

FACULTAD DE INGENIERÍA

FACULTAD DE INGENIERÍA

“MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA AUMENTAR LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAXLIM S.R.L., CAJAMARCA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autores:

Banser Alexander Becerra Cercado

Hammer Elvis Lizana Villanueva

Asesor:

Mg. Wilson Alcides Gonzales Abanto

<https://orcid.org/0000-0002-6856-0739>

Cajamarca - Perú

2023

Jurado Evaluador

Jurado 1 Presidente(a)	KARLA ROSSEMARY SISNIEGAS NORIEGA	46071719
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	ANA ROSA MENDOZA AZAÑERO	45512232
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	FANNY EMELINA PIEDRA CABANILLAS	47602202
	Nombre y Apellidos	N° DNI

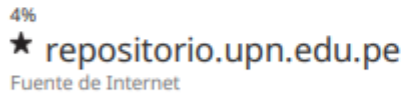
Informe de Similitud

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTE QUE CONTIENE COINCIDENCIAS



Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

Dedicatorias

A mi esposa Lila Rosa Segura Rodríguez, por su amor y apoyo incondicional.

A mi madre Isabel Cercado Garay, por darme la vida y recibirme siempre con los brazos abiertos.

A mis dos hijos, por ser mis mayores motivos de lucha y constancia.

BECERRA CERCADO, BANSER ALEXANDER.

A mi madre, Alejandrina Villanueva Gil y a mi padre, Eliamando Lizana Enríquez, por ser los principales motores de mis luchas para conseguir mis sueños, y por confiar siempre en mí.

LIZANA VILLANUEVA, HAMMER ELVIS.

Agradecimientos

A la universidad, por inculcarme conocimiento y prepararme para la vida profesional.

A todos nuestros docentes, por transmitirnos lo mejor de sus saberes.

A nuestro asesor, el Mg. Ing. Wilson Alcides Gonzales

Abanto, por brindarnos su apoyo sincero en cada momento.

BECERRA CERCADO, BANSER ALEXANDER.

A Dios por la vida de mis padres y por darme la oportunidad de disfrutar de quienes más amo.

A nuestra Alma Máter, la Universidad Privada del Norte, por prepararme para ser un buen ingeniero.

A nuestros docentes, por formarnos en inteligencia y sabiduría para desempeñarnos eficientemente en el mercado laboral.

A nuestro asesor, el Mg. Ing. Wilson Alcides Gonzales

Abanto, por transmitirnos sabiamente sus conocimientos para la realización de este trabajo de investigación.

LIZANA VILLANUEVA, HAMMER ELVIS.

Tabla de contenidos

Jurado Evaluador	2
Informe de Similitud.....	3
Dedicatorias	4
Agradecimientos.....	5
Tabla de contenidos	6
Índice de tablas.....	10
Índice de figuras.....	12
Resumen.....	13
Abstract.....	14
1. Capítulo I: Introducción.....	15
1.1. Realidad de Problemática	15
1.2. Formulación del problema.....	18
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	19
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	19
1.4. Hipótesis	19
1.4.1. <i>Hipótesis General</i>	19

2.	Capítulo 2: Metodología	20
2.1.	Tipo de Investigación	20
2.1.1.	<i>Tipo de Investigación</i>	<i>20</i>
2.1.2.	<i>Diseño de Investigación</i>	<i>21</i>
2.2.	Población y Muestra	21
2.2.1.	<i>Población.....</i>	<i>21</i>
2.2.2.	<i>Muestra.....</i>	<i>21</i>
2.3.	Matriz de Operacionalización de Variables.....	23
2.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	28
2.5.	Procedimientos	28
2.6.	Validación de Instrumentos	29
2.7.	Aspectos Éticos.....	29
3.	Capítulo 3: Resultados	31
3.1.	Diagnostico Actual de la Empresa.....	31
3.1.1.	<i>Datos Generales de la Empresa.....</i>	<i>31</i>
3.1.2.	<i>Descripción de la Empresa (Rubro y Productos)</i>	<i>31</i>
3.1.3.	<i>Proveedores.....</i>	<i>32</i>
3.1.4.	<i>Clientes.....</i>	<i>32</i>
3.1.5.	<i>Mapa de procesos.....</i>	<i>32</i>
3.1.6.	<i>Descripción de actividades del área o proceso en estudio (DAOP).....</i>	<i>34</i>
3.2.	Diagnóstico de la Investigación.....	35
3.2.1.	<i>Variable Independiente: Gestión de Recursos Humanos.....</i>	<i>36</i>
3.2.2.	<i>Variable Dependiente.....</i>	<i>41</i>

3.3.	Mejora de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos	49
3.3.1.	<i>Diseño de un Reglamento Interno de Trabajo</i>	49
3.3.2.	<i>Diseño de un Manual de Cargos</i>	64
3.3.3.	<i>Diseño de un Material de inducción</i>	66
3.3.4.	<i>Diseño del sistema de evaluación del desempeño para los trabajadores</i>	77
3.4.	Proyección de Motivación Laboral.....	78
3.4.1.	<i>Gestión de Recursos Humanos</i>	78
3.4.2.	<i>Motivación Laboral</i>	79
3.5.	Evaluación económica financiera de la mejora del sistema de gestión de recursos humanos de la empresa MaxLim S.R.L.....	81
4.	Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	87
4.1.	Discusión	87
4.2.	Conclusiones.....	88
	Referencias.....	90
	Anexos	93
	ANEXO N° 1. Matriz de consistencia	93
	ANEXO N° 2. Instrumentos de Investigación	95
	ANEXO N° 3. Instrumentos de Investigación Aplicados.....	100
	ANEXO N° 4. Autorización de Uso de Datos por Parte de la Empresa MaxLim S.R.L. .	102
	ANEXO N° 5. Fichas técnicas de las variables	103
	ANEXO N° 6. Perfil de los Puestos Laborales Dentro de MaxLim S.R.L.	104
	ANEXO N° 7. Normas ISO Cumplidas por MaxLim S.R.L.	120

ANEXO N° 8. Política Integrada de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente .	123
ANEXO N° 9. Política Cero Alcohol y Drogas.....	124
ANEXO N° 10. Política de Respeto a Vecinos	125

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de Variables	23
Tabla 2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	28
Tabla 3 Datos del DAOP – MaxLIM.	35
Tabla 4 Formación Académica	36
Tabla 5 Selección del personal – Experiencia Laboral.....	37
Tabla 6 Capacitación – Formación del Personal	39
Tabla 7 Gestión de Recursos Humanos	40
Tabla 8 Motivación de los trabajadores.....	41
Tabla 9 Clima Institucional.....	43
Tabla 10 Estímulo de los Trabajadores	44
Tabla 11 Condiciones Óptimas de Trabajo	45
Tabla 12 Motivación Laboral	47
Tabla 13 Resumen del diagnóstico	48
Tabla 14 Cuestionario de satisfacción con los trabajadores aplicado al cliente	76
Tabla 15 Índices de desempeño de los trabajadores.....	77
16 Tabla Inversión de la propuesta de mejora.....	81

Tabla 17 Inversión por compra de Uniforme y Elementos de Protección Personal.....	82
Tabla 18 Gastos anuales del personal de la empresa.....	83
Tabla 20 Cálculo del COK	85
Tabla 21 Indicadores económicos.....	85

Índice de figuras

Figura 1 Mapa de procesos de la empresa MaxLim S.R.L	32
Figura 2 DAOP – MaxLim S.R.L.....	34
Figura 3 Formación Académica	36
Figura 4 Selección del personal – Experiencia Laboral	38
Figura 5 Capacitación – Formación del Personal.....	39
Figura 6 Gestión de Recursos Humanos.....	41
Figura 7 Motivación de los trabajadores	42
Figura 8 Clima Institucional.....	43
Figura 9 Estímulo de los Trabajadores.....	44
Figura 10 Condiciones Óptimas de Trabajo	46
Figura 11 Motivación Laboral.....	47
Figura 12 Organigrama propuesto para MaxLim S.R.L.....	69
Figura 13 Proceso de lavado	75
Figura 14 Proceso de segregación de residuos sólidos.....	75
Figura 15 Proceso de limpieza	76

Resumen

Mejorar un sistema de gestión de recursos humanos en la empresa MaxLim S.R.L para aumentar la motivación laboral de los trabajadores, Cajamarca, 2021. Según el propósito, aplicada; según el enfoque, cuantitativa; según el alcance, descriptiva; el diseño experimental y pre experimental, bajo una población de todos los procesos de la empresa MaxLIM y una muestra de Procesos de recursos humanos de la empresa MaxLIM, el cual incluyó a sus 36 trabajadores. De los 36 trabajadores encuestados, el 47% indicaron que siempre existe un buen nivel de gestión de recursos humanos; sin embargo, el 26% coinciden en que casi siempre y casi nunca existe, y un 0.8% que considera que nunca existe. Además, el 50.1% consideran que siempre existe motivación laboral, en tanto, el 31.6% consideran que casi siempre, el 12.9% casi nunca y solo el 6.4% prefirió responder nunca. La empresa necesita trabajar con urgencia en la mejora de su gestión de RR.HH. porque está descuidando principalmente la satisfacción y la motivación de sus trabajadores, y esto incurre en una disminución de la motivación.

Palabras Clave: Sistema de gestión de recursos humanos, motivación laboral, trabajadores y empresas.

Abstract

To design a human resources management system in the company MaxLim S.R.L to increase labor productivity of workers, Cajamarca, 2021. According to the purpose, applied; according to the approach, quantitative; according to the scope, descriptive; experimental and pre-experimental design, under a population of all the processes of the company MaxLIM and a sample of Human Resources Processes of the company MaxLIM, which included its 36 workers. Of the 36 workers surveyed, 47% indicated that there is always a good level of human resources management; however, 26% agreed that it almost always and almost never exists, and 0.8% considered that it never exists. In addition, 50.1% consider that there is always labor productivity, while 31.6% consider that there is almost always, 12.9% almost never and only 6.4% preferred to answer never. The company needs to work urgently on the redesign of its HR management because it is neglecting mainly the satisfaction and motivation of its workers, and this leads to a decrease in productivity.

Keywords: Human resource management system, labor productivity, workers and companies.

Capítulo I: Introducción

1.1. Realidad de Problemática

A partir de la década de 1900 del siglo XX, existieron aún más compensaciones económicas como intercambio del trabajo que razones no monetarias de modo que los trabajadores de las compañías se sientan más a gusto, comprometidos, motivados y valorados como parte de equipos en sus respectivos puestos de trabajos, de los cuales se sientan orgullosos de pertenecer, de crecer y de desarrollarse en el ámbito empresarial (Espinoza y Toscano, 2020). De acuerdo con ello, nació la necesidad de generar satisfactores como elementos que producen la satisfacción de las necesidades y motivadores para mantener valores institucionales que permitan conseguir mayores niveles de rendimiento (Rodríguez, 2020), que origine después, una alta motivación y rentabilidad, en beneficio de ambas partes, tanto la empresa como el trabajador (Pérez, 2018).

Según estudios, en el ámbito empresarial el concepto de cambio y promoción de mejora en cuanto al sistema de gestión de recursos humanos ha venido enfrentando grandes cambios sociales vertiginosos que no son suficientes para enfrentar la competitividad de las empresas (Espinoza y Toscano, 2020). Por ello, las cabezas de las organizaciones y los líderes se encuentran, todavía, buscando diversos mecanismos humanos, financieros, materiales, logísticos; y, además, enfrentar los retos y las contingencias en bienestar, sobre todo, de los trabajadores (Quintero y Betancur, 2018).

Aunado a lo anterior, es, todavía, el área de recursos humanos quien se encuentra más olvidada que las áreas financieras u operacionales porque este viene siendo un problema de las organizaciones desde hace años (Limahuaya, 2021).

Cuando los trabajadores desarrollan mayores índices de motivación laboral, la empresa consigue un mejor posicionamiento en el mercado; y, por ende, la organización obtiene mayor

rentabilidad; sin embargo, apostar por una reestructuración y mejora del departamento de recursos humanos no es aún un elemento significativo en pos de cuidar el bienestar físico, psicológico, social y la salud del personal (Rodríguez, 2020). Además, la mayoría de los trabajadores de las organizaciones no son consultados para saber si se sienten satisfechos por la cual desempeñarían mejor sus funciones (Malluk, 2018). Aún no se toma en consideración que los esquemas de retribuciones intangibles podrían mejorar la motivación laboral que es donde el área de recursos humanos tiene mayor responsabilidad (Espinoza y Toscano, 2020).

El marco teórico sobre la motivación humana desarrollada por Abraham Maslow, indicó que es lo que hace falta para centrar el comportamiento del personal en los distintos niveles de necesidades humanas, siendo estas las fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia y de autoestima y autorrealización (Armijos et al., 2019). Por lo tanto, el principio del ciclo de motivación se da con la aparición de las necesidades, puesto que se plantea una estructura jerárquica de necesidades y elementos motivadores para los individuos conforme a cuán relevantes son para sobrevivir y su capacidad para motivar a los individuos, lo cual tiene el objetivo de mejorar los resultados organizativos (Baylón y Rondón, 2019). Además, todavía queda mucho por hacer de parte de las áreas de recursos humanos de las organizaciones, en beneficio de ambas partes, trabajadores y empresa (Díaz-Canel, Alarcón y Saborido, 2020).

Asimismo, el marco teórico sobre relaciones humanas realizado por Elton Mayo, increpó cuán crítico es mejorar la eficiencia productiva del personal, en una situación de armonía de trabajo que vincule a los colaboradores (Ganga y Villacis, 2018). Entonces, se debería rechazar por entero el marco teórico clásico, en la que se enfocaba a los trabajadores que laboran en las compañías como mera maquinaria, la cual cumple instrucciones y producen, no tomando en cuenta a los seres inteligentes y creativos que son la fuerza laboral (Pérez, 2018). Finalmente, la importancia de

realizar este estudio será el aporte metodológico, práctico, social y teórico que se le brindará a la comunidad científica e investigativa (Achig, 2021).

Se ha podido apreciar que los trabajadores de la empresa MaxLim S.R.L., quienes se dedican al rubro de limpieza de ambientes de instituciones, lavanderías y hoteles, a pesar de contar con una certificación de calidad con ISO 9001, aún le hace falta centrarse más en resolver problemas que devienen de una mala administración de su gestión de recursos humanos, dado que, hace falta brindar una buena retroalimentación a los colaboradores sobre la motivación alcanzada y la que se desea lograr para mejorar aspectos débiles del área, ya que muchas veces la empresa se salta el proceso de evaluación del desempeño, lo que origina falta de compromiso y conciencia laboral asociado a la mala gestión del desarrollo organizacional en la empresa y una mala jefatura que desencadena un mal ambiente laboral.

También, se ha podido apreciar que los trabajadores de la empresa MaxLim S.R.L., llevan jornadas laborales largas que produce cansancio, bloqueos mentales y reduce de manera significativa la motivación laboral; además, hace falta mayor capacitación laboral porque si los trabajadores no se encuentran debidamente actualizados en conocimientos en las áreas que ejercen, se puede crear un problema de motivación e insatisfacción laboral, lo que también reduce la motivación laboral. Sumado a ello, las actividades multitareas que erróneamente se confunden con mayor motivación disminuye la capacidad de concentración y enfoque, teniendo como producto, un trabajo inadecuado, con deficiencias y errores; además, los periodos de descanso cortos aumentan el nivel de estrés y presión del trabajo, porque los tiempos para descansar no guardan proporción con el horario laboral realizado.

Dado lo expuesto, el manejo del recurso humano de una compañía se define como el diseño y desarrollo de cada plan y carrera profesional de los trabajadores de una organización que de una

manera u otra se relacionan con los esquemas de las compensaciones y las políticas de los recursos humanos, ya que existe impacto en la satisfacción, en el compromiso, en cómo un trabajador se desempeña dentro de su puesto de trabajo (Inga y Arosquipa, 2019); y, sin duda, incide en la producción promedio de un trabajador, los cuales son medidos en volúmenes físicos o tomando en cuenta el valor final de los productos y servicios producidos, como es el caso de la motivación laboral (Espinoza y Toscano, 2020), dado que, la finalidad del manejo de los recursos humanos es integrar estrategia, sistemas de trabajo, y personas para desarrollar mayor competitividad organizacional (Baylón y Rondón, 2019).

Además, el enfoque sobre la motivación laboral dentro de las compañías, incluye la valoración de los clientes internos, porque, a pesar de que los trabajadores perciben una contraprestación por su trabajo, no garantiza la satisfacción de los colaboradores, así como de que se encuentre cómodo dentro de su espacio laboral, de manera que realice óptimamente sus labores, siendo que se caracterizan por dos dimensiones en su desarrollo, una dimensión de procesos y una dimensión humana (Jaimes et al., 2018). Por ello, adicionalmente a la percepción de un pago monetario justo a cambio de las labores desarrolladas por el colaborador, este necesita además recibir otros factores, los cuales pueden presentar más importancia que el mismo pago percibido (Rodríguez, 2020), debido a que trabajar dentro de un ambiente de trabajo agradable, integrado y que permite a los trabajadores que se sientan integrantes de la compañía para la cual laboran, generando un mayor grado de motivación, que se base en niveles adecuados de motivación (Quintero y Betancur, 2018).

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida la mejora de un sistema de gestión de recursos humanos en la empresa MaxLim S.R.L. aumentará la motivación laboral de los trabajadores, Cajamarca, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Mejorar el sistema de gestión de recursos humanos en la empresa MaxLim S.R.L para aumentar la motivación de los trabajadores, Cajamarca, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la motivación laboral y la gestión de recursos humanos de la empresa MaxLim S.R.L.
- Mejorar el sistema de gestión de recursos humanos en la empresa MaxLim S.R.L.
- Proyectar la motivación laboral de los trabajadores de la empresa MaxLim S.R.L después de la mejora del sistema de gestión de recursos humanos.
- Realizar la evaluación económica financiera de la mejora del sistema de gestión de recursos humanos de la empresa MaxLim S.R.L.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

La mejora del sistema de gestión de recursos humanos aumenta la motivación laboral de los trabajadores de la empresa MaxLim S. R. L.

Capítulo 2: Metodología

2.1. Tipo de Investigación

2.1.1. *Tipo de Investigación*

Por su finalidad, el presente estudio se define como aplicado porque se buscó la generación de conocimiento con aplicación a los problemas sociales, dado que, este analiza la realidad social y aplican sus descubrimientos para mejorar estrategias concretas, permitiendo que se desarrolle la innovación, creatividad científica y sea útil para resolver problemas prácticos (Hagopian, 2016), porque se dirige a un fin práctico; es decir, es comprendida como el empleo de conocimiento en el ámbito práctico, permitiendo la utilización por parte de las partes participantes dentro de la investigación, así como de la sociedad en su conjunto (Cuenca, 2017). Este se identifica porque persigue que los conocimientos que se adquieren de manera previa sean llevados a la práctica, tomando en cuenta los resultados, siendo esta una manera rigurosa de observación de la realidad (Trujillo, 2019).

Según el enfoque, esta investigación fue cuantitativa porque, se centró en cuantificar la recopilación y analizar la información obtenida, empleando la inducción probabilística del positivismo lógico por ser de tipo confirmatorio, inferencial y deductivo (Molina, 2020), el cual permite obtener información a gran escala. Este es un enfoque que se utiliza para conocer y explicar la realidad científica que se refiere a la naturaleza numérica de datos, investigaciones o métodos (Cienfuegos A. y Cienfuegos M., 2016). Además, la investigación cuantitativa se sustenta en el idealismo subjetivo por lo que es utilizado con mayor frecuencia en el área de las ciencias sociales (Millones et al., 2016).

Según el alcance, esta investigación fue descriptiva porque los estudios descriptivos operaron cuando se necesita delinear características específicas que se muestran a raíz de las

investigaciones exploratorias (Díaz y Calzadilla, 2016), los cuales posteriormente serán sometido a un análisis para describir la situación, población o fenómeno y brindar información acerca del problema de la investigación, dado que esta trabaja con fenómenos cuantificables (Ortega, 2017).

2.1.2. *Diseño de Investigación*

Se desarrolló un estudio de diseño experimental porque permitió identificar y cuantificar las causas de un efecto en donde se manipulan una o más variables de estudio (Herbas y Rocha, 2018). Además, esta mejora de estudio es una actividad que no puede aplicarse de manera improvisada ya que tiene una metodología y necesita de ciertas condiciones para ser trabajada y porque es un estudio realizado con un enfoque científico (Cienfuegos A. y Cienfuegos M., 2016). Por otro lado, su propósito es identificar y analizar las variables que tienen efecto en una variable respuesta porque se busca establecer vínculos de causa y efecto en las variables estudiadas (Millones, Barreno y Vásquez, 2016).

Asimismo, el estudio fue pre experimental porque se caracterizó por el reducido control que tienen los investigadores de las variables extrañas durante la realización de la investigación (Bilbao y Escobar, 2020). Estos estudios por lo general tienen baja validez interna y externa, pero pueden servir como estudios exploratorios cuando sus resultados se observan con cautela, por el cual, se sugiere que, de ello, se deriven estudios más profundos (Del Fresno, 2019). Finalmente, en esta mejora no existe aleatoriedad y se muestran algunas carencias porque no se requiere de la influencia o control externo, es decir, es un experimento natural (Hagopian, 2016).

2.2. Población y Muestra

2.2.1. *Población*

Todos los procesos de la empresa MaxLIM S.R.L.

2.2.2. *Muestra*

Procesos de recursos humanos de la empresa MaxLIM S.R.L., el cual incluyó a sus 36
trabajadores.

2.3. Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición
Variable independiente: Gestión de recursos humanos.	Es el acervo de actividades administrativas orientadas a coordinar el recurso humano porque las personas son un elemento imprescindible en toda organización (Centeno, 2017).	Formación Académica	Porcentaje de Cumplimiento Formación académica.	<p>¿En su centro de trabajo consideran el grado académico para ocupar un puesto?</p> <hr/> <p>¿En su centro de trabajo los trabajadores están sujetos a cambios repentinos?</p> <hr/> <p>¿Consideran la calidad de motivación en su centro de trabajo?</p> <hr/> <p>¿Se considera competente ante sus compañeros en su centro de trabajo?</p> <hr/> <p>¿Recibe permanente capacitaciones durante el año en su centro de trabajo?</p>	Likert
		Selección del Personal – Experiencia Laboral	Porcentaje de Cumplimiento Selección personal experiencia laboral.	<p>¿Tus compañeros de trabajo de cada área tienen el dominio y manejo de conocimiento para cumplir con sus labores eficientemente?</p> <hr/> <p>¿En su centro de trabajo se contrata al personal con exigencias de cargo lo cual es acorde a las características del candidato?</p> <hr/> <p>¿Tiene experiencia laboral suficiente para ocupar el cargo que viene trabajando en su centro de trabajo?</p> <hr/> <p>¿En su centro de trabajo cumple con sus funciones y tareas encomendadas?</p>	

		¿En su centro de trabajo existe una organización planificada para un buen funcionamiento laboral?
		¿Tu trabajo permite que desarrolles al máximo todas tus capacidades en el cumplimiento de tus metas y objetivos?
		¿Se considera una persona emprendedora, muy comprometida y minuciosa en el cumplimiento de sus tareas en su centro de trabajo?
		¿El perfil profesional de tus compañeros corresponde a su área de trabajo?
		¿En su centro de trabajo cumplen con los requisitos adecuados para el puesto que ocupan profesionalmente?
		¿En tu centro de trabajo se realiza actividades de capacitación permanentemente?
		¿Cada cuánto tiempo realiza sus capacitaciones?
		¿En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales?
		¿La falta de necesidades humanas produce una baja en el cumplimiento de los objetivos laborales en su centro de trabajo?
		¿Se consideran importantes ciertas habilidades y/o actitudes con liderazgo y respeto para que un trabajador logre sus metas?
Capacitación – Formación en Servicio	Porcentaje de Cumplimiento Capacitación formación en servicio.	

			<p>¿Se siente eficiente para la realización de un buen trabajo?</p> <p>¿Para tener una buena motivación laboral es necesario una mejor educación, capacitación y mayor tecnología?</p>	
		Motivación	<p>¿En su centro de trabajo consideran el grado académico para ocupar un puesto?</p> <p>¿En su centro de trabajo los trabajadores están sujetos a cambios repentinos?</p> <p>¿Consideran la calidad de motivación en su centro de trabajo?</p> <p>¿Se considera competente ante sus compañeros en su centro de trabajo?</p> <p>¿Recibe permanente capacitaciones durante el año en su centro de trabajo?</p> <p>¿Tus compañeros de trabajo de cada área tienen el dominio y manejo de conocimiento para cumplir con sus labores eficientemente?</p> <p>¿Tus compañeros de trabajo de cada área tienen el dominio y manejo de conocimiento para cumplir con sus labores eficientemente?</p> <p>¿Tus compañeros de trabajo de cada área tienen el dominio y manejo de conocimiento para cumplir con sus labores eficientemente?</p>	Likert
Variable dependiente: Motivación laboral.	Es el número de productos y servicios que elabora la fuerza laboral en un tiempo determinado (Centeno, 2017).	Porcentaje de cumplimiento motivación		
		Clima Institucional	<p>¿En su centro de trabajo se contrata al personal con exigencias de cargo lo</p>	

Clima institucional.	<p>cual es acorde a las características del candidato?</p> <hr/> <p>¿Tiene experiencia laboral suficiente para ocupar el cargo que viene trabajando en su centro de trabajo?</p> <hr/> <p>¿En su centro de trabajo cumple con sus funciones y tareas encomendadas?</p> <hr/> <p>¿En su centro de trabajo existe una organización planificada para un buen funcionamiento laboral?</p> <hr/> <p>¿Tu trabajo permite que desarrolles al máximo todas tus capacidades en el cumplimiento de tus metas y objetivos?</p> <hr/> <p>¿Se considera una persona emprendedora, muy comprometida y minuciosa en el cumplimiento de sus tareas en su centro de trabajo?</p>
Estímulo	<p>¿En tu centro de trabajo se realiza actividades de capacitación permanentemente?</p> <hr/> <p>¿Cada cuánto tiempo realiza sus capacitaciones?</p> <hr/> <p>¿En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales?</p> <hr/> <p>¿La falta de necesidades humanas produce una baja en el cumplimiento de los objetivos laborales en su centro de trabajo?</p> <hr/> <p>¿Se consideran importantes ciertas habilidades y/o actitudes con liderazgo y respeto para que un trabajador logre sus metas?</p>

Condiciones óptimas de trabajo	Porcentaje de cumplimiento Condiciones de trabajo.	<hr/> ¿Tu institución de trabajo cuenta con materiales de tecnología? <hr/> ¿Tu oficina es adecuada para realizar tu trabajo de manera ordenada? <hr/> ¿En su centro de trabajo tienes condiciones ecológicas? <hr/>
--------------------------------	--	---

Nota. Elaboración propia

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Tabla 2

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Variables	Técnica	Instrumento	Aplicado a
Sistema de gestión de recursos humanos.	Encuesta.	Cuestionario.	Trabajadores de la empresa MaxLIM S.R.L.
Motivación laboral.	Encuesta.	Cuestionario.	Trabajadores de la empresa MaxLIM S.R.L.

Nota. Elaboración propia

2.5. Procedimientos

Los datos fueron procesados de la siguiente manera:

El procedimiento de recolección de información que recogerán los autores de la tesis, será el siguiente: se solicitó a la empresa MaxLIM S.R.L. situada en Cajamarca, durante el año 2021, que se aprobara el proceso en que se aplicaron los instrumentos de recojo de información relevantes para la investigación. Además, en coordinación con gerencia el periodo exacto en que aplicarían estas herramientas investigativas, de manera que fueran aplicadas a los 36 trabajadores mencionados, en horas previamente señaladas, de manera que se evitaran interferencias con las labores cotidianas realizadas por los participantes.

Por último, se aplicaron ambas herramientas para el recojo de información, lo cual permitió que se encuestara a dichos colaboradores de manera presencial, en donde se les mostrará el formato de consentimiento informado para hacerles de conocimiento que su participación en el estudio será anónimo y voluntario, utilizando aproximadamente entre 25 a 30 minutos por cada participante.

Por otro lado, en cuanto al análisis de los datos recopilados, los resultados obtenidos se procesan a través de los siguientes pasos:

Empleando procesos estadísticos adecuados, se elaboran cuadros de información estadística que presentan porcentajes, así como gráficos; a su vez, se utiliza el programa Microsoft Excel 2016 para procesar y analizar información, el cual posibilita crear figuras y tablas, de manera que se interprete cuantitativamente los productos de la investigación.

A su vez, se requiere la asistencia de un estadista que apoye en la realización del informe acerca de la información recogida por la investigación, por lo que, dicha data se interpreta adecuadamente, tomando en cuenta el objetivo general y específicos del estudio, así como de la hipótesis planteada.

2.6. Validación de Instrumentos

El cuestionario para medir la primera variable estudiada en la investigación, manejo del talento humano fue adaptado del estudio de Centeno Mamani (2017). Con su investigación "Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo - Apurímac - 2017". Lo cual cumplió con tener una validación por juicio de expertos de 85%.

El instrumento de medición para la segunda variable estudiada en la investigación motivación laboral fue adaptada del mismo estudio de Centeno Mamani (2017), empleando también el cuestionario diseñado por dicha autora.

2.7. Aspectos Éticos

Durante el proceso de desarrollo del estudio propuesto, se considerarán los aspectos éticos, los cuales están basados en los valores de igualdad y de respeto, por ello, los autores consiguen información diversa proveniente de otras investigaciones que se han citado en formato APA

séptima edición con sus respectivas referencias, respetando el derecho de los autores que realizaron las investigaciones tomadas en cuenta. Así mismo, se protege a los trabajadores que participan de la investigación, respetando su dignidad y estando abiertos a las expresiones de su diversidad sociocultural, presentando a cada uno una ficha de consentimiento informado, por el cual consta que quienes apoyaron en la recolección de datos participaron de manera voluntaria y libre, con plena comprensión de la utilización posterior de sus datos, así como que su recojo se da de manera anónima y que sus respuestas no comprometen su situación como trabajadores de ninguna manera, protegiendo sus datos personal y procesándolos posteriormente.

El presente análisis se desarrolla en irrestricto cumplimiento de las normativas internacionales y nacionales sobre investigación, teniendo un adecuado nivel de rigor científico, así como la máxima honestidad científica, desarrollándose de manera autónoma, la cual hace referencia a los derechos de cada participante del estudio en su decisión personal sobre su propia persona y sobre los datos que se le requieran, donde se protegerá la privacidad y autodeterminación de los trabajadores. Así mismo declaramos que estamos utilizando instrumentos validados y citados. Los cuales estaremos referenciado en su debido momento, finalmente se declara que la presente investigación no es copia y o plagio de alguna otra investigación.

Capítulo 3: Resultados

3.1. Diagnostico Actual de la Empresa

3.1.1. Datos Generales de la Empresa

Apellidos y Nombres o Razón Social: MAXLIM S.R.L.

Tipo de Contribuyente: SOC.COM.RESPONS. LTDA

Estado del Contribuyente: Activo.

Dependencia SUNAT: CAJAMARCA-PRICO

Actividad Económica Principal: Otras actividades de limpieza de edificios y de instalaciones industriales.

Actividad Económica Secundaria 1: Alquiler y arrendamiento de vehículos automotores.

Actividad Económica Secundaria 2: Otras instalaciones para obras de construcción.

3.1.2. Descripción de la Empresa (Rubro y Productos)

MaxLIM es una empresa dedicada a al rubro de hotelería y limpieza de ambientes y lavandería en campamentos mineros.

Los servicios que ofrece son:

- a. Lavandería.
- b. Limpieza.
- c. Hotelería.
- d. Jardinería.
- e. Segregación de residuos

f. Alimentación (el cual se viene implementando).

3.1.3. Proveedores

- a. ECOLIMPREX S.A.C.
- b. BUSINESS P&A HNOS E.I.R.L.
- c. A Y V PLASTIC S.A.C.
- d. DERO SERVICIOS GENERALES S.R.L.
- e. VERAU E.I.R.L.

3.1.4. Clientes

- a. Gold Fields La Cima S. A.
- b. Tantahuatay- Coimolache Minera S.A.
- c. CRF Minera Yanacocha S.R.L.

3.1.5. Mapa de procesos

Figura 1

Mapa de procesos de la empresa MaxLim S.R.L

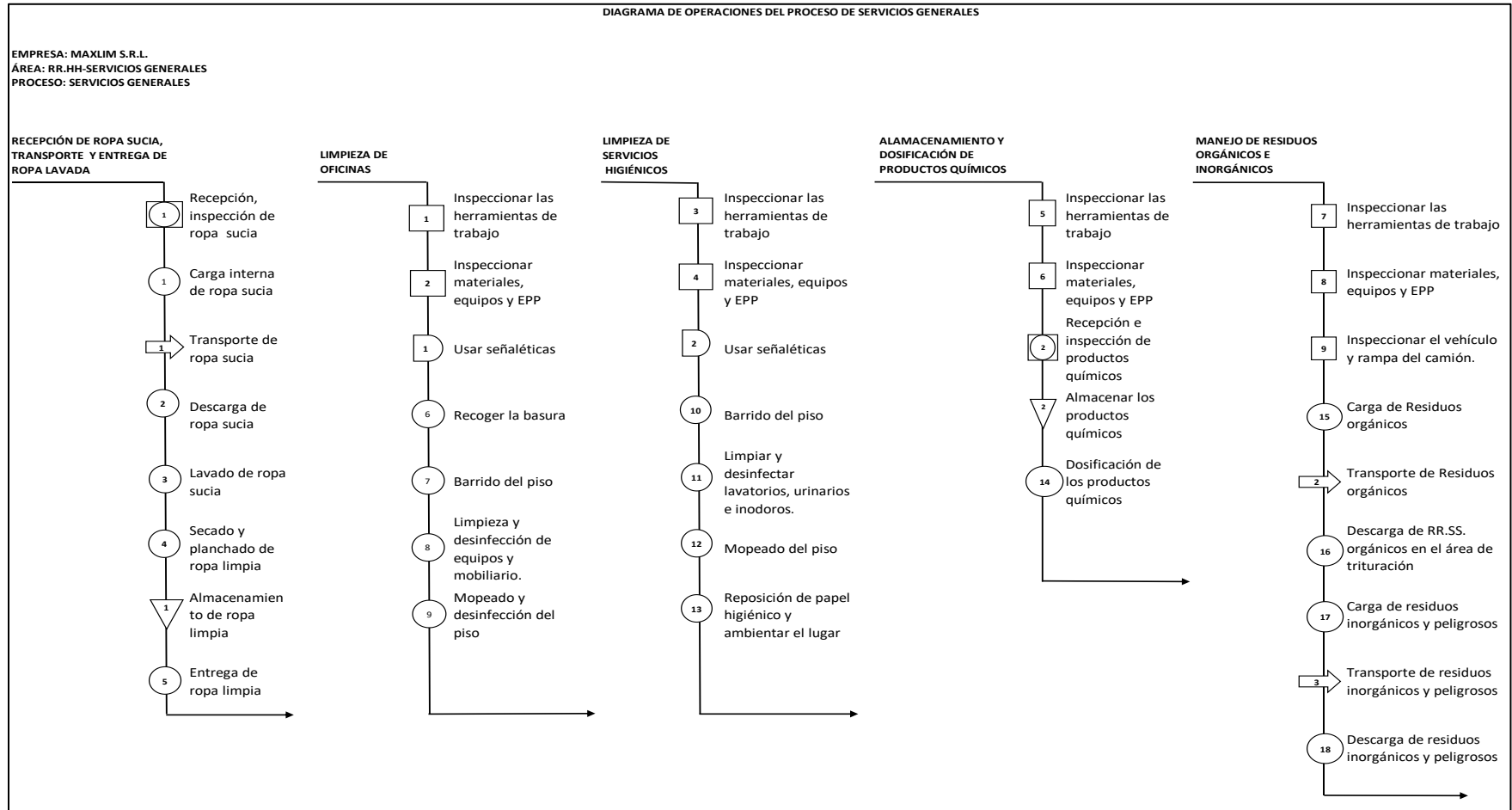


Nota. Extraído de los documentos de la empresa MaxLIM.

3.1.6. Descripción de actividades del área o proceso en estudio (DAOP)

Figura 2

DAOP – MaxLim S.R.L.



Nota. Elaboración propia

Tabla 3

Datos del DAOP – MaxLIM.

SÍMBOLO	RESUMEN	CANTIDAD
○	Operación	18
◻	Operación Inspección	2
□	Inspección	9
➔	Transporte	3
▽	Almacén	2
D	Demora	2
	Total	36

Nota. Elaboración propia

3.2. Diagnóstico de la Investigación

Para un diagnóstico más preciso acerca de las variables de estudio, se recogieron datos según una escala de Likert que considera las alternativas Siempre, Casi Siempre, Casi Nunca y Nunca, procediendo a brindárseles valores de escala para determinar la esperanza de los indicadores.

Los valores dados a la escala son los siguientes:

Casi Siempre..... 3

Siempre..... 2

Casi Nunca..... 1

Nunca..... 0

Dados estos valores, se multiplican por la cantidad de observaciones de cada respuesta y dividida por el número total de observaciones para obtener un valor final.

Dados estos valores, se procede a brindar una escala para su interpretación, la cual sigue los siguientes valores.

Muy Alta..... 3
Alta..... 2
Media..... 1
Baja..... 0

3.2.1. Variable Independiente: Gestión de Recursos Humanos

3.2.1.1. Formulación Académica.

Tabla 4

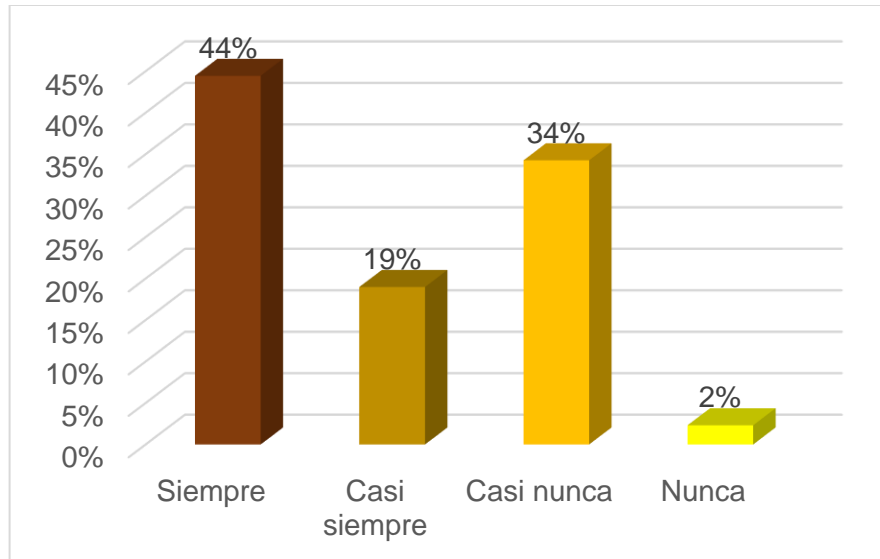
Formación Académica

Magnitud	Frecuencia absoluta (fi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fr)	Frecuencia relativa acumulada porcentual (Fr)%
Siempre	96	0.44	0.44	44%
Casi siempre	41	0.19	0.63	19%
Casi nunca	74	0.34	0.98	34%
Nunca	5	0.02	1.00	2%
Total	216	1		100%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Formación Académica



Nota. Elaboración propia

Se observa que el 44% de los trabajadores identifica que siempre se toma en cuenta la formación académica del estudio al momento de seleccionar al personal para que ocupen un puesto laboral dentro de la empresa, reflejándose que en total un 63% de los trabajadores se encuentran de acuerdo con que este indicador es tomado en cuenta en la selección del personal, frente a un 36% que refirieron que no se toma en cuenta nunca o casi nunca. Dada la escala valorativa previamente señalada, el valor final de este indicador se da según la siguiente ecuación.

$$Valor = \frac{96x3 + 41x2 + 74x1 + 5x0}{216} = 2.0556$$

Por lo tanto, se califica como alta la importancia que se le da a la formación académica dentro de la selección de puestos en la compañía Maxlim S.R.L.

3.2.1.2. Experiencia Laboral.

Tabla 5

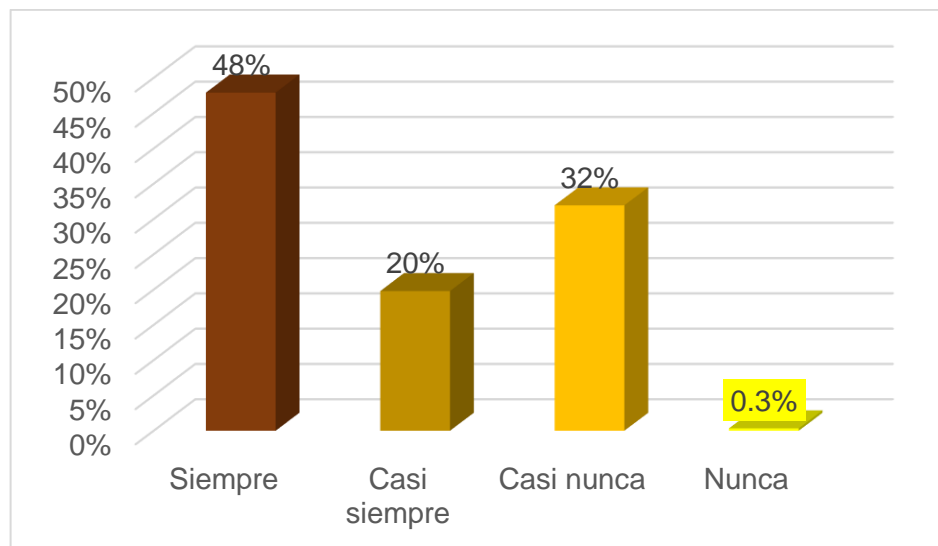
Selección del personal – Experiencia Laboral

Magnitud	Frecuencia absoluta (fi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fr)	Frecuencia relativa acumulada porcentual (Fr)%
Siempre	138	0.479	0.48	48%
Casi siempre	57	0.198	0.68	20%
Casi nunca	92	0.319	1.00	32%
Nunca	1	0.003	1.00	0.3%
Total	288	1		100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Selección del personal – Experiencia Laboral



Nota. Elaboración propia

Se contempla que el 48% de los trabajadores señala que siempre se toma en cuenta la experiencia laboral del estudio al momento de seleccionar al personal para que ocupen un puesto de trabajo al interior de la compañía, reflejándose que en total un 68% de los trabajadores se encuentran de acuerdo con que este indicador es tomado en cuenta en la selección del personal, frente a un 32% que refirieron que no se toma en cuenta nunca o casi nunca. Dada la escala valorativa previamente señalada, el valor final de este indicador se da según la siguiente ecuación.

$$Valor = \frac{138x3 + 57x2 + 92x1 + 1x0}{288} = 2.1528$$

Se verifica que dentro de la compañía se tiene una valoración alta de la experiencia profesional al momento de la selección de puestos en la compañía Maxlim S.R.L.

3.2.1.3. Experiencia Laboral.

Tabla 6

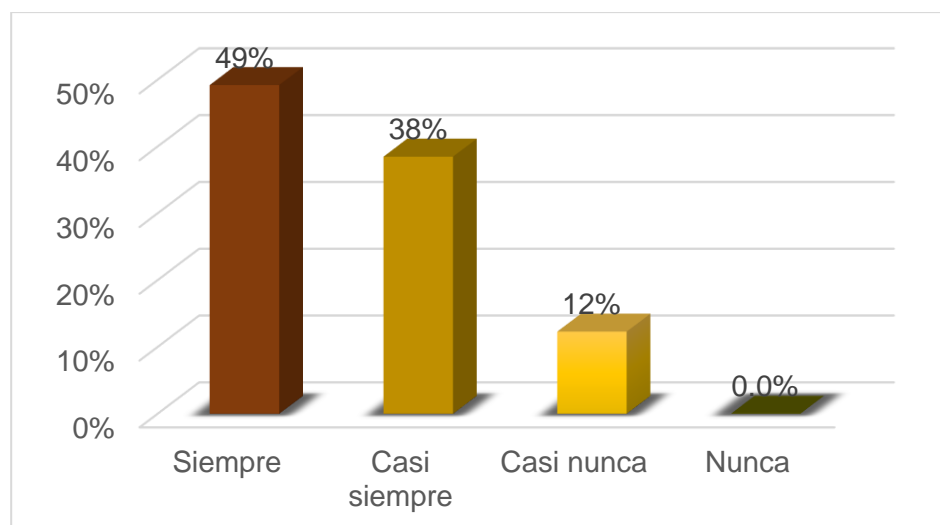
Capacitación – Formación del Personal

Magnitud	Frecuencia absoluta (fi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fr)	Frecuencia relativa acumulada porcentual (Fr)%
Siempre	124	0.492	0.49	49%
Casi siempre	97	0.385	0.88	38%
Casi nunca	31	0.123	1.00	12%
Nunca	0	0.000	1.00	0.0%
Total	252	1.000		100%

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Capacitación – Formación del Personal



Nota. Elaboración propia

Como se verifica, una elevada proporción de los participantes señalaron que la compañía sí toma en cuenta el grado de capacitación o formación del personal al momento de seleccionar a los trabajadores para desempeñar un puesto laboral dentro de la institución, siendo que el 49% indicó que esta siempre es tomada en cuenta, teniendo en total un 88% de los trabajadores de acuerdo con esta afirmación, frente a un 12% que estuvo en desacuerdo. Dada la escala valorativa previamente señalada, el valor final de este indicador se da según la siguiente ecuación.

$$Valor = \frac{124x3 + 97x2 + 31x1 + 0x0}{252} = 2.369$$

Se verifica que dentro de la compañía se tiene una valoración alta de la capacitación o formación del personal al momento de la selección de puestos en la compañía Maxlim S.R.L., identificándose como el componente más importante dentro de la gestión de recursos humanos debido a su valor sobresaliente sobre las demás dimensiones tomadas en cuenta.

3.2.1.4. Resultados Sobre la Gestión de Recursos Humanos.

Tabla 7

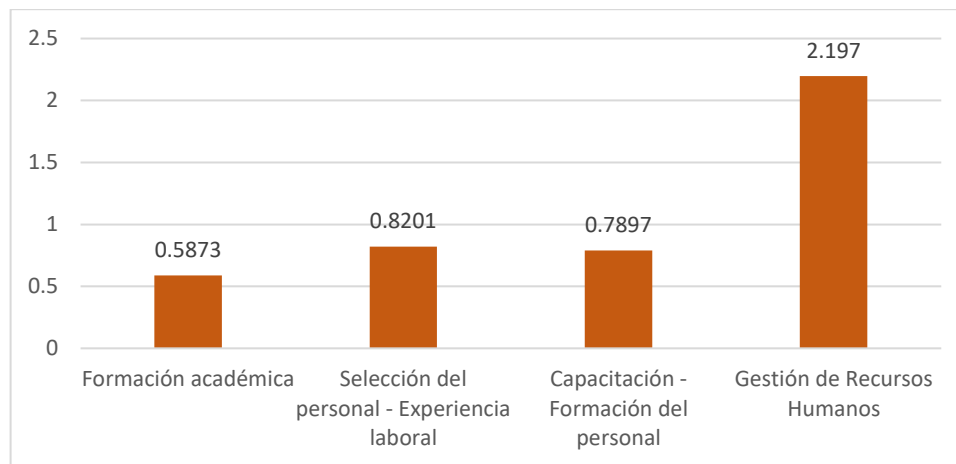
Gestión de Recursos Humanos

Magnitud	Frecuencia absoluta (fi)	Puntaje según dimensión	Puntaje Total por Dimensión	Puntaje Relativo
Formación académica	216	2.0556	444	0.5873
Selección del personal - Experiencia laboral	288	2.1528	620	0.8201
Capacitación - Formación del personal	252	2.369	597	0.7897
Total	756,0			2.197

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Gestión de Recursos Humanos



Nota. Elaboración propia

Se verifica que existe un valor alto de gestión de recursos humanos dentro de la compañía Maxlim S.R.L., dentro del cual, si bien el mayor puntaje individual lo tuvo la capacitación y formación del personal, se verifica que el factor que más influye es la experiencia laboral debido a que existe un mayor número de observaciones dentro de esta dimensión, y siendo el factor menos relevante la formación académica de los individuos al momento de seleccionarlos.

3.2.2. Variable Dependiente

3.2.2.1. Motivación

Tabla 8

Motivación de los trabajadores

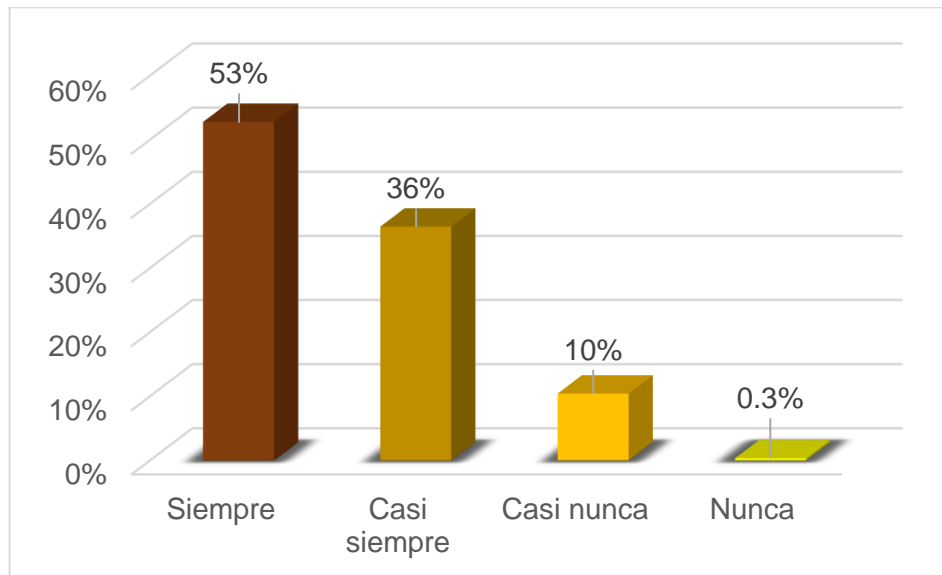
Magnitud	Frecuencia absoluta (fi)	Frecuencia relativa (fr)	Frecuencia relativa acumulada (Fr)	Frecuencia relativa acumulada porcentual (Fr)%
Siempre	152	0.528	0.53	53%
Casi siempre	105	0.365	0.89	36%
Casi nunca	30	0.104	1.00	10%
Nunca	1	0.003	1.00	0.3%

Total	288	1	100%
--------------	------------	----------	-------------

Nota. Elaboración propia

Figura 7

Motivación de los trabajadores



Nota. Elaboración propia

Tal como se observa, una elevada proporción de los participantes señalaron que se sentían siempre motivados y comprometidos para desarrollar sus labores, siendo que el 53% optó por esta alternativa, así mismo, en total un 90% de los trabajadores se encontraron de acuerdo con esta afirmación siempre o casi siempre, mientras que solo un 10% señaló las opciones nunca o casi nunca. Dada la escala valorativa previamente señalada, el valor final de este indicador se da según la siguiente ecuación.

$$Valor = \frac{152x3 + 105x2 + 30x1 + 1x0}{288} = 2.4167$$

Se verifica que dentro de la compañía Maxlim S.R.L. se cuenta con un nivel resaltante de motivación en los empleados, siendo un factor muy importante dentro de la organización y los resultados que esta presenta.

3.2.2.2. Clima institucional.

Tabla 9

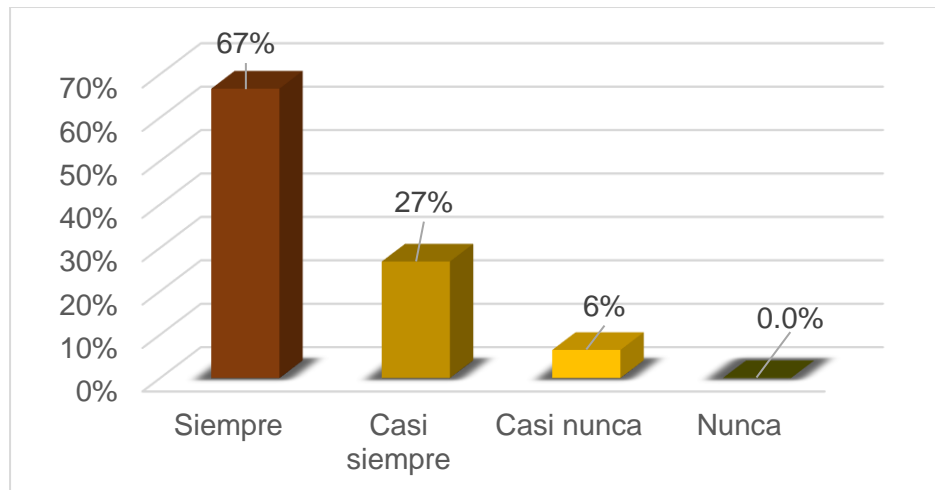
Clima Institucional

Magnitud	Frecuencia absoluta (fi)	frecuencia relativa (fr)	frecuencia relativa acumulada (Fr)	frecuencia relativa acumulada (Fr)%
Siempre	144	0.667	0.67	67%
Casi siempre	58	0.269	0.94	27%
Casi nunca	14	0.065	1.00	6%
Nunca	0	0.000	1.00	0.0%
Total	216	1		100%

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Clima Institucional



Nota. Elaboración propia

De acuerdo a lo observado, una elevada proporción de los participantes señalaron que percibían siempre un buen clima laboral dentro de la compañía que propicia la armonía y el trabajo en equipo, siendo que el 67% optó por esta alternativa, así mismo, en total un 94% de los trabajadores se encontraron de acuerdo con esta afirmación siempre o casi siempre, mientras que solo un 6% señaló las opciones nunca o casi nunca. Dada la escala valorativa previamente señalada, el valor final de este indicador se da según la siguiente ecuación.

$$Valor = \frac{144x3 + 58x2 + 14x1 + 1x0}{216} = 2.6019$$

Se verifica que dentro de la compañía Maxlim S.R.L. se cuenta con un nivel resaltante de clima institucional en los empleados, teniendo un valor alto tendiendo a muy alto, siendo un factor muy importante dentro de la organización y los resultados que esta presenta.

3.2.2.3. Estimulo

Tabla 10

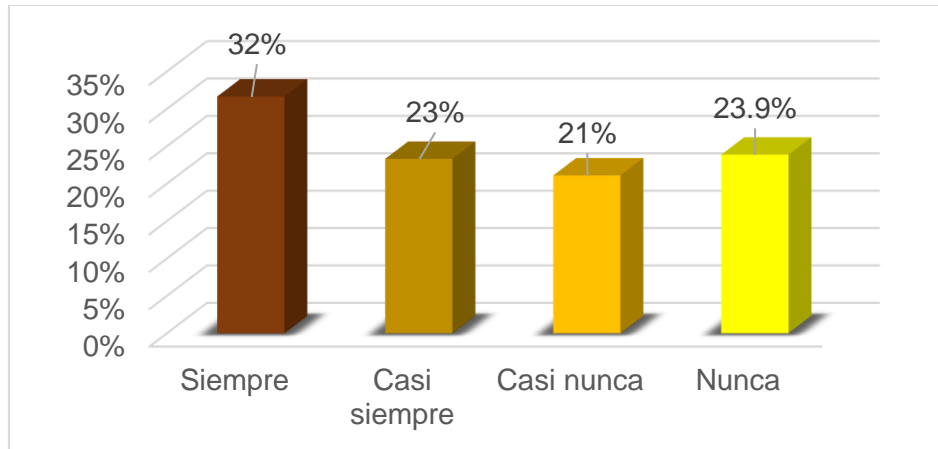
Estímulo de los Trabajadores

Magnitud	Frecuencia absoluta (fi)	frecuencia relativa (fr)	frecuencia relativa acumulada (Fr)	frecuencia relativa acumulada porcentual (Fr)%
Siempre	57	0.317	0.32	32%
Casi siempre	42	0.233	0.55	23%
Casi nunca	38	0.211	0.76	21%
Nunca	43	0.239	1.00	23.9%
Total	180	1.000		100%

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Estímulo de los Trabajadores



Nota. Elaboración propia

De acuerdo a lo observado, una elevada proporción de los participantes señalaron que percibían un adecuado nivel de estímulo por parte de la compañía para presentar un mejor nivel de desempeño, siendo que el 32% optó por que siempre había un buen nivel de estímulo, así mismo, en total un 55% de los trabajadores se encontraron de acuerdo con esta afirmación siempre o casi siempre, mientras que solo un 45% señaló las opciones nunca o casi nunca. Dada la escala valorativa previamente señalada, el valor final de este indicador se da según la siguiente ecuación.

$$Valor = \frac{57x3 + 42x2 + 38x1 + 43x0}{180} = 1.6278$$

Se verifica que dentro de la compañía Maxlim S.R.L. se cuenta con un nivel medio de estímulo hacia los trabajadores, con tendencia a un nivel alto, presentando importantes oportunidades de mejora.

3.2.2.4. Condiciones Óptimas de Trabajo.

Tabla 11

Condiciones Óptimas de Trabajo

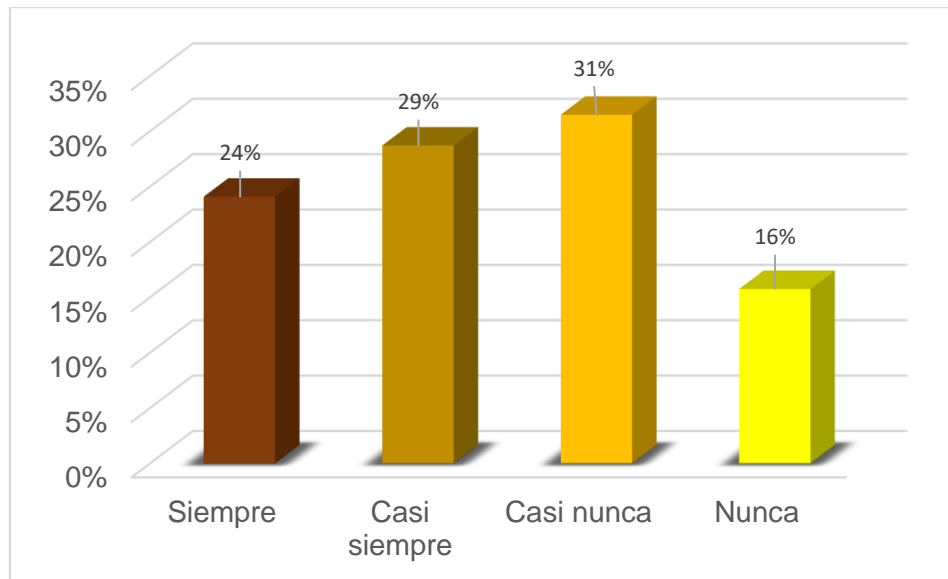
Magnitud	Frecuencia absoluta (fi)	frecuencia relativa (fr)	frecuencia relativa acumulada (Fr)	frecuencia relativa acumulada porcentual (Fr)%
----------	--------------------------	--------------------------	------------------------------------	--

Siempre	26	0.241	0.24	24%
Casi siempre	31	0.287	0.53	29%
Casi nunca	34	0.315	0.84	31%
Nunca	17	0.157	1.00	15.7%
Total	108	1.000		100%

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Condiciones Óptimas de Trabajo



Nota. Elaboración propia

Como se contempla, los participantes refirieron con mayor frecuencia que la compañía Maxlim S.R.L. no cuenta casi nunca con condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores, siendo que el 31% optó por esta opción, a su vez, en total un 53% de los trabajadores se encontraron de acuerdo con esta afirmación siempre o casi siempre, mientras que solo un 47% señaló las opciones nunca o casi nunca. Dada la escala valorativa previamente señalada, el valor final de este indicador se da según la siguiente ecuación.

$$Valor = \frac{26x3 + 31x2 + 34x1 + 17x0}{108} = 1.6111$$

Se verifica que dentro de la compañía Maxlim S.R.L. se cuenta con un nivel medio de condiciones óptimas de trabajo, con tendencia a un nivel alto, presentando importantes oportunidades de mejora, siendo el factor más rezagado con respecto al desempeño de los trabajadores.

3.2.2.5. Resultados de la Variable Motivación Laboral

Tabla 12

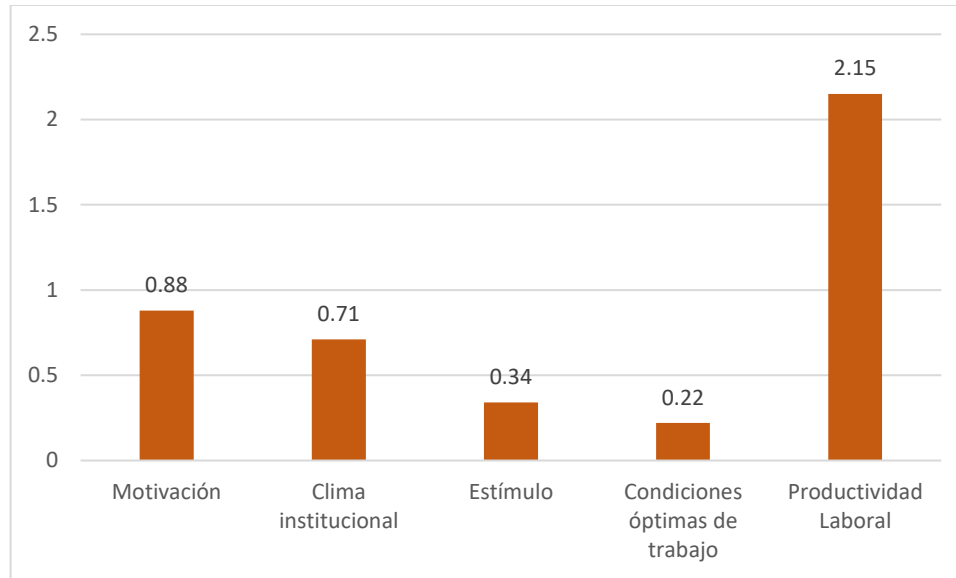
Motivación Laboral

Magnitud	Frecuencia absoluta (fi)	Puntaje según dimensión	Puntaje Total por Dimensión	Puntaje Relativo
Motivación	288	2.4167	696	0.88
Clima institucional	216	2.6019	562	0.71
Estímulo	180	1.6278	293	0.34
Condiciones óptimas de trabajo	108	1.6111	174	0.22
Total	792			2.15

Nota. Elaboración propia

Figura 11

Motivación Laboral



Nota. Elaboración propia

Se verifica que existe un valor alto de motivación laboral dentro de la compañía Maxlim S.R.L., siendo especialmente impulsado por los niveles resaltantes de la motivación y el clima laboral que reinan en la institución, sin embargo, se identifican niveles medios de estímulo y de condiciones óptimas de trabajo, en los cuales se verifican importantes oportunidades de mejora que permitan un desarrollo más adecuado de la motivación laboral.

Tabla 13

Resumen del diagnóstico

Variables	Dimensiones	Indicadores	Valor	Escala
Variable independiente: Gestión de recursos humanos.	Formación Académica	Porcentaje de Cumplimiento Formación académica.	2.0556	Likert
	Selección del Personal – Experiencia Laboral	Porcentaje de Cumplimiento Selección personal experiencia laboral.	2.1528	
	Capacitación – Formación en Servicio	Porcentaje de Cumplimiento Capacitación	2.369	

Variable dependiente: Motivación laboral.	Motivación	formación en servicio. Porcentaje de cumplimiento motivación	2.4167	Likert
	Clima Institucional	Porcentaje de cumplimiento Clima institucional.	2.6019	
	Estímulo	Porcentaje de cumplimiento estímulo.	1.6278	
	Condiciones óptimas de trabajo	Porcentaje de cumplimiento Condiciones de trabajo.	1.6111	

Nota. Elaboración propia

En relación a la gestión de recursos humanos, se verifica que la dimensión más importante es la capacitación – formación en servicio, mientras que la peor gestionada es la formación académica, a pesar de lo cual, ambas tienen valores medios; por su parte, con respecto a la motivación laboral, se verifica que la dimensión más resaltante es el clima institucional, lo cual refleja buenas relaciones interpersonales al interior de la compañía y un armonioso trabajo en equipo, por otro lado, la dimensión peor valorizada son las condiciones óptimas de trabajo, lo cual refleja que la compañía no brinda adecuadamente las condiciones necesarias para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades de manera óptima y en un ambiente libre de estrés.

3.3. Mejora de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos

3.3.1. *Diseño de un Reglamento Interno de Trabajo*

I. Sección 1. Generalidades

a. Capítulo 1. Introducción

El presente documento administrativo tiene por finalidad regular la conducta y relaciones internas de la compañía, así como brindar lineamientos que permitan una convivencia armoniosa,

garantizando el cumplimiento de los deberes y derechos de cada individuo que constituye la empresa MaxLim S.R.L., Cajamarca. Todos los acuerdos y apartados aquí incluidos se hallan de conformidad a la legislación laboral vigente, así como a las regulaciones labores emitidas por las diversas entidades competentes dentro del territorio nacional y local.

II. Sección 2. Jornada laboral

a. Capítulo 2. Jornada semanal de trabajo

El colaborador de la compañía se encuentra obligado a trabajar una jornada mensual equivalente al trabajo de un horario máximo diario de 8 horas para la compañía MaxLim S.R.L. o 48 horas a la semana, siendo los horarios fijados según los regímenes laborales de la compañía de trabajo y descanso, siendo estos llevados a cabo entre los días lunes y domingo, durante las horas que la compañía atiende, es decir entre 6 a.m. y 7:30 p.m. La empresa se reserva el derecho de llevar a cabo ajustes y rotaciones en el horario de los trabajadores según lo requieran las necesidades de la compañía, siendo posible ajustar los horarios de trabajo según acuerdo entre la compañía y el trabajador, tomando en consideración que las horas de descanso quedan excluidas del horario laboral realizado.

b. Capítulo 3. Trabajo en horario nocturno, suplementario, en días festivos o dominicales.

La empresa no realiza trabajo nocturno, sin embargo, dada la naturaleza de las labores de la compañía, las cuales se deben realizar de manera constante, los regímenes de trabajos y descanso quedan excluidos del método común de cálculo de trabajo en horarios dominicales y festivos dados por ley, sin embargo, esto no excluye a la compañía de reconocer las horas extras laboradas y el trabajo suplementario de sus colaboradores, el cual se le integrará en el pago, siendo determinado, en caso sea necesario su empleo, de común acuerdo entre la empresa y el trabajador.

c. Capítulo 4. Jornada laboral máxima

La jornada máxima laboral de la compañía es el equivalente mensual al de un horario laboral de 8 horas diarias o 48 horas semanales de trabajo, siendo estas distribuidas de acuerdo a los regímenes de trabajo en días de trabajo de 10 o 12 horas, seguido de los días de descanso respectivos, de manera que la cantidad de trabajo realizada se ajuste al promedio de la jornada legal máxima.

Así, cada trabajador alterna, según los regímenes laborales, una determinada cantidad de días de trabajo con días de descanso, de la siguiente manera.

Régimen 10x5

Los trabajadores durante 10 días laboran entre las 6:30 a.m. y las 5:30 p.m., con una hora de descanso entre las 12:30 p.m. y la 1:30 p.m., seguido por 5 días de descanso.

Este régimen abarca la realización de 100 horas de trabajo realizadas en 15 días, es decir, es equivalente a dos jornadas semanales de 48 horas y un día de 4 horas de trabajo.

Régimen 8x6

Los trabajadores durante 8 días laboran entre las 6:00 a.m. y las 7:00 p.m., con una hora de descanso entre las 12:00 p.m. y la 1:00 p.m., seguido por 6 días de descanso.

Este régimen abarca la realización de 96 horas de trabajo realizadas en 14 días, es decir, es equivalente a dos jornadas semanales de 48 horas.

Régimen 4x3

Los trabajadores durante 4 días laboran entre las 6:00 a.m. y las 7:00 p.m., con una hora de descanso entre las 12:00 p.m. y la 1:00 p.m., seguido por 3 días de descanso.

Este régimen abarca la realización de 48 horas de trabajo realizadas en 7 días, es decir, es equivalente a una jornada semanal de 48 horas.

Bajo ninguna circunstancia la compañía puede hacer que un trabajador pueda trabajar más allá de su turno diario, aun cuando el trabajador de su consentimiento para ello, a excepción de cargos de dirección, supervisión, manejo y confianza.

d. Capítulo 5. Casos de excepción a la jornada laboral máxima

No quedan incluidos en la regulación de la jornada laboral máxima aquellas personas que ocupen puestos de dirección, supervisión, manejo y confianza, además de los trabajadores que presenten horarios discontinuos; así como el personal de vigilancia que residan en el ambiente de trabajo.

e. Capítulo 6. Distribución del horario laboral

El horario laboral de la compañía MaxLim S.R.L. se distribuye en dos secciones horarias, divididas por un periodo de descanso que depende de las necesidades de los trabajadores, así como de la dificultad propia de las labores realizadas. La compañía cuenta con 3 regímenes de labores y descanso, siendo estos el 10x5, el 8x6 y el 4x3.

El régimen 10x5 es de 10 horas diarias de trabajo dada la naturaleza de las actividades de la empresa, siendo que los trabajadores ingresan a laborar a las 6:30 a.m., con un descanso a sus labores entre 12:30 p.m. y 1:30 p.m., continuando sus labores a continuación hasta las 5:30 p.m. Los trabajadores bajo este régimen trabajan 10 días seguidos y se les brinda 5 días de descanso.

El régimen 8x6 es de 12 horas diarias de trabajo dada la naturaleza de las actividades realizadas por la compañía, en el cual los trabajadores ingresan a laborar a las 6:00 a.m., siendo su hora de almuerzo entre las 12:00 p.m. y la 1:00 p.m., extendiéndose luego su trabajo hasta las 7:00

p.m. Los colaboradores bajo este régimen laboran 8 días seguidos y cuentan con 6 días de descanso.

El régimen 4x3 es de 12 horas diarias de trabajo dada la naturaleza de las actividades de la compañía, en el cual los trabajadores ingresan a laborar a las 6:00 a.m., siendo su hora de almuerzo entre las 12:00 p.m. y la 1:00 p.m., extendiéndose luego su trabajo hasta las 7:00 p.m. Los colaboradores bajo este régimen laboran 4 días seguidos y cuentan con 3 días de descanso.

El área de residuos sólidos trabaja dos horas diarias extra, entre 5:30 p.m. hasta las 7:30 p.m.

Los días de descanso varían dependiendo de los días en que el colaborador realiza sus labores, siendo los días de descanso obligatoriamente determinados después de que estos realizan sus funciones para la compañía.

Por su parte, el personal de dirección, manejo, supervisión y confianza cuenta con una hora para comer por fuera de su horario de trabajo.

III. Sección 3. Remuneraciones

a. Capítulo 7. Remuneración

La empresa MaxLim S.R.L. se compromete a realizar el pago correspondiente del salario fijado en el contrato con el trabajador con una frecuencia quincenal, otorgándose el valor del horario laborado total realizado por el colaborador hacia la compañía en este plazo, siendo cancelado en la cuenta bancaria del trabajador.

La estructura de pagos realizados por la compañía obedece la siguiente estructura:

Auxiliar General: Recibe un pago mensual de S/ 1,350.00.

Auxiliar Aprendiz: Recibe un pago mensual de S/ 1,150.00.

Coordinador Logístico: Recibe un pago mensual de S/ 2,000.00.

Supervisor Operativo: Recibe un pago mensual de S/ 3,200.00.

A estos pagos se les agrega la gratificación que se les brinda a los trabajadores de manera semestral, en los meses de julio y diciembre.

IV. Sección 4. Periodo de prueba y duración contractual

a. Capítulo 8. Periodo de Prueba

Los tres primeros meses del contrato entre la compañía y el trabajador son considerados como periodo de prueba, pudiendo ser cancelado el mismo de manera unilateral por alguna de las partes sin que esto conlleve una compensación en favor de la otra parte por rescindir del mismo. En este lapso, el empleado se encuentra en el rango de auxiliar aprendiz para la evaluación de su rendimiento, siendo que, si cumple o supera las expectativas durante este periodo, es ascendido al grado de auxiliar general.

V. Sección 5. Obligaciones contractuales

a. Capítulo 9. Obligaciones del empleador

- i. La empresa se encuentra obligada en todo momento a garantizar adecuados niveles de higiene, salud y seguridad para el personal que labora para ella, por lo cual MaxLim S.R.L. se haya en obligación de los siguientes puntos:
 1. Brindar a cada trabajador los Elementos de Protección Personal (EPP) que sean necesarios para llevar a cabo de manera inocua sus actividades.
 2. Mantener identificados, funcionales y en buenas condiciones en todo momento el sistema de respuesta ante emergencias, lo cual incluye extintores ante incendios, botiquín de primeros auxilios, las rutas de evacuación.

3. Garantizar ambientes de trabajo idóneos para el desarrollo de las labores que desarrollan los trabajadores, siendo estos adecuadamente iluminados, con un nivel de ruido controlado, higiene adecuada, sin fallos de infraestructura que comprometan las labores desarrolladas o la integridad de las personas que trabajan para la institución.
 4. Solicitar exámenes médicos a los trabajadores cada cierto periodo.
 5. Eliminar cualquier factor de riesgo en el trabajo que ponga en peligro la integridad física, psicológica y emocional de los trabajadores.
 6. Dar restricciones a cualquier acción que haga peligrar la salud o seguridad de los colaboradores de la empresa.
 7. La compañía se encuentra en obligación de asegurar el desarrollo de las acciones del sistema de seguridad y salud en el trabajo, velando por que se proteja de manera integral a sus colaboradores.
- ii. La empresa deberá garantizar el acceso de los trabajadores a servicios de salud, pagando a estos un seguro público o privado según la legislación laboral vigente, y el cual se especifica dentro del contrato de trabajo.
 - iii. En caso de ocurrencia de un accidente laboral debe ordenar de manera inmediata que se presten los servicios de primeros auxilios, se remita la persona al médico, así como de realizar las acciones que se requieran y sean suficientes para minimizar el daño producido por el accidente al trabajador,

así como las consecuencias del mismo, debiendo denunciar el suceso conforme a lo establecido en la ley.

- iv. En caso de ocurrencia de un accidente no mortal, por leve que este sea o aparente, debe ser comunicado al empleador o a quien lo represente, de modo que se lleven a cabo la atención por parte del personal médico que sea necesario, además de poder tratar los daños efectivos que se hayan podido ocasionar al empleado, siendo deber de la compañía informar sobre las consecuencias del accidente acontecido, así como del tiempo de recuperación del mismo.
- v. La compañía MaxLim S.R.L. brinda a su personal, a excepción de que se acuerde de otro modo por las partes, todos los materiales que estos necesiten para realizar las actividades para las cuales son contratados, de modo que estas se realicen sin contratiempos.
- vi. Realizar el pago de remuneraciones según las condiciones acordadas por las partes.
- vii. Respetar de manera irrestricta la dignidad como personas del personal de la compañía, así como sus sentimientos y creencias personales.

b. Capítulo 10. Obligaciones del trabajador

- i. Los trabajadores se encuentran obligados a cumplir con los lineamientos pactados en la ley laboral vigente, el presente reglamento interno de trabajo y los puntos definidos en el manual de cargos de la compañía.
 - 1. Respetar a los demás colaboradores del trabajo.
 - 2. Respetar a los superiores del trabajo y obedecerlos.

3. Mantener relaciones armoniosas con los superiores en el trabajo, así como con sus compañeros, así como en el desarrollo de sus funciones.
4. Mantener una conducta adecuada y apoyar lealmente a sus compañeros, manteniendo la disciplina y el orden de la compañía.
5. Realizar honradamente las labores que le sean asignadas, con buena voluntad y de la mejor manera en que se pueda.
6. Realizar las solicitudes, reclamos y observaciones que sean pertinentes, respetando la conducta regular adecuada, haciendo de conocimiento a su superior inmediato, y haciéndolas fundamentadamente, de modo respetuoso y comedido.
7. Recepcionar y aceptar los comentarios, instrucciones y correcciones que se relacionen con sus labores, tomando en cuenta que estas se realizan teniendo por finalidad el avance de la compañía y de todos sus integrantes.
8. Tomar en cuenta de manera rigurosa las medidas y precauciones indicadas por su superior para el empleo de sus instrumentos laborales.
9. Mantenerse en su ambiente laboral durante el desarrollo de sus funciones, no pudiendo detener el desarrollo de sus labores sin una razón válida a menos que su superior se lo autorice.

- ii. Respetar las instalaciones de la compañía y hacer un empleo adecuado de las mismas.
- iii. Mantener una óptima presentación personal, llevando el uniforme laboral siempre que este sea necesario.
- iv. Mantener limpio su puesto laboral y libre de elementos tales como celulares o alimentos que afecten las labores que realizan o la calidad del servicio prestado.
- v. Cumplir a cabalidad los horarios laborales señalados por MaxLim S.R.L. para la realización de sus labores, siendo estos los horarios de ingreso, descansos y salida
- vi. Los empleados de la compañía deben seguir las recomendaciones y tratamientos que sean ordenados por el médico que se ocupe de cuidarlos, del mismo a los exámenes y tratamientos que se dan con fines de prevención que un médico ordene para todo el personal o parte de él, en caso esto suceda.
- vii. El personal de la empresa se debe someter a la totalidad de las medidas de seguridad e higiene que señalen las autoridades a nivel general y en particular a la actividad de la compañía, para prevenir la aparición de enfermedades o evitar accidentes en la utilización de los instrumentos de trabajo.
- viii. Los trabajadores deben de cumplir los objetivos de trabajo que hayan sido estipulados por la empresa, ya sea a nivel productivo o en la planificación y realización de proyectos.

ix. Otras obligaciones adscritas al contrato de trabajo.

c. Capítulo 11. Uniforme y Elementos de Protección Personal

MaxLim S.R.L. entrega a sus trabajadores un uniforme laboral que se compone por una visera, una casaca, un pantalón, una polera, una camisa y un pantalón térmico, los cuales tienen los colores y/o insignias de la marca.

A su vez, MaxLim S.R.L. facilita también a sus trabajadores un conjunto de elementos de protección personal básicos, los cuales son un casco, lentes y zapatos de seguridad.

Del mismo modo, la compañía otorga también un conjunto de elementos de protección personal específicos, el cual incluye guantes anticorte, guantes de látex, guantes Hycron, botas de seguridad, mascarillas de 3 pliegues, respirador, mandil, tapones auditivos, orejeras para adaptarse al casco, bloqueador solar, ropa de agua y un tyvek.

VI. Sección 6. Amonestaciones, Faltas y Sanciones

a. Capítulo 12. Escala para las amonestaciones

El nivel más bajo de amonestación es la amonestación verbal por parte del superior directo, el cual debe comunicar al trabajador el fallo cometido, buscando que se corrija la actitud o error observado.

El segundo nivel es la amonestación verbal con superiores. En esta clase de amonestaciones, el colaborador es llamado a una reunión con su supervisor directo y algún superior de mayor rango jerárquico, siendo que se busca que el individuo desista de su conducta o error antes de recibir una amonestación escrita.

La amonestación escrita es el nivel más alto de estas, se debe a la repetición por parte del trabajador de una actitud o error previamente indicados y que, pese a esto, el trabajador haya

insistido en el mismo, o siendo por una causa relacionada a este error repetitivo. Esta amonestación se firma por parte del colaborador y se archiva en la hoja de vida del mismo.

En caso la actitud o error repetitivo persista después de las medidas tomadas se emplearán nuevamente las amonestaciones escritas como medio disuasorio.

b. Capítulo 13. Acumulación de amonestaciones escritas

Al acumular 3 amonestaciones escritas por parte del trabajador se procede al retiro definitivo de la compañía, cancelando el contrato laboral con una causa justa.

c. Capítulo 14. Faltas y sanciones leves

- i. El retraso del trabajador en llegar a trabajar de hasta 10 minutos, siempre y cuando no produzca perjuicios a la compañía es acreedor de una llamada de atención.
- ii. El empleo incorrecto del uniforme o los instrumentos de trabajo que brinda MaxLim S.R.L., así como portar elementos no adecuados para las labores que los trabajadores desarrollan acarrea un llamado de atención.
- iii. La inasistencia al recinto laboral en el horario que le corresponda sin una razón válida, siempre que esto no genere efectos negativos para la compañía producirá como consecuencia una amonestación, siendo que en caso de ocurrir una segunda vez se aplica al trabajador una amonestación escrita, y en caso se reincida en la conducta, se realiza una segunda amonestación escrita y una sanción de dos días de trabajo.
- iv. Responder de manera grosera a los requerimientos de un superior conlleva a una amonestación con superiores en una primera situación de ocurrencia, a una amonestación escrita en caso de que se repita la conducta, y

finalmente a que se cancele justamente el contrato en una tercera vez de ocurrencia.

- v. Realizar colectas, rifas u otra clase de actividades de propaganda no aprobadas previamente por los superiores genera en primera instancia una amonestación con superiores, en un segundo momento una amonestación escrita, y en el caso de una tercera vez una amonestación escrita y la suspensión del trabajador por 2 días.
- vi. Emplear los instrumentos de trabajo para fines diferentes para los cuales fueron entregados, sin previa autorización de sus superiores, será acreedor de una amonestación verbal.

d. Capítulo 15. Faltas y sanciones graves

- i. Retirar de la compañía los instrumentos de trabajo, documentos, maquinaria y otros sin la autorización de la misma conlleva a rescindir el contrato laboral con causal justo.
- ii. Llegar alcoholizado a trabajar o bajo el efecto de estupefacientes u otras sustancias psicotrópicas conlleva a rescindir el contrato laboral con causal justo.
- iii. Incumplir la normativa sobre el empleo de los sistemas informáticos o materiales y artículos de oficina conlleva a que se rescinda del contrato laboral con causal justo.
- iv. Violar las medidas de seguridad industrial conlleva a que se rescinda el contrato laboral con causal justo.

- v. Perder a un cliente de la compañía MaxLim S.R.L. o generar alguna afectación a esta debido al mal servicio que prestó el trabajador o que discutió con el cliente conlleva a rescindir del contrato laboral con causal justo.
- vi. No atender a las capacitaciones de la compañía conlleva a que se rescinda el contrato laboral con causal justo.
- vii. Atender mal a los clientes o mostrar abierto desinterés por ellos o los proveedores de la compañía genera que se rescinda el contrato laboral con causal justo.
- viii. Incumplir la normativa de seguridad industrial en el recinto laboral conlleva a que se rescinda el contrato laboral con causal justo.
- ix. No aceptar el cumplimiento de protocolos y procedimientos de prestación de servicios asignados y otros predeterminados por MaxLim S.R.L. para el cumplimiento de sus actividades y buscando el cumplimiento de objetivos de la institución, conlleva a que se rescinda el contrato laboral con causal justo.
- x. No lograr los objetivos productivos de la compañía por tres meses de manera reiterada, conlleva a rescindir el contrato con causal justo.
- xi. No cumplir con las obligaciones de confidencialidad dados por MaxLim S.R.L., genera que se rescinda el contrato laboral con causal justo.

VII. Sección 7. Derechos de autor

a. Capítulo 16. Tratamiento de los derechos de autor

Los trabajadores renuncian a sus derechos de autor sobre aquellas invenciones o mejoras operativas que desarrollen por motivo de sus labores y dentro de la realización de su contrato laboral, formando parte de la realización cotidiana de sus labores.

VIII. Sección 8. Otros beneficios y descuentos

a. Capítulo 17. Beneficios extralegales

La compañía MaxLim S.R.L. puede otorgar beneficios, pagos o prestaciones a sus colaboradores de modo extra legal, siendo que se realizan de forma liberal y se mantienen según decida la compañía de modo unilateral. Los mencionados beneficios se brindan de modo extrasalarial, es decir que no quedan incluidos dentro de las remuneraciones y contraprestaciones legales o que las autoridades pertinentes obliguen a la organización a realizar, no contabilizándose como aportes de seguridad social o descuentos fiscales para la compañía. Su motivo y modo de entrega se define de modo unilateral.

b. Capítulo 18. Otros descuentos a los trabajadores.

El colaborador da su autorización para que MaxLim S.R.L. pueda realizar descuentos monetarios por causal de préstamos realizar al trabajador, servicios de alimentación a bajo costo, bonos de alimentos, de vivienda, el no reintegro de los instrumentos laborales otorgados por la compañía para la realización de sus funciones, entre otras situaciones originadas en el cumplimiento de las actividades desempeñadas por el trabajador. Los descuentos podrán llevarse a cabo del pago por remuneraciones a los trabajadores o de las prestaciones sociales u otros beneficios que le correspondan, así como de los beneficios sociales correspondientes por la rescisión o culminación del contrato laboral.

IX. Sección 9. Cambios y variaciones en las condiciones de trabajo

a. Capítulo 19. Consentimiento hacia las variaciones de condiciones laborales

El colaborador acepta los cambios que se puedan realizar a su jornada laboral dentro de los límites previamente establecidos, del recinto donde desarrolla sus labores, su cargo dentro de la compañía o las labores que se le encomienden, así como el método de pago, siempre y cuando estas variaciones no contravengan su dignidad personal, su honra o derechos mínimos, ni causen perjuicios para su persona, de acuerdo a la legislación vigente.

X. Sección 10. Vigencia del reglamento y disposiciones finales

a. Capítulo 20. Vigencia

El reglamento aquí expuesto se publica por medios oficiales dentro de MaxLim S.R.L. y se comunica a cada miembro del personal a través de un circular interno que incluya las disposiciones que en él se hayan, así como su fecha de entrada en vigencia.

b. Capítulo 21. Disposiciones finales

Desde la fecha de publicación del presente reglamento de trabajo quedan sin efecto todo lo que haya sido dispuesto por reglamentos previamente existentes de la compañía.

3.3.2. *Diseño de un Manual de Cargos*

Introducción

MaxLim S.R.L. es una compañía que se dedica a brindar servicios de hotelería y limpieza de ambientes y lavandería en campamentos mineros. Para el óptimo desarrollo de sus funciones, la compañía define 7 puestos laborales principales que garanticen el correcto desarrollo de sus actividades, buscando como finalidad que MaxLim S.R.L. se posicionen como la empresa de mayor reconocimiento a nivel de Cajamarca, tal como lo señala la visión de la empresa, buscando

cubrir a nuevos clientes, retos y nichos de mercado que permitan que la compañía pueda reconocerse fácilmente por su innovación y su adaptabilidad a los requerimientos de sus clientes, convirtiéndose en el modelo a seguir por otras compañías de la localidad, cumpliendo con altos estándares de calidad, seguridad, cuidado del medio ambiente y salud de sus trabajadores, buscando la excelencia dentro del rubro al que se dedica.

Los cargos estipulados por la compañía se ordenan jerárquicamente del siguiente modo: 1 representante legal y gerente de la compañía, 1 gerente de ventas, 1 gerente de producción, 1 gerente de recursos humanos, 3 supervisores operativos, 1 coordinador logístico y 36 auxiliares generales o auxiliares aprendices que desarrollen las actividades operativas de la empresa.

Los trabajadores señalados se encargan de brindarle estabilidad a la compañía en la realización de las labores cotidianas que esta debe desarrollar, siendo que la compañía sostiene a sus trabajadores como el recurso fundamental de la empresa, base de todas sus funciones y logros, teniendo confianza plena sobre la calidad del servicio que estos prestan y el grado de compromiso que presentan, esperando siempre el óptimo desempeño de sus funciones, alineado a los objetivos de la empresa y las metas estratégicas señaladas.

El presente manual de cargos estandariza las labores que desempeñan los trabajadores, las responsabilidades que tienen a cargo, así como la información que requiere cada trabajador de la institución acerca de sus funciones, su posición dentro de la organización, las expectativas sobre su trabajo, así como las responsabilidades que sobre él recaen dentro de la compañía, siendo un instrumento fundamental para el manejo de los recursos humanos de la organización, brindando apoyo a la estructura jerárquica de la compañía y agilizando los procesos de evaluación de desempeño de los trabajadores, los procedimientos de inducción del nuevo personal, en especial

de aquel que se encarga de la parte operativa de la organización, el cual cuenta con mayor rotación del personal.

Conscientes de la diversidad de trabajos y de la complejidad de cada uno dentro de la compañía, MaxLim S.R.L. brinda a su personal el presente manual de cargos, de modo que oriente la ejecución de sus funciones e incentive una cultura de trabajo armonioso y coordinado, que se traduzca de forma objetiva en el logro de metas de la compañía.

Así, en el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en cuenta los perfiles, responsabilidades y funciones de los trabajadores que quedan señalados en el anexo 6 del presente informe.

3.3.3. Diseño de un Material de inducción

Introducción

MaxLim S.R.L., la cual se caracteriza por el trato directo y amistoso con sus trabajadores, asume el compromiso de brindar preparación a los nuevos integrantes de la compañía. Razón por la cual, brinda el presente manual de inducción que permita a sus colaboradores comprender a profundidad la compañía y guiarlos para que puedan integrarse rápidamente y de modo efectivo a las operaciones de la compañía. El manual incluye todos los puntos que requieren ser comprendidos por los colaboradores, tales como los principios que rigen a la empresa, la misión, visión, políticas a seguir, y otros que sean considerados importantes. Conscientes de que la calidad del servicio que brindamos depende directamente del trabajo de nuestro capital humano, procuramos que este se halle totalmente capacitado para afrontar los retos diarios de sus actividades bajo principios claros, con ética y liderazgo, y con una comunicación amable y efectiva con los clientes, sus compañeros y demás cargos dentro de la compañía, de modo que el servicio final prestado sea óptimo, y se asegure la permanencia del trabajador dentro de la empresa, con la

posibilidad de crecer dentro de ella y seguir una línea de carrera que lo ayude a formarse y progresar profesionalmente.

Datos Generales de la Empresa

MaxLIM SRL, es una empresa líder a nivel de Cajamarca, la cual se encarga de brindar el servicio de limpieza integral a ambientes de otras organizaciones, así como lavandería industrial y el servicio de hotelería, cumpliendo con las normas Iso 9001:2015, 14001:2015 e Iso 45001:2018.

Servicios que ofrecemos

- Servicio de lavandería industrial, realizado con lavadoras y secadores de nivel industrial, brindando un servicio de calidad óptima en un periodo mínimo.
- Servicio de hotelería, dando acondicionamiento a los ambientes de campamentos mineros para que sean acogedores y adecuados para alojar a sus colaboradores.
- Servicio de segregación de residuos, en el cual escogemos, separamos y recogemos los residuos sólidos, asegurando la inocuidad ambiental en el proceso.
- Servicio de Limpieza, eliminando el polvo, residuos y suciedad de los ambientes de las compañías contratantes, empleando a trabajadores confiables.
- Servicio de jardinería, en el cual se realiza dicha actividad y la mejora de las áreas verdes pertenecientes a las compañías contratantes.
- Servicio de alimentación, en el cual se brindan alimentos, siguiendo elevados lineamientos de calidad e inocuidad alimentaria.

Misión Institucional

Somos una empresa dedicada a promover ambientes de trabajo saludables y eficientes mediante la ejecución de servicios especializados de limpieza, lavandería industrial, hotelería y

recojo de residuos sólidos, que cumplen con los estándares de calidad y respeto al medio ambiente vigentes. Nos enfocamos en el bienestar de los socios, los colaboradores y la comunidad; en quienes se reflejará nuestro propio desarrollo (MaxLim S.R.L., 2023).

Visión Institucional

Nos proyectamos al 2025 como la empresa local más reconocida de la región, con nuevos clientes, nuevos retos y reconocida por nuestra capacidad de innovación y adaptación a las necesidades de los clientes. Seremos modelo de desarrollo para otras empresas locales, en base al cumplimiento de estándares de calidad, seguridad, salud y medio ambiente (MaxLim S.R.L., 2023).

Normas ISO de la actividad

En el desarrollo de las actividades de MaxLim S.R.L., se emplean las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 e ISO 45001:2018, las cuales han sido certificadas y se pueden encontrar en el anexo 7 del presente estudio.

Política Integrada de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente

En las actividades de MaxLim S.R.L., se toman en cuenta lineamientos rigurosos para asegurar la inocuidad de las labores para el personal de la compañía, así como para los ecosistemas de la región, en la cual se realizan las actividades productivas. Estos se pueden encontrar en el anexo 8 del presente estudio.

Política Cero Alcohol y Drogas

En las labores realizadas por los colaboradores de MaxLim S.R.L., se encuentra totalmente prohibida su realización bajo el efecto de alcohol y/o drogas de cualquier tipo. Esta medida se puede encontrar en el anexo 9 del presente estudio.

Política de Respeto a Vecinos

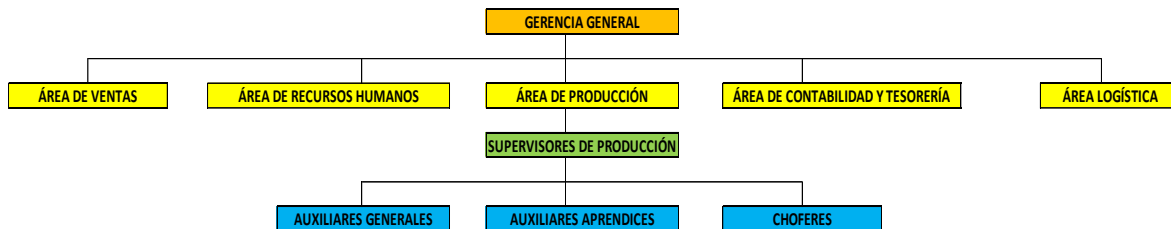
En las labores realizadas por los colaboradores de MaxLim S.R.L., se sigue el cumplimiento irrestricto del valor de respeto a los vecinos de la localidad donde se desarrollan sus actividades, siendo considerados un grupo de interés muy importante para el desarrollo de las actividades de la empresa, priorizando su bienestar y la inocuidad de las labores de la compañía para con ellos. Las políticas de respeto a vecinos se pueden contemplar en el anexo 10 del presente estudio.

Organigrama de MaxLim S.R.L.

Para una mejor distribución de las responsabilidades, se considera la nueva departamentalización de la compañía, en una estructura más adecuada a las labores desarrolladas, la cual se desarrolla como se especifica a continuación.

Figura 12

Organigrama propuesto para MaxLim S.R.L.



Nota. Elaboración propia

Uniformes y equipos de trabajo

MaxLim S.R.L. entrega a sus trabajadores un uniforme laboral que se compone por una visera, una casaca, un pantalón, una polera, una camisa y un pantalón térmico, los cuales tienen los colores y/o insignias de la marca.

A su vez, MaxLim S.R.L. facilita también a sus trabajadores un conjunto de elementos de protección personal básicos, los cuales son un casco, lentes y zapatos de seguridad.

Del mismo modo, la compañía otorga también un conjunto de elementos de protección personal específicos, el cual incluye guantes anticorte, guantes de látex, guantes Hycron, botas de seguridad, mascarillas de 3 pliegues, respirador, mandil, tapones auditivos, orejeras para adaptarse al casco, bloqueador solar, ropa de agua y un tyvek.

Horarios y Regímenes de trabajo

Régimen 10x5

Los trabajadores durante 10 días laboran entre las 6:30 a.m. y las 5:30 p.m., con una hora de descanso entre las 12:30 p.m. y la 1:30 p.m., seguido por 5 días de descanso.

Este régimen abarca la realización de 100 horas de trabajo realizadas en 15 días, es decir, es equivalente a dos jornadas semanales de 48 horas y un día de 4 horas de trabajo.

Régimen 8x6

Los trabajadores durante 8 días laboran entre las 6:00 a.m. y las 7:00 p.m., con una hora de descanso entre las 12:00 p.m. y la 1:00 p.m., seguido por 6 días de descanso.

Este régimen abarca la realización de 96 horas de trabajo realizadas en 14 días, es decir, es equivalente a dos jornadas semanales de 48 horas.

Régimen 4x3

Los trabajadores durante 4 días laboran entre las 6:00 a.m. y las 7:00 p.m., con una hora de descanso entre las 12:00 p.m. y la 1:00 p.m., seguido por 3 días de descanso.

Este régimen abarca la realización de 48 horas de trabajo realizadas en 7 días, es decir, es equivalente a una jornada semanal de 48 horas.

Adicionalmente, el área de residuos sólidos trabaja dos horas diarias extra, entre 5:30 p.m. hasta las 7:30 p.m.

Obligaciones del empleador

Se consideran como obligaciones del empleador para con el personal que la empresa se encuentra obligada en todo momento a garantizar adecuados niveles de higiene, salud y seguridad para el personal que labora para ella, por lo cual MaxLim S.R.L. se haya en obligación de los siguientes puntos.

- Brindar a cada trabajador los Elementos de Protección Personal (EPP) que sean necesarios para llevar a cabo de manera inocua sus actividades.
- Mantener identificados, funcionales y en buenas condiciones en todo momento el sistema de respuesta ante emergencias, lo cual incluye extintores ante incendios, botiquín de primeros auxilios, las rutas de evacuación.
- Garantizar ambientes de trabajo idóneos para el desarrollo de las labores que desarrollan los trabajadores, siendo estos adecuadamente iluminados, con un nivel de ruido controlado, higiene adecuada, sin fallos de infraestructura que comprometan las labores desarrolladas o la integridad de las personas que trabajan para la institución.
- Solicitar exámenes médicos a los trabajadores cada cierto periodo.
- Eliminar cualquier factor de riesgo en el trabajo que ponga en peligro la integridad física, psicológica y emocional de los trabajadores.
- Dar restricciones a cualquier acción que haga peligrar la salud o seguridad de los colaboradores de la empresa.

- La compañía se encuentra en obligación de asegurar el desarrollo de las acciones del sistema de seguridad y salud en el trabajo, velando por que se proteja de manera integral a sus colaboradores.

La empresa deberá garantizar el acceso de los trabajadores a servicios de salud, pagando a estos un seguro público o privado según la legislación laboral vigente, y el cual se especifica dentro del contrato de trabajo.

En caso de ocurrencia de un accidente laboral debe ordenar de manera inmediata que se presten los servicios de primeros auxilios, se remita la persona al médico, así como de realizar las acciones que se requieran y sean suficientes para minimizar el daño producido por el accidente al trabajador, así como las consecuencias del mismo, debiendo denunciar el suceso conforme a lo establecido en la ley.

En caso de ocurrencia de un accidente no mortal, por leve que este sea o aparente, debe ser comunicado al empleador o a quien lo represente, de modo que se lleven a cabo la atención por parte del personal médico que sea necesario, además de poder tratar los daños efectivos que se hayan podido ocasionar al empleado, siendo deber de la compañía informar sobre las consecuencias del accidente acontecido, así como del tiempo de recuperación del mismo.

La compañía MaxLim S.R.L. brinda a su personal, a excepción de que se acuerde de otro modo por las partes, todos los materiales que estos necesiten para realizar las actividades para las cuales son contratados, de modo que estas se realicen sin contratiempos.

Realizar el pago de remuneraciones según las condiciones acordadas por las partes.

Respetar de manera irrestricta la dignidad como personas del personal de la compañía, así como sus sentimientos y creencias personales.

Obligaciones del trabajador

Los trabajadores se encuentran obligados a cumplir con los lineamientos pactados en la ley laboral vigente, el presente reglamento interno de trabajo y los puntos definidos en el manual de cargos de la compañía.

- Respetar a los demás colaboradores del trabajo.
- Respetar a los superiores del trabajo y obedecerlos.
- Mantener relaciones armoniosas con los superiores en el trabajo, así como con sus compañeros, así como en el desarrollo de sus funciones.
- Mantener una conducta adecuada y apoyar lealmente a sus compañeros, manteniendo la disciplina y el orden de la compañía.
- Realizar honradamente las labores que le sean asignadas, con buena voluntad y de la mejor manera en que se pueda.
- Realizar las solicitudes, reclamos y observaciones que sean pertinentes, respetando la conducta regular adecuada, haciendo de conocimiento a su superior inmediato, y haciéndolas fundamentadamente, de modo respetuoso y comedido.
- Recepcionar y aceptar los comentarios, instrucciones y correcciones que se relacionen con sus labores, tomando en cuenta que estas se realizan teniendo por finalidad el avance de la compañía y de todos sus integrantes.
- Tomar en cuenta de manera rigurosa las medidas y precauciones indicadas por su superior para el empleo de sus instrumentos laborales.

- Mantenerse en su ambiente laboral durante el desarrollo de sus funciones, no pudiendo detener el desarrollo de sus labores sin una razón válida a menos que su superior se lo autorice.

Respetar las instalaciones de la compañía y hacer un empleo adecuado de las mismas.

Mantener una óptima presentación personal, llevando el uniforme laboral siempre que este sea necesario.

Mantener limpio su puesto laboral y libre de elementos tales como celulares o alimentos que afecten las labores que realizan o la calidad del servicio prestado.

Cumplir a cabalidad los horarios laborales señalados por MaxLim S.R.L. para la realización de sus labores, siendo estos los horarios de ingreso, descansos y salida

Los empleados de la compañía deben seguir las recomendaciones y tratamientos que sean ordenados por el médico que se ocupe de cuidarlos, del mismo a los exámenes y tratamientos que se dan con fines de prevención que un médico ordene para todo el personal o parte de él, en caso esto suceda.

El personal de la empresa se debe someter a la totalidad de las medidas de seguridad e higiene que señalen las autoridades a nivel general y en particular a la actividad de la compañía, para prevenir la aparición de enfermedades o evitar accidentes en la utilización de los instrumentos de trabajo.

Los trabajadores deben de cumplir los objetivos de trabajo que hayan sido estipulados por la empresa, ya sea a nivel productivo o en la planificación y realización de proyectos.

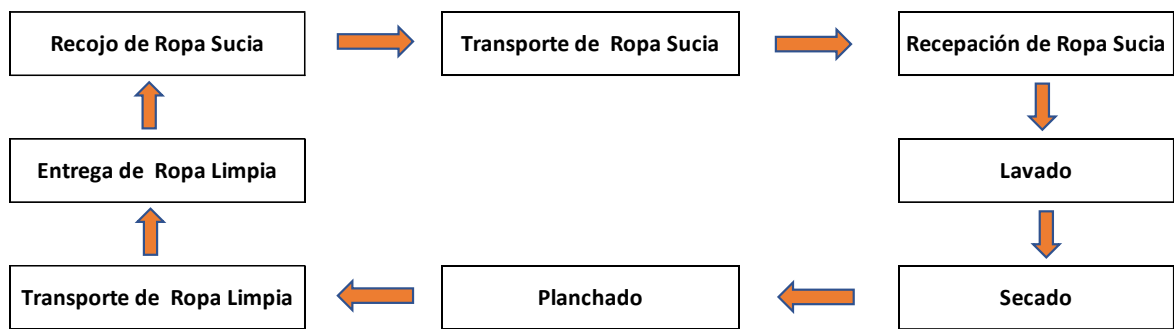
Otras obligaciones adscritas al contrato de trabajo.

A continuación, se presentan los procesos estandarizados de los servicios más comunes que presta MaxLim S.R.L., los cuales incluyen lavandería, limpieza y segregación de residuos sólidos.

Proceso del servicio de lavandería de MaxLim S.R.L.

Figura 13

Proceso de lavado

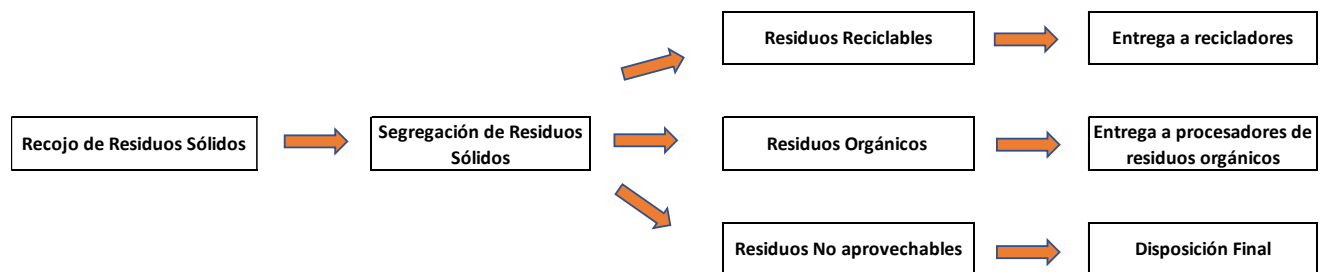


Nota. Elaboración propia

Proceso del servicio de segregación de residuos sólidos de MaxLim S.R.L.

Figura 14

Proceso de segregación de residuos sólidos

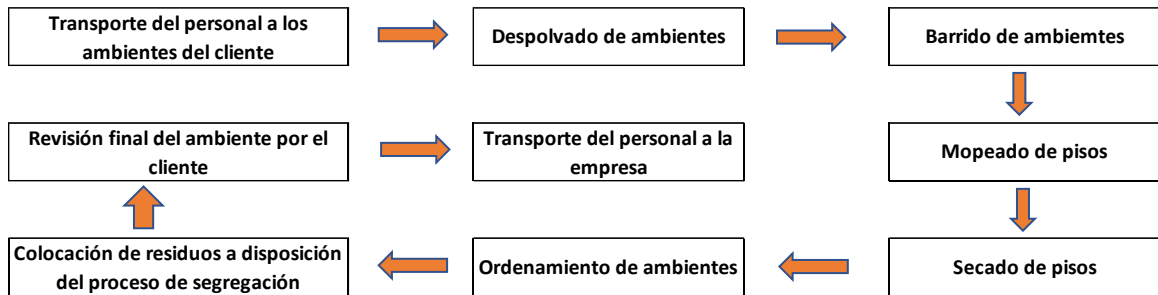


Nota. Elaboración propia

Proceso del servicio de limpieza de MaxLim S.R.L.

Figura 15

Proceso de limpieza



Nota. Elaboración propia

Indicadores de desempeño de los trabajadores en MaxLim S.R.L.

Se toma en consideración para la evaluación de desempeño de los trabajadores a las calificaciones de los clientes en la evaluación de las labores de cada trabajador, los cuales son llenados por el cliente al final del servicio prestado, el cual se constituye de 3 ítems medidos bajo una escala de Likert, satisfacción con el servicio prestado por el trabajador, satisfacción con la velocidad de las labores y satisfacción con la conducta del empleado.

Tabla 14

Cuestionario de satisfacción con los trabajadores aplicado al cliente

Colaborador	Nombre y Apellido				
Ítem	Me encuentro satisfecho con el servicio final prestado				
Valoración	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ítem	Me encuentro satisfecho con la velocidad del servicio prestado				
Valoración	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ítem	Me encuentro satisfecho con la conducta del trabajador				
Valoración	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota. Elaboración propia

Así mismo, la puntualidad y los comentarios de los supervisores del área de producción son tomadas en cuenta para la medición del desempeño de los colaboradores de la compañía.

3.3.4. *Diseño del sistema de evaluación del desempeño para los trabajadores*

A continuación se muestran los indicadores tomados en cuenta y las escalas de medición para cada uno de estos, las metas de los trabajadores para cada ítem, así como las fuentes de donde se obtiene la información que se contrasta en el proceso de medición de la evaluación, con la finalidad de detallar y definir el desempeño de cada colaborador, dándole seguimiento al mismo, y detectando a tiempo debilidades potenciales del mismo, de modo que se puedan establecer estrategias de mejora continua y fomentar el desarrollo óptimo de las labores encargadas.

Tabla 15

Índices de desempeño de los trabajadores

Índice	Clasificación	Método de cálculo	Frecuencia de actualización	Fuentes de información empleadas	Objetivo
Calidad del servicio prestado	Eficacia del personal	Promedio de las evaluaciones del cliente	Diaria	Evaluaciones del cliente	4.5
Velocidad del servicio prestado	Eficiencia del personal	Promedio de las evaluaciones del cliente	Diaria	Evaluaciones del cliente	4.2
Conducta del trabajador	Cumplimiento de reglamento	Promedio de las evaluaciones del cliente	Diaria	Evaluaciones del cliente	4.8
Puntualidad	Cumplimiento de reglamento	Sumatoria de minutos de tardanza en la semana	Diaria	Registros de llegada	10 minutos semanales de tardanza máxima
Faltas injustificadas	Cumplimiento de reglamento	Número de faltas injustificadas	Diaria	Registros de llegada	0 faltas injustificadas
Empleo correcto del uniforme	Cumplimiento de reglamento	Número de veces que se detecta mal	Semanal	Supervisor de producción	0 veces

		uso o estado del uniforme			
Empleo correcto de equipos e insumos	Eficiencia del personal	Número de veces que se detecta mal uso de los insumos y equipos de la empresa	Semanal	Supervisor de producción	0 veces
Cumplimiento de labores	Eficacia del personal	Número de tareas cumplidas / Número de tareas encomendadas *100%	Semanal	Supervisor de producción	90%
Calidad del ambiente laboral	Cumplimiento de reglamento	Número de conflictos internos en los que participa	Trimestral	Supervisor de producción	Menos de una 1 vez al mes

Nota. Elaboración propia

3.4. Proyección de Motivación Laboral

3.4.1. Gestión de Recursos Humanos.

3.4.1.1. Formación académica.

Pablos (2016), en su estudio sobre la satisfacción laboral y las estrategias de cambio, indicó que: la formación académica del personal investigado fue de 39.3%; además, Casana (2017), en su estudio sobre el desarrollo personal y la satisfacción laboral, mencionó que: el personal investigado dio a conocer un nivel medio de 78.6% de formación académica entre sus empleados; y, Herrán et al., (2016) en su investigación sobre el nivel de conocimiento en riesgos laborales, mostró que: el 66% de los trabajadores investigados tiene solo bachillerato; dando a conocer una proyección de formación académica para los trabajadores de la empresa MaxLIM S.R.L., de un 61.3%.

3.4.1.2. Selección personal – experiencia laboral.

Portuondo (2018), en su estudio sobre la selección del personal y el desempeño laboral, indicó que: entre el personal investigado existió un nivel bueno de proceso de selección del personal en un 68.1%; además, Manco (2018), en su estudio sobre el reclutamiento y la selección del personal en el desempeño laboral, mencionó que: los trabajadores investigados dieron a conocer un nivel alto de 44.0% de buena selección de personal entre sus procesos; y, Guevara y Villanueva (2019) en su investigación sobre la selección del personal y el desempeño laboral, mostró que: el proceso de selección del personal fue regular, en un 40,4%; dando a conocer una proyección de selección del personal para los trabajadores de la empresa MaxLIM S.R.L., de un 50.83%.

3.4.1.3. Capacitación – formación en servicio.

Piélago (2018), en su estudio sobre la capacitación y el desempeño laboral, indicó que: los trabajadores de la empresa investigada reciben buena capacitación en un 72%; además, Umiña (2017), en su estudio sobre el plan de capacitación y el desempeño laboral, mencionó que: los trabajadores investigados muestran un nivel alto de capacitación, en un 33.3%; y, Quispe (2018) en su investigación sobre la capacitación en el desempeño laboral, mostró que: el personal del área investigada sí reciba buena capacitación, en un 55%; dando a conocer una proyección de captación para los trabajadores de la empresa MaxLIM S.R.L., de un 53.43%.

3.4.2. Motivación Laboral.

3.4.2.1. Motivación.

León (2017), en su estudio sobre la motivación y el desempeño laboral, indicó que: casi siempre los trabajadores del estudio son motivados, en un 25%; además, Almeida (2018), en su estudio sobre la motivación laboral y la satisfacción de los empleados, mencionó que: los trabajadores tuvieron una percepción de motivación laboral de un 40%; y, Sánchez (2020) en su

investigación sobre la motivación y el desempeño laboral, mostró que: el personal del área investigada tuvo una percepción alta de motivación laboral brindada, en un 61.9%; dando a conocer una proyección de motivación del personal para los trabajadores de la empresa MaxLIM S.R.L. de un 42.3%.

3.4.2.2. Clima institucional.

Ruíz (2021), en su estudio sobre el clima laboral y el desempeño laboral, indicó que: existe un clima laboral favorable, en un 69.6%; además, Pastor (2018), en su estudio sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, mencionó que: los trabajadores tuvieron una percepción regular del clima organizacional en un 30%; y, Guzmán (2018) en su investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, mostró que: el personal del área investigada tuvo una percepción regular del clima en la empresa, en un 26.7%; dando a conocer una proyección de clima institucional del personal para los trabajadores de la empresa MaxLIM S.R.L. de un 42.32%.

3.4.2.3. Estímulo.

Condori y De La Cruz (2017), en su estudio sobre el sistema de incentivos y la satisfacción laboral, indicó que: existe un estímulo de nivel medio a través de un sistema de incentivos, en un 62.9%; además, Sánchez (2020), en su estudio sobre el análisis de los incentivos en una empresa, mencionó que: los trabajadores se incentivan a nivel medio a través de una mayor remuneración, en un 50%; y, Chuquimango y Montoya (2019) en su investigación sobre los estímulos organizacionales en una empresa, mostró que: el personal del área investigada tuvo una percepción alta de estímulos organizacionales, en un 90.1%; dando a conocer una proyección de estímulos del personal para los trabajadores de la empresa MaxLIM S.R.L. de un 51.74%.

3.4.2.4. Condiciones óptimas de trabajo.

Reyes (2016), en su estudio sobre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, indicó que: existe un nivel moderado de condiciones laborales, en un 36%; además, Akmine (2017), en su estudio sobre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, mencionó que: los trabajadores tienen una percepción regular de las condiciones de trabajo que se le brinda, en un 50,8%; y, Girsales (2020) en su investigación sobre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, mostró que: el personal del área investigada tuvo una percepción regular de condiciones físicas y ambientales de su lugar de trabajo, en un 30.%; dando a conocer una proyección de condiciones óptimas de trabajo para los trabajadores de la empresa MaxLIM S.R.L. de un 38.93%.

3.5. Evaluación económica financiera de la mejora del sistema de gestión de recursos humanos de la empresa MaxLim S.R.L.

Con el análisis económico se evaluaron tres indicadores económicos: VAN, TIR y relación beneficio/costo. En primer lugar, se realiza el cálculo de la inversión del año cero y luego se calcula los flujos salientes de los cinco años posteriores, teniendo en cuenta todos los costos asociados con la implementación del sistema de gestión de recursos humanos de la empresa MaxLim S.R.L.

Inversión

En primera instancia se tomó en consideración la inversión del sistema de gestión de recursos humanos de la empresa MaxLim S.R.L.

16 Tabla

Inversión de la propuesta de mejora

ITEM	MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (SOLES)	INVERSIÓN TOTAL
MATERIALES DE OFICINA				

Papel bond	Paquete.	12	S/ 16.00	S/ 196.80
tijeras	Und.	4	S/ 53.90	S/ 215.60
lapiceros	Docena	4	S/ 10.90	S/ 43.60
lápiz	Docena	4	S/ 4.90	S/ 19.60
tajador	Und.	4	S/ 7.00	S/ 28.00
borrador	Und.	4	S/ 1.90	S/ 7.60
Impresora	Und.	1	S/ 739.00	S/ 739.00

CAPACITACIÓN AL PERSONAL SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA

Capacitación sobre el Reglamento Interno de Trabajo	horas	6	S/ 100.00	S/ 600.00
Capacitación sobre el manual de cargos	horas	2	S/ 100.00	S/ 200.00
Capacitación sobre la inducción				
Capacitación sobre la evaluación del desempeño de los trabajadores	horas	8	S/ 100.00	S/ 800.00
Total, de inversión				S/ 2,850.20

Fuente: Elaboración propia

Dentro de la inversión también se ha considerado la compra de Uniforme y Elementos de Protección Personal, como se observa en la tabla 2.

Tabla 177

Inversión por compra de Uniforme y Elementos de Protección Personal

ITEM	MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (SOLES)	INVERSIÓN TOTAL
UNIFORME LABORAL				
Visera	Und.	36	S/ 104.90	S/ 3,776.40
Casaca	Und.	36	S/ 77.00	S/ 2,772.00
Pantalón	Und.	72	S/ 20.00	S/ 1,440.00
Polera	Und.	72	S/ 23.00	S/ 1,656.00
Camisa	Und.	108	S/ 30.00	S/ 3,240.00
Pantalón térmico	Und.	36	S/ 95.00	S/ 3,420.00

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL BÁSICO

Casco	Und.	36.00	S/ 33.90	S/ 1,220.40
Lentes	Und.	36.00	S/ 10.90	S/ 392.40
Zapatos de seguridad	Und.	36.00	S/ 170.00	S/ 6,120.00

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL ESPECÍFICO

Guantes anticorte	Und.	36.00	S/ 48.60	S/ 1,749.60
Guantes de látex	Und.	216.00	S/ 9.50	S/ 2,052.00
Guantes hycron	Und.	72.00	S/ 15.34	S/ 1,104.48
Botas de seguridad	Und.	36.00	S/ 34.90	S/ 1,256.40
Mascarillas de 3 pliegues	Caja 50 Und.	20.00	S/ 130.00	S/ 2,600.00
Respirador	Und.	36.00	S/ 17.90	S/ 644.40
Mandil	Und.	36.00	S/ 39.90	S/ 1,436.40
Tapones auditivos	Docena	216.00	S/ 17.70	S/ 3,823.20
Orejas para adaptarse al casco	Und.	36.00	S/ 73.90	S/ 2,660.40
Bloqueador solar	Und.	18.00	S/ 129.90	S/ 2,338.20
Ropa de agua	Und.	12.00	S/ 180.00	S/ 2,160.00
Tyvek	Und.	36.00	S/ 14.00	S/ 504.00

Total de inversión

S/ 46,366.28

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla 3 se muestran los sueldos del personal de la empresa MaxLim S.R.L., la proyección de los pagos por material administrativo y de los pagos del personal de operaciones.

Tabla 188

Gastos anuales del personal de la empresa

Cargo	Personas	Sueldo en soles	Meses	Total, en soles
Gerente general	1	S/ 4500.00	12.00	S/ 54,000.00
Gerente de recursos humanos	1	S/ 3800.00	12.00	S/ 45,600.00
Gerente de ventas	1	S/ 3800.00	12.00	S/ 45,600.00
Gerente de producción	1	S/ 3800.00	12.00	S/ 45,600.00

Supervisor del área de producción	3	S/ 2300.00	12.00	S/ 82,800.00
Auxiliar general y aprendiz	36	S/ 1025.00	12.00	S/ 442,800.00
Coordinador logístico	3	S/ 2300.00	12.00	S/ 82,800.00
Conductor	3	S/ 1025.00	12.00	S/ 36,900.00
Total				S/ 836,100.00

Fuente: Elaboración propia

Fujo de caja

En la tabla 4, se presenta el flujo de caja proyectado, asimismo se puede observar en la tabla 6, la inversión se recupera en el primer año del flujo proyectado con un VAN de S/ 548,693; siendo este valor mayor a cero se determina que el proyecto es viable. Por otro lado, la tasa interna de retorno es relativamente alta con un 34,55 %, superior al 14,95 % del Cok y por último la relación beneficio/costo se obtuvo 1.82; siendo este mayor a 1.

Tabla 19

Flujo de caja neto proyectado

Descripción	FLUJO DE INVERSIÓN					
	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Sueldo del personal de operaciones	S/ 145,20	S/ 159,72	S/ 175,69	S/ 193,26	S/ 212,59	S/ 233,85
Sueldo del personal administrativo	S/ 690,90	S/ 690,90	S/ 690,90	S/ 690,90	S/ 690,90	S/ 690,90
Costo de Útiles de Escritorio y Equipos de Oficina	S/ 1,25	S/ 1,37	S/ 1,51	S/ 1,66	S/ 1,83	S/ 2,01
Costo de Capacitación	S/ 1,60	S/ 1,760	S/ 1,93	S/ 2,13	S/ 2,34	S/ 2,57
Costos de Uniforme y Elementos de Protección Personal	S/ 46,37	S/ 51,00	S/ 56,10	S/ 61,71	S/ 67,89	S/ 74,67
	S/ -85,32	S/ 904,76	S/ 926,14	S/ 949,67	S/ 975,55	S/ 1,004,01
COSTO TOTAL						
		INGRESOS POR SERVICIOS				
Ingresos		S/ 1,154,24	S/ 1,269,66	S/ 1,396,62	S/ 1,536,29	S/ 1,689,92
Total, de ingresos	0	S/ 1,154,2	S/ 1,269,66	S/ 1,396,62	S/ 1,536,29	S/ 1,689,92
FLUJO DE CAJA NETO PROYECTADO						

	S/ 885,316.48	S/ 249,48	S/ 343,52	S/ 446,96	S/ 560,74	S/ 685,91
Flujo de caja neto	8					

Fuente: Elaboración propia

Tabla 190

Cálculo del COK

DETALLE	PORCENTAJE	COK		
		Fuente	FÓRMULA	
Tasa libre riesgo	7.75%	Mas finanzas (2023)	$COK = TLR + \beta(RM - TLR) + RP$	
Beta apalancada del sector	0.99%	Carrasco et al. (2017)		
Riesgo Sector	12.00%	Carrasco et al. (2017)		
Riesgo País	1.96%	(Diario Gestión, 2023)		
			COK	14.95%

Fuente: Elaboración propia

Obteniendo el flujo de caja neto, procedemos con el cálculo del COK, considerando la Tasa de libre riesgo, Beta apalancado del sector, el Sector de riesgo, obtenemos un COK de 14.95%.

Tabla 201

Indicadores económicos

INDICADOR	RESULTADO	CONDICIÓN
VAN ECONÓMICO	S/ 548,693.30	VAN > 0
TIR ECONÓMICO	34.55%	TIR > COK
R B/C	1.82	R > 1

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los principales indicadores económicos tenemos el VAN, que nos da como resultado S/ 548,643.30 y es mayor a 0, por lo que consideramos viable el proyecto. Obtenemos el TIR con un 34.55% mayor a COK también tenemos una viabilidad positiva para el proyecto y por último tenemos la relación Beneficio Costo de 1.82; este, es mayor a 0 también se considera viable el proyecto.

En conclusión, teniendo en cuenta los anteriores indicadores económicos, se considera viable el proyecto de mejora del sistema de Gestión de Recursos Humanos.

Capítulo IV: Discusión y Conclusiones

4.1. Discusión

En relación al objetivo general, se logró mejorar el sistema de gestión de recursos humanos para aumentar de la motivación laboral de sus colaboradores, tomando en cuenta la estructura organizacional actual de la compañía, logrando formular una propuesta de mejora que abarcará los puntos débiles de su gestión, tal como lo desarrollaron Aguirre y Blanco (2021), los cuales establecieron puntos de mejora para la gestión de los recursos humanos en el caso de los Supermercados Galaxia, los cuales no contaban de manera previa con sistemas de gestión de recursos humanos, al igual que MaxLim S.A., donde las funciones de esta área son desarrolladas por la gerencia general de la empresa, lo cual conlleva a que no se desarrollen estrategias específicas y más eficientes para motivar a los trabajadores y crear un espacio de trabajo óptimo.

Con respecto al primer objetivo específico, se observa que la compañía presenta un nivel medio de gestión de recursos humanos, con puntajes medios para las dimensiones de esta variable, con valores ligeramente superiores a 2, siendo la dimensión de mayor valor, la formación del personal, siendo que la formación académica es la dimensión menos tomada en cuenta para la selección del personal, siendo este un punto que podría afectar la idoneidad del capital humano empleado por la compañía. Por otro lado, se identifican valores disímiles en la variable motivación laboral, siendo que tanto la motivación y el clima laboral presentaron valores medio altos, mayores a 2.4; mientras que el estímulo y las condiciones óptimas de trabajo tuvieron valores medio bajos, menores a 1.63, identificándose que la empresa no genera adecuadamente una gestión que fomenta la motivación. Este resultado es similar a lo hallado por Espinoza et al. (2021), los cuales también hallaron un nivel medio de ambas variables, hallando una relación estadísticamente significativa

entre las mismas, es decir, que una mejora del sistema de gestión de recursos humanos tiene como consecuencia directa que se mejore la motivación laboral dentro de la compañía.

En relación al segundo objetivo específico, mejorar un sistema de gestión de recursos humanos para la compañía MaxLim S.R.L., se ha generado una vez identificadas las debilidades del sistema de gestión de recursos humanos, estableciendo una nueva área especializada en esta actividad, bajo el mando de un gerente de recursos humanos, al cual se deja a cargo del estímulo para los trabajadores y mantener condiciones óptimas de trabajo, así mismo, se ha optado por mantener las normas ISO obtenidas por la empresa y sus reglamento de cero alcohol y drogas, así como establecer índices para la medición de la motivación de los trabajadores. Esto coincide con lo obtenido por Cabrera (2022), quien también realiza un diseño de sistema de gestión de recursos humanos que permite mejorar el rendimiento de los mismos, bajo el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, misma que también cumple la empresa MaxLim S.R.L. Por otro lado, Mendoza (2019), el cual establece un manual de procedimientos para Leoncito S.R.L., haciendo lo mismo en el manual de inducción para MaxLim S.R.L., estableciendo los procesos para cada actividad realizada por la compañía en la prestación de servicios.

4.2. Conclusiones

En relación al objetivo general del estudio, se ha establecido un sistema de gestión de recursos humanos en la empresa MaxLim S.R.L que refuerza las debilidades que presenta actualmente la compañía y que reducen la motivación laboral de los trabajadores, con un efecto sobre la motivación laboral de la compañía, ya que se cubren aquellos puntos que han dificultado la mejora del desempeño de los trabajadores.

Con respecto al primer objetivo específico, se llevó a cabo un diagnóstico de ambas variables en la compañía, teniendo un puntaje medio para la variable gestión de recursos humanos,

cuyas tres dimensiones presentan valores medios. Siendo la dimensión más importante la formación del personal, en segundo lugar su experiencia laboral, y por último la formación académica de los trabajadores, todos ellos con valores superiores a 2, pero menores a 2.4; una situación diferente se presenta en la variable motivación laboral, la cual presenta niveles medio altos en motivación y clima laboral, siendo superior a 2.4, pero valores medios bajos en estímulo y condiciones óptimas de trabajo, con valores menores a 1.64, lo cual reduce el potencial de la motivación laboral en el interior de la organización, teniendo un valor final medio para esta variable dado el promedio de sus dimensiones.

En relación al segundo objetivo específico, una vez identificadas las debilidades de la motivación laboral en el estímulo que brinda la empresa a sus trabajadores y las condiciones óptimas de trabajo, se separa un área específica de la empresa para realizar la gestión de recursos humanos, separada de la gerencia general de la empresa. Así mismo, se incluyen los documentos requeridos para la adecuada gestión del capital humano, los cuales incluyen el reglamento interno de trabajo, el manual de cargos, el manual de inducción y el sistema de evaluación del desempeño de los trabajadores, con puntos e indicadores claros para ser tomados en cuenta en el desarrollo ordinario de las funciones internas de la compañía, de modo que se consiga un desempeño óptimo de la misma derivada de una alta motivación de los trabajadores.

Finalmente, se recomienda la aplicación del sistema de gestión de recursos diseñado para la empresa, ya que atiende a las debilidades internas de gestión de recursos humanos y motivación laboral, por lo cual conllevaría a una mejora significativa de estas variables en MaxLim S.R.L., con efectos beneficiosos en toda la organización.

Referencias

- Achig, D. (2021). La investigación en Ciencias Médicas en la Universidad de Cuenca en los años 20 del siglo XX. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca* vol. 39, no 3.
- Aguirre, V. P., & Blanco, P. (2021). *Diseño de los Subsistemas de Previsión y Provisión de Recursos Humanos para la elaboración de un Sistema de Evaluación de Desempeño en Supermercados Galaxia*. Obtenido de Repositorio Instituto Universitario Aeronáutico: <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/2348/1/PTF.pdf>
- Baylón, W., & Rondón, E. (2019). *Motivación y desempeño en los colaboradores de gestión del talento humano de una universidad: una revisión sistemática de la literatura científica de los periodos 2008 al 2018*. Obtenido de Repositorio UPN: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24698/Bayl%20Wendy%20Fabiola%20Bravo%20Cersso%20Evelyn%20Yahaira.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cabrera, J. I. (2022). *Diseño de los procedimientos del proceso de gestión de recursos humanos de la empresas ACES Consulting Enterprise S.R.L., en base a la norma internacional ISO 9001:2015*. Obtenido de Repositorio UPAGU: <http://65.111.187.205/bitstream/handle/UPAGU/2578/Trabajo%20de%20Suficiencia.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Díaz-Canel, M., Alarcón, R., & Saborido, J. (2020). Potencial humano, innovación y desarrollo en la planificación estratégica de la educación superior cubana 2012-2020. *Revista Cubana de Educación Superior* vol. 39, no 3.

- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario emocional: Una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua de la Universidad Autónoma de ciudad Juárez* 12(20), 72-89.
- Espinoza, S. M., Fernández, A., & Ticona, C. R. (2021). Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Empresa Ladrillera Maxx en Tacna. *Iberoamerican Business Journal*, 4(2), 155-174.
- Inga, F., & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* vol. 36, 312-318.
- Limahuaya, C. (2021). *Gestión estratégica de recursos humanos como modelo orientado al logro de ventajas competitivas. Revisión sistemática*. Obtenido de Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102693/Limahuaya_VCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MaxLim S.R.L. (2023). *Nosotros*. Obtenido de MaxLim S.R.L.: <https://www.maxlimsrl.com.pe/Company.html>
- Mendoza, M. F. (2019). *Diseño de un manual de procedimientos del área de recursos humanos para mejorar la gestión administrativa de la empresa Leoncito S.R.L-2018*. Obtenido de Repositorio USS: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5991/Mendoza%20Rodriguez%20Monica%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, D. (2018). ¿Qué es el salario emocional? Hacia nuevas fórmulas de acción social empresarial. *Información laboral de la Universidad III de Madrid*, 31(1), 235-254.

Quintero, L., & Betancur, J. (2018). Modelo de salario emocional para la fidelización de los colaboradores en la búsqueda de una organización competitiva. *Espacios*, 39(41), 8-13.

Rodríguez, O. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 141-149.

Anexos

ANEXO N° 1. Matriz de consistencia

Título: “Mejora de un sistema de gestión de recursos humanos para aumentar la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Maxlim S.R.L., Cajamarca, 2021”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA/DISEÑO
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿En qué medida la mejora de sistema de gestión de recursos humanos en la empresa MaxLim S.R.L. aumentará la motivación laboral de los trabajadores, Cajamarca, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Mejorar un sistema de gestión de recursos humanos en la empresa MaxLim S.R.L para aumentar la motivación laboral de los trabajadores, Cajamarca, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Diagnosticar la situación actual de la motivación laboral y la gestión de recursos humanos de los trabajadores.</p> <p>Mejorar el sistema de gestión de recursos humanos en la empresa MaxLim S.R.L.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El de sistema de gestión de recursos humanos aumentará la motivación laboral de los trabajadores de la empresa MaxLim S.R.L.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Sistema de Gestión de recursos humanos.</p> <p>Definición conceptual:</p> <p>La gestión de recursos humanos es el diseño y desarrollo de los planes y carreras profesionales de los trabajadores de una organización que se relacionan con los esquemas de las compensaciones y las políticas de los recursos humanos, ya que existe impacto en la satisfacción, en el compromiso y en el desempeño laboral de la persona en su puesto de trabajo. (Espinosa, De la Torre, Acuña y Cadena, 2017),</p> <p>Definición operacional:</p> <p>Los sistemas de gestión de recursos humanos engloban los procesos por los cuales las organizaciones administran, planifican y organizan las tareas</p>	<p>Tipo según el propósito:</p> <p>Aplicada.</p> <p>Tipo según el enfoque:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Tipo según el alcance:</p> <p>Descriptivo.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población:</p> <p>36 trabajadores del área de recursos humanos de la empresa MaxLIM S.R.L., Cajamarca, 2021.</p> <p>Muestra:</p> <p>36 trabajadores del área de recursos humanos de la empresa Maxlim S.R.L., Cajamarca, 2021.</p>

	<p>Proyectar la motivación laboral de los trabajadores de la empresa MaxLim S.R.L después de la mejora del sistema de gestión de recursos humanos.</p> <p>Realizar la evaluación económica financiera de la mejora del sistema de gestión de recursos humanos de la empresa MaxLim S.R.L.</p>		<p>relacionadas a las personas en su ambiente de labores.</p> <p>Variable 2:</p> <p>Motivación laboral.</p> <p>Definición conceptual:</p> <p>Quintero y Betancur (2018), indicaron que la motivación laboral es recibir un buen ambiente laboral, ser integrado y sentirse parte de la empresa para que pueda lograr mayores niveles de productividad en base a su motivación.</p> <p>Definición operacional:</p> <p>Es entonces la cantidad de bienes y servicios que producen los trabajadores en un ambiente laboral determinado y en un periodo de tiempo estimado.</p>	<p>Muestreo:</p> <p>Censal.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de sistema de Gestión de recursos humanos.</p> <p>Cuestionario de motivación laboral.</p> <p>Método de análisis de datos:</p> <p>Microsof Excel 2016</p>
--	---	--	--	--

ANEXO N° 2. Instrumentos de Investigación

Cuestionario que mide la gestión de recursos humanos.

Autor: Centeno, V. (2017).

Cuestionario 1: Gestión de recursos humanos.

Estimado trabajador de la empresa MaxLim:

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados a la gestión de recursos humanos que maneja su centro de trabajo. Cada elemento tiene cuatro opciones de respuesta de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que usted considere es la correcta. Conteste todos los ítems. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.

Por ello, la escala de apreciación es la siguiente:

1.	2.	3.	4.
Nunca.	Casi nunca.	Casi siempre	Siempre.

N°	Ítems	Calificación			
		1	2	3	4
Dimensión 1: Formación académica.					
1.	¿En su centro de trabajo consideran el grado académico para ocupar un puesto?				
2.	¿En su centro de trabajo los trabajadores están sujetos a cambios repentinos?				
3.	¿Consideran la calidad de productividad en su centro de trabajo?				

4.	¿Se considera competente ante sus compañeros en su centro de trabajo				
5.	¿Recibe permanente capacitaciones durante el año en su centro de trabajo?				
6.	¿Tus compañeros de trabajo de cada área tienen el dominio y manejo de conocimiento para cumplir con sus labores eficientemente?				
Dimensión 2: Selección del personal – experiencia laboral.					
7.	¿En su centro de trabajo se contrata al personal con exigencias de cargo lo cual es acorde a las características del candidato?				
8.	¿Tiene experiencia laboral suficiente para ocupar el cargo que viene trabajando en su centro de trabajo?				
9.	¿En su centro de trabajo cumple con sus funciones y tareas encomendadas?				
10.	¿En su centro de trabajo existe una organización planificada para un buen funcionamiento laboral?				
11.	¿Tu trabajo permite que desarrolles al máximo todas tus capacidades en el cumplimiento de tus metas y objetivos?				
12.	¿Se considera una persona emprendedora, muy comprometida y minuciosa en el cumplimiento de sus tareas en su centro de trabajo?				
13.	¿El perfil profesional de tus compañeros corresponde a su área de trabajo?				
14.	¿En su centro de trabajo cumplen con los requisitos adecuados para el puesto que ocupan profesionalmente?				
Dimensión 3: Capacitación – formación en servicio.					
15.	¿En tu centro de trabajo se realiza actividades de capacitación permanentemente?				
16.	¿Cada cuánto tiempo realiza sus capacitaciones?				
17.	¿En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales?				
18.	¿La falta de necesidades humanas produce una baja en el cumplimiento de los objetivos laborales en su centro de trabajo?				
19.	¿Se consideran importantes ciertas habilidades y/o actitudes con liderazgo y respeto para que un trabajador logre sus metas?				
20.	¿Se siente eficiente para la realización de un buen trabajo?				
21.	¿Para tener una buena productividad laboral es necesario una mejor educación, capacitación y mayor tecnología?				

¡Gracias por su participación!

Cuestionario que mide la motivación del trabajador.

Autor: Centeno, V. (2017).

Cuestionario 2: Motivación laboral.

Estimado trabajador de la empresa MaxLim:

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados a la motivación laboral en su centro de trabajo. Cada elemento tiene cuatro opciones de respuesta de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que usted considere es la correcta. Conteste todos los ítems.

Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.

Por ello, la escala de apreciación es la siguiente:

1.	2.	3.	4.
Nunca.	Casi nunca.	Casi siempre	Siempre.

N°	Ítems	Calificación			
		1	2	3	4
Dimensión 1: Motivación.					
1.	¿En su centro de trabajo consideran el grado académico para ocupar un puesto?				
2.	¿En su centro de trabajo los trabajadores están sujetos a cambios repentinos?				
3.	¿Consideran la calidad de productividad en su centro de trabajo?				

4.	¿Se considera competente ante sus compañeros en su centro de trabajo				
5.	¿Recibe permanente capacitaciones durante el año en su centro de trabajo?				
6.	¿Tus compañeros de trabajo de cada área tienen el dominio y manejo de conocimiento para cumplir con sus labores eficientemente?				
7.	¿Tus compañeros de trabajo de cada área tienen el dominio y manejo de conocimiento para cumplir con sus labores eficientemente?				
8.	¿Tus compañeros de trabajo de cada área tienen el dominio y manejo de conocimiento para cumplir con sus labores eficientemente?				
Dimensión 2: Clima institucional.					
9.	¿En su centro de trabajo se contrata al personal con exigencias de cargo lo cual es acorde a las características del candidato?				
10.	¿Tiene experiencia laboral suficiente para ocupar el cargo que viene trabajando en su centro de trabajo?				
11.	¿En su centro de trabajo cumple con sus funciones y tareas encomendadas?				
12.	¿En su centro de trabajo existe una organización planificada para un buen funcionamiento laboral?				
13.	¿Tu trabajo permite que desarrolles al máximo todas tus capacidades en el cumplimiento de tus metas y objetivos?				
14.	¿Se considera una persona emprendedora, muy comprometida y minuciosa en el cumplimiento de sus tareas en su centro de trabajo?				
Dimensión 3: Estímulo.					
15.	¿En tu centro de trabajo se realiza actividades de capacitación permanentemente?				
16.	¿Cada cuánto tiempo realiza sus capacitaciones?				
17.	¿En su centro de trabajo existe una planificación adecuada para cumplir sus metas laborales?				
18.	¿La falta de necesidades humanas produce una baja en el cumplimiento de los objetivos laborales en su centro de trabajo?				
19.	¿Se consideran importantes ciertas habilidades y/o actitudes con liderazgo y respeto para que un trabajador logre sus metas?				
Dimensión 4: Condiciones óptimas de trabajo.					
20.	¿Tu institución de trabajo cuenta con materiales de tecnología?				

21.	¿Tu oficina es adecuada para realizar tu trabajo de manera ordenada?				
22.	¿en su centro de trabajo tienes condiciones ecológicas?				

¡Gracias por su participación!

ANEXO N° 3. Instrumentos de Investigación Aplicados

Cuestionario 1: Gestión de recursos humanos.

COLABORADOR	PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES POR DIMENSIÓN																							
	FORMACIÓN ACADÉMICA							SELECCIÓN DEL PERSONAL-EXPERIENCIA LABORAL							CAPACITACIÓN - FORMACIÓN DEL PERSONAL									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	TOTAL	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	TOTAL	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	TOTAL
C1	1	1	3	3	1	1	10	1	3	3	3	1	3	1	3	18	3	2	2	2	3	1	2	15
C2	1	2	1	1	2	2	9	1	2	3	2	2	2	1	1	14	1	2	2	1	2	2	1	11
C3	1	1	2	3	2	3	12	1	2	3	3	3	3	1	1	17	3	2	2	2	3	3	2	17
C4	2	1	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	3	2	3	22	2	2	2	2	2	3	3	16
C5	1	1	3	3	2	3	13	1	3	3	3	2	3	2	2	19	3	2	2	2	3	3	3	18
C6	1	0	3	3	3	3	13	1	3	3	3	2	3	2	2	19	3	2	3	2	3	3	2	18
C7	1	1	3	3	2	2	12	1	3	3	3	1	3	1	1	16	1	2	3	2	3	3	3	17
C8	1	1	3	3	2	2	12	1	3	3	3	1	3	1	2	17	1	2	3	2	1	3	3	15
C9	1	1	3	3	1	1	10	1	3	3	3	1	3	1	1	16	2	2	2	2	1	3	1	13
C10	1	1	3	3	1	2	11	1	3	3	3	1	3	3	1	18	1	2	3	2	3	3	2	16
C11	1	1	3	3	1	3	12	1	3	3	3	1	3	1	1	16	1	2	3	2	3	3	3	17
C12	1	1	3	3	2	2	12	1	3	3	3	1	3	1	1	16	1	2	3	2	3	3	3	17
C13	1	0	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	2	1	1	19	3	3	3	2	3	3	3	20
C14	1	0	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	1	1	20	3	3	3	2	3	3	3	20
C15	1	2	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	3	1	1	18	3	3	3	3	3	3	1	19
C16	1	1	1	3	2	2	10	1	1	1	2	1	2	1	1	10	2	2	2	1	1	2	3	13
C17	1	2	3	1	1	2	10	1	2	3	2	1	3	2	2	16	2	2	1	3	3	3	3	17
C18	1	1	3	3	3	2	13	1	3	3	3	1	3	1	2	17	3	2	3	2	3	3	3	19
C19	2	2	3	3	3	2	15	3	3	3	3	1	3	1	2	19	2	2	3	2	1	3	3	16
C20	1	1	3	3	2	2	12	1	3	3	3	2	3	1	1	17	2	2	3	2	1	3	3	16
C21	3	1	3	1	3	3	14	1	3	3	3	3	3	3	1	20	3	2	3	1	2	3	2	16
C22	1	1	3	3	3	3	14	1	2	3	3	2	3	1	2	17	3	2	3	2	3	3	3	19
C23	1	1	3	3	1	3	12	1	3	3	3	1	3	1	1	16	2	2	3	2	3	3	2	17
C24	1	1	3	3	1	2	11	1	2	3	3	1	3	1	2	16	1	2	3	3	1	3	3	16
C25	1	1	3	3	2	2	12	1	2	3	3	1	3	2	2	17	2	2	3	2	1	3	3	16
C26	0	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	3	2	1	20	3	2	3	2	3	3	3	19
C27	1	1	3	3	3	2	13	1	3	3	3	1	3	1	1	16	3	2	3	2	3	3	3	19
C28	1	1	3	3	1	2	11	2	2	3	2	1	3	2	2	17	2	2	2	2	3	3	3	17
C29	1	1	3	3	1	2	11	1	2	3	3	1	3	1	1	15	1	2	3	2	3	3	2	16
C30	1	1	3	3	1	2	11	1	2	3	3	1	3	1	2	16	2	2	3	2	1	3	3	16
C31	1	2	3	3	2	2	13	0	3	3	3	2	3	1	2	17	2	2	1	3	3	3	3	17
C32	1	2	3	3	1	2	12	1	2	3	2	1	3	2	2	16	1	2	2	2	3	3	3	16
C33	1	2	3	3	1	2	12	1	3	3	2	1	3	2	2	17	1	1	1	2	2	3	3	13
C34	0	1	3	3	1	2	10	2	3	3	2	1	3	2	1	17	1	1	2	3	3	3	3	16
C35	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	2	3	3	3	22	2	2	2	2	3	2	3	16
C36	1	1	3	3	3	3	14	1	3	3	3	1	3	1	2	17	3	2	3	2	3	3	2	18
TOTAL	40	44	102	102	72	84	444	49	96	106	100	55	105	52	57	620	74	73	91	74	88	103	94	597
PROMEDIO	1.1	1.2	2.8	2.8	2.0	2.3	12.3	1.4	2.7	2.9	2.8	1.5	2.9	1.4	1.6	17.2	2.1	2.0	2.5	2.1	2.4	2.9	2.6	16.6

Cuestionario 2: Motivación laboral.

COLABORADOR	PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES POR DIMENSIÓN																										
	MOTIVACIÓN									CLIMA INSTITUCIONAL						ESTÍMULO					CONDICIONES ÓPTIMAS DE TRABAJO						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	TOTAL	p9	p10	p11	p12	p13	p14	TOTAL	p15	p16	p17	p18	p19	TOTAL	p20	p21	p22	TOTAL	
C1	3	3	2	2	1	2	3	1	17	2	1	1	1	1	1	7	2	3	0	2	0	7	0	1	1	0	1
C2	1	2	1	2	2	2	2	2	14	1	2	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	8	1	2	2	2	5
C3	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	3	13	3	3	2	8	
C4	3	3	2	2	2	3	2	3	20	2	3	2	3	3	3	16	3	2	3	3	2	13	2	3	3	8	
C5	3	3	2	2	2	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	17	3	2	0	3	0	8	3	3	2	8	
C6	3	3	2	3	2	3	2	3	21	1	3	3	3	3	3	16	3	2	0	3	0	8	3	3	3	9	
C7	3	3	1	2	2	2	3	3	19	2	3	3	3	3	3	17	3	2	0	3	0	8	1	3	2	6	
C8									19							17						8					6
C9	3	3	3	2	1	2	3	3	20	2	3	3	3	3	3	17	3	1	1	2	1	8	2	3	2	7	
C10	3	3	2	2	1	2	3	3	19	2	3	3	3	3	3	17	3	1	0	3	0	7	1	3	2	6	
C11	3	3	2	2	1	2	3	3	19	2	3	3	3	3	3	17	3	1	0	3	0	7	1	3	2	6	
C12	3	3	1	2	1	2	3	3	18	2	3	3	3	3	3	17	3	1	0	2	0	6	1	3	2	6	
C13	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	2	3	17	3	1	1	3	2	10	2	3	2	7	
C14	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	2	3	17	3	1	1	3	2	10	2	3	2	7	
C15	3	3	3	3	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18	3	1	0	3	3	10	3	3	3	9	
C16	2	2	1	2	0	1	3	2	13	3	2	2	1	2	2	12	1	1	1	1	0	4	1	1	1	3	
C17	2	2	2	2	1	2	3	2	16	1	2	1	2	2	3	11	2	1	0	2	0	5	2	2	2	5	
C18	3	3	2	2	1	2	3	3	19	2	3	3	3	3	3	17	3	1	0	3	0	7	1	3	2	6	
C19	3	3	1	2	1	3	3	3	19	2	3	3	3	3	3	17	3	1	0	3	0	7	1	3	2	6	
C20	3	3	2	1	1	2	3	2	17	2	3	3	3	3	3	17	3	1	0	2	0	6	1	3	2	6	
C21	1	2	1	2	2	1	3	3	15	1	3	1	3	3	3	14	3	1	1	1	1	7	1	0	0	1	
C22	3	3	3	2	2	3	3	3	22	1	3	3	3	3	3	16	3	2	1	3	1	10	3	3	3	9	
C23	3	3	2	2	2	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	17	3	2	0	3	0	8	3	3	2	8	
C24	3	3	2	3	2	2	3	3	21	2	3	3	3	3	3	17	3	2	1	2	1	9	1	3	2	6	
C25	3	3	2	2	2	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	17	3	2	0	2	0	7	1	3	2	6	
C26	3	2	3	3	2	2	3	3	21	2	3	2	3	3	3	16	3	2	0	2	0	7	2	3	3	8	
C27	3	3	2	2	2	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	17	3	2	1	3	1	10	2	3	3	8	
C28	2	2	2	3	2	2	3	2	18	2	2	2	2	2	3	13	2	2	1	2	0	7	1	2	2	5	
C29	3	3	1	2	1	3	3	3	19	2	3	3	3	3	3	17	3	1	0	3	0	7	1	3	3	7	
C30	3	3	1	2	1	2	3	3	18	2	3	3	3	3	3	17	3	2	0	3	0	8	1	3	3	7	
C31	3	3	3	2	2	3	3	3	22	2	3	2	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	2	3	3	8	
C32	3	2	1	2	2	2	3	2	17	2	2	2	2	3	3	14	2	2	1	2	0	7	0	2	2	4	
C33	3	2	2	2	2	2	3	2	18	2	2	2	2	2	3	13	1	2	1	2	0	6	0	2	2	4	
C34	3	2	2	2	1	2	3	2	17	2	2	2	2	2	3	13	1	1	0	2	0	4	0	2	2	4	
C35									23							16						15					8
C36	3	3	3	2	3	3	3	3	20	2	3	3	3	3	3	17	3	2	0	3	0	8	2	3	3	8	

ANEXO N° 4. Autorización de Uso de Datos por Parte de la Empresa MaxLim S.R.L.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL



Yo Ruiz Tapia Flor

identificado con DNI 40703696, en mi calidad de Gerente General.

del área de _____

de la empresa/institución. Maxlim S.R.L.

con R.U.C N° 20495795735439 ubicada en la ciudad de Cajamarca, con domicilio en. T. CA. Los Jardines MZ-A Santa Bárbara S/N

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A los señores, Becerra Cercado, Banser Alexander; y, Lizana Villanueva, Hammer Elvis, identificados con el DNI N.° 45098418; y, 71004704, estudiantes de noveno ciclo de la carrera de Ingeniería Industrial, para que utilicen la siguiente información de la empresa:

Toda la información sobre el manejo de la gestión de sus recursos humanos y parcialmente sus recursos financieros durante el periodo 2021-II y 2022, dado que, no conocemos con exactitud los datos que necesitamos para el desarrollo de nuestra tesis; sin embargo, todo dato solicitado será pedido bajo la formalidad del caso y se mantendrá la confidencialidad del mismo, con la finalidad de que podamos desarrollar nuestro trabajo de Investigación para optar los títulos profesionales de ingenieros industriales.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- Ficha RUC.
- ROF, MOF y otros.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


MaxLim S.R.L.
Firma y sello del Representante Legal
Flor Ruiz Tapia
DNI: _____
GERENTE GENERAL

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y, asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Becerra Cercado, Banser Alexander
DNI: 45098418


Lizana Villanueva, Hammer Elvis
DNI: 71004704

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019				

ANEXO N° 5. Fichas técnicas de las variables

Ficha Técnica de la Primera Variable: Gestión de Recursos Humanos.

Nombre del cuestionario:	Cuestionario para medir la gestión de recursos humanos.
Autor:	Centeno, V. (2017).
Procedencia:	Lima, Perú.
Objetivo:	Valorar la gestión de recursos humanos en trabajadores de una empresa nacional.
Administración:	De manera individual.
Tiempo:	15 minutos.
Aplicación:	Escala Likert de 4 niveles.
Normas de aplicación:	Nunca (1), casi nunca (2), casi siempre (3), siempre (4).
Número de elementos:	21.
Fiabilidad (Alfa de Cronbach):	Gestión de recursos humanos = 0.7793/ 21 ítems. D1: Formación académica = 0.7833/ 6 ítems. D2: Selección del personal = 7672/ 8 ítems. D3: Capacitación-formación en servicio = 0.7875/ 7 ítems.
Validez:	Por juicio de 3 expertos – con una valoración de: 85%.

Ficha técnica de la segunda variable: Motivación laboral.

Nombre del cuestionario:	Cuestionario para medir la motivación del trabajador
Autor:	Centeno, V. (2017).
Procedencia:	Lima, Perú.
Objetivo:	Valorar la motivación laboral en trabajadores de una empresa nacional.
Administración:	De manera individual.
Tiempo:	15 minutos.
Aplicación:	Escala Likert de 4 niveles.
Normas de aplicación:	Nunca (1), casi nunca (2), casi siempre (3), siempre (4).
Número de elementos:	22.
Fiabilidad (Alfa de Cronbach):	Motivación del trabajador = 0.8182/ 22 ítems. D1: Motivación = 0.7827/ 8 ítems. D2: Clima institucional = 8065/ 6 ítems. D3: Estímulo = 0.8056/ 5 ítems. D4: Condiciones óptimas de trabajo = 0.8789/ 3 ítems.
Validez:	Por juicio de 3 expertos – con una valoración de: 85%.

ANEXO N° 6. Perfil de los Puestos Laborales Dentro de MaxLim S.R.L.

Puesto: Gerente General

1. Generalidades del Puesto	
Nombre del puesto:	Gerente general
Nivel jerárquico:	Primero
Localización del puesto:	Gerencia
Cantidad de ocupantes del puesto:	1
Administra Recursos Humanos	Sí
2. Perfil del puesto	
<p><u>Formación Académica</u> Título profesional en ingeniería, administración, economía, finanzas o carreras afines.</p> <p><u>Conocimientos</u> Gestión financiera. Planeamiento estratégico. Administración de empresas. Microeconomía Macroeconomía. Contabilidad</p> <p><u>Capacidades</u> Visión empresarial Liderazgo Comunicación efectiva Toma de decisiones Capacidad para negociar</p> <p><u>Experiencia</u> Mínimo de 3 años en el puesto o posiciones similares.</p>	
3. Finalidad del puesto	
<p>Representar a MaxLim S.R.L. ante la sociedad en general a nivel jurídico, administrativo, financiero y comercial; dirigir MaxLim S.R.L., determinando sus objetivos y estrategias empresariales; definir la dirección a seguir de la empresa, previendo los posibles escenarios de ocurrencia de sucesos inesperados, de manera que se asegure el manejo óptimo de los recursos financieros, humanos y físicos, de modo que se logre el mejor posicionamiento de MaxLim S.R.L. en el mercado y optimizando los beneficios de su ejercicio.</p>	
4. Responsabilidades fundamentales del puesto	
<p>Asegurar la estabilidad y supervivencia de la compañía en el mercado en el corto y largo plazo, fomentando su crecimiento, diversificación productiva y la obtención de niveles óptimos de beneficios económicos, teniendo en cuenta la misión y visión corporativa, sus valores internos, sus objetivos estratégicos y la competencia que sufre la empresa en el mercado.</p> <p>Supervisar regularmente el nivel de desempeño de la compañía y de los trabajadores que en ella laboran, establecer la distribución de puestos y responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la empresa, así como responder por los resultados alcanzados.</p>	

<p>Garantizar que se acate la legislación vigente en todos los ámbitos de la compañía, así como el cumplimiento de las obligaciones de esta con sus proveedores, clientes, acreedores y entidades gubernamentales que tengan jurisdicción sobre ella, cumpliendo con el pago de tributos de la empresa y buscando la salud financiera interna.</p>	
<p>5. Descripción de Labores y Funciones</p>	
<p>Dirección General</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar las actividades realizadas por MaxLim S.R.L. en la búsqueda de su mejora técnica, organizacional y de sus resultados financieros. ✓ Asegurar que se cumplan la reglamentación, normativa y lineamientos de la compañía o la institución que la regule. ✓ Garantizar la efectividad de su control interno.
<p>Planeamiento Estratégico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar los objetivos estratégicos, metas y actividades de MaxLim S.R.L. para su mejor desempeño financiero y operativo. ✓ Determinar los planes de trabajo y lineamientos de avance y control de los planes estratégicos en MaxLim S.R.L. ✓ Coordinación de las acciones estratégicas con las demás áreas de MaxLim S.R.L. ✓ Llevar a cabo medidas para maximizar los beneficios de MaxLim S.R.L. y su posición en el mercado.
<p>Optimización del desempeño de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar estrategias de mejora continua en los procesos empresariales existentes, realizando un análisis FODA de la compañía y el capital humano que esta posee. ✓ Identificar los cuellos de botella del ejercicio en MaxLim S.R.L. para su solución. ✓ Determinar estrategias tributarias y contables que brinden ventajas a la compañía frente a sus competidoras en el mercado.
<p>Control financiero</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar un control y seguimientos de los egresos y beneficios de MaxLim S.R.L. ✓ Controlar y dar seguimiento a los movimientos bancarios de MaxLim S.R.L. ✓ Observar y dar aprobación a los presupuestos de operación de MaxLim S.R.L. ✓ Dar aprobación al presupuesto de compra, mantenimiento y otros gastos necesarios para adecuar las actividades de MaxLim S.R.L. ✓ Distribuir los recursos financieros de la compañía de acuerdo a las necesidades de cada área de MaxLim S.R.L. ✓ Determinar presupuesto de gastos de caja chica. ✓ Dar aprobación para la realización de inversión o actividades de financiación en la empresa. ✓ Aprobar estados financieros corporativos.
<p>Representación jurídica, administrativa, financiera y comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representar legalmente a MaxLim S.R.L.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar reuniones de la compañía con los grupos de interés que pueden ejercer influencia sobre su actividad para establecer planes coordinados de desarrollo empresarial. ✓ Tomar decisiones sobre inversiones de la compañía y del método de financiamiento que este presenta. ✓ Llegar a acuerdos con clientes y proveedores. ✓ Representar a MaxLim S.R.L. en reuniones, asambleas, procesos y acuerdos frente al estado y la sociedad en general.
Análisis de los datos financieros y contables de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Corroborar la información financiera de MaxLim S.R.L., así como de los instrumentos corporativos de esta utiliza, incluyendo las operaciones relevantes que se realizan, como liquidaciones, conciliaciones con entidades financieras, comprobantes, el pago de tributos, entre otra información financiera de la compañía. ✓ Dirigir a los trabajadores encargados de la gestión financiera corporativa para que se cumplan las obligaciones y archivos contables y tributarios en el plazo requerido.
Aprobación y planificación de pagos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar que se cumplan las obligaciones financieras de MaxLim S.R.L., distribuyendo recursos presupuestales para estos en el plazo adecuado, evitando retrasos, moras y otras situaciones relacionadas con insolvencia por parte de la compañía.
Control y evaluación de los resultados de las estrategias de ventas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar estrategias de ventas en coordinación con la gerencia de ventas, y dar seguimiento a los resultados de las mismas. ✓ Decidir sobre la continuación o cambio de las estrategias de ventas seleccionadas. ✓ Coordinar reuniones con clientes de alta importancia o potenciales clientes.
Manejo de la información confidencial de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejar la información contable y financiera, así como datos confidenciales cuya gestión se relaciona con la seguridad de la compañía ✓ Coordinar que se archive la información valiosa y útil de la empresa por si es necesario su empleo para otros fines en un periodo posterior.

Puesto: Gerente de Recursos Humanos

1. Generalidades del Puesto	
Nombre del puesto:	Gerente de Recursos Humanos
Nivel jerárquico:	Segundo
Localización del puesto:	Gerencia
Cantidad de ocupantes del puesto:	1
Administra Recursos Humanos	Sí

2. Perfil del puesto	
<u>Formación Académica</u> Título profesional en psicología, administración, asistencia social o carreras afines.	
<u>Conocimientos</u> Psicología organizacional Asistencia Social Administración Gestión de Recursos Humanos	
<u>Capacidades</u> Liderazgo y motivación Empatía Comunicación efectiva Escucha activa Orientación al trabajador Capacidad de negociación	
<u>Experiencia</u> Mínimo de 1 año en el puesto o posiciones similares.	
3. Finalidad del puesto	
Velar por la gestión integral del talento humano de la empresa, desde su integración, durante el transcurso del desarrollo de sus funciones, hasta la culminación del vínculo contractual.	
4. Responsabilidades fundamentales del puesto	
Garantizar la integración de capital humano de alta calidad a la empresa para un óptimo desarrollo de sus funciones. Optimizar el desempeño laboral de los colaboradores, mantenerlos motivados y llevar a cabo acciones de apoyo institucional a todos los integrantes de la organización. Capacitar a los trabajadores y reducir la rotación de personal dentro de la compañía.	
5. Descripción de Labores y Funciones	
Gestionar los procesos de incorporación de personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el perfil de cada puesto de la compañía. ✓ Identificar los requerimientos de personal de MaxLim S.R.L. cuando estos surjan. ✓ Realizar el proceso de convocatoria para los puestos disponibles, primero a nivel interno de la empresa y luego, en caso no se cuente con el capital humano requerido, a nivel externo. ✓ Llevar a cabo los filtros de selección del personal para los postulantes al puesto laboral. ✓ Seleccionar al candidato con el mejor perfil profesional, personal y académico para el desarrollo de las labores propias del puesto. ✓ Realizar el proceso de inducción y capacitación del nuevo personal dentro de MaxLim S.R.L.
Desarrollar planes de capacitación al personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar las debilidades del personal que requieran de retroalimentación y capacitación. ✓ Determinar los temas de mejora continua que los trabajadores necesitan comprender para capacitarlos.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar capacitaciones a los trabajadores administrativos de la empresa sobre los sistemas que la compañía emplea, así como de los procesos administrativos y contables que requieren comprender.
Desarrollar e implementar planes de seguridad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar instrucciones acerca del empleo de los elementos de protección personal que brinda la compañía, así como de los insumos de limpieza que se brindan y su correcta manipulación. ✓ Garantizar el buen estado y funcionalidad de los elementos de seguridad en el trabajo, lo cual incluye extintores, la provisión de botiquines de primeros auxilios, así como de los elementos e infraestructura contra accidentes. ✓ Brindar capacitaciones sobre primeros auxilios y planes ante accidentes y desastres a seguir dentro de las instalaciones de la empresa, como en las oficinas de los clientes donde se brindan los servicios de la misma.
Llevar a cabo planes de motivación a los trabajadores y apoyo institucional.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar el estado motivacional del personal de MaxLim S.R.L. y llevar a cabo medidas para su mejora y mantenimiento en un alto nivel. ✓ Definir estrategias de recompensa para aquellos trabajadores que presenten un desempeño sobresaliente, así como planes de apoyo para aquellos que tengan dificultades en el cumplimiento de lo esperado. ✓ Realizar actividades de pausa activa para animar al personal de la empresa y mantener elevada su motivación. ✓ Brindar recompensas y estímulos a los trabajadores de manera regular para mejorar el compromiso de estos con la compañía y asegurar un máximo rendimiento de sus funciones.
Registro del personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar un registro de las personas que integran la nómina de MaxLim S.R.L. ✓ Registrar las tardanzas, inasistencias u otros sucesos en la relación de empresa y trabajador. ✓ Realizar los pagos puntualmente a los trabajadores y conforme al esfuerzo realizado por los trabajadores.
Representar a la empresa ante los trabajadores y clientes internos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servir como intermediario entre MaxLim S.R.L. y el trabajador, siendo representante de la compañía ante el personal del mismo y los clientes internos, tomando en cuenta la información que se le hace llegar y los mecanismos de solución disponibles ante conflictos de intereses y otras dificultades.

<p>Escuchar las necesidades de los trabajadores, así como las dificultades de los mismos en el desarrollo de sus labores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar las necesidades y dificultades por las cuales pasan los trabajadores en el desarrollo cotidiano de sus actividades y que ponen en peligro el óptimo cumplimiento de sus labores. ✓ Ajustar los horarios y días laborales de los trabajadores por situaciones de enfermedad, citas médicas o eventos imprevistos en la planificación de horarios de trabajo. ✓ Brindar apoyo psicológico a los trabajadores de la empresa que pasan por situaciones difíciles que comprometen la calidad del servicio prestado por cada uno.
---	---

Puesto: Gerente de Ventas

1. Generalidades del Puesto	
Nombre del puesto:	Gerente de Ventas
Nivel jerárquico:	Segundo
Localización del puesto:	Área de Ventas
Cantidad de ocupantes del puesto:	1
Administra Recursos Humanos	Sí
2. Perfil del puesto	
<p><u>Formación Académica</u> Título profesional en administración, diseño gráfico, marketing, economía, finanzas o carreras afines.</p> <p><u>Conocimientos</u> Marketing Diseño Gráfico Comunicación externa Análisis de tendencias Planeamiento estratégico Dominio de medios de comunicación y tecnologías de la información Dominio de redes sociales</p> <p><u>Capacidades</u> Capacidad de negociación Comunicación efectiva Escucha activa Liderazgo Toma de decisiones Responsabilidad Empatía</p> <p><u>Experiencia</u> Mínimo de 1 año en el puesto o posiciones similares.</p>	
3. Finalidad del puesto	

<p>Diseñar, perfeccionar e implementar estrategias de marketing y ventas que permitan a la compañía alcanzar a nuevos clientes y mejorar su posicionamiento en el mercado. Buscar la diversificación productiva de la compañía en la búsqueda de brindar un mayor valor agregado y cubrir nuevos mercados potenciales. Fomentar el logro de los objetivos comerciales de la compañía señalados por la gerencia general, buscando la cristalización de los escenarios estratégicos seleccionados.</p>	
<p>4. Responsabilidades fundamentales del puesto</p>	
<p>Responder ante gerencia general por los resultados de las estrategias de ventas de la empresa. Proponer y perfeccionar las estrategias de marketing y ventas llevadas a cabo por la empresa Proponer y llevar a cabo estrategias de diversificación productiva para abordar nuevos mercados. Conseguir nuevos clientes para la empresa, maximizando su participación en el mercado.</p>	
<p>5. Descripción de Labores y Funciones</p>	
<p>Diseñar estrategias de ventas y dar seguimiento a sus resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar junto con el gerente general las estrategias y políticas de venta de MaxLim S.R.L. ✓ Alinear las políticas de ventas a los planes estratégicos de MaxLim S.R.L., de modo que se oriente al cumplimiento de las metas señaladas. ✓ Realizar un monitoreo de los planes de trabajo en el área de ventas para identificar su eficacia y mejorarlos de ser necesario. ✓ Brindar información al gerente general acerca de los resultados de las estrategias de ventas seguidas. ✓ Dar seguimiento y control al nivel de satisfacción de los compradores. ✓ Identificar y dar solución a inconsistencias en el cobro que se realiza en contraprestación del servicio brindado por MaxLim S.R.L.
<p>Proyección de resultados de la empresa y la cobertura de nuevos mercados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recopilar datos estadísticos sobre los resultados de la compañía en el mercado y la conducta de la demanda de los servicios que presenta de manera continua. ✓ Estudiar e identificar el nivel de beneficios que obtiene la compañía de sus operaciones actuales y los potenciales que se pueden obtener por nuevas actividades. ✓ Identificar las posibilidades de expansión y diversificación de las actividades de la compañía, de acuerdo con el gerente general. ✓ Crear campañas de marketing para mejorar los beneficios obtenidos por la compañía, así como de las actividades potenciales que puede incrementar a sus operaciones actuales. ✓ Evaluar las oportunidades de cubrir nuevos mercados a través de servicios afines a los que ya ofrece.

<p>Representación de la empresa a nivel comercial y administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representar a la empresa a nivel comercial y administrativo cuando así sea requerido. ✓ Entablar negociaciones con clientes y proveedores de la compañía, manteniendo una comunicación efectiva y frecuente con estos. ✓ Planear y coordinar la investigación comercial de la compañía con finalidad de mejorar sus resultados. ✓ Identificar clientes potenciales y nichos de mercado explotables que puedan ser explotados por la compañía. ✓ Visitar y mantener contacto con clientes estratégicos y nuevos. ✓ Asistir a las asambleas, reuniones y otros eventos donde se requiera su presencia como representación a la compañía.
<p>Administración de recursos financieros y seguimiento de los ingresos de la empresa por ventas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar seguimiento y control de los gastos que realiza la compañía por motivo de su operación o no. ✓ Observar los flujos monetarios que ingresan por concepto de ventas a la empresa, contrastando estas con los movimientos bancarios acontecidos. ✓ Realizar y presentar el presupuesto de compras, mantenimiento y otros fines. ✓ Distribuir el presupuesto brindado en los pagos y la adquisición de bienes y servicios prioritarios. ✓ Determinar un monto monetario para empleo como caja chica. ✓ Gestionar el flujo de operaciones de caja chica. ✓ Corroborar las cuentas y estados de la compañía, así como su verificación con los datos financieros obtenidos.
<p>Adquisición de materiales, equipos e infraestructura a través de inversiones, gastos operacionales o no operacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar la consecución de materiales, equipos e infraestructura necesaria para el desarrollo corriente de las labores corporativas de la empresa, tales como los elementos de protección personal, los insumos de limpieza requeridos, entre otros que se requieran en las actividades.
<p>Gestión de relaciones comerciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar políticas adecuadas de atención al cliente, así como sistemas para evaluar la experiencia y satisfacción del mismo ✓ Responder de manera precisa y efectiva a las solicitudes, reclamos y quejas de los consumidores. ✓ Participación en acuerdos comerciales con otras empresas y entidades que promueven el desarrollo económico local y regional.
<p>Gestión de información con respecto a las actividades de la compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar documentación acerca de las ventas de la compañía, así como datos relacionados a estas. ✓ Garantizar que los documentos sobre las que tiene jurisdicción en la compañía brinden información verídica y confiable.

Gerente de Producción

1. Generalidades del Puesto	
Nombre del puesto:	Gerente de Producción
Nivel jerárquico:	Segundo
Localización del puesto:	Área de Producción
Cantidad de ocupantes del puesto:	1
Administra Recursos Humanos	Sí - Producción
2. Perfil del puesto	
<p><u>Formación Académica</u> Título profesional en ingeniería, administración, economía, finanzas o carreras afines.</p> <p><u>Conocimientos</u> Gestión de calidad Gestión de inventarios Cadena de producción Microeconomía</p> <p><u>Capacidades</u> Toma de decisiones Comunicación efectiva Responsabilidad Coordinación con las demás personas y áreas Versatilidad</p> <p><u>Experiencia</u> Mínimo de 1 año en el puesto o posiciones similares.</p>	
3. Finalidad del puesto	
<p>Optimizar el nivel de producción de la compañía con eficiencia productiva, minimizando costos y recursos empleados, y obteniendo servicios de alta calidad para los clientes. Dirigir los procesos de adquisición de insumos con los proveedores, asegurando la alta calidad y bajo coste de los materiales y servicios que emplea. Llevar a cabo los planes de producción ideados por la gerencia general para la empresa.</p>	
4. Responsabilidades fundamentales del puesto	
<p>Controlar y dar seguimiento al proceso de producción, así como los recursos humanos, materiales y financieros que emplea Realizar un planeamiento y preparación de los insumos requeridos en el proceso productivo de manera que se asegure su continuidad y la máxima capacidad productiva, identificando cuando se requiera de realizar acciones de mantenimiento para las máquinas de la compañía, y realizar un seguimiento de los inventarios con los que se cuenta. Coordinar las cantidades y estándares de calidad de los bienes y servicios que deben ser producidos por la compañía</p>	
5. Descripción de Labores y Funciones	
Coordinación de horarios y actividades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar los días laborales y de descanso del personal de MaxLim S.R.L. ✓ Asignación de los trabajadores a la compañía que debe ser atendida.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación y coordinación de las labores realizadas por los auxiliares generales y aprendices. ✓ Ajustes especiales a las fechas y horarios de trabajo de los trabajadores según sea el caso
Seguimiento de las metas de producción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación del avance de las metas de producción predefinidas. ✓ Determinación de medidas que favorezcan el logro de las metas productivas. ✓ Identificación y solución de factores que entorpecen el logro de metas productivas.
Desarrollo de estrategias de minimización de costos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer mecanismos de optimización de las actividades realizadas por MaxLim S.R.L. ✓ Identificar y aprovechar oportunidades de mejora de eficiencia en el empleo de recursos
Supervisión de la calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar seguimientos acerca del estado de los servicios ofrecidos. ✓ Identificar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto del servicio final brindado por MaxLim S.R.L. ✓ Desarrollar estrategias de mejora continua y brindar retroalimentación sobre las mejores prácticas del personal.
Gestión de inventario de insumos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar seguimiento sobre los insumos requeridos para la realización de actividades. ✓ Hacer solicitudes de insumos de limpieza cuando el inventario de estos se reduzca por debajo de un umbral mínimo aceptable.
Planificación y seguimiento de la producción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar un planeamiento acerca de la producción a realizarse por los trabajadores, tomando en cuenta las proyecciones y solicitudes del área de ventas. ✓ Definir los objetivos productivos por cada trabajador para analizar su productividad. ✓ Garantizar que se cumplan tanto como se puedan los planes productivos diseñados por el gerente general.
Seguimiento del rendimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar el grado de motivación personal de cada trabajador. ✓ Identificar los factores que pueden causar bajo rendimiento en el personal de MaxLim S.R.L. ✓ Realizar estrategias de fortalecimiento del desempeño laboral personal. ✓ Evaluar los progresos del rendimiento de los trabajadores después de las medidas de mejora. ✓ Informar al gerente general acerca de los trabajadores poco eficientes que no responden a las medidas de estímulo.
Imposición de amonestaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participar en una amonestación verbal con superiores para la corrección de malas actitudes o errores repetitivos por parte de los trabajadores.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amonestar por escrito a todos aquellos trabajadores que hayan incurrido en infracciones que ameriten esta clase de sanciones.
Ejecución de planes de seguridad y salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar que cada trabajador cumpla con las medidas de seguridad industrial en las oficinas de MaxLim S.R.L. como en las de los clientes de la empresa. ✓ Desarrollar medidas para la mejora de las condiciones de seguridad en los trabajadores. ✓ Gestionar, junto con gerencia de recursos humanos, medidas para reducir el estrés laboral.

Puesto: Supervisor del área de producción

1. Generalidades del Puesto	
Nombre del puesto:	Supervisor del área de producción
Nivel jerárquico:	Tercero
Localización del puesto:	Área de Producción
Cantidad de ocupantes del puesto:	3
Administra Recursos Humanos	Sí
2. Perfil del puesto	
<u>Formación Académica</u> Secundaria Completa <u>Conocimientos</u> Comprensión lectora Seguridad industrial Conocimientos químicos medios o avanzados Primeros auxilios <u>Capacidades</u> Observación Comunicación efectiva Motivación Coordinación de las actividades Guía y consejo Escucha activa <u>Experiencia</u> Mínimo de 1 año como auxiliar general	
3. Finalidad del puesto	
Garantizar el buen funcionamiento de la cadena de producción de la empresa optimizando el buen desempeño de cada uno de sus integrantes, optimizando el empleo de los recursos disponibles. Reforzar las debilidades productivas encontradas durante el desarrollo de las actividades de la empresa.	
4. Responsabilidades fundamentales del puesto	

<p>Supervisar y direccionar las operaciones del área de producción para el cumplimiento de los planes productivos elaborados por gerencia general y respaldados por la gerencia de producción.</p> <p>Vigilar que el servicio prestado por la compañía cumpla con requerimientos mínimos aceptables de calidad, garantizando que se realicen bajo las medidas de seguridad industrial necesarias para garantizar que los trabajadores realicen sus operaciones en óptimas condiciones.</p> <p>Brindar apoyo al personal de la empresa para el cumplimiento oportuno de sus labores, empleando buenas prácticas y absolviendo las dudas e inconvenientes que puedan aparecer.</p>	
5. Descripción de Labores y Funciones	
Seguimiento de rendimiento laboral personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación del rendimiento laboral de cada trabajador. ✓ Comunicar al trabajador aquellos puntos de mejora necesarios para sus labores. ✓ Identificar reducciones de la motivación laboral de algún miembro del personal y abordar sus causas.
Corrección de conductas inapropiadas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar amonestaciones verbales en caso de errores o conductas inapropiadas leves por parte de los trabajadores. ✓ Coordinar la aplicación de amonestaciones verbales con superiores con el gerente de producción ante errores o conductas inapropiadas repetitivas.
Motivación del personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer, junto con la gerencia de recursos humanos, actividades motivacionales para optimizar el rendimiento de los trabajadores. ✓ Identificar y reconocer en público el esfuerzo sobresaliente de algunos trabajadores, así como comunicar a los superiores para la entrega de recompensas como incentivo de mantener su motivación.

Puesto: Coordinador Logístico

1. Generalidades del Puesto	
Nombre del puesto:	Coordinador Logístico
Nivel jerárquico:	Tercero
Localización del puesto:	Área de Producción
Cantidad de ocupantes del puesto:	3
Administra Recursos Humanos	Sí
2. Perfil del puesto	
<p><u>Formación Académica</u> Título profesional en ingeniería de sistemas, ingeniería industrial, economía, administración o carreras afines.</p> <p><u>Conocimientos</u> Gestión logística Gestión de inventarios Softwares</p> <p><u>Capacidades</u></p>	

<p>Comunicación efectiva Orden y limpieza Trabajo en equipo Escucha activa Coordinación con otras personas y puestos de trabajo <u>Experiencia</u> Mínimo de 1 año en el puesto o posiciones similares.</p>	
<p>3. Finalidad del puesto</p>	
<p>Control del inventario de los productos finales e insumos empleados por la compañía. Entrega y registro de insumos de trabajo</p>	
<p>4. Responsabilidades fundamentales del puesto</p>	
<p>Gestión de inventarios Entrega oportuna de los elementos de protección personal. Distribución de los insumos de limpieza requeridos en las actividades operativas de la compañía.</p>	
<p>5. Descripción de Labores y Funciones</p>	
<p>Gestionar inventario de insumos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar los requerimientos de insumos que hace llegar el gerente de producción y coordinar la compra de estos con el gerente general. ✓ Asignar y recibir los insumos productivos de los trabajadores para su adecuado almacenamiento y contabilización en el almacén de MaxLim S.R.L. ✓ Mantener los insumos de limpieza en óptimas condiciones durante su almacenamiento para su empleo posterior.
<p>Garantizar entrega de elementos de protección personal (EPP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Distribuir y recibir los EPP de los trabajadores. ✓ Revisar el estado de los EPP antes de la entrega y después de recibirlos de los trabajadores para identificar deterioros en ellos. ✓ Mantener los EPP en un estado limpio e higiénico.
<p>Distribuir insumos productivos al personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Distribuir insumos de limpieza a los trabajadores según sea necesario para las actividades que realicen. ✓ Ajustar la asignación de insumos dependiendo de las circunstancias del trabajo asignado. ✓ Coordinar con el área de producción para identificar las necesidades reales de insumos por los trabajadores.

Puesto: Auxiliar General y Aprendiz

<p>1. Generalidades del Puesto</p>	
Nombre del puesto:	Auxiliar General y Aprendiz
Nivel jerárquico:	Cuarto
Localización del puesto:	Área de Producción
Cantidad de ocupantes del puesto:	36
Administra Recursos Humanos	No

2. Perfil del puesto	
<u>Formación Académica</u> Secundaria Completa	
<u>Conocimientos</u> Comprensión lectora Seguridad industrial Conocimientos químicos básicos Primeros auxilios	
<u>Capacidades</u> Amabilidad Respeto Seguir órdenes Control del estrés Comunicación efectiva Trabajo en equipo	
<u>Experiencia</u> No requiere de experiencia previa	
3. Finalidad del puesto	
Desarrollar las actividades operativas de la empresa de limpieza de las oficinas administrativas de los clientes, con orden y pulcritud.	
4. Responsabilidades fundamentales del puesto	
Realizar las actividades de limpieza de la empresa. Segregación de los residuos sólidos. Recepción de ropa sucia y entrega de ropa limpia.	
5. Descripción de Labores y Funciones	
Realizar las actividades de limpieza en oficinas de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempolvado de mesas, sillas y mobiliario. ✓ Barrido y mopeado de pisos ✓ Limpieza de inodoros, tocadores y baños. ✓ Ordenamiento de ambientes laborales.
Recojo y disposición de residuos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recojo de residuos sólidos de oficinas, baños y otras fuentes de los mismos en las instalaciones de los clientes. ✓ Segregación de los residuos sólidos según clasificaciones y colores, separando componentes plásticos, vidrio, metales, residuos orgánicos, otros reciclables e inorgánicos no reciclables.
Recepción de ropa sucia de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recojo de la ropa sucia en campamentos mineros y oficina de los clientes. ✓ Registro y segregación de ropa sucia. ✓ Contabilización de prendas y registro de las condiciones de entrega de las mismas.
Lavandería	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lavado de las prendas recogidas en las oficinas de MaxLim S.R.L. ✓ Secado de las prendas limpias. ✓ Planchado y ordenamiento de las prendas limpias.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contabilización y control de las prendas listas para su comparación con el registro de prendas sucias recogidas.
Entrega de la ropa limpia a los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrega de la ropa limpia y planchada a los clientes de la compañía. ✓ Contraste del registro de recepción y entrega de prendas, asegurando que no existen diferencias entre los mismos.
Acondicionamiento de ambientes en campamentos mineros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recojo de residuos de las tiendas de los campamentos mineros. ✓ Tendido de camas. ✓ Ordenamiento de ambientes. ✓ Barrido, trapeado y desempolvado de ambientes.

Puesto: Conductor

1. Generalidades del Puesto	
Nombre del puesto:	Conductor
Nivel jerárquico:	Cuarto
Localización del puesto:	Área de Producción
Cantidad de ocupantes del puesto:	3
Administra Recursos Humanos	No
2. Perfil del puesto	
<u>Formación Académica</u> Secundaria Completa <u>Conocimientos</u> Conducción de vehículos Seguridad industrial Comprensión lectora Gestión de riesgos Primeros auxilios <u>Capacidades</u> Percepción espacial desarrollada Rápida capacidad de reacción Control del estrés Amabilidad Respeto Comunicación efectiva Toma de decisiones Seguir órdenes <u>Experiencia</u> Mínimo de 1 año como conductor	
3. Finalidad del puesto	
Transporte terrestre de insumos y entrega de los servicios realizados por la compañía para los clientes.	
4. Responsabilidades fundamentales del puesto	

<p>Transportar ropa sucia, residuos sólidos de los clientes y otros objetos hasta el lugar donde deben ser dispuestos. Transportar ropa limpia, insumos y otros objetos a las oficinas de los clientes.</p>	
<p>5. Descripción de Labores y Funciones</p>	
<p>Traslado de ropa sucia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recojo de ropa sucia en las oficinas y campamentos de los clientes, para su traslado a la oficina de MaxLim S.R.L. ✓ Recojo de prendas limpias en la oficina de MaxLim S.R.L. y traslado hasta las oficinas o campamentos de los clientes. ✓ Verificación del traslado en óptimas condiciones de la ropa sucia y limpia desde su entrega hasta su disposición en el lugar de destino.
<p>Traslado de residuos sólidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recojo de los residuos sólidos segregados y traslado hasta su lugar de destino, ya sea de reciclaje o disposición final, dependiendo de la naturaleza de los mismos. ✓ Verificación del traslado íntegro de los residuos sólidos.
<p>Traslado de personal e insumos de limpieza</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transporte de trabajadores e insumos de limpieza de ser requerido por la empresa. ✓ Movilización de gerentes a eventos de representación de la compañía según lo requiera MaxLim S.R.L.

ANEXO N° 7. Normas ISO Cumplidas por MaxLim S.R.L.

SGS

Certificate PE12/175058

The management system of
MAXLIM S.R.L.
Trocha Carrozable Los Jardines Mz. M Lote S/N, Santa Bárbara,
Distrito Baños del Inca, Cajamarca, Perú.

has been assessed and certified as meeting the requirements of
ISO 9001:2015

For the following activities
**Servicio de limpieza integral de ambientes a nivel institucional,
servicio de hotelería, servicio de lavandería industrial.**
**Integral cleaning service for places at institutional level, hotel
housekeeping, industrial laundry service.**

This certificate is valid from 18 August 2021 until 19 August 2024
and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Recertification audit due a minimum of 60 days before the expiration date.
Issue 7. Certified since 20 August 2012.

Authorised by


SGS United Kingdom Ltd
Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire CH65 3EN UK
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

21HC 9001 2015 0421

Page 1 of 1

SGS

IAF
MEMBER OF MULTILATERAL
RECOGNITION ARRANGEMENT

UKAS
MANAGEMENT
SYSTEMS
0005



This document is a Web version of SGS certificate for electronic use exclusively. It shall only be available by clicking on SGS Certification Mark which has been posted on Your website. It shall not be printed in anyway. This document is copyright protected. No content or appearance may be reproduced without the express written permission of SGS. Any misuse, alteration, forgery or falsification is unlawful.

SGS

Certificate PE22/819943904

The management system of
MAXLIM S.R.L.

Trocha Carrozable Los Jardines Mz. M, Lote S/N, Santa Bárbara,
Baños del Inca, Cajamarca, Perú.

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 14001:2015

For the following activities

**Servicio de limpieza integral de ambientes a nivel institucional,
servicio de hotelería, servicio de lavandería industrial para el sector
minero y otras instituciones.**

**Integral cleaning service for places at institutional level hotel
housekeeping, industrial laundry service for the mining sector and
other institutions.**

This certificate is valid from 11 January 2022 until 10 January 2025
and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Recertification audit due a minimum of 60 days before the expiration date.
Issue 1. Certified since 11 January 2022.

Authorised by



SGS United Kingdom Ltd
Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

21HC 14001 2015 0421

Page 1 of 1

SYSTEM CERTIFICATION
ISO 14001
SGS

**MEMBER OF MULTILATERAL
RECOGNITION ARRANGEMENT**
IAF


**UKAS
MANAGEMENT
SYSTEMS**
0005

 **SGS** 

This document is a Web version of SGS certificate for electronic use exclusively. It shall only be available by clicking on SGS Certification Mark which has been posted on Your website. It shall not be printed in anyway. This document is copyright protected. No content or appearance may be reproduced without the express written permission of SGS. Any misuse, alteration, forgery or falsification is unlawful.

ANEXO N° 8. Política Integrada de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente



POLÍTICA INTEGRADA DE SEGURIDAD Y SALUD, MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD DE MAXLIM SRL

Somos una empresa dedicada a la Limpieza de ambientes, Hotelería y Lavado industrial de ropa que tiene como objetivo alcanzar un alto nivel en Seguridad, Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad. Trabajamos con el compromiso total de la dirección y con un equipo humano capacitado para satisfacer los requisitos de nuestros clientes y otras partes interesadas, generar confianza y bienestar en los colaboradores y promover la protección y conservación del medio ambiente; por lo que, en todas las operaciones, nos comprometemos a:

Aplicar estándares y procedimientos de calidad en todos los procesos de la organización.

Identificar peligros/aspectos, evaluar y valorar los riesgos/impactos inherentes a nuestras actividades estableciendo los controles adecuados para eliminar los peligros y reducir los riesgos para el Sistema de Gestión, evitar incidentes/accidentes, enfermedades ocupacionales y daños al medio ambiente.

Proteger la vida y Salud de todos los trabajadores, teniendo como herramienta la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado.

Mejorar continuamente el Sistema de Gestión Ambiental, para la mejora del desempeño Ambiental.

Proteger el medio ambiente, teniendo un adecuado manejo de residuos sólidos, previniendo la contaminación y promoviendo el uso sostenible de recursos.

Cumplir con los requisitos legales vigentes y otros requisitos, en materia de Seguridad, Salud en el trabajo, Medio Ambiente y Calidad aplicables a nuestras actividades.

Comunicar, capacitar y entrenar permanente a todos nuestros colaboradores en materia de seguridad, salud en el trabajo, medio ambiente y calidad, promoviendo una cultura de mejora, prevención de riesgos, enfermedades ocupacionales y daños ambientales.

Mantener un compromiso de consulta y participación de los trabajadores.

Controlar los servicios principales y de apoyo, con la permanente evaluación de la satisfacción de nuestros clientes y el control y evaluación de nuestros proveedores.

Lograr la compatibilidad del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio ambiente con otros sistemas de gestión de la organización.



FLOR RUIZ TAPIA
GERENTE GENERAL

Cajamarca, 07 de octubre del 2022

CÓDIGO: SGI-MAX-PP.001
V 05

ANEXO N° 9. Política Cero Alcohol y Drogas



POLÍTICA DE ALCOHOL Y DROGAS

MAXLIM S.R.L. una empresa dedicada a la Limpieza de ambientes, Hotelería y Lavado industrial de ropa, ha establecido una política de alcohol y drogas para prevenir, mejorar y conservar el bienestar de los colaboradores, proveedores, contratistas y visitantes que permita un adecuado desempeño y competitividad del personal; así como el fomento de vida saludables

En base a este compromiso y dentro de la relación laboral, **SE PROHIBE** el ingreso de bebidas alcohólicas y drogas al lugar de trabajo, dependencias o centrales de la Empresa, y a **NADIE** se le permitirá entrar ni permanecer en nuestras instalaciones mientras se encuentre bajo la influencia de dichas sustancias.

Asimismo, está prohibido el uso de drogas que requieran receta médica, sin tener disponibles las pruebas de que han sido debidamente recetadas.

El consumo de alcohol y drogas tiene un impacto negativo en la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, dado que representa riesgos para los trabajadores que se encuentren bajo sus efectos, para sus compañeros y para terceros.

FLOR RUIZ TAPIA
GERENTE GENERAL

Cajamarca, 05 de febrero del 2021
CÓDIGO: SGI-MAX-PO-006
V-01

ANEXO N° 10. Política de Respeto a Vecinos

	<p>POLÍTICA DE RESPETO A VECINOS</p>	<p>Código : SGI-MAX-PO-002 Versión : 03 Fecha : 01.07.2019 Página : 1 de 1</p>
---	---	--

1. OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer lineamientos para mantener la armonía con los vecinos de Santa Bárbara.

2. ALCANCE

El cumplimiento de esta política es obligatorio para los trabajadores y el personal que prestan servicio a Maxlim SRL, Maxlim Operaciones SRL, Varui SRL. Además, debe hacerse de conocimiento de los proveedores que frecuentan esta dirección.

3. LINEAMIENTOS

A. Sobre velocidades de manejo en Trocha Carrozable Los Jardines:

1. Las unidades vehiculares de Maxlim Srl, Varui Srl, o Maxlim Operaciones Srl que se dirijan a las oficinas o salgan de ellas, deberán tener un límite máximo de 15 Km/h.
2. Todos los conductores darán prioridad de pase a los peatones.
3. En caso de existir animales o ganado en la zona, los conductores vehiculares deberán estacionarse a un costado y dejar que pasen los animales y desocupen la vía para luego continuar con su recorrido.

B. Sobre emisión de Sonido del Claxon:

1. Está prohibido tocar el claxon para que abran el portón de las oficinas.
2. Queda establecida la comunicación por celular o por el intercomunicador para solicitar que se abra la puerta para que ingresen los vehículos.

C. Sobre trabajo con los vecinos:

1. Maxlim SRL, en la medida de los cumplimientos mínimos necesarios, contratará personal o proveedores de la localidad de Santa Bárbara para los trabajos o servicios que se requieran.



FLOR RUIZ TAPIA
GERENTE GENERAL