Para Rivadeneira (2018), las personas que se identifican con la empresa dan todo su esfuerzo para alcanzar las metas convirtiéndolo en sus propios logros y siendo más leales. De igual manera; menciona que los rasgos de identidad están dentro del concepto de cultura siendo establecidos, conocidos y compartidos por toda la empresa.

c) Autonomía laboral

Se hace mención a la capacidad de control personal frente a las actividades de la empresa sin afectar a nadie. Generando beneficios y productividad a la empresa con la falta de mando, influye con la satisfacción y compromiso en los trabajadores. (Rivadeneira 2018)

d) Toma de decisión laboral

Robbins y Judge (2009), lo consideran vital para resolver problemas, contando con la información correcta y la influencia de la percepción de las personas se toman decisiones acertadas (Robbins y Judge, 2009)

e) Satisfacción

Para Pintado (2011), este término comprende la actitud del trabajador por su trabajo realizado, conforme a sus creencias y valores, así como la forma en que se identifica con la empresa (Pintado, 2011)

Con relación a ello Castillo (2014), hace referencia a su relación directa con el clima laboral colocándolo, así como un indicador principal para poder ver la variación del clima.

2) Dimensión Grupal

a) Liderazgo empresarial

Consideran Robbins y Judge (2009), que los líderes deben orientar para mejorar aptitudes y brindar apoyo necesario; ya que ellos son quienes pueden influir en el grupo y unificarlos para cumplir las metas necesarias de la empresa. (Robbins y Judge, 2009)

b) Cooperación laboral

Cuevas (2012) lo considera vital para lograr el desarrollo personal-grupal, así como para compartir los objetivos en la empresa, mostrando el apoyo (físico o motivacional) recíproco entre todos los miembros. (Cuevas, 2012)

c) Comunicación

Rivadeneira (2018); lo considera indispensable por brindar soporte entre trabajadores al realizar sus obligaciones, siendo la buena comunicación la mejora para los procesos.

d) Respeto en la empresa

Rivadeneira (2018), lo manifiesta como esencial para la empresa, haciendo mención al trato como personas, generando armónica y promoviendo el compromiso y la confianza de los colaboradores. (Rivadeneira, 2018)

3) Dimensión Organizacional

a) Reconocimiento en la empresa

Para Rivadeneira (2018) es esencial para motivar e incrementar la confianza y autoestima, además de promover el desarrollo y lealtad para su empresa, volviéndose más proactivos.

b) Estructura de la empresa

Rivadeneira (2018), lo menciona como el tipo de organización que presentan las empresas, donde los trabajadores perciben las normas, políticas, organigrama, procesos, etc., donde se establece la autoridad y jerarquía. (Rivadeneira, 2018)

c) Estatus en la empresa

Trujillo (2004), lo explica como la jerarquía de cargos en cada empresa, siendo la manera en que son valorados y percibidos los trabajadores por el entorno. (Trujillo, 2004)

2.2.3.2 Tipos de Clima Laboral

a) Clima convencional

Presente en empresas con trabajo en oficina, que manejen datos o cifras y que son estructuradas, organizadas, con rutinas y procedimientos establecidos.

b) Clima emprendedor

Relacionado a empresas de entorno comercial o corporativo, enfocado en los objetivos organizacionales y financieros, donde se involucra la persuasión, administración y ventas.

c) Clima de trabajo social

Presente en empresas donde prima la comunicación, que realizan actividades de enseñanza, orientación y comprensión de las personas.

d) Clima artístico

Característica de empresas sin una estructura y reglas, donde prima la libertad de expresión, creatividad e imaginación, cuenta con personal intuitivo y autónomo

e) Clima investigativo

Son empresas relacionadas con la ciencia, estadísticas, innovación y solución de problemas, donde se incentiva la independencia, libertad de pensamiento y acción, además de trabajar principalmente en actividades de índole mental.

f) Clima realista

En empresas que realizan trabajo manual (labor técnica), el cual implica el uso de herramientas e instrumentos. También puede incluir actividades al aire libre como con animales y plantas.

2.3 Definición de términos básicos

Beneficios Sociales: Es la acción de recompensar mediante salario, aumentos y bonos, reconocimientos, ascensos, asignación, turnos de trabajo, manejo de cuentas de clientes; entre otros, obtenidos en un negocio, inversión o actividad comercial. (Robbins, S. y Judge, T., 2009)

Capacitación laboral: Programa elaborado para mantener la competencia y actualización de conocimientos o habilidades de los trabajadores. Se enseña a los trabajadores desde lo básico como lectura hasta cursos avanzados como liderazgo. (Robbins, S. y Judge, T., 2009)

Clima Laboral: Es la unión del medio físico como humano, donde se desarrolla una actividad y se incluye la relación de los trabajadores hasta la satisfacción de ellos. Interactúan las expectativas, intereses y percepción de los trabajadores sobre la empresa. (Economipedia, 2021)

Compensación Laboral: Es la indemnización, acto de equiparar. Permite atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus. (Recursos Humanos Perú, 2007)

Condiciones Laborales: Se encuentran incluidos los aspectos ambientales, tecnológicos y de organización del trabajo; así como los riesgos, peligros, infraestructura, tipos de contratos, prestaciones, agentes (físicos, químicos, biológicos) y el salario. (Sesametime, 2021)

EPP: Relacionado a todo equipo, aparato o dispositivo especialmente proyectado y fabricado para preservar el cuerpo humano, en todo o en parte, de riesgos específicos de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales. (MinsaludCol, 2021)

MRH: Presente en situaciones de abundancia o escasez de candidatos. El mercado de Recursos Humanos influye enormemente en las prácticas de recursos humanos de las organizaciones. (Coursehero,2021)

Moobing: Es una forma de estrés laboral que se caracteriza porque no ocurre por causas relacionadas directamente con el desempeño del trabajo o con su organización. Tiene su origen en las relaciones entre las personas que se generan entre las personas. (Cuidateplus, 2021)

Optimización: Es el desarrollo de la mejor manera posible de una actividad, utilizando limitados recursos en tiempo limitado. Implica el hecho de simplificar procedimientos para realizarse de forma ágil, así como la reducción de gastos innecesarios. (Economipedia, 2021)

Organización: Grupo social integrado entre trabajadores y las funciones administrativas dentro de una estructura con el fin de lograr sus metas. Donde las empresas tienen normas establecidas para alcanzar sus objetivos en conjunto. (Economía Simple, 2018)

Productividad: Proceso relacionado con la producción, funciones, departamentos de la empresa y donde se logra obtener las metas con la transformación de insumos en productos empleando costos mínimos. (Economía Simple, 2018)

Reclutamiento: Es el proceso de seleccionar a las personas que la empresa imagina serán las indicadas para cumplir los requisitos del trabajo, conforme a las características que tiene cada trabajador. Se considera las habilidades, aptitudes, conocimientos y otros que serán evaluados mediante etapas y utilizando pruebas, entrevistas, etc. (Robbins, S. y Judge, T., 2009).

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis Principal

La relación existente entre las mejoras del proceso de reclutamiento y condiciones laborales optimiza el clima laboral en la importadora Corporación SAC.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- El proceso de reclutamiento de personal influye para optimizar el clima laboral de la importadora Corporación SAC.
- La identificación de beneficios repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.
- El plantear condiciones laborales optimiza el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.

3.2 Identificación de Variables

Variables Dependientes (X): Proceso De Reclutamiento

Condiciones Laborales

Variable Independiente (Y): Clima Laboral

3.3 Matriz de Consistencia

Título: MEJORAS EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y CONDICIONES LABORALES PARA OPTIMIZAR EL CLIMA LABORAL EN LA IMPORTADORA CORPORACIÓN SAC

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL • ¿Qué relación existe entre las mejoras del proceso de reclutamiento y condiciones laborales para la optimización del clima laboral en la importadora Corporación SAC?	GENERAL • Analizar las mejoras en los procesos de reclutamiento y condiciones laborales para la optimización del clima laboral en la importadora Corporación SAC.	GENERAL • La relación existente entre las mejoras del proceso de reclutamiento y condiciones laborales optimiza el clima laboral en la importadora Corporación SAC.	VARIABLES DEPENDIENTES (X)	Consiste en el proceso de seleccionar , captar el mayor número de postulantes, para contratar al candidato más idóneo para un puesto que necesita llenar una vacante determinada.	Proceso de Selección	Reducción del tiempo del proceso de selección
			PROCESO DE RECLUTAMIENTO			Elaboración de test y la inducción brindada
SECUNDARIOS • ¿En qué medida el proceso de reclutamiento de personal influye en la optimización del clima laboral de la importadora Corporación SAC?	ESPECÍFICAS • Determinar la influencia del proceso de reclutamiento de personal para optimizar el clima laboral de la importadora Corporación SAC.	ESPECÍFICAS • El proceso de reclutamiento de personal influye para optimizar el clima laboral de la importadora Corporación SAC.	CONDICIONES LABORALES	Son cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.	Aspectos del trabajo	Capacitaciones Integrales
						Reconocimiento laboral
• De qué manera la falta de beneficios repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC?	• Identificar como los beneficios repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	• La identificación de beneficios repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	VARIABLES INDEPENDIENTES (X)	Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.	Ambiente de trabajo	Recreación laboral y social
						Implementación de programas y plataformas
						Mobiliario en la empresa
						Conflictos Laborales
• ¿En qué medida las condiciones laborales optimizan el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC?	• Plantear condiciones laborales para optimizar el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	• El plantear condiciones laborales optimiza el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	Clima Laboral	Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.	Capital Humano	Programas ante riesgos y accidentes laborales
						Desarrollo profesional
						Flexibilidad laboral
						Identificación con la empresa
• ¿De qué manera la falta de beneficios repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC?	• Identificar como los beneficios repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	• La identificación de beneficios repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	VARIABLES INDEPENDIENTES (X)	Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.	Ambiente de trabajo	Organización del espacio laboral
						Comunicación laboral
						Productividad de los trabajadores
						Desempeño de funciones
• ¿En qué medida las condiciones laborales optimizan el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC?	• Plantear condiciones laborales para optimizar el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	• El plantear condiciones laborales optimiza el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	Clima Laboral	Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.	Capital Humano	Interacción y soporte personal
						Motivación del personal
						Hostigamiento laboral

CAPÍTULO IV

4.1 Tipo y método de investigación

Esta investigación es aplicada; ya que se realiza con el fin de recabar información pertinente de la empresa, para que pueda servir como guía para otras investigaciones de organizaciones del mismo rubro que la empresa analizada en este trabajo.

En esta investigación se busca mostrar las mejoras que se pueden realizar e implementar en relación al proceso de reclutamiento y condiciones laborales para alcanzar un óptimo clima laboral en la empresa.

Finalmente; la investigación utiliza el método hipotético ya que, mediante la observación de los problemas y deficiencias existentes en la empresa, se alcanzará a brindar hipótesis que expliquen el por qué se vienen presentando cada uno de ellos, contrastándolo con los resultados de la investigación.

4.2 Diseño de la investigación

Para la investigación realizada se consideró la forma de diseño:

- a) Correlacional; debido a que se busca mostrar la relación entre las variables, para esta investigación se emplean 3 variables.
- b) Descriptivo; considerado así por observar lo que ocurre y describir la situación actual de la empresa.
- c) Observacional; ya que no se está interfiriendo en las variables, no se interviene en los eventos de la empresa sólo se muestra la situación actual de los trabajadores.
- d) Prospectivo; dado que los datos serán recién recabados para esta investigación, aún no existe un feedback por parte de la empresa relacionado al tema de esta investigación.

- e) Transversal; considerado así ya que los datos sólo se recolectarán y medirán una vez, para esta investigación.
- f) Analítico; debido a que se consideran 3 variables, para esta investigación se toma el Clima laboral, Condiciones Laborales y Proceso de Reclutamiento.

4.3 Población, muestra o participantes

La población la integran los empleados de la empresa Corporación SAC localizada en el distrito de Magdalena, Departamento de Lima, conformado por 30 Trabajadores administrativos y técnicos.

Para hallar la muestra se utilizará la siguiente fórmula estadística:

$$\begin{array}{ll}
 N= 30 & E= 5 \% \\
 P= 50\% & Z= 1.64 \\
 Q=50\% & n= muestra
 \end{array}$$

$$\begin{array}{ll}
 n = \frac{(Z)^2 * N * P * Q}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 * P * Q} & n = \frac{(1.96)^2 * 30 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 (30-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} \\
 & n = 27.89 \quad n= 28
 \end{array}$$

La muestra está conformada por 28 personas que laboran en la importadora Corporación SAC.

4.4 Instrumento

Se utilizará para esta investigación como instrumento para la recolección de datos, la encuesta de 27 preguntas con el objetivo de recabar información por parte de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Terminada la etapa de encuestas a los trabajadores se realizará la conclusión de ello mediante gráficas; por otro lado, se analizará de manera estadística los datos obtenidos, para lo cual se incluirá el apoyo del SPS.

4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio

Para la realización de la encuesta a los trabajadores se ha tenido que realizar

Comentar y explicar a la empresa y los gerentes el beneficio de la investigación

Explicación a los trabajadores del objetivo de la investigación

Envío y aplicación de la encuesta mediante correo o personalmente

Recepción de los datos brindados por los trabajadores

CAPÍTULO V

5.1 Presentación y análisis de los resultados

En esta investigación se elaboró una encuesta de 27 preguntas, considerando como muestra a 28 trabajadores de la importadora Corporación S.A.C, lo cual se analizó de la siguiente manera:

Tabla 2 Los murales de trabajo utilizados por su empresa son prácticas y fáciles para encontrar puestos que ofrece la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	1	3.6
Desacuerdo	4	14.3
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	11	39.3
De Acuerdo	9	32.1
Completamente de Acuerdo	3	10.7
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

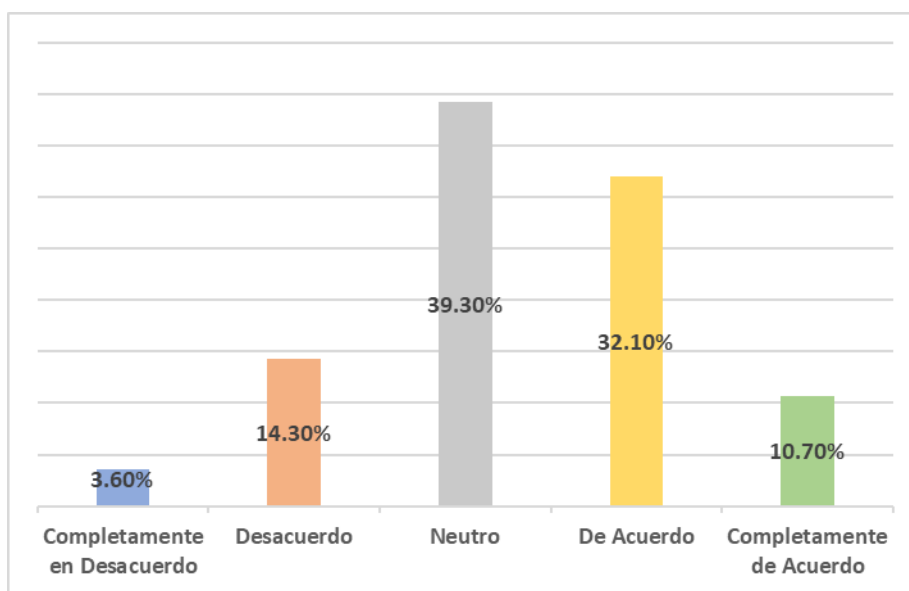


Figura 4 Los murales de trabajo utilizados por su empresa son prácticas y fáciles para encontrar puestos que ofrece la empresa

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 y figura 4, se logró obtener como resultado que el 42.80% de las personas encuestadas están de acuerdo y completamente de acuerdo con lo fácil y practico que es encontrar Los murales de trabajo para los puestos que ofrece la empresa.

Tabla 3 Cuando pasó por el proceso de reclutamiento le tomó más tiempo de lo que usted esperaba

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	7.1
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	7	25.0
De Acuerdo	11	39.3
Completamente de Acuerdo	8	28.6
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

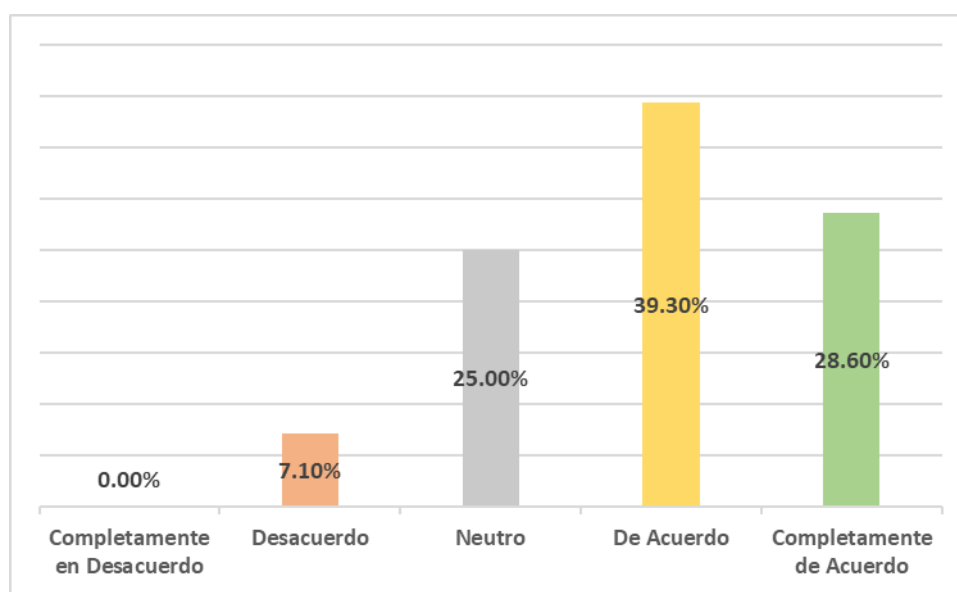


Figura 5 Cuando pasó por el proceso de reclutamiento le tomó más tiempo de lo que usted esperaba

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 y figura 5, se obtuvo que el 67.90% de los trabajadores están de acuerdo y completamente de acuerdo, con que el proceso de reclutamiento toma más tiempo de lo esperado. Con ello podemos comprobar que se debe realizar ajustes en el proceso para una mejor eficiencia y percepción desde el ingreso de los trabajadores y una mayor disponibilidad futura en el clima laboral de la importadora.

Tabla 4 Al ingresar, su empresa le otorgó una inducción sobre: el área de trabajo, la misión, visión, objetivos, cultura de la empresa, etc.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	13	46.4
De Acuerdo	4	14.3
Completamente de Acuerdo	11	39.3
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

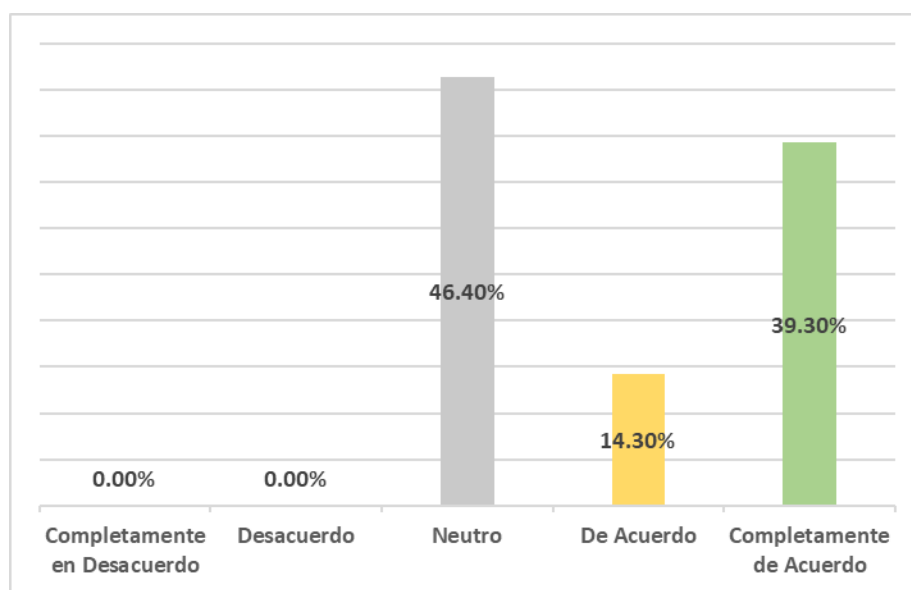


Figura 6 Al ingresar, su empresa le otorgó una inducción sobre: el área de trabajo, la misión, visión, objetivos, cultura de la empresa, etc.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 y figura 6 se ha obtenido como resultado que, el 39.30% está completamente de acuerdo en que al ingresar a la empresa le otorgaron una inducción sobre el área de trabajo, la misión, visión, objetivos, cultura de la empresa entre otros.

Tabla 5 Usted cambiaría de área o puesto en su empresa para ocupar un cargo relacionado a su profesión/oficio

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	1	3.6
Desacuerdo	1	3.6
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	4	14.3
De Acuerdo	10	35.7
Completamente de Acuerdo	12	42.9
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

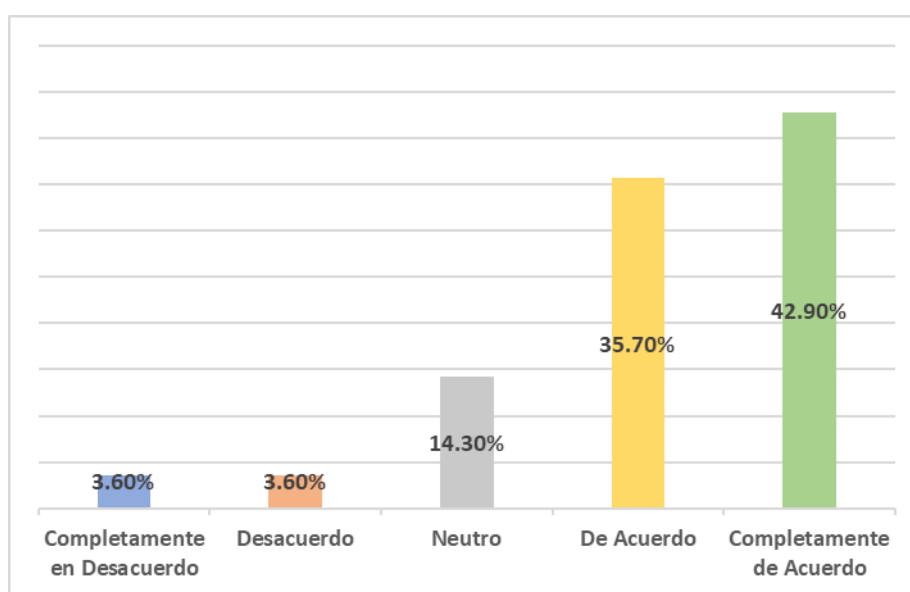


Figura 7 Usted cambiaría de área o puesto en su empresa para ocupar un cargo relacionado a su profesión/oficio

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 y figura 7 se ha obtenido como resultado que el 78.60% de lo obtenido se encuentra de acuerdo y completamente de acuerdo en cambiar de área o puesto ocupando un cargo relacionado a su profesión u oficio. A su vez, esto nos demuestra que parte del personal ingresó estudiando una profesión y con el tiempo se han especializado; lo cual beneficia a la importadora para ciertas funciones especializadas y con personal que ya conoce las necesidades del área.

Tabla 6 Considera que su trabajo actual, cubre la expectativa que tenía cuando postuló al cargo que tiene actualmente

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	1	3.6
Desacuerdo	6	21.4
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	12	42.9
De Acuerdo	6	21.4
Completamente de Acuerdo	3	10.7
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

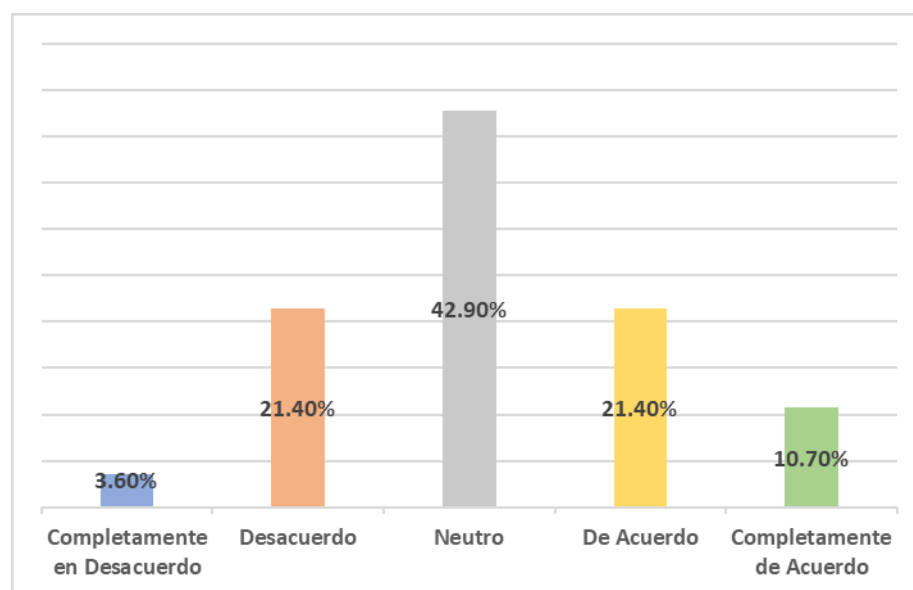


Figura 8 Considera que su trabajo actual, cubre la expectativa que tenía cuando postuló al cargo que tiene actualmente

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 8 conforme a los resultados obtenidos el 25% se encuentra completamente en desacuerdo y desacuerdo con cubrir la expectativa que tenían sobre el cargo actual que se encuentran ocupando en la empresa. Estos resultados permiten ver la necesidad de realizar mejoras para minimizar los posibles malestares que se vienen generando en los trabajadores actualmente, para que no influya con su desempeño a futuro.

Tabla 7 Su empresa cuenta con los programas y/o herramientas necesarias para desempeñar mejor sus funciones en el área que labora

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	1	3.6
Desacuerdo	4	14.3
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	12	42.9
De Acuerdo	8	28.6
Completamente de Acuerdo	3	10.7
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

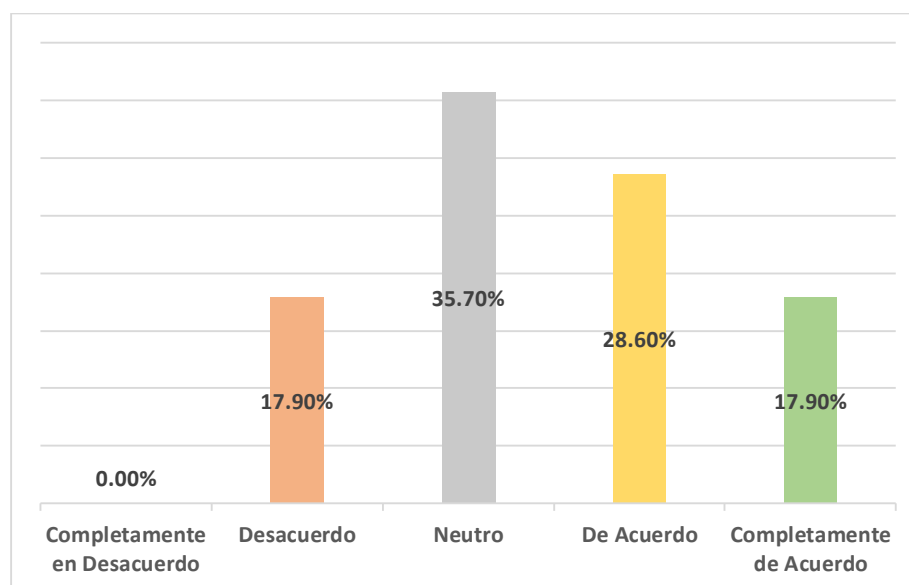


Figura 9 Su empresa cuenta con los programas y/o herramientas necesarias para desempeñar mejor sus funciones en el área que labora

Fuente: Elaboración propia

La tabla 7 y figura 9 se obtuvo como resultados que el 46.50% se considera de acuerdo y completamente de acuerdo, respecto a que la empresa cuenta con los programas y/o herramientas necesarias para desempeñar mejor sus funciones.

Tabla 8 Las instalaciones de su empresa son adecuadas para realizar reuniones con proveedores, clientes y entre trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	3.6
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	9	32.1
De Acuerdo	11	39.3
Completamente de Acuerdo	7	25.0
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

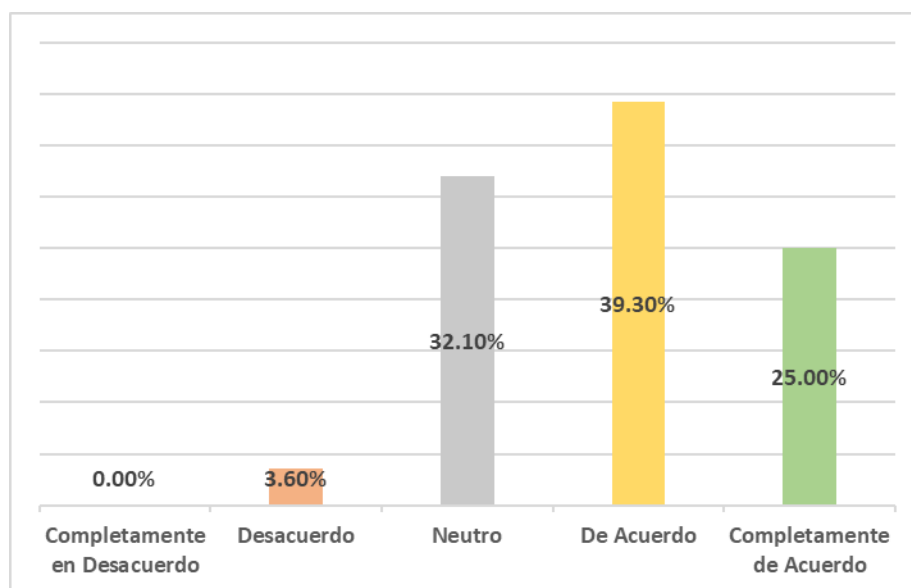


Figura 10 Las instalaciones de su empresa son adecuadas para realizar reuniones con proveedores, clientes y entre trabajadores

Fuente: Elaboración propia

Conforme a la tabla 8 y figura 10 el 64.30% de los resultados muestra que se encuentran de acuerdo y completamente de acuerdo, sobre que las instalaciones de la empresa son adecuadas. Sin embargo; a futuro se pueden hacer algunas reformas para disminuir la opinión ni de acuerdo ni en desacuerdo, para una mejor satisfacción y desempeño en las actividades que realizan los trabajadores.

Tabla 9 Usted acudiría a capacitaciones periódicas brindadas para el área o funciones en que labora actualmente

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	3	10.7
De Acuerdo	11	39.3
Completamente de Acuerdo	14	50.0
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

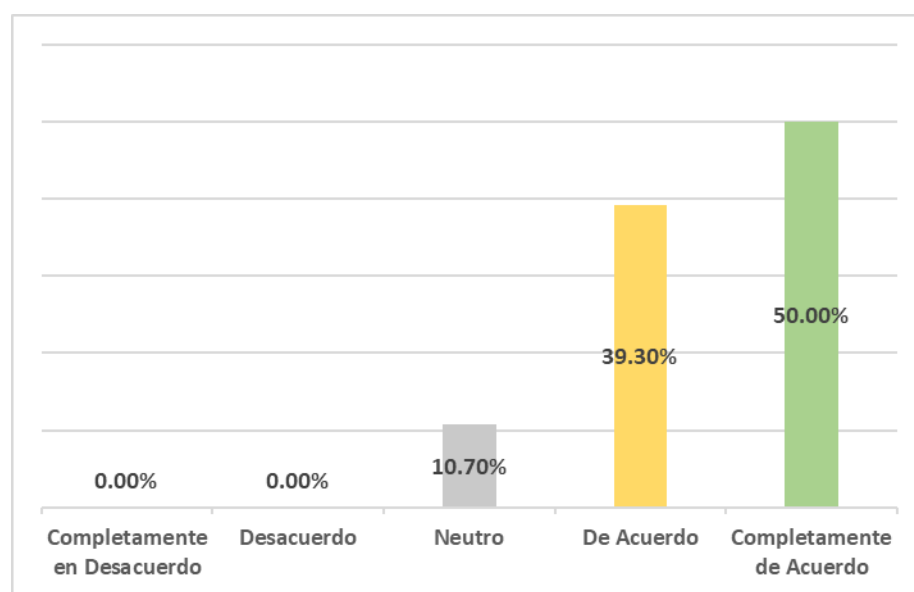


Figura 11 Usted acudiría a capacitaciones periódicas brindadas para el área o funciones en que labora actualmente

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 9 y figura 11, el 50% de los trabajadores se encuentran completamente de acuerdo en acudir a capacitaciones periódicas brindadas por la empresa sobre el área o función en la que se desempeñan. Este resultado nos brinda la posibilidad de buscar fortalecer habilidades para los trabajadores y llegar a un acuerdo para un beneficio mutuo.

Tabla 10 Preferiría que el supervisor o jefe comente las expectativas y retroalimentación sobre las capacitaciones que brinda la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	4	14.3
De Acuerdo	15	53.6
Completamente de Acuerdo	9	32.1
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

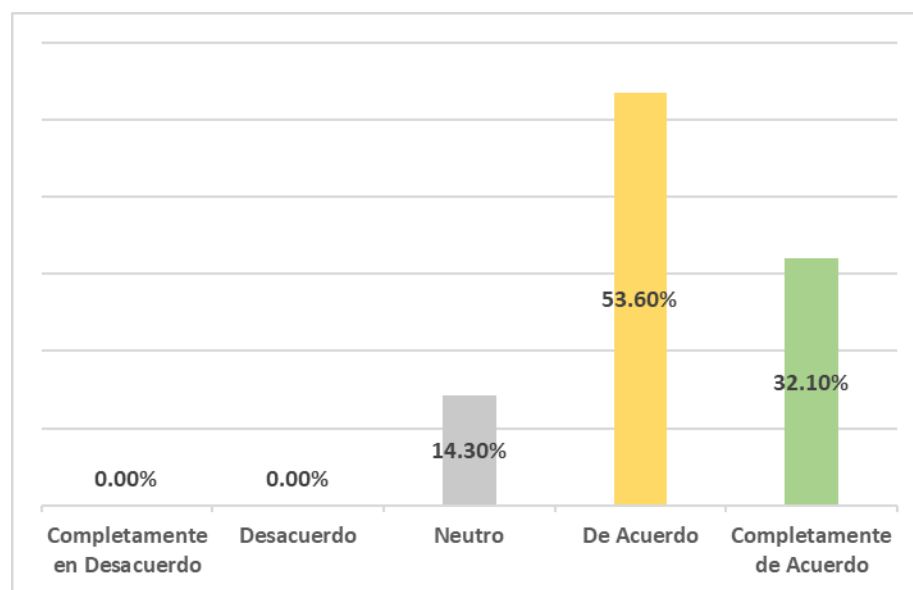


Figura 12 Preferiría que el supervisor o jefe comente las expectativas y retroalimentación sobre las capacitaciones que brinda la empresa

Fuente: Elaboración propia

La tabla 10 y figura 12 muestran que el 32.10% están completamente de acuerdo en el hecho de preferir que sus supervisores o jefes les brinden una retroalimentación sobre las capacitaciones brindadas por la empresa.

Tabla 11 Cuando usted realiza horas extras son remuneradas o la empresa le brinda algún beneficio

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	5	17.9
Desacuerdo	3	10.7
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	8	28.6
De Acuerdo	10	35.7
Completamente de Acuerdo	2	7.1
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

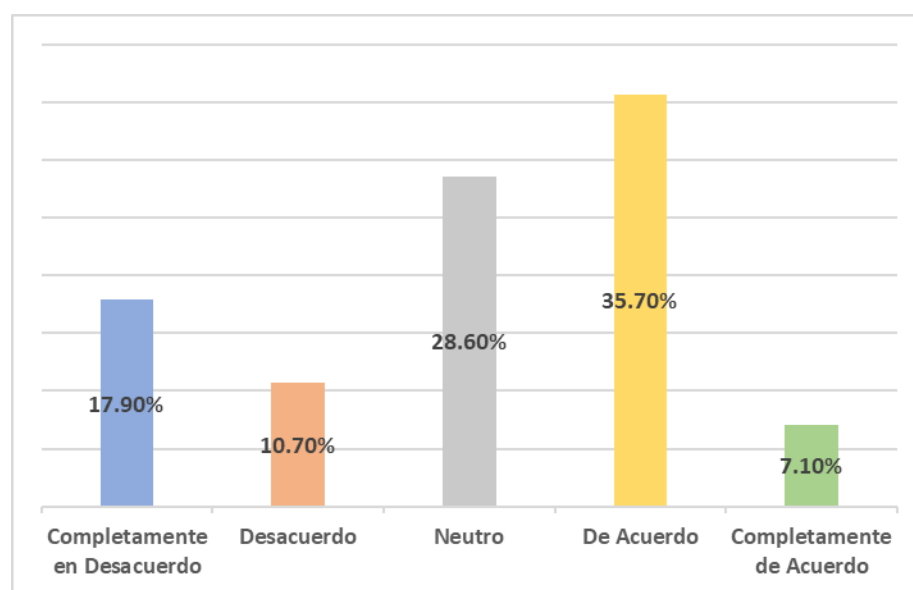


Figura 13 Cuando usted realiza horas extras son remuneradas o la empresa le brinda algún beneficio

Fuente: Elaboración propia

La tabla 11 y figura 13 se muestra como resultado que el 42.8% están de acuerdo y completamente de acuerdo, en relación a la obtención de beneficios con la realización de horas extras.

Tabla 12 Su empresa organiza actividades o reconocimientos en fechas conmemorativas con todos los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	3	10.7
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	14	50.0
De Acuerdo	10	35.7
Completamente de Acuerdo	1	3.6
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

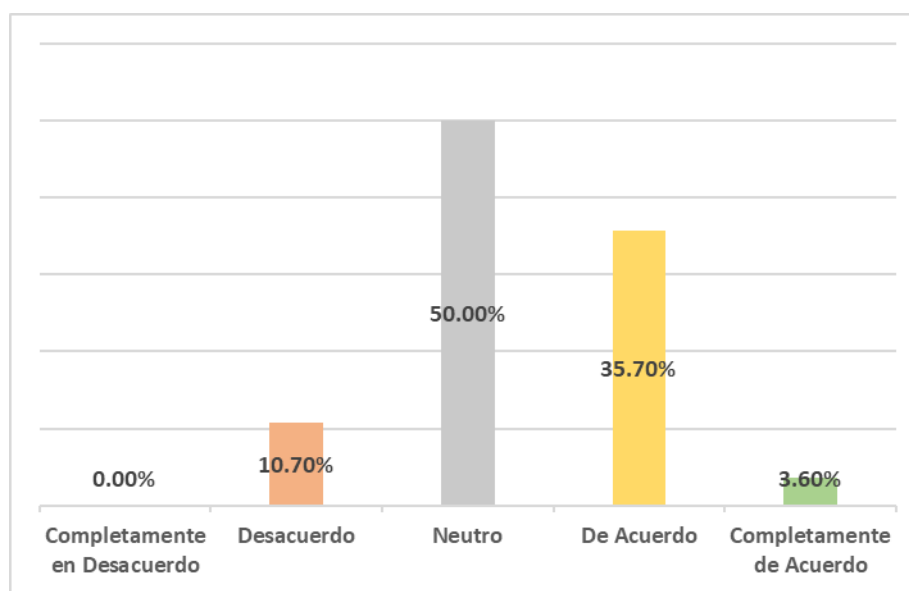


Figura 14 Su empresa organiza actividades o reconocimientos en fechas conmemorativas con todos los trabajadores

Fuente: Elaboración propia

Para los resultados obtenidos en la tabla 12 y figura 14, el 50% de los encuestados se encuentran neutros en relación con los reconocimientos o actividades que brinda la empresa, esto se podría deber a que no es percibido en su totalidad o que estos estímulos no son significativos para los trabajadores.

Tabla 13 Su empresa cuenta con programas de integración y/o esparcimiento con los trabajadores en la empresa o luego del horario de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	3	10.7
Desacuerdo	12	42.9
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	6	21.4
De Acuerdo	5	17.9
Completamente de Acuerdo	2	7.1
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

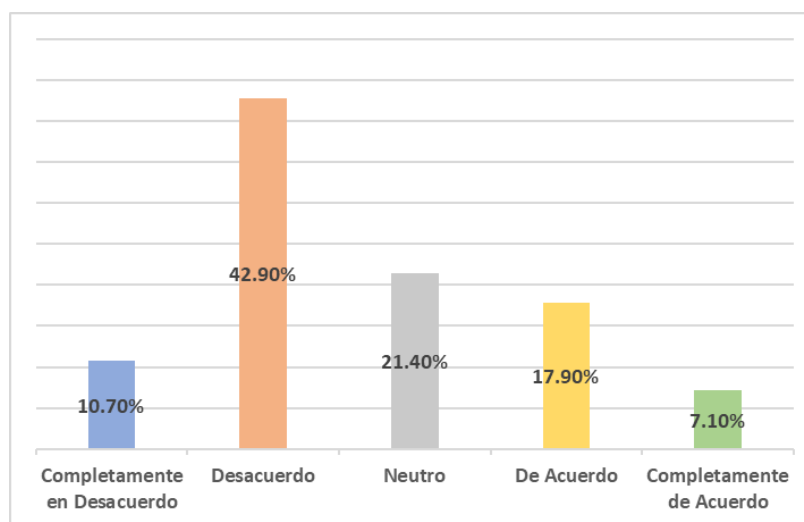


Figura 15 Su empresa cuenta con programas de integración y/o esparcimiento con los trabajadores en la empresa o luego del horario de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la tabla 13 y figura 15 se muestra que el 53.6% se encuentra completamente en desacuerdo y en desacuerdo respecto a la falta de programas de integración y/o esparcimiento, debido a que la empresa no cuenta con ello para los trabajadores ya sea en la empresa o luego de sus funciones. Demostrando así la necesidad de buscar una solución para una mejor disposición y ambiente entre trabajadores.

Tabla 14 Su empresa cuenta con instructivos, manuales y prácticas de procedimientos ante riesgos o incidentes laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	1	3.6
Desacuerdo	11	39.3
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	6	21.4
De Acuerdo	6	21.4
Completamente de Acuerdo	4	14.3
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

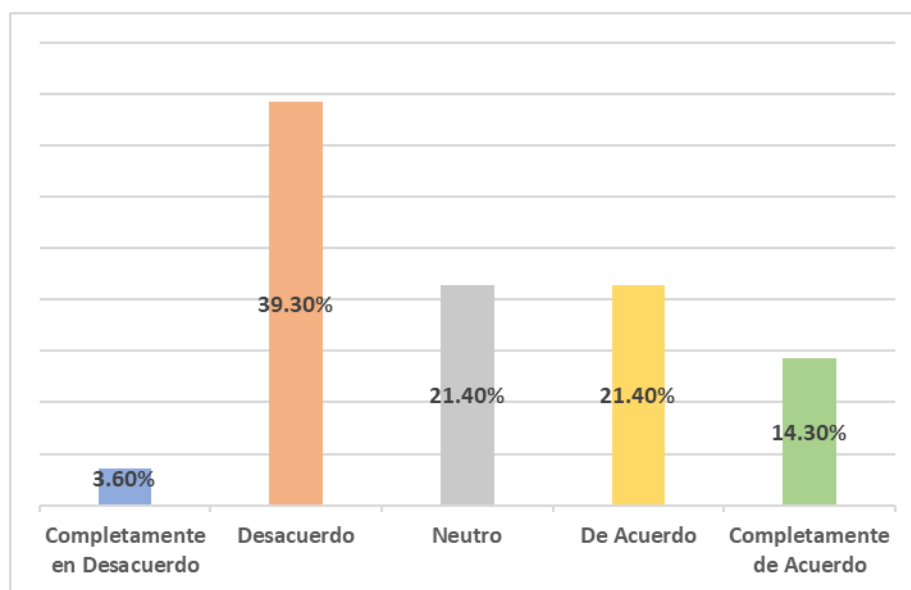


Figura 16 Su empresa cuenta con instructivos, manuales y prácticas de procedimientos ante riesgos o incidentes laborales

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 y figura 16, se han obtenido dos posturas casi similares, el 39.30% se considera en desacuerdo y el 35.7% se encuentra de acuerdo y completamente de acuerdo sobre el hecho del conocimiento de que la empresa cuente con instructivos, manuales y prácticas de procedimientos. ante riesgos o incidentes laborales. Esto se podría deber a que las áreas analizadas lo ven desde dos perspectivas diferentes de trabajo.

Tabla 15 Considera que su empresa cuida la seguridad de los trabajadores brindándoles EPPS y seguros relacionados a su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	1	3.6
Desacuerdo	11	39.3
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	5	17.9
De Acuerdo	6	21.4
Completamente de Acuerdo	5	17.9
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

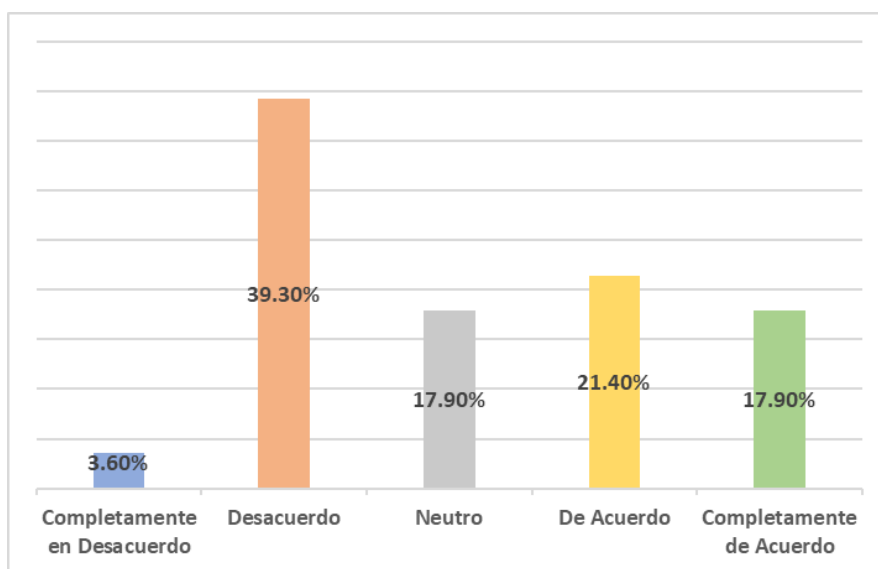


Figura 17 Considera que su empresa cuida la seguridad de los trabajadores brindándoles EPPS y seguros relacionados a su trabajo

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 y figura 17 el porcentaje que se encuentra en desacuerdo es igual al porcentaje de acuerdo y completamente de acuerdo (39.30%) con el hecho de considerar el cuidado en cuanto a la seguridad que la empresa les brinda. Esto se puede deber a que las áreas de la muestra perciben funciones distintas y son cubiertos parcialmente o no todos son conscientes del correcto EPP con los que deberían trabajar.

Tabla 16 Usted considera que el teletrabajo se puede adecuar a su área sin problemas para sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	3	10.7
Desacuerdo	4	14.3
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	3	10.7
De Acuerdo	8	28.6
Completamente de Acuerdo	10	35.7
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

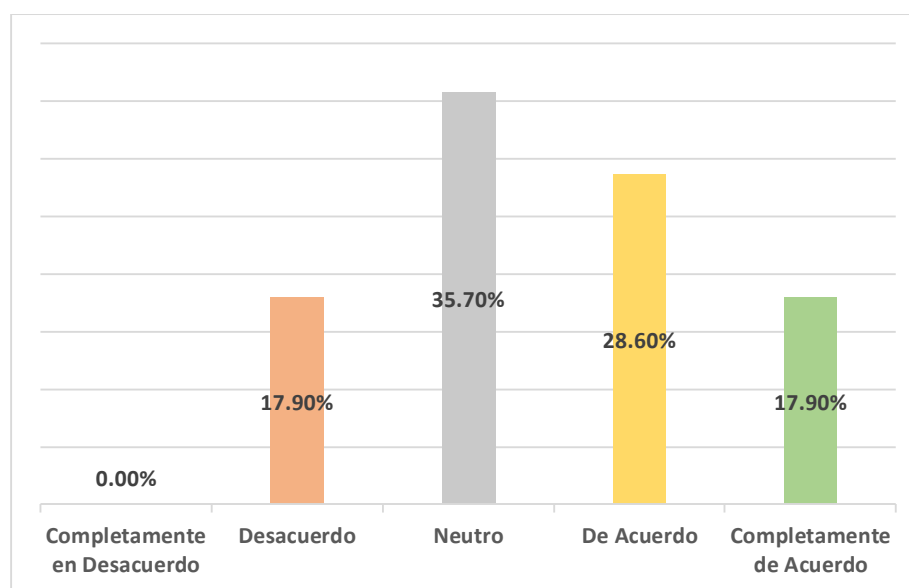


Figura 18 Usted considera que el teletrabajo se puede adecuar a su área sin problemas para sus funciones

Fuente: Elaboración propia

Para el caso de la tabla 16 y figura 18, el 46.5% de los resultados nos muestra que consideran de acuerdo y completamente de acuerdo, en relación a que el teletrabajo se puede adecuar a su área sin problemas para sus funciones. En algunos casos este método de trabajo se ha realizado cuando los trabajadores viajaron por negocios para visitar clientes fuera de Lima o al extranjero para el caso de visitas a los proveedores con proyectos en gran escala.

Tabla 17 Se realiza teletrabajo en su área con los trabajadores que presenten problemas de salud o casos excepcionales

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	3	10.7
Desacuerdo	4	14.3
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	11	39.3
De Acuerdo	7	25.0
Completamente de Acuerdo	3	10.7
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

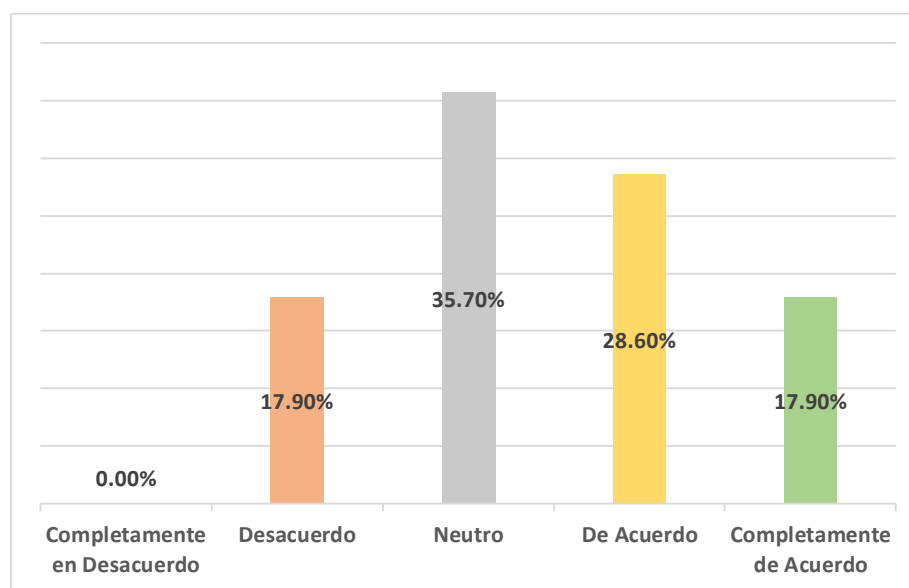


Figura 19 Se realiza teletrabajo en su área con los trabajadores que presenten problemas de salud o casos excepcionales

Fuente: Elaboración propia

Según los datos obtenidos en la tabla 17 y figura 19, las personas se encuentran en desacuerdo y completamente de acuerdo en un 17.90% para ambos casos. Esto se debería a que en algunos casos incluso antes de la pandemia del COVID 19 algunos puestos no se podían realizar desde la modalidad de teletrabajo y esto era algo que se evidenciaba con incomodidad para quienes lo recaerían por casusas necesarias.

Tabla 18 Su actual puesto de trabajo es acorde a la carrera profesional o técnica que eligió estudiar

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Completamente en Desacuerdo	1	3.6
Desacuerdo	4	14.3
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	11	39.3
De Acuerdo	6	21.4
Completamente de Acuerdo	6	21.4
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

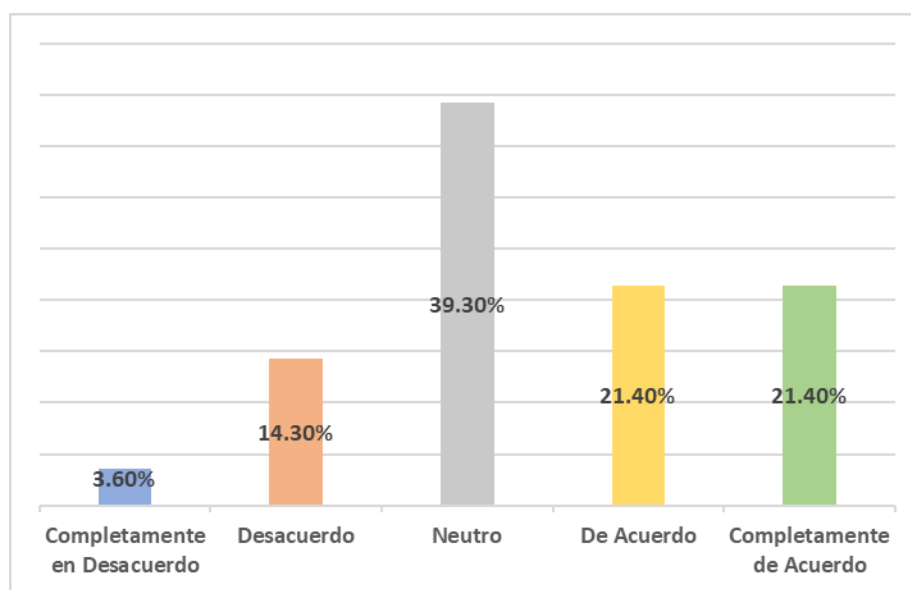


Figura 20 Su actual puesto de trabajo es acorde a la carrera profesional o técnica que eligió estudiar

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 y figura 20, el 42.80% de los resultados nos muestran que los trabajadores se encuentran trabajando en un puesto acorde con lo que eligieron estudiar; de igual manera, el 39.30% se podría deber a que algunos trabajadores se encuentran culminando aun estudios o están esperando una promoción de puesto lo que reflejaría esta información obtenida.

Tabla 19 Su empresa le brinda oportunidades de crecimiento profesional dentro de su área o carrera

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	5	17.9
Desacuerdo	13	46.4
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	4	14.3

De Acuerdo	4	14.3
Completamente de Acuerdo	2	7.1
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

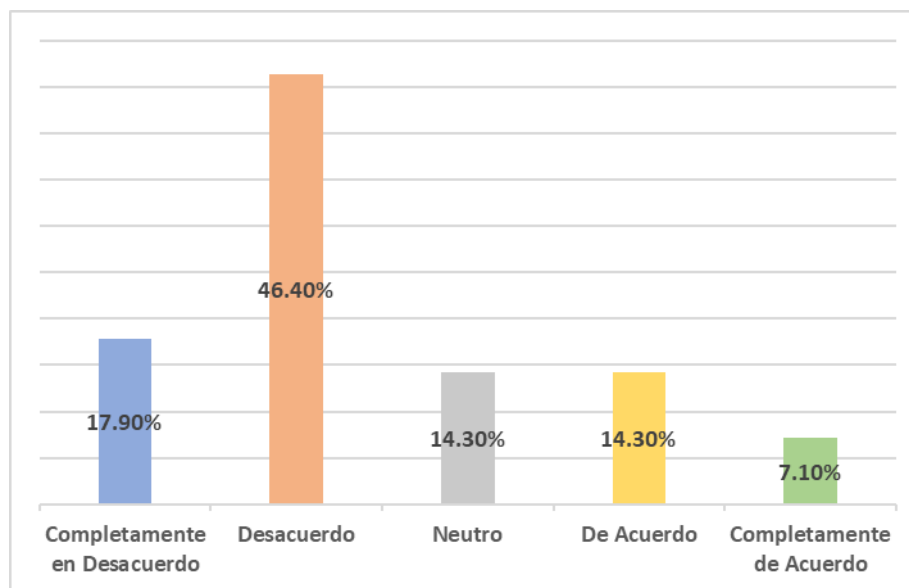


Figura 21 Su empresa le brinda oportunidades de crecimiento profesional dentro de su área o carrera

Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos en la tabla 19 y figura 21, nos muestran cómo un 64.30% se encuentra completamente en desacuerdo y desacuerdo sobre las oportunidades de crecimiento profesional brindados por la empresa. Algunos puestos vienen siendo ocupados por años por las mismas personas y en otros casos al necesitar cubrir una vacante no se ha considerado personal que ya labora en la empresa sino se ha buscado nuevos miembros, generando malestares en algunas áreas de la empresa.

Tabla 20 Su espacio de trabajo es adecuado para sus funciones y desenvolvimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente en Desacuerdo	3	10.7
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	8	28.6
De Acuerdo	13	46.4

Completamente de Acuerdo	4	14.3
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

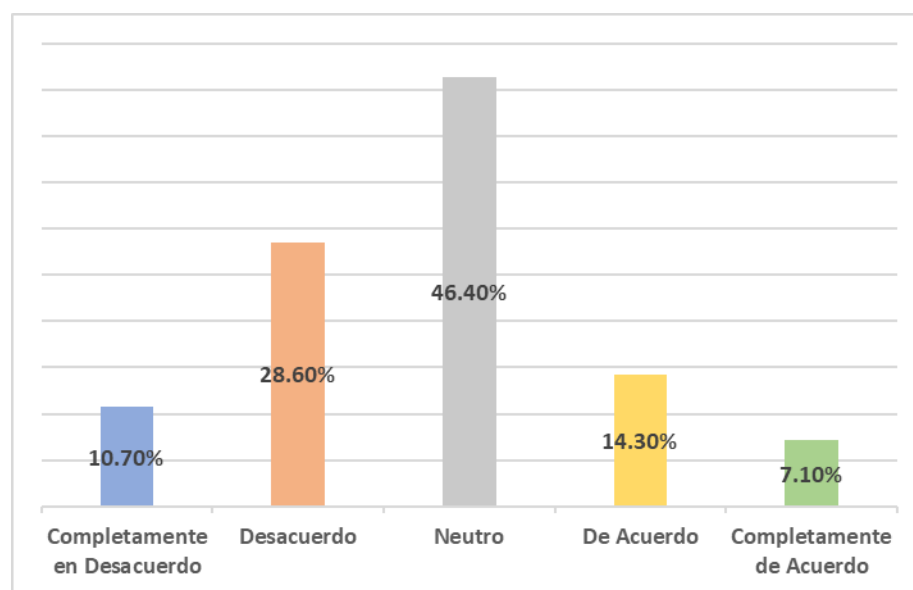


Figura 22 Su espacio de trabajo es adecuado para sus funciones y desenvolvimiento

Fuente: Elaboración propia

Conforme a la información recabada en la tabla 20 y figura 22 se muestra como sólo el 21.40% se encuentra de acuerdo y completamente de acuerdo con el espacio que tienen para poder desenvolverse en la empresa. A su vez estos resultados nos permiten buscar a futuro un cambio para el trabajo y desempeño de todos, donde la importadora se vea también beneficiada con resultados óptimos para la elaboración de sus bienes y servicios.

Tabla 21 Le explicaron el impacto de sus funciones y su puesto para beneficio de su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	3	10.7
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	12	42.9

De Acuerdo	9	32.1
Completamente de Acuerdo	4	14.3
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

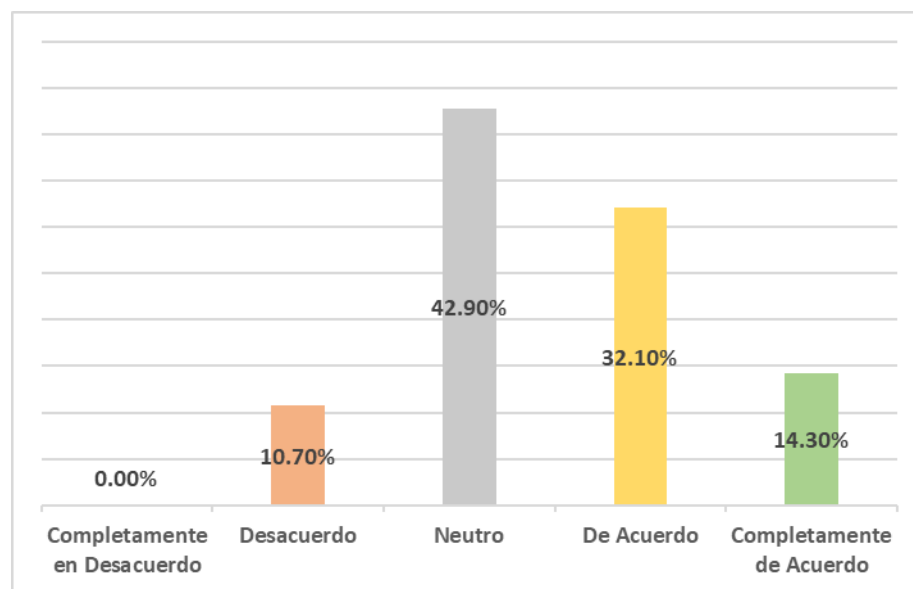


Figura 23 Le explicaron el impacto de sus funciones y su puesto para beneficio de su empresa

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21 y la figura 23, se obtuvo como resultado que el 46.40% están de acuerdo y completamente de acuerdo, de que la empresa les explicara sobre el impacto de sus funciones y su puesto. De igual manera; conforme al resultado de, ni de acuerdo ni en desacuerdo, se debe disminuir ya que esta primera etapa de ingreso de personal debe ser un punto de partida para mejorar su clima y percepción con la importadora y mejorar su desempeño y clima laboral.

Tabla 22 Usted recomendaría trabajar en la empresa y área que se encuentra actualmente

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	5	17.9
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	14	50.0

De Acuerdo	7	25.0
Completamente de Acuerdo	2	7.1
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

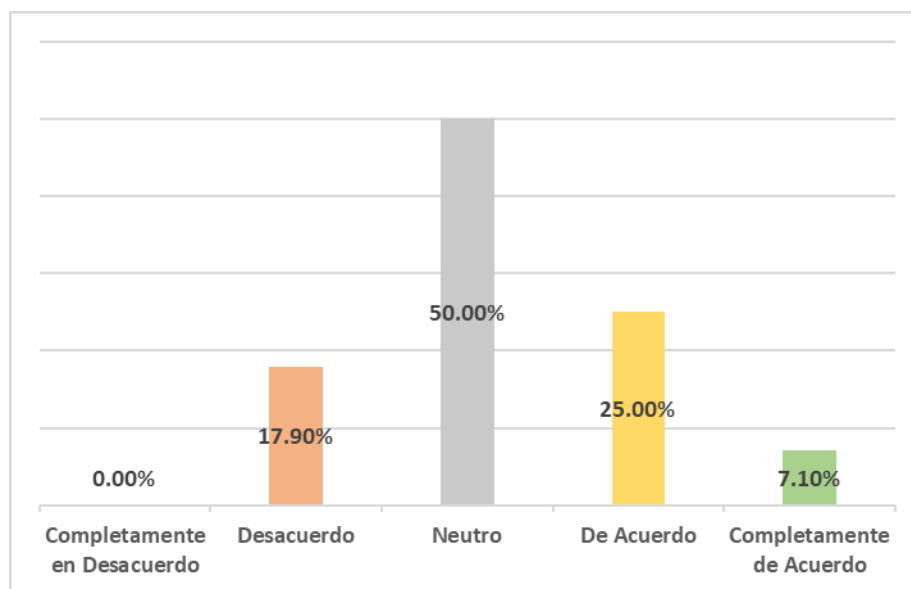


Figura 24 Usted recomendaría trabajar en la empresa y área que se encuentra actualmente

Fuente: Elaboración propia

Para los datos obtenidos en la tabla 22 y figura 24, podemos apreciar cómo el 50% de los encuestados se encuentra en una situación ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a recomendar a otras personas trabajar en la empresa y área que están laborando, esto se podría deber en parte algunas deficiencias que se vienen presentando y el ambiente tenso de trabajo en el que se labora hasta la actualidad.

Tabla 23 Su empresa tiene una base de datos para hacer seguimiento sobre los intereses y necesidades de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	5	17.9

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	13	46.4
De Acuerdo	10	35.7
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

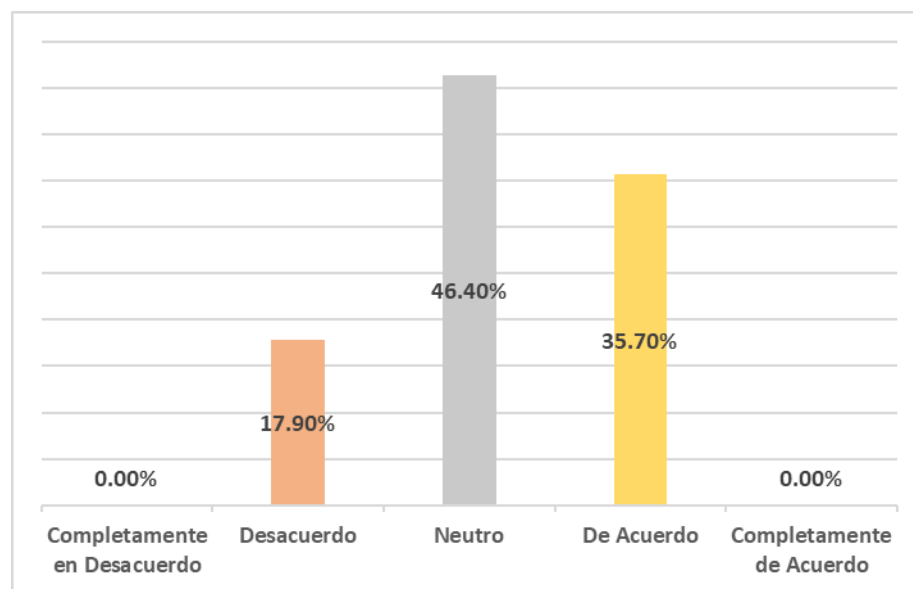


Figura 25 Su empresa tiene una base de datos para hacer seguimiento sobre los intereses y necesidades de los clientes

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23 y figura 25 podemos observar cómo el 46.40% de los encuestados tiene una postura ni de acuerdo ni en desacuerdo, sobre si la empresa cuenta con una base de datos sobre los intereses y necesidades de los clientes. Esto se podría deber a que la base de datos no se encuentra completamente actualizada y cada cierto tiempo es un aspecto de debate entre las áreas para el trabajo que realizan con esa información.

Tabla 24 Su empresa mantiene contacto frecuente con los clientes (llamadas, reuniones, etc.)

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	3.6

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	10	35.7
De Acuerdo	14	50.0
Completamente de Acuerdo	3	10.7
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

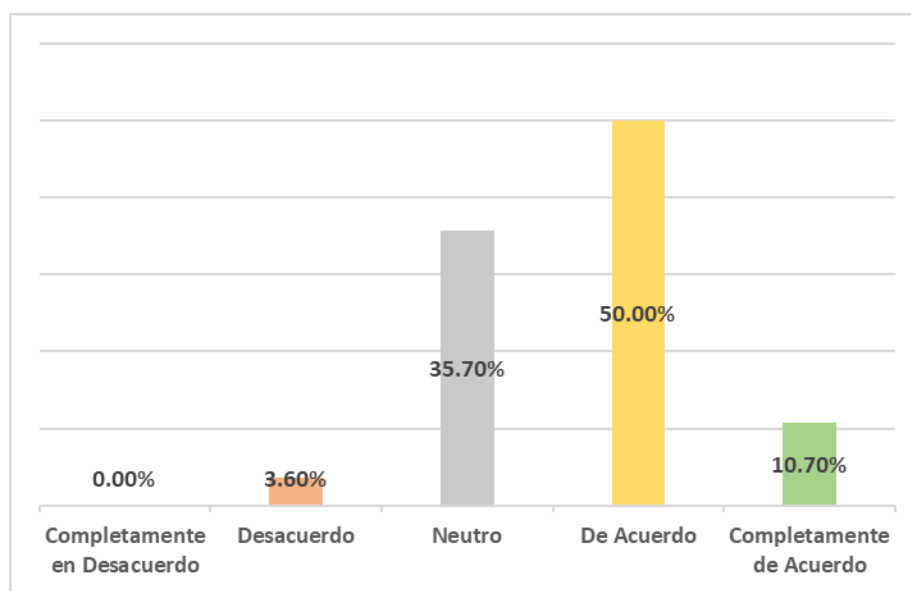


Figura 26 Su empresa mantiene contacto frecuente con los clientes (llamadas, reuniones, etc.)

Fuente: Elaboración propia

En este caso con la tabla 24 y figura 26 se puede apreciar cómo el 60.70% de los encuestados se sienten de acuerdo y completamente de acuerdo, sobre el hecho de que la empresa mantiene contacto frecuente con los clientes, esto en parte se debe a que, dentro de la muestra comparten la función y necesidad de visualizar los datos que han recabado otros compañeros previamente a realizar su trabajo con los clientes.

Tabla 25 Considera que en su área existe apoyo mutuo entre sus compañeros

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	7	25.0
De Acuerdo	14	50.0
Completamente de Acuerdo	7	25.0
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

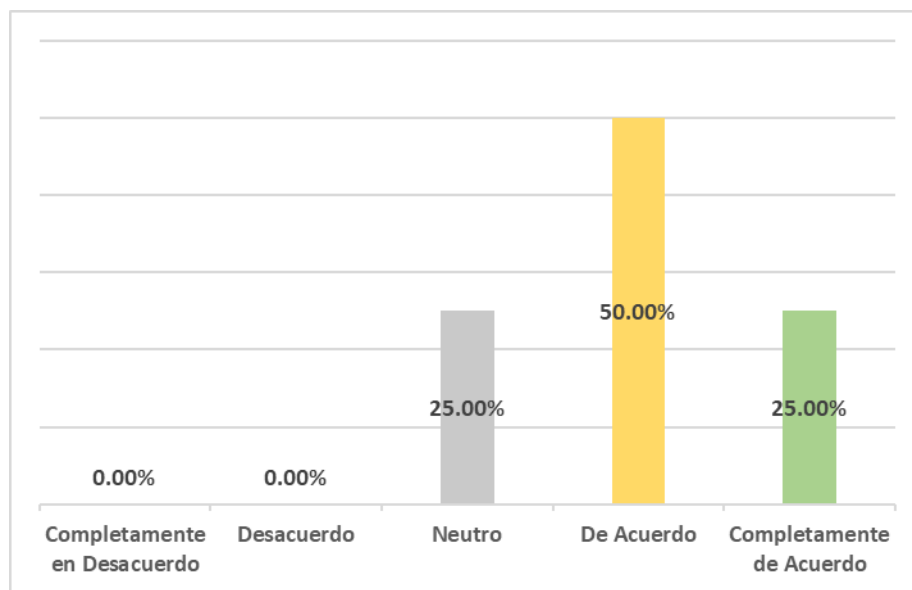


Figura 27 Considera que en su área existe apoyo mutuo entre sus compañeros

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 25 y figura 27 podemos apreciar que el 75% de la muestra está de acuerdo y completamente de acuerdo, considerando que en su área los compañeros se apoyan de manera mutua, siendo prácticamente compañeros dentro del área quienes se ayudan ante alguna dificultad y brindando su experiencia ante ello.

Tabla 26 En caso de ocurrir situaciones inusuales en sus funciones sus supervisores le brindan soporte

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Completamente en Desacuerdo	2	7.1
Desacuerdo	6	21.4
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	8	28.6
De Acuerdo	10	35.7
Completamente de Acuerdo	2	7.1
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

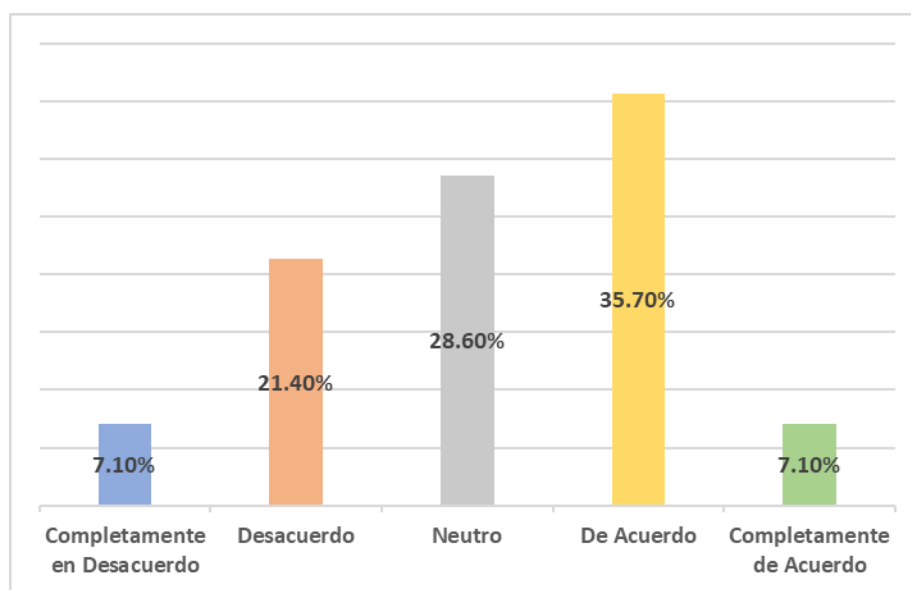


Figura 28 En caso de ocurrir situaciones inusuales en sus funciones sus supervisores le brindan soporte

Fuente: Elaboración propia

Conforme a la tabla 26 y figura 28 podemos apreciar que es muy similar el porcentaje de la muestra que se encuentra completamente en desacuerdo y desacuerdo (28.50%) con el porcentaje de personas que están ni de acuerdo ni en desacuerdo (28.60%) sobre el soporte brindado por los supervisores ante situaciones inusuales que se presenten. Esto se debe en parte a que no todos los supervisores brindan el mismo soporte o necesitan capacitación sobre ello.

Tabla 27 Su trabajo se realiza con participación de más miembros con las mismas funciones

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	11	39.3
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	9	32.1
De Acuerdo	6	21.4
Completamente de Acuerdo	2	7.1
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

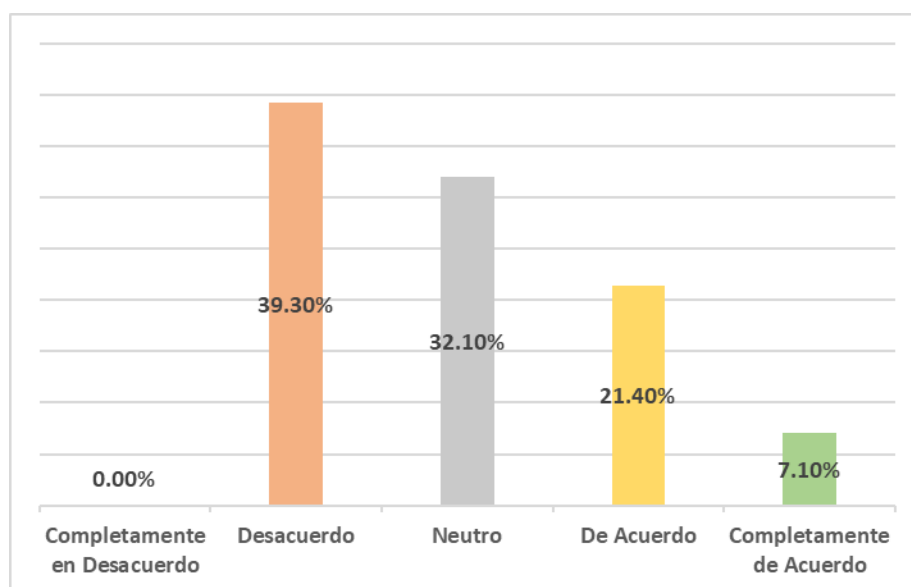


Figura 29 Su trabajo se realiza con participación de más miembros con las mismas funciones

Fuente: Elaboración propia

En consideración a los resultados de la tabla 27 y figura 29 podemos observar que el 28.5% de la muestra precisa que se encuentran de acuerdo y completamente de acuerdo con el hecho de que el trabajo que realizan es con la participación de otros miembros. Esto podríamos verlo reflejado al hecho que entre áreas algunas personas cumplen las mismas funciones por la carga laboral pero aun así algunas funciones necesitan más apoyo para disminuir la carga laboral presente.

Tabla 28 En caso de hostigamiento/acoso, la empresa ha brindado apoyo para erradicar ello

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	5	17.9
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (Neutro)	10	35.7
De Acuerdo	8	28.6
Completamente de Acuerdo	5	17.9
Total	28	100.0

Datos obtenidos de la propia investigación

Fuente: Elaboración propia

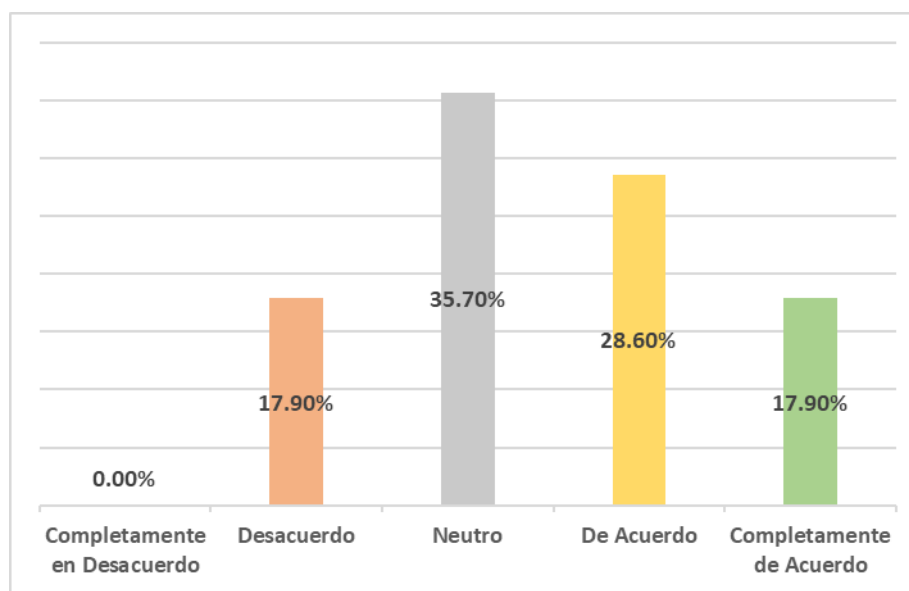


Figura 30 En caso de hostigamiento/acoso, la empresa ha brindado apoyo para erradicar ello

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 28 y figura 30 se han obtenido los datos de que el 46.5% se encuentra de acuerdo y completamente de acuerdo, sobre el apoyo que ha brindado la empresa para erradicar el hostigamiento o acoso dentro de los trabajadores de la empresa.

5.2 Análisis de resultados

En base a la hipótesis general y las 3 hipótesis específicas planteadas en esta investigación, se elaboró una encuesta dividiendo las preguntas por áreas conforme a las 3 variables que se manejan (Proceso de Reclutamiento, Condiciones Laborales y Clima Laboral) y direccionando la búsqueda de resultados conforme a las dimensiones establecidas (Proceso de Selección, Aspectos del trabajo, Relaciones Laborales, Ambiente de trabajo y Capital Humano) para cada variable respectivamente. Con los resultados obtenidos se utilizó el programa software SPSS para realizar el análisis de Chi cuadrado, así como el cruce de valores obtenidos correspondiente por las variables dependientes y comparando cada una de ellas con la independiente, finalmente para el caso de la hipótesis general se tomó el conjunto de los resultados obtenidos para poder mostrar lo encontrado en esta investigación.

5.2.1 Prueba de hipótesis específica 1

La hipótesis planteada: El proceso de reclutamiento de personal influye para optimizar el clima laboral de la importadora Corporación SAC.

H₀: Proceso de Selección no incide en el Ambiente de trabajo

H₁: Proceso de Selección incide en el Ambiente de trabajo

Prueba estadística: Prueba Chi – cuadrado (χ^2)

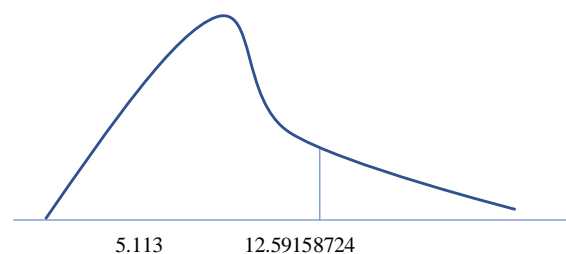
Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 6

Punto Crítico: $\chi^2_{(6,0.95)} = 12.59158724$

Función Pivotal = 5.113

$\chi^2 = 5.113$ pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula



Decisión: como $\chi^2=5.113$ pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa

Concluimos diciendo que el Proceso de Selección no incide en el Ambiente de trabajo

5.2.2 Prueba de hipótesis específica 2

La hipótesis planteada: La identificación de beneficios repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.

H₀: Aspectos del trabajo no incide en el Capital Humano

H₁: Aspectos del trabajo incide en el Capital Humano

Prueba estadística: Prueba Chi – cuadrado (χ^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 6

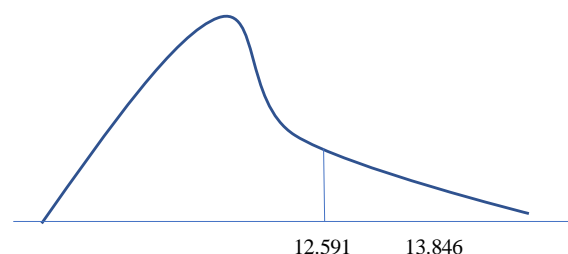
Punto Crítico: $\chi^2_{(6,0.95)} = 12.59158724$

Función Pivotal = 13.846

$\chi^2 = 13.846$ no pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

Decisión: como $\chi^2=13.846$ no pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula

Conclusión: Concluimos diciendo que los Aspectos del trabajo inciden en el Capital Humano



5.2.3 Prueba de hipótesis específica 3

La hipótesis planteada: El plantear condiciones laborales optimiza el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.

H₀: Relaciones Laborales no incide en el ambiente trabajo

H₁: Relaciones Laborales inciden en el ambiente trabajo

Prueba estadística: Prueba Chi – cuadrado (χ^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 9

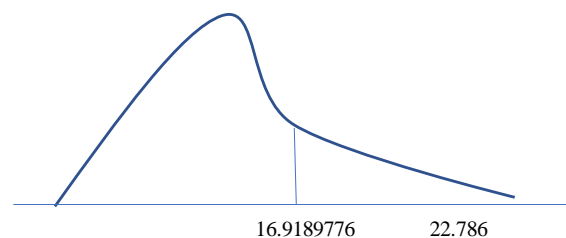
Punto Crítico: $\chi^2_{(9,0.95)} = 16.9189776$

Función Pivotal = 22.786

$\chi^2 = 22.786$ no pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

Decisión: como $\chi^2 = 22.786$ no pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula

Concluimos diciendo que las Relaciones Laborales inciden en el ambiente trabajo



5.2.4 Prueba de hipótesis general

H₀: La relación existente entre las mejoras del proceso de reclutamiento y condiciones laborales no optimiza el clima laboral en la importadora Corporación SAC.

H₁: La relación existente entre las mejoras del proceso de reclutamiento y condiciones laborales optimiza el clima laboral en la importadora Corporación SAC.

Por lo analizado en esta investigación, mediante las 3 hipótesis específicas planteadas, logramos evidenciar que si existe un vínculo que influye en las condiciones laborales causando la optimización del clima laboral en la importadora; sin embargo, esto a su vez ha demostrado una mínima influencia para el proceso de reclutamiento.

CAPÍTULO VI

6.1 Conclusiones

1. Respecto a la investigación realizada sobre la importadora Corporación SAC, para el caso del proceso de reclutamiento, los datos obtenidos no lograron reflejar lo planteado; sin embargo, esto se podría ocasionar por el tiempo en que llevan trabajando los empleados en la importadora, debido a que ya han pasado algunos años desde que realizaron ese proceso y a veces no es concientizado en gran medida por parte del área administrativa o técnica quienes fueron parte de la muestra de este estudio de investigación.
2. Conforme a la información recaba podemos concluir que los beneficios que se le brinde a los trabajadores influye en el desempeño laboral dentro de la importadora, los estímulos que reciben los trabajadores provoca un cambio en su desenvolvimiento laboral y ello con lleva a las mejoras para la empresa, se logra evidenciar a su vez que la dimensión capital humano, de la variable clima laboral va estar más ligada a estas mejoras y que su variación en ello puede ocasionar resultados favorables para la importadora Corporación SAC.
3. En esta investigación se buscaba demostrar a su vez si las mejoras en las condiciones laborales, ofrecidas por la empresa a sus trabajadores independientemente del área al que trabajan, lograba optimizar el clima laboral, encontrándose así que el cuidado, prevenciones y flexibilidad laboral que pueda tomar la importadora para sus trabajadores repercutirá y optimizará estrechamente con la dimensión del ambiente de trabajo (de la variable clima laboral), mostrándonos la vinculación de que a un incremento de identificación con la importadora y la forma en que se comunica la organización representará un cambio favorable incidiendo dentro de la importadora.

6.2 Recomendaciones

1. Se recomienda que el área de Recursos Humanos, quienes están más vinculados al proceso de reclutamiento, pueda optimizar sus exámenes para la obtención de personal y que mediante esas variaciones se disminuya el tiempo. Todo ello, con el fin no sólo de encontrar el personal idóneo y capacitado para la empresa, sino que se logre obtener trabajadores que sigan los lineamientos y políticas de la empresa.
2. Se recomienda mejorar los estímulos que se brinda a los trabajadores, no en cantidad sino en calidad para ellos, sabiendo que el desempeño y desenvolvimiento de los trabajadores es vital para la importadora, se debe buscar incentivos que una tanto a la importadora como los trabajadores y que ese nexo sea monitoreado periódicamente por los supervisores o jefes. Si bien la empresa puede estar dando algunos incentivos, se podría analizar la variación de algunos para mejorar el ambiente de trabajo y pueda ser provechoso para ambas partes. En algunos casos los beneficios grupales son los que llevan a un éxito inmediato y un mejor vínculo entre trabajadores quienes se pueden identificar más rápido con los logros alcanzados y motivarse en equipo a un mismo nivel.
3. Se recomienda ver las deficiencias que presenta la empresa en relación a sus instructivos, materiales de apoyo, los seguros y protección que brinda a sus trabajadores. Si el personal evidencia el cambio por la preocupación de su bienestar de manera más tangible y similar al que reciben en otras empresas del sector de la importadora Corporación SAC, llevaría a una mejor identificación de los trabajadores con la empresa incentivándolos y mejorando notablemente el cambio en el ambiente de trabajo de las áreas.

PLAN DE MEJORAS PROPUESTAS

1. Objetivos

Mencionar y brindar información de mejoras para que la importadora Corporación SAC optimice su clima laboral y analice cuáles aplicar a corto y largo plazo dependiendo del área y el presupuesto con el que cuenta la importadora.

2. Estimaciones económicas

Se proponen mejoras sobre las condiciones laborales de manera grupal e individual, la inversión para los reconocimientos y flexibilidad laboral serían en base a tiempo y adaptación por la importadora.

Para el caso del mobiliario los costos estarían a cargo íntegramente de la empresa tanto la compra, refacción o acondicionamiento dentro de las áreas.

La elaboración y difusión del proceso de reclutamiento, promociones de cargo, motivación e interacción con el personal, prevención ante conflictos, casos sobre hostigamiento y programas de prevención contra riesgos estarían a cargo de recursos humanos y el control de ello también por parte de ellos y los supervisores correspondientes. En el caso de capacitaciones, beneficios (social y laboral) y recreación, se pueden adquirir con anticipación con empresas y también con colaboración económica y de organización de los trabajadores.

3. Descripción de las mejoras

Se explicará el siguiente plan de mejoras para las variables reclutamiento y condiciones laborales, tomando en cuenta algunos indicadores de la matriz de consistencia antes mencionada:

- a) Proceso de Reclutamiento

Estas mejoras se deben realizar por el área de recursos humanos y consultar las necesidades de cada área y puesto para tener una mejor idea de las necesidades a cubrir con este proceso.

i. Selección de Personal

Se debe emplear las plataformas de trabajo conforme al puesto que se necesita cubrir, en el caso de practicantes se debe colocar la oferta laboral en las bolsas de trabajo de las universidades. Para los cargos de especialidad se recomienda usar 2 plataformas virtuales para tener un mejor alcance de los profesionales. Para los cargos técnicos se debe buscar en institutos que están capacitados y con procesos similares en maquinarias de las necesidades en la importadora.

Por lo antes mencionado, los costos y tiempos de búsqueda se reducirían, además de optimizar este proceso con el personal idóneo que busca la importadora.

ii. Los Test e inducción

La importadora debe adicionar exámenes de acuerdo con el área del cargo que necesitan cubrir, los exámenes actualmente usados son el primer filtro; pero utilizando lo recomendado se puede saber si los postulantes son adecuados para el área necesitada, más allá de la experiencia con la que cuentan se debe buscar personas que cumplan con las necesidades del área y puesto a ocupar.

Lo antes mencionado también agilizaría el tiempo de contratar a una persona; adicional a ello, se puede solicitar el apoyo de algún supervisor para que en un día se entrevisten a más personas y evaluar tanto la parte de conocimiento como de experiencia y los resultados puedan verse reflejados más rápido del proceso actual.

Para la inducción se debe adicionar a recursos humanos un supervisor entrevistador, quien verifique que las necesidades del área y habilidades del postulante sean lo más adecuado posible y este alineado a lo requerido con la visión de la importadora.

b) Promoción de cargos

Recursos humanos y los supervisores se deben encargar de brindar la información sobre el personal apto para ser ascendido en caso se requiera, esto mediante: Supervisión de las evaluaciones de capacitaciones brindadas por la importadora, con lo cual se generaría un historial de los avances y progresos por cada persona.

Además, se debe adicionar las capacitaciones con terceros en el expediente de cada trabajador con los detalles necesarios para tomar decisiones a futuro.

De igual manera; antes de requerir un puesto (15 días previos de una renuncia) se mantenga en un periodo de prueba a 3 trabajadores, para luego de ser evaluados en experiencia, conocimientos, capacitaciones y resolviendo los problemas propios del cargo en dos semanas, se pueda decidir quién lograría ascender a ese cargo.

c) Capacitaciones Integrales

Las capacitaciones se deben diferenciar por área y generales para todo el personal, siguiendo retroalimentación por parte de los supervisores y las respectivas evaluaciones por parte de recursos humanos y supervisores correspondientes:

i. Por área

- Personal Administrativo y Técnico: Los supervisores deben de manera bimestral brindar sus conocimientos mediante los casos antes presentados en la importadora y como resolvieron dichos problemas; por otro lado, cualquier curso adicional brindado por una empresa o tercero puede ser consultado para ser pagado de manera parcial (la cuarta parte

del pago o dependiendo del monto), previa evaluación semestral de la empresa para dos trabajadores, quienes podrían volver a solicitarlo en un plazo próximo pero no contiguo.

- Personal Exportación – Importación: Los asistentes con menos de un año de ingreso a la importadora deben seguir los cursos y las capacitaciones de Promperú. De igual manera; de asistir a institutos o cursos de comercio se les puede brindar las facilidades de horario de trabajo o reducción de funciones y cada trimestre la empresa evaluaría el apoyo económico parcial de dos trabajadores, previa consulta y evaluación de la importancia de ello en la importadora y el monto del curso.
- Personal Licitaciones: El personal se debe capacitar mensualmente con los cursos y talleres en las versiones MOOD que brinda SEACE, en relación a las otras modalidades se pueden capacitar conforme al cronograma que establece SEACE mediante su plataforma y brindar horas libres para que los trabajadores puedan ingresar con facilidad a dichas capacitaciones.

ii. En general

- Instructivos: Deben ser de conocimiento para todos los trabajadores, iniciando por la elaboración y aprendizaje del área correspondiente, para que luego ellos puedan enseñar lo aprendido a los demás trabajadores y se genere un aprendizaje compartido y consciente entre todos.
- Seguridad en el trabajo: Los supervisores en unión con recursos humanos deben evaluar todo lo necesario para actualizar los formatos de Seguridad y salud en el trabajo. Luego de ello; cada área deberá conocer sobre las modificaciones para posteriormente enseñarlo a los demás trabajadores y poder brindar ejemplos y practicas sobre las situaciones que

puedan ocurrir en un futuro, tanto en la empresa como en las visitas que se realizan a los clientes o las entregas a ellos.

- Motivación y Liderazgo: Cada supervisor de manera quincenal debe realizar charlas de motivación con material audio visual y cada trimestre se realicen charlas para incentivar el liderazgo entre todos los trabajadores de la importadora.

d) Reconocimientos laborales

- Se debe elaborar reconocimientos frente a todos los trabajadores para motivar el desempeño y sus habilidades, lo cual generaría un impulso colectivo incentivando a todos y que las metas a futuro de la importadora puedan llegar a cumplirse de manera más efectiva por el mejor desempeño de los trabajadores.
- Se debe brindar también reconocimientos por área, al trabajador con mejor desempeño, mediante horas libres (3hrs) o algún incentivo económico, el cual se puede coordinar con contabilidad y tratar de unirlo con algún pago para un curso o capacitación del personal que se desea elogiar.
- Para los días festivos, aniversario de la empresa y cumpleaños por trabajador, obsequiar de manera personal pequeños obsequios para su trabajo en la oficina (libretas, agendas, pizarras de corcho, mouse pad, plantas, adornos) obsequios para la casa, dulces personalizados, bocaditos, etc., cada uno de los mencionados dependiendo de la persona o la fecha de la actividad a celebrar.
- Actualmente la importadora realiza reuniones luego de concretar un proyecto a largo plazo; por ello, proponemos que al término de esas reuniones se realice un compartir con los trabajadores que han desempeñado mayor trabajo en conseguir dicho proyecto y brindarles palabras de agradecimiento públicas y un obsequio significativo.

- Se debe realizar un concurso/reto, donde por equipos (3 trabajadores) propongan cambios en: problemas o dificultades en la empresa, obtención de nuevos clientes, donde se brinde posibles soluciones a ello mediante informes y un modo práctico. Para lo cual, se les brindaría un premio económico significativo y obsequios personales a cada uno de los que obtengan el primer lugar.

e) Mobiliario en la empresa

Para las laptops y computadoras se debe dar un mantenimiento cada 3 meses, a cargo del personal de sistemas, quien debe evaluar el estado de cada una de las máquinas, las deficiencias y limpieza de archivos, entre otros. De encontrar algunos en mal estado o deficientes se debe cambiar partes o todo para su mejor eficiencia.

Se debe cambiar y brindar materiales como; mouse pad, teclados, mouse cada cierto tiempo de ser requerido para no solo agilizar el trabajo sino también no interferir con sus funciones.

Para el caso de las sillas, muebles (otros mobiliarios) se debe realizar un mantenimiento semanal de limpieza, uno mensual por el material del que provienen y uno semestral con una empresa supervisora para poder tener en óptimas condiciones todo.

Actualmente; dentro de las instalaciones de la importadora no se cuenta con un espacio designado para el refrigerio, ello viene causando inconvenientes para los trabajadores ya que el área común del edificio por su afluencia de personas y más aún en tiempos del COVID-19 causa demoras por la afluencia de personas. Para lo cual, se debe designar un espacio limitado en la empresa donde se coloque mobiliario básico y/o plegable, donde el personal pueda realizar turnos de cada 15 minutos para ingerir alimentos y luego puedan completar su horario de refrigerio donde ellos lo elijan o salir a descansar en las áreas comunes del edificio.

f) Recreación laboral y social

- Laboral

- Al ingreso de un trabajador se debe organizar una bienvenida con dinámicas grupales para poder conocer todo el equipo de trabajo y crear armonía desde el inicio con el nuevo trabajador, todo ello debe ser coordinado por parte de recursos humanos.
- Cada bimestre se debe realizar al finalizar el horario de trabajo un compartir entre los trabajadores que lo deseen para confraternizar.
- Por el bajo movimiento a inicios de año (enero y febrero) se debe organizar dinámicas de cambios de roles (puestos distintos), con lo cual todos los trabajadores puedan comprender la carga laboral y dificultades de todos sus compañeros de una manera vivencial. Esto se realizaría por días y por trabajadores para no crear muchos conflictos en las funciones.
- Para el aniversario de la empresa se debe realizar un concurso con dinámicas de baile, canto, habilidades, entre otros, donde los premios sean días libres, horas libres y otros que pueda brindar recursos humanos. Además, se puede brindar objetos personales como premios.
- Para el cumpleaños de un integrante por área se puede organizar almuerzos entre compañeros o al medio día se pueda cantar el cumpleaños entre todos. Para ello, recursos humanos debe organizar arreglos con globos y un cartel distinto para cada día especial; además, se puede comprar torta y bocaditos con colaboración de los trabajadores.
- Social
 - En verano la empresa debe organizar vistas/paseos a lugares dentro de lima metropolitana para tener integración con los trabajadores, se puede promover con un día o medio día de trabajo y luego realizar la dinámica coordinada.
 - Se debe promover actividades de limpieza del medio ambiente en playas u otros sitios, con lo cual también se promueve la responsabilidad social ante el clima, para ello se pueden

unir los trabajadores que deseen participar por fechas y contactar con grupos de terceros que realizan esto y aceptan apoyo externo.

- Se debe realizar ayuda social para centros de adultos mayores, niños en abandono o con enfermedades, entre otros; para lo cual los trabajadores puedan reunir lo que desean donar o hacer algún regalo manual. Además, se pueden organizar decoraciones y dinámicas en los centros que apoyan a estas personas para las fechas de navidad, fiestas patrias, inicio de clases, etc.
- En febrero, julio, setiembre, octubre, diciembre los trabajadores pueden reunirse en la importadora o en algún lugar para celebrar de manera amena, organizar noche de karaoke, juegos de mesa, etc.

g) Programas de riesgos y accidentes laborales

La empresa debe hacer capacitaciones sobre los temas básicos e importantes tanto en la importadora como de manera general ante cualquier trabajador; para ello, se puede solicitar charlas informativas y prácticas para todo el personal a las empresas que brindan actualmente los servicios de: fumigación, extintores, aspersores, control eléctrico, aire acondicionado, entre otros.

h) Prevención ante conflictos y hostigamiento

La empresa debe mantener un registro de cualquier tipo de altercado o conflicto entre trabajadores, para que de esa manera la psicóloga de la importadora pueda conversar por separado con las partes y buscar una solución laboral, así como entender si esto ocurre debido a las personas o la forma de trabajo. De ser el caso que las funciones o el clima en la empresa se estén tornando con conflictos, poder buscar una manera de cambiar de funciones entre

trabajadores o brindarles un día libre o adelanto de vacaciones, para poder mejorar el ambiente y puedan tratar de solucionarse las situaciones pertinentes.

En relación con el hostigamiento, dejar total manejo para la psicóloga sobre estos temas quien debería encargarse de siempre tener un dialogo con todos los trabajadores y buscar averiguar que esto no se esté generando en ningún área o con ningún trabajador. De ser así, suspender o prescindir de las labores del personal en cuestión (quien este causando ello), así como cualquier tipo de ayuda y orientación para el personal afectado.

i) Flexibilidad Laboral

Cada área debe lograr realizar el teletrabajo no sólo por el COVID-19, sino que se pueda utilizar en el caso de encontrarse con permisos médicos prolongados, viajes para visitar clientes, como compensación por horas de estudio, entre otros.

Se debe enviar un informe verbal o escrito al superior a cargo sobre el trabajo a realizar y guardarlo en los archivos de Google drive del área para ser utilizados del día y posteriormente almacenados donde corresponde por el supervisor de área al final del día.

De igual manera; la importadora debe brindar la flexibilidad de horario para poder ausentarse o partir las horas de los trabajadores que realicen capacitaciones, sea en la importadora o fuera de ella, logrando compensarlo con horas extras en otros días, fines de semana o como se logre coordinar previamente.

j) Interacción y soporte al personal

Por la situación actual, los supervisores deben llevar un mejor control físico y digital de los proyectos de trabajo de los empleados y mediante ello hacer un seguimiento sobre las cosas pendientes para poder brindar el apoyo conveniente según el caso.

Si bien es cierto cada trabajador cumple funciones específicas una vez a la quincena los supervisores pueden realizar una revisión global y ver que trabajador requiere apoyo de otro compañero para terminar algunos proyectos para aligerar el trabajo en equipo.

De igual manera; los supervisores deben realizar charlas/reuniones con el personal a cargo y buscar soluciones en conjunto para tratar de agilizar los procesos o cambiar algunas funciones entre trabajadores que puedan tener mayor habilidad para resolver ciertos temas con los clientes o los servicios que brinda la importadora.

k) Motivación al personal

Una vez al mes, la psicóloga de la importadora debe realizar charlas con los trabajadores sobre temas de autoestima, motivación y otros. Para ello, se armarían grupos por área para que en un día todos puedan recibir la charla y trabajar sobre ello. De igual manera; cualquier problema en el que necesiten soporte psicológico se puede agendar de manera particular o luego del horario de trabajo de las áreas.

Adicional a ello; debe semestralmente la importadora contratar un coach motivacional para toda la empresa y se puedan hacer dinámicas grupales en un solo día, lo cual genere otra visión no solo sobre el trabajo sino sobre la vida para los trabajadores.

REFERENCIAS

- Antezana, P. (2012). Historia del derecho laboral. Bolivia. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo>
- Caldas, M. (2013). La provisión de personal. La oferta de empleo. Madrid: Editex
- Castillero, O. (2021). Las 9 principales teorías de la motivación laboral. Obtenido de <https://psicologiyamente.com>
- Castillo, N. (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. (Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio PUCP
- Correa, F. (2015). El teletrabajo: una nueva forma de organización del trabajo. Tesis de pregrado en Derecho. Universidad de Piura. Facultad de Derecho. Programa Académico de Derecho. Piura, Perú.
- Coursehero (2021) Obtenido de <https://www.coursehero.com>
- Cuevas, A. (27 de junio de 2012). Semper Altius. Obtenido de Claves para fomentar la cooperación en equipo: <https://andrescuevascoach.com>
- Cuidateplus. (2021) Obtenido de <https://cuidateplus.marca.com>
- Economía Simple (4 de junio 2018). Obtenido de <https://www.economiasimple.net>
- Economipedia (12 de mayo, 2020). Clima laboral. Economipedia.com
- Erazo, G. (2018). Propuesta de mejora del clima laboral y proceso de reclutamiento de la empresa “Servicios Murrieta & Asociados”. (Tesis de Pregrado. Universidad de Guayaquil). Repositorio UG
- Forbes (5 de agosto 2016). México, el segundo país con los trabajadores más satisfechos en el mundo. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx>
- García, J. (2007) La importancia de la integración de nuevos empleados en las Pymes de Caborca. (Tesis pregrado. Universidad de Sonora). Repositorio UNISON Hermosillo. México
- Granados, I. (2012, diciembre 2). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. En revista IIPSI Psicología UNMSM. 14(2), 1-13
- Gómez, M. (2019). Optimización de las condiciones laborales y su influencia en el clima laboral de los trabajadores en un proyecto de edificación mediano en Lima, periodo junio 2018 a junio 2019. (Tesis de Maestría. Universidad Ricardo Palma). Repositorio URP

- Guzmán, A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global (Tesis de Pregrado. Universidad Ricardo Palma). Repositorio URP
- Hrider. (2019). Razones por las que es importante un buen clima laboral Obtenido de <https://www.hrider.net>
- Jordán, B. (2019). Obtenido de <https://www.gbsrecursoshumanos.com>
- Kämpf-Dern, Annette, & Konkol, Jennifer. (2017). Performance-oriented office environments—framework for effective workspace design and the accompanying change processes. *Journal of Corporate Real Estate*, 19(4), 208-238.
- Melo, V. (2018). Impacto De La Implementación De Un Modelo Basado En Ejercicios Teatrales Para Mejorar El Clima Organizacional En La Clínica Melo De Reproducción Y Genética 2018. (Tesis de Licenciado. Universidad Católica San Pablo). Repositorio UCSP
- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. (2021) Condiciones laborales en el país: salario mínimo, tipos de contrato, horarios, permisos. España: Autor.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021) Contratos Laborales. Perú: Autor
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2021) Programa de Elementos de Protección Personal, Uso y Mantenimiento.
- Núñez, K. (2019). El hostigamiento laboral - Mobbing, en relación con los derechos a la dignidad, integridad física y psicológica, de los trabajadores del sector público de la UNSA - sección conserjería y limpieza, Arequipa-2018. (Tesis de maestría. Universidad Nacional de San Agustín). Repositorio UNSA
- Obregón, R. (2012) Modelos de Contratos Internacionales. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Perú
- Pintado, E. (2011). Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano. (1a ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Quispe, N. (2015). Clima Organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas,2015. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas
- Recursos Humanos Perú. (2021) Obtenido de <http://recursoshumanosperu.blogspot.com>

- Rivadeneira, K. (2018). Diagnóstico de clima laboral en la empresa importadora Pronein y elaboración de una propuesta de plan de mejora. (Disertación. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador). Repositorio PUCE
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. (13 ed.). México D.F. Pearson Educación.
- Rojas, P. (2013). Reclutamiento y selección. Barcelona: Editorial UOC.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. y Cañedo, R. (2009). Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Revista ACIMED, 20(4), 67-75. Recuperado de <http://web.ebscohost.com>
- Salgado, J., Remeseiro, C. y Iglesias, M (1996). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME. Psicothema, 8(2), 329-335. Recuperado de <http://156.35.33.98/reunido/index.php/PST/article/view/7370/7234>
- Sanz, M. (2013). Psicología de la Motivación. Teoría y Práctica. MADRID, España: Sanz y Torres, S.L.
- Sesametime (2021). Obtenido de <https://www.sesametime.com>
- Trujillo, R. (16 de marzo de 2004). Gestipolis. Obtenido de El estatus y los roles en las estructuras grupales de la empresa: <https://www.gestipolis.com>
- Ventura, S. (2011). Gestion.Org. Obtenido de La capacitación en las organizaciones: <https://www.gestion.org>
- Zayas, P. (2010). Breve esbozo histórico del proceso de selección de personal. España. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de www.eumed.net
- Ziller, M. (2011). Acoso Moral Laboral o Mobbing. Análisis de la Jurisprudencia Chilena. Santiago de Chile, Chile

APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: MEJORAS EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y CONDICIONES LABORALES PARA OPTIMIZAR EL CLIMA LABORAL EN LA IMPORTADORA CORPORACIÓN SAC

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL • ¿Qué relación existe entre las mejoras del proceso de reclutamiento y condiciones laborales para la optimización del clima laboral en la importadora Corporación SAC?	GENERAL • Analizar las mejoras en los procesos de reclutamiento y condiciones laborales para la optimización del clima laboral en la importadora Corporación SAC	GENERAL • La relación existente entre las mejoras del proceso de reclutamiento y condiciones laborales optimiza el clima laboral en la importadora Corporación SAC.	VARIABLES DEPENDIENTES (X)	Consiste en el proceso de seleccionar , captar el mayor número de postulantes, para contratar al candidato más idóneo para un puesto que necesita llenar una vacante determinada.	Proceso de Selección	Reducción del tiempo del proceso de selección
			PROCESO DE RECLUTAMIENTO			Elaboración de test y la inducción brindada Costos del proceso de selección Promoción de cargos en la empresa
SECUNDARIOS • ¿En qué medida el proceso de reclutamiento de personal influye en la optimización del clima laboral de la importadora Corporación SAC?	ESPECÍFICAS • Determinar la influencia del proceso de reclutamiento de personal para optimizar el clima laboral de la importadora Corporación SAC.	ESPECÍFICAS • El proceso de reclutamiento de personal influye para optimizar el clima laboral de la importadora Corporación SAC.	CONDICIONES LABORALES	Son cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.	Aspectos del trabajo	Capacitaciones Integrales
						Relaciones Laborales
• ¿De qué manera la falta de beneficios repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC?	• Identificar como los beneficios repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	• La identificación de beneficios repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	VARIABLES INDEPENDIENTES (X)	Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.	Ambiente de trabajo	Identificación con la empresa
• ¿En qué medida las condiciones laborales optimizan el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC?	• Plantear condiciones laborales para optimizar el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	• El plantear condiciones laborales optimiza el clima laboral de los trabajadores de la importadora Corporación SAC.	Clima Laboral			Capital Humano

APÉNDICE B: ENCUESTA

Marque las preguntas considerando que representan

1 = Completamente en Desacuerdo

3 = Neutro

5 = Completamente de Acuerdo

En relación al proceso de reclutamiento e ingreso a la empresa usted se considera:

1. Los murales de trabajo utilizados por su empresa son prácticas y fáciles para encontrar puestos que ofrece la empresa



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

2. Cuando pasó por el proceso de reclutamiento le tomó más tiempo de lo que usted esperaba



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

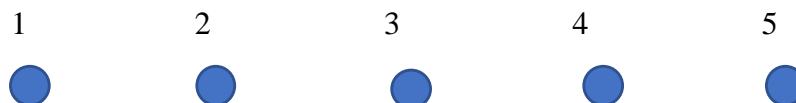
3. Al ingresar, su empresa le otorgó una inducción sobre: el área de trabajo, la misión, visión, objetivos, cultura de la empresa, etc



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

4. Usted cambiaría de área o puesto en su empresa para ocupar un cargo relacionado a su profesión/oficio



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

5. Considera que su trabajo actual, cubre la expectativa que tenía cuando postuló al cargo que tiene actualmente



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

En perspectiva a las condiciones laborales de la empresa/área podría decir que:

1. Su empresa cuenta con los programas y/o herramientas necesarias para desempeñar mejor sus funciones en el área que labora



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

2. Las instalaciones de su empresa son adecuadas para realizar reuniones con proveedores, clientes y entre trabajadores



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

3. Usted acudiría a capacitaciones periódicas brindadas para el área o funciones en que labora actualmente



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

4. Preferiría que el supervisor o jefe comente las expectativas y retroalimentación sobre las capacitaciones que brinda la empresa



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

5. Cuando usted realiza horas extras son remuneradas o la empresa le brinda algún beneficio



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

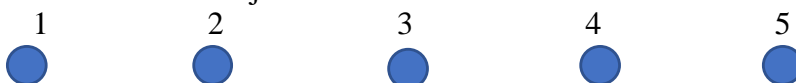
6. Su empresa organiza actividades o reconocimientos en fechas conmemorativas con todos los trabajadores



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

7. Su empresa cuenta con programas de integración y/o esparcimiento con los trabajadores en la empresa o luego del horario de trabajo



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

8. Su empresa cuenta con instructivos, manuales y prácticas de procedimientos ante riesgos o incidentes laborales



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

9. Considera que su empresa cuida la seguridad de los trabajadores brindándoles EPPS y seguros relacionados a su trabajo



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

10. Usted considera que el teletrabajo se puede adecuar a su área sin problemas para sus funciones



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

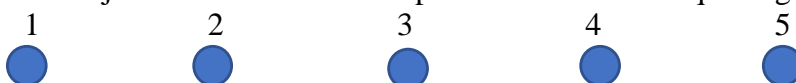
11. Se realiza teletrabajo en su área con los trabajadores que presenten problemas de salud o casos excepcionales



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

12. Su actual puesto de trabajo es acorde a la carrera profesional o técnica que eligió estudiar



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

13. Su empresa le brinda oportunidades de crecimiento profesional dentro de su área o carrera



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

Respecto al Clima laboral de la empresa bajo su perspectiva diría que:

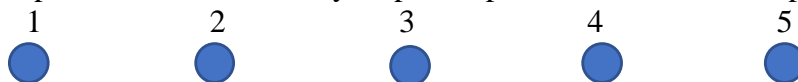
1. Su espacio de trabajo es adecuado para sus funciones y desenvolvimiento



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

2. Le explicaron el impacto de sus funciones y su puesto para beneficio de su empresa



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

3. Usted recomendaría trabajar en la empresa y área que se encuentra actualmente



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

4. Su empresa tiene una base de datos para hacer seguimiento sobre los intereses y necesidades de los clientes



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

5. Su empresa mantiene contacto frecuente con los clientes (llamadas, reuniones, etc.)



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

6. Considera que en su área existe apoyo mutuo entre sus compañeros



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

7. En caso de ocurrir situaciones inusuales en sus funciones sus supervisores le brindan soporte



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

8. Su trabajo se realiza con participación de más miembros o es el único con esas funciones



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

9. En caso de hostigamiento/acoso, la empresa a brindado apoyo para erradicar ello



Completamente en Desacuerdo

Completamente de Acuerdo

APÉNDICE C: PRUEBAS POR AREA SUGERIDA
Área Técnica

1. Defina y de aplicación práctica sobre:
 - A. Multímetro Análogo _____
 - B. Fuente de Alimentación Triple _____
 - C. Generador de Funciones Programable _____

2. Defina
 - A. ¿Qué es un-PLC? ¿Cuáles son sus funciones? _____
 - B. ¿Cuáles son los lenguajes de programación de conosces de PLC? _____
 - C. ¿Qué es “Sistema de Control de Procesos Industriales”? _____

3. Defina y diga la aplicación sobre:
 - A. “Automatización Industrial” _____
 - B. Sensor de Flujo de Caudal _____
 - C. Actuadores Hidráulicos: _____

4. En base a las funciones de los Osciloscopios y sus funciones defina:
 - A. Velocidad de muestreo en tiempo real: _____
 - B. Voltaje Pico a Pico: _____
 - C. Amplitud, ancho de banda: _____

5. El Analizador de Espectros, por lo general requiere de varias funciones primordiales para su funcionalidad.
 - A. Definir el Analizador de Espectros y cuáles son sus funciones.
 - B. ¿Qué es el Generador de Tracking en el Analizador de Espectros?
 - C. Definir Power Meter en el Analizador de Espectros.

6. Defina: LCR, EPROM, ROE, LUXOMETRO, TELUROMETRO, MEGHOMETRO

7. Los multímetros se caracterizan por tener diferentes precisiones y especificaciones técnicas. Defina:
 - A. True RMS
 - B. Capacitancia
 - C. Inductancia

Área de Exportación

1. ¿Qué es el Drawback? Dar ejemplo. Indicar el % máximo de insumos importados

2. ¿Cuáles son las modalidades de Exportación existentes?

3. Indicar: Significado, definición, traspaso de riesgos según corresponda el caso:

A. FOB	B. DDP	C. CIP
--------	--------	--------
4. ¿Qué documentos se incluyen en una exportación?

5. Mencione características de los tipos de contenedores:

a. Reefer	b. Open Top
-----------	-------------
6. Mencione los tipos de carga existentes

7. Una MYPE que no es manufacturera, ¿puede usar exporta fácil? Explique

8. Defina los siguientes términos:

a. Agente de Aduana:	b. Agente de Carga:	c. Agente logístico:
----------------------	---------------------	----------------------
9. Mencione los regímenes Aduaneros de las siguientes clasificaciones y ejemplos de ello

<ul style="list-style-type: none"> ● Regímenes De Importación ● Regímenes De Exportación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Régimen De Perfeccionamiento
--	--
10. Defina y de 4 ejemplos sobre:
 - Productos Tradicionales
 - Productos no Tradicionales

Área de Importación

1. ¿Qué mercancías necesitan certificaciones o vistos buenos para su importación?

2. ¿Qué tributos deben pagar las importaciones?

3. ¿Qué mercancías ingresan por Importa Fácil?

4. ¿Cómo se realiza el seguimiento del estado de mi envío?

5. ¿Qué importaciones se realizan de manera directa hasta nuestra empresa?

6. ¿Qué hacer si me notifican por mercancías restringidas?

7. ¿Cómo se calculan los tributos que debo pagar? De un breve ejemplo de ello

8. Explique sobre el Despacho simplificado

9. Mencione que formatos, beneficios y lo que considere conveniente sobre importaciones para el sector educativo

Área de Licitaciones

1. ¿Qué es y para que se realizan las contrataciones públicas?

2. ¿Quiénes participan en las contrataciones públicas?

3. ¿Cómo se realiza un proceso de contratación?

4. ¿Qué ocurre cuando no existe un comité?

5. ¿Qué es y cuál es el objetivo de los procedimientos de selección?

6. ¿Qué tipos de procedimientos de selección hay?

7. ¿Cuáles son las etapas de procedimiento de selección?

8. ¿Cuál es el contenido obligatorio del contrato?

9. ¿Cómo se realiza la solución de controversias en la fase contractual?

10. Explique sobre la Junta de Resolución de disputas

11. ¿Quién está a cargo de dar conformidad a los bienes entregados por el proveedor?
