



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELECTRO FERRO
CENTRO (EFC)”- SURQUILLO 2020”**

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración de Empresas

Presentado por:

Yoselin Anllela Chachi Pichardo (0000-0002-8096-3442)

Melissa Thalia Tacza Guillermo (0000-0002-7680-8458)

Asesor:

Ana Cecilia Napán Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 27 de agosto de 2021

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	HUGO JESÚS SALAS CANALES
Miembro 1	ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 2	MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELECTRO FERRO CENTRO (EFC)”- SURQUILLO 2020”

Presentado por el(la) bachiller.

**YOSELIN ANLELA CHACHI PICHARDO
MELISSA THALIA TACZA GUILLERMO**

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	YOSELIN ANLELA CHACHI PICHARDO		
Nota (en letras):	CATORCE		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	MELISSA THALIA TACZA GUILLERMO		
Nota (en letras):	CATORCE		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



HUGO JESÚS SALAS CANALES
Presidente(a) del Jurado



ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Asesor(a)



ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 1



MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU
MALLAUPOMA *Miembro 2*

**Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el área comercial de la
empresa “Electro Ferro Centro”- Surquillo 2020”**

**Management of human resources and job satisfaction in the commercial area of
the company “Electro Ferro Centro”- Surquillo 2020**

Yoselin Anllela Chachi Pichardo

100029598@cientifica.edu.pe

Universidad Científica del Sur, Lima
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-8096-3442>

Melissa Thalia Tacza Guillermo

100029666@cientifica.edu.pe

Universidad Científica del Sur, Lima
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-7680-8458>

Mg. Ana Cecilia Napán

anapan@cientifica.edu.pe

Universidad Científica del Sur, Lima
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5754-8355>

RESUMEN

La presente investigación fue realizada con la finalidad de poder precisar la relación de gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores del área comercial de la empresa Electro Ferro Centro ubicada en el Distrito de Surquillo, Lima, Perú.

Esta investigación es cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental, transeccional correlacional – descriptivo. La muestra fue de 72 colaboradores del área comercial de EFC.

Los instrumentos utilizados fueron dos encuestas para cada variable de estudio e indicaron para la hipótesis general del presente trabajo tiene una relación alta, con un Rho de Spearman (0.889), y con la prueba significativa con un pvalor=0.000 <0.05.

Se demostró que el valor 0,889 para Spearman comprueba que a mayor gestión de recursos humanos existe una alta satisfacción laboral en el área comercial, corroborando lo explicado.

Descriptor: gestión de recursos humanos; satisfacción laboral; desempeño.

ABSTRACT

This research was carried out with the purpose of powering the relationship of human resources management and job satisfaction of the employees of the commercial area of the Electro Ferro Centro company located in the District of Surquillo, Lima, Peru.

This research is quantitative, descriptive and non-experimental, transactional correlational - descriptive design. The sample consisted of 72 employees from EFC commercial area.

The instruments used were two surveys for each study variable and indicated for the general hypothesis of the present work has a high relationship, with a Spearman Rho (0.889), and with the significant test with a p-value = 0.000 <0.05.

It was shown that the value 0.889 for Spearman proves that the greater the management of human resources there is a high job satisfaction in the commercial area, corroborating what has been explained.

Descriptors: human resource management; work satisfaction; performance.

INTRODUCCIÓN

La gestión de los recursos humanos ha cobrado especial atención en las últimas décadas, por su importante papel al interior de las organizaciones cuando se trata de buscar buenos resultados en el desempeño del personal. Es así que, si no se emplea una adecuada política de administración y estrategias de gestión de personas y recursos, la satisfacción por la labor que realiza el colaborador puede verse disminuida y afectar el nivel de compromiso con las metas establecidas en la organización, así como la atención en el cumplimiento de sus funciones.

La investigación se realizó porque se observaron los problemas que se presentaron por la insatisfacción de retribuciones debido a la situación económica por la que se atravesaba el país, el nuevo modo de trabajar como el trabajo remoto esto se generó debido a la crisis sanitaria debido al Covid 19 y la falta de apoyo que existía entre los colaboradores debido a nuevo modelo de trabajo. Estos factores generó en los colaboradores el exceso de trabajo, el cumulo de estrés y la reducción del personal.

Chiavenato (2011) menciona que, la gestión de los recursos humanos tiene una finalidad importante puesto que las empresas se mueven por el trabajo que realiza el personal seleccionado para dicha tarea. Por lo tanto, este proceso de administración del personal inicia con una buena selección de talentos humanos, con un buen acompañamiento en el puesto asignado, con una buena remuneración y con la oportunidad de crecimiento profesional que la organización pueda brindar a sus colaboradores.

Robbins y Judge (2009) afirma que la satisfacción laboral debe entenderse como una sensación positiva que el trabajador siente sobre la labor que desempeña y que ello surge de la evaluación de sus características más importantes, tales como sentir que es bien remunerado, que trabaja bajo un buen clima organizacional, dentro de un buen equipo humano, con retos desafiante que lo ayudan a crecer profesionalmente, entre otros.

Desde la expansión de la revolución industrial surgieron iniciativas para capitalizar y medir el trabajo individual de un colaborador para generar rentabilidad empresarial. Durante las últimas décadas, se erigieron sistemas de gestión de recursos físicos e intangibles hasta convertirse en sistemas de gestión integrales de recursos humanos donde la planificación y aplicación de políticas y estrategias relacionadas al tratamiento del colaborador tienen como objetivo generar rentabilidad para la empresa.

La gestión de recursos humanos está estrechamente vinculada al desempeño laboral del colaborador que es un individuo social a quien las políticas y estrategias influenciará durante su estancia en una empresa, por lo que resulta imprescindible preguntarse ¿las políticas y estrategias de gestión de recursos humanos generan satisfacción laboral en el colaborador? La respuesta a esta interrogante es diversa según la empresa, sus valores, su desempeño en el mercado y el liderazgo de sus directivos.

Como antecedentes se tiene a Guevara (2016), cuyo objetivo fue evaluar las condiciones de trabajo a los que eran subordinados los empleados de la radio “Voz del Santuario” y “radio Olímpica”. El enfoque de estudio fue de carácter cualitativo, aplicando un estudio de casos para el análisis de la situación problemática, y como resultado se concluye que a través de la interacción se va a permitir que el personal esté motivado al desempeñarse en el logro de sus metas. Así mismo, Chacón (2016), planteó identificar las competencias gerenciales específicas por áreas de trabajo y cómo era desarrollado por el área de Recursos Humanos en una empresa de comercialización de productos, tales como electrodomésticos y artículos para el hogar. La conclusión abordada fue que los empleados capacitados con el taller de competencias laborales presentaron una media superior frente a los que recibieron dicha capacitación, siendo esto muy significativo, con un valor de $t=0,862$ comprendiendo a la vez que las personas que laboran en una empresa son talentos que la institución debe potenciar y no recursos físicos o materiales de los que puedes disponer sin atender sus emociones o sentimientos. Del mismo modo, Alarcón (2016), tuvo como propósito determinar los sistemas de administración que emplean para evaluar y reconocer los derechos laborales de personas con discapacidad. Se concluyó que el 44, 58% de estas personas encuestadas consideran que la política organizativa en las instituciones estatales sí consideran como parte de su equipo a un buen número de personas con discapacidad. También Santamaría, Hernández & Niebles (2020), buscaron conocer cómo enfrentan las empresas hoteleras latinoamericanas al nuevo paradigma de la administración de su personal y cuánto afecta esto en la satisfacción y como se muestran en el cumplimiento de sus funciones. Las conclusiones halladas demostraron que la gestión estratégica de administración al personal afecta directamente a la labor que realiza por lo tanto debe promoverse estrategias enfocadas en la valoración del capital humano.

Páes & Vera (2020), plantearon el objetivo de evaluar los niveles de la gestión del talento humano por habilidades en el hotel campestre Santa Catalina de Santander Colombia y encontrar los grados de gestión del talento humano y la gestión por competencias que se aplica en esta institución. Se concluyó que una compañía que aplica un buen modelo de administración de su personal buscará atraer trabajadores que destaquen en sus puestos y una vez que los tiene buscará desarrollarlos y retenerlos el mayor tiempo posible trabajando para la organización.

El estudio se demuestra de forma práctica, pues radicó en indagar sobre la Satisfacción laboral y Recursos Humanos, para lo cual se estudió y evaluó el clima laboral, desempeño del personal, retribuciones justas, condiciones de trabajo favorables y apoyo entre colegas. Es así que con este estudio se espera contribuir a encontrar alternativas de solución y presentar resultados que servirán de base a futuras investigaciones para el fortalecimiento de diversas empresas en el área de Recursos Humanos.

Los resultados obtenidos en esta investigación están basados en el método científico, el cual nos permite analizar a los objetos de estudio en su ambiente habitual sin influir sobre ellos. Por lo tanto, los objetivos e hipótesis fueron propuestos a través del enfoque cuantitativo, el método usado para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de elaboración propia con una medición de escala de Likert, lo cual nos consentir medir la conexión que existe entre las variables de estudio.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio fue de cuantitativo, puesto que busco medir las variables de forma numérica, de esta forma se obtuvieron los datos estadísticos permitiendo cuantificar la cantidad de los indicadores observados. Fue de tipo aplicada, nivel descriptivo porque se va a explicar las variables tal cual sin modificación alguna. También se recurrió a un estudio correlacional, con corte transversal y con diseño no experimental, porque busca relacionar las variables de estudio y obtener información de dicha relación.

El estudio va a medir las dos variables para después analizar el grado de correlación que existe.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) sustenta que el estudio de correlación tiene como finalidad conocer el grado o la relación que existe entre las variables o solo analizar dicha relación.

La población estuvo conformada por 72 trabajadores del área comercial de la empresa Electro Ferro Centro SAC.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) concuerda que la población de estudio es un grupo de sujetos los cuales tienen las mismas características y que se ubican en un determinado contexto a los cuales es necesario observar como parte del estudio.

La muestra seleccionada para esta investigación ha sido determinada de manera probabilística por conveniencia. Por ende, no se han utilizado criterios de exclusión ni inclusión, la empresa Electro Ferro Centro solo cuenta con 72 unidades de estudio.

Se utilizó como instrumento a la encuesta y escala de actitudes.

La encuesta, para el recojo de información sobre las dos variables de estudio. Con su instrumento el cuestionario el cual conto con 18 interrogantes para la variable 1 y 12 interrogantes para la variable 2, las cuales estarán relacionadas con las dimensiones de las variables, esto se medirá bajo la Escala de Likert (5= Siempre, 4= Casi siempre, 3= A veces, 2=Casi Nunca y 1 = Nunca) para así sostener la confiabilidad de los instrumentos se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach:

Como técnica de procesamiento de los datos, tenemos estadística descriptiva y estadística inferencial.

Tabla 1

Juez Experto	Veredicto
01. Mg. Pinto Díaz, Giovanna Giancarla	Aprobado
02. Mg. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio	Aprobado
03. Mg. Salas Rojas, Jean Merry	Aprobado

Fuente(s): Elaborado por los autores

Tabla 2

Instrumento	Alfa de Cronbach
Gestión de Recursos Humanos	(0.862)
Satisfacción Laboral	(0.829)

Fuente(s): Elaborado por los autores

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que la confiabilidad del instrumento es el grado en el que se produce resultados consistentes y coherente, por ende, esta medición fue a través del Alfa de Cronbach (α'') y a la vez se hizo la validez de juicio de expertos con profesionales altamente calificado. En la tabla 2 se muestra a los instrumentos I (Gestión de Recursos Humanos) y II (Satisfacción Laboral), donde encontramos que prueba de confiabilidad son de 0,862 y 0,829 por lo que se considera que cuenta con una fiabilidad adecuada

RESULTADOS

A. Análisis estadístico

SE analizaron a los trabajadores del área comercial, dando como resultado que un 36% de sexo masculino y un 64% femenino.

B. Análisis estadístico descriptivo

La aplicación de los cuestionarios bajo la Escala Likert a los 72 colabores del área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), las estadísticas descriptivas de los resultados obtenidos indican que la relación gestión de los recursos humanos y satisfacción laboral tiene una baja percepción en el 6% de los encuestados, una percepción regular del 44% y una alta percepción en un 50% de los encuestados. Si el análisis se realiza de manera crítica y exhaustiva se debe considerar un 50% de los encuestados aún considera que deben existir

estrategias y políticas que hacen falta aplicar en la gestión de recursos humanos a fin que la satisfacción laboral tenga alta percepción más allá del 50% de los colaboradores encuestados.

Tabla 3

Escala	La gestión de los recursos humanos		Satisfacción laboral	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	6%	4	6%
Regular	32	44%	32	44%
Alto	36	50%	36	50%
Total	72	100%	72	100%

Fuente: Elaborado por los autores, uso del software IBM SPSS statistics 26.

C. Prueba de Normalidad

Todas las variables y dimensiones no tienen normalidad a excepción de "satisfacción laboral". Como todas se relacionan con esta, se empleará una prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 4

Variable / dimensión	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión RR.HH	,109	72	,035
Trabajo mental desafiante	,178	72	,000
Recompensas justas	,137	72	,002
Condiciones favorables de trabajo	,164	72	,000
Apoyo entre colegas	,159	72	,000
Satisfacción Laboral	,085	72	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaborado por los autores, uso del software IBM SPSS statistics 26.

D. Prueba de Correlación Hipótesis General

Se presentan los resultados cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, lo que nos va a permitir dar respuesta a la hipótesis general planteado:

Objetivo general:

Determinar la relación existente entre gestión de los recursos humanos y satisfacción laboral en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), Surquillo, 2020.

Hipótesis general:

La Gestión de los recursos humanos tiene relación significativa directa con respecto a satisfacción laboral en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), Surquillo, 2020.

La contrastación de la hipótesis general sobre si gestión de los recursos humanos tiene relación significativa directa con satisfacción laboral en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), el valor 0,889 para Spearman comprueba relación en esta correlación es positiva fuerte.

Tabla 5

Correlaciones

			Gestión RR.HH	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión RR.HH	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaborado por los autores, uso del software IBM SPSS statistics 26.

Objetivo específico 1:

Determinar la relación existente entre la gestión de los recursos humanos y el trabajo mental desafiante en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), Surquillo, 2020.

Hipótesis específica 1:

Gestión de los recursos humanos tiene relación significativa directa con trabajo mental desafiante en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), Surquillo, 2020.

La hipótesis específica 1 sobre si gestión de los recursos humanos tiene relación significativa directa con trabajo mental desafiante en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), obtuvo un valor de 0,795 para Spearman comprueba relación en esta correlación es positiva fuerte entre la gestión de recursos humanos y el trabajo mental desafiante en el área comercial.

Tabla 6

Correlaciones

		Trabajo mental desafiante		
		Gestión RR.HH		
Rho de Spearman	Gestión RR.HH	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
Trabajo mental desafiante	Trabajo mental desafiante	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

** . La correlación es significativa en 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaborado por los autores, uso del software IBM SPSS statistics 26.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación existente entre gestión de los recursos humanos y recompensas justas en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), Surquillo, 2020.

Hipótesis específica 2:

La gestión de los recursos humanos tiene relación significativa directa con recompensas justas en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), Surquillo, 2020.

Tabla 7

Correlaciones

			Gestión RR.HH	Recompensas justas
Rho de Spearman	Gestión RR.HH	Coeficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Recompensas justas	Coeficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

** . La correlación es significativa en 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaborado por los autores, uso del software IBM SPSS statistics 26.

La hipótesis específica 2 sobre si la gestión de los recursos humanos tiene relación significativa y directa con las recompensas justas en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), obtuvo un valor de 0,629 para Spearman comprueba relación en esta correlación es positiva moderada entre la gestión de recursos humanos y recompensas justas en el área comercial.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación existente entre gestión de los recursos humanos y condiciones favorables de trabajo en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), Surquillo, 2020.

Hipótesis específica 3:

Gestión de los recursos humanos tiene relación significativa directa con condiciones favorables de trabajo en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), Surquillo, 2020.

Tabla 8

Correlaciones

			Gestión RR.HH	Condiciones favorables de trabajo
Rho de Spearman	Gestión RR.HH	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Condiciones favorables de trabajo	Coeficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaborado por los autores, uso del software IBM SPSS statistics 26.

La hipótesis específica 3 sobre gestión de los recursos humanos tiene relación significativa directa con condiciones favorables de trabajo en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), obtuvo un valor 0,742 para Spearman comprueba relación en esta correlación es positiva fuerte entre gestión de recursos humanos y condiciones favorables de trabajo en el área comercial.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación existente entre gestión de los recursos humanos y apoyo entre colegas en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), Surquillo, 2020.

Hipótesis específica 4:

Gestión de los recursos humanos tiene relación significativa directa con apoyo entre colegas en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), Surquillo, 2020.

Tabla 9

Correlaciones

			Gestión RR.HH	Apoyo entre colegas
Rho de Spearman	Gestión RR.HH	Coeficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Apoyo entre colegas	Coeficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaborado por los autores, uso del software IBM SPSS statistics 26.

De igual modo, la hipótesis específica 4 sobre si gestión de los recursos humanos tiene relación significativa directa con apoyo entre colegas en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), obtuvo un valor de 0,799 para Spearman comprueba relación en esta correlación es positiva fuerte entre gestión de recursos humanos y apoyo entre colegas en el área comercial.

DISCUSIÓN

La resolución del artículo demuestra que se logró el objetivo principal del presente estudio, se ha logrado al haber obtenido valoraciones concretas que demuestran la relación positiva y moderada entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, en tanto se han demostrado coeficientes de 0,889, la cual es reafirmada por los estudios de Chacón (2016), mediante una relación positiva en el con un valor de $t=0,862$ mediante una relación positiva y fuerte en el rubro de comercialización de productos. Asimismo, Santamaría, Hernández & Niebles (2020), mediante una relación fuerte entre la gestión estratégica de administración al personal afecta directamente a la labor que realiza por lo tanto debe promoverse estrategias enfocadas en la valoración del capital humano.

DISCUSIÓN 1:

La investigación logró demostrar la relación existente entre la gestión de recursos humanos y trabajo mental desafiante en el área comercial de la empresa Electro Ferro Centro (EFC), Surquillo, 2020. Así se ha verificado que sí existe relación entre la variable esta dimensión de la variable satisfacción laboral dado que el grupo estudiado es un equipo con alta presión que generará habilidades y capacidades para su perfeccionamiento profesional.

DISCUSIÓN 2:

Del mismo modo, el presente estudio determinó que sí existe relación entre la gestión de los recursos humanos y las recompensas justas y que las mismas no reciben la importancia suficiente por parte de la alta dirección y puede constituirse como fuente de insatisfacción laboral sin intervención o seguimiento por parte del área de recursos humanos hacia la empresa.

DISCUSIÓN 3:

Así también, se ha determinado la relación existente entre la gestión de los recursos humanos y las condiciones favorables de trabajo, las cuales ejercieron una valoración por debajo de la esperada y que requiere de atención para generar un ambiente propicio de trabajo que impacte en la productividad laboral y en consecuencia en la rentabilidad de la empresa.

DISCUSIÓN 4:

Finalmente, se ha determinado la relación existente entre la gestión de los recursos humanos y el apoyo entre colegas en el área comercial donde la importancia del liderazgo es base para un equipo comercial, y este ha merecido una valoración baja - regular para esta dimensión lo cual puede generar una insatisfacción laboral que resulte en rotación laboral.

CONCLUSIONES

Los hallazgos sugieren que el equipo del área comercial de la empresa EFC, conformado por 72 colaboradores ha valorado la encuesta de satisfacción laboral con un nivel bajo-regular los ítems e indicadores, lo que sugiere una falta de satisfacción laboral en especial en las áreas de retribuciones justas, condiciones de trabajo favorables y apoyo entre colegas.

El equipo considera importante que su trabajo le permita desarrollarse y generar aptitudes y habilidades y a su vez le genere ingresos que le permitan un trabajo mental desafiante de alta presión.

CONCLUSIÓN 1:

Lo anterior se refleja de manera parcializada en los resultados obtenidos con un 50% de encuestados con valoración baja-regular y un 50% de encuestados que sí lo perciben.

En un equipo que está sujeto a alta presión por resultados económicos puede desembocar en un clima laboral de desmotivación y frustración con una falta de productividad real para la empresa si la retribución no es acorde o complementada por compensaciones intangibles que equilibren la falta de retribución salarial.

CONCLUSIÓN 2:

Asimismo, el estudio ha demostrado que las recompensas justas son valoradas como bajas o regulares en la escala de calificación y que ésta tiene estrecha relación con las políticas y estrategias organizacionales de la empresa para recompensar el trabajo individual bien hecho y aplicar retribuciones que gocen de la aceptación general como justas en general y que no gocen de cuestionamiento.

CONCLUSIÓN 3:

Así también, las condiciones de trabajo favorables han merecido una baja y regular valoración que sugieren una falta de adecuación de las políticas y estrategias de recursos humanos que se vinculan estrechamente con el clima organizacional y la sensación de bienestar que genera el área de trabajo, la infraestructura de la empresa, y las herramientas de las que dispone para ejecutar sus labores. Cabe señalar que, en medio de la crisis sanitaria y económica que atraviesa el mundo desde el año 2020, ha cobrado vital importancia el ambiente de trabajo realizado bajo el sistema home office o semipresencial, que ha volcado todo el protagonismo al trabajo desde casa, y este nuevo esquema debe ser ágil y versátil desde la gestión de recursos humanos desde la gestión de recursos informáticos y materiales, así como el seguimiento y mantenimiento del clima e identidad organizacional online. El esquema cambia si es presencial por ser no solo de riesgo para la salud de las personas, sino la nueva realidad que afronta el colaborador dentro de su estructura laboral y la limitación de recursos de diversa índole.

CONCLUSIÓN 4:

Finalmente, el estudio ha demostrado que los colaboradores como seres sociales, tienen interacción frecuente, y el apoyo entre colegas ha demostrado que el liderazgo de los jefes y alta dirección es esencial al momento de generar satisfacción personal, dado que los puestos son diferentes todos por su finalidad y estrategia, así como los perfiles de los colaboradores a nivel intrínseco y personal, de cómo y con quién se identifican según este perfil serán capaces de generar satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

Resulta imprescindible que las políticas y estrategias de gestión de recursos humanos a cargo de los líderes y alta dirección establezcan pautas prioritarias para el cuidado del knowhow contenido en los colaboradores que mantiene a la fecha.

RECOMENDACIÓN 1:

El costo por el proceso de admisión de personal, su enrolamiento y capacitación debe ser evaluado cuidadosamente para evitar la rotación de personal, aún sea este de menor valor contratado.

Se evidencia cierta alta rotación de personal nuevo cuyo promedio es de 1 a 2 años de antigüedad, debe evaluarse si la alta rotación se debe a un inadecuado proceso de selección de personal, salario poco competitivo o condiciones de trabajo inadecuadas.

RECOMENDACIÓN 2:

Las retribuciones justas en el presente contexto socioeconómico donde las empresas se han tornado conservadoras en el gasto pueden ser complementadas por acciones de retribución de tipo no salarial o monetaria, tal como lo constituye el salario emocional o intangible, que puede constituir desde un reconocimiento verbal o escrito por la laboral bien hecha o beneficios intangibles como que le generen bienestar al colaborador sin cargar presupuesto adicional a la empresa o al salario del colaborador. En concreto,

beneficios asociados a sus necesidades personales, vales de consumo, flexibilidad laboral, capacitación, y actividades de reconocimiento y valoración del colaborador.

RECOMENDACIÓN 3:

El equipo encuestado es uno conformado por diversos profesionales que tienen un rol específico, que puede estar sujeto a otras premisas para la consecución de mayores objetivos siempre que estos gocen de calidad y crecimiento para la organización y que estén estrechamente percibidos con una retribución tangible o intangible que generará motivación en el desempeño de labores.

RECOMENDACIÓN 4:

El lograr una sinergia entre la gestión de los recursos humanos y satisfacción laboral dependerá del liderazgo de sus directivos y los valores que se han gestado al interior de la compañía, esta es la base de todas las acciones que se generarán para la implementación de estrategias tendientes a generar motivación, desempeño laboral de calidad y por consiguiente rentabilidad para la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT.

Bretones, D. y Rodríguez, A. (2008). *Reclutamiento y selección de personal y acogida*. Madrid: Pirámide.

Calderón, G, Murillo, S, y Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, Vol. 16, núm. 25, enero-junio, 2003, pp. 109-137. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3.a ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital humano de las organizaciones*. (9.a ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2009). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Díaz, F. y Rodríguez, A. (2010). *Selección y formación de personal*. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.
- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Revista Cuadernos de Investigación*. Vol. 2. N.º 1. Recuperado de <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2011). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, proceso*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Gonzales, M. y Olivares, S. (2005). *Administración de Recursos Humanos: Diversidad – Caos*. Distrito Federal, México: Cecsa.
- Hellriegel, D. Y Slocum, J. (2004) *Comportamiento Organizacional*. (10.a ed.). Distrito Federal, México: Thomson.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *La motivación para el trabajo*. New York: Wiley.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.ta ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Jiménez, Delgado y Gaona (2001). Modelo de Productividad de David Sumanth aplicado a una empresa del sector maquinaria. Recuperado de <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/reving/article/view/2707/3907>
- La Torre, (2012), *La Gestión de Recursos Humanos el Desempeño Laboral*. (Tesis doctoral) Escuela de Post Grado de la Facultad de Psicología de la Universidad de Valencia-España.
- Locke, E. (2009): *La naturaleza y consecuencias de la satisfacción en el trabajo*. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Márquez, M. (2010) *Satisfacción Laboral*. México: Mac Graw-Hill Interamericana.
- Miranda, A, Hernández De la Rosa, M, Hernández Luque, E. (2015). El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la

introducción de resultados. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas* Vol. 9, No.

Especial CICE, Septiembre, 2015. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/3783/378343680009.pdf>

Pinto, J. M. (2002). *Teoría de la Motivación-Higiene*. El legado de Frederick Irving Herzberg

Robbins, R. y Coulter, M. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Quispe V. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas*. Tesis. FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA. Escuela Profesional de Administración de Empresas. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS. Recuperado de

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE->

[Quispe%20Vargas%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Tesis. Pregrado. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Recuperado de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20rganizacional.pdf>

Silíceo, A. (2010). *Capacitación y desarrollo del personal*. Distrito Federal, México: Limusa.

Tamayo, M. (1999). *Metodología formal de investigación científica*. Distrito Federal, México: Limusa.

Zelaya, L. (2009). *Clasificación de puestos*. San José, Costa rica: Euned