

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

UAPA



ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**GESTIÓN HUMANA, CALIDAD DE VIDA LABORAL Y
FELICIDAD EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA MILLER
INDUSTRIES, S.R.L., SANTIAGO DE LOS CABALLEROS,
DURANTE EL PERÍODO ENERO – ABRIL 2019**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACION PRESENTADO COMO
REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

SUSTENTANTES:

ZENEIDA RODRÍGUEZ REYES

MADELEIN YNFAnte

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS,
REPÚBLICA DOMINICANA
OCTUBRE, 2019**

ÍNDICE GENERAL

Págs.

COMPENDIO	I
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes de la investigación.....	2
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	2
1.1.2 Antecedentes Nacionales	4
1.2 Planteamiento del problema.....	9
1.3 Formulación del problema.....	12
1.3.1 Pregunta generadora	12
1.3.2 Sistematización del Problema.....	12
1.3.2.1 Sub preguntas	12
1.4 Objetivo de la Investigación	13
1.4.1 Objetivo General.....	13
1.4.2 Objetivos Específicos.....	13
1.5 Justificación del tema	13
1.6 Delimitación del estudio	14
Para delimitar el estudio se presentarán los límites, o alcances específicos, de la investigación	14
1.7 Operacionalización de las Variables	15
CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO	20
2.1 Marco Contextual	21
2.1.1 Aspectos relativos a la Ciudad de Santiago.....	21
2.1.2 Empresa Miller Industries	22
2.2 Marco Teórico	24
2.2.1 Conceptualizaciones de gestión humana	24
2.2.2 Evolución de la gestión humana	25
2.2.3 Objetivos de la gestión humana.....	29
2.2.4 Retos de la gestión humana	34
2.2.1.1 Subsistemas de gestión humana	36
2.2.1.2 Reclutamiento	
2.2.1.2.1 Reclutamiento interno y externo.....	
2.2.1.2.2 Técnicas de reclutamiento externo.....	
2.2.1.3 Selección de personal	
2.2.1.4 Enfoque por competencias.....	

2.2.1.5 Técnicas de selección	41
2.2.1.6 Toma de decisión para la selección	42
2.2.1.7 El proceso de selección de personal	42
2.2.2 Capacitación y Desarrollo del personal.....	43
2.2.2.1 Tipos de capacitación.....	44
2.2.2.2 Incidencia de la capacitación.....	45
2.2.2.3 Descripción de Puestos.....	46
2.2.2.3.1 Actualización de descripción de puestos.....	47
2.2.2.3.2 Entrega de las descripciones de puestos.....	47
2.2.2.3.4 Evaluación de desempeño	48
2.2.2.3.5 Frecuencia en que se realiza la evaluación de desempeño	48
2.2.2.4 Factores que se evalúan	50
2.2.2.4.1 Utilidad de los resultados de la evaluación de desempeño	53
2.2.2.4.2 Incidencia de la evaluación de desempeño.....	54
2.2.2.4.3 Compensaciones y beneficios.....	58
2.2.2.5 Valoración de los puestos	59
2.2.2.6 Tipo de compensación	60
2.2.2.6.1 Compensaciones directas para empleados.....	60
2.2.2.6.2 Compensaciones indirectas para empleados.....	61
2.2.3 Escala salarial.....	63
2.2.4 Política salarial.....	63
2.2.5 Higiene y Seguridad Laboral.....	67
2.2.6 Salud ocupacional.....	68
2.2.6.1 Seguridad en el trabajo	69
2.2.6.2 Calidad de vida laboral	69
2.2.6.3 Componentes de la Calidad de Vida en el Trabajo	71
2.2.6.3.1 Calidad del ambiente de trabajo	72
2.2.6.3.2 Estrés en el trabajo	72
2.2.6.3.3 Factores de riesgos.....	74
2.2.7 Familiar	75
2.2.8 Social	76
2.2.9 Mental.....	77
2.2.10 Físico	83
2.2.11 Felicidad laboral.....	84
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	85
3.1 Diseño de investigación	86
3.2 Enfoque de investigación	87

3.3 Tipo de investigación	87
3.4 Métodos a utilizar	88
3.5 Técnicas e instrumentos	88
3.6 Población y Muestra.....	89
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	90
4.1 Resultados del cuestionario aplicado a los empleados.....	92
4.1.1 Resultados del cuestionario, aplicado a los empleados de la Empresa Miller Industries, SRL	92
4.1.2 Entrevista semi estructurada dirigida a la Gerencia de Gestión Humana	115
4.2 Análisis de los Datos Basados en los Objetivos Específicos	120
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
RECOMENDACIONES	133
BIBLIOGRAFÍA	136
APÉNDICES	139

COMPENDIO

Esta investigación se especifica en desarrollar un estudio de la Empresa Miller Industries, S.R.L para el análisis de la incidencia en gestión humana, con motivo de conocer la calidad de vida laboral y felicidad, entre otros factores de importancia, para lograr definir estos conceptos. Esto cumpliendo con un período de tiempo que inició en el mes de enero hasta mayo de este año. Trabajando este análisis a nivel nacional, ya que la empresa posee su sucursal principal en Santiago de los Caballeros.

La Empresa Miller Industries, S.R.L., se centra en la comercialización de equipos y maquinarias para el campo industrial, siendo esta con los más altos conocimientos en técnicas de mantenimientos y equipos industriales; la misma cuenta con 10 empleados.

Para el desempeño esta investigación se constató la posible problemática en el área de la gestión humana, calidad de vida laboral y felicidad, en donde se ha sido más específico en un modo considerable en la ciudad de Santiago, específicamente en la empresa Miller Industries, S.R.L, ya que es posible que la gestión humana presente dificultad en el manejo y control del capital humano donde tal Institución; además, es evidente que el capital humano muestra descontento por la poca capacitación y especialización; así como la falta de motivación salarial y el bajo nivel de calidad de vida laboral en que estos se encuentran; lo que ocasiona desinterés laboral y baja producción, afectando la calidad de vida laboral y felicidad en el trabajo.

En relación a esta percepción de una problemática existente y de la búsqueda de una respuesta, se formularon tanto un objetivo general como objetivos específicos, las variables e indicadores que se desplegaban de estos, y las técnicas e

instrumentos requeridos que accedieron a constatar la veracidad o falsedad de estos conocimientos.

Se realizó una entrevista a la Gerente General de la empresa y encuestas a los 10 empleados. Para aplicar los instrumentos se realizó una estratificación de las muestras, y se propuso una nueva división del personal, que permitió obtener los resultados por empleado, y así obtener un mayor conocimiento de las necesidades de los empleados en cuanto a este factor.

Las principales técnicas utilizadas en este estudio son la encuesta y la entrevista. Dentro de la encuesta se aplicarán dos cuestionarios uno al personal de Recursos Humanos y otro a los empleados de la Empresa Miller Industries, S.R.L.

Siendo específico en los resultados que se obtuvieron de las herramientas que fueron utilizadas, se generaron múltiples respuestas de importancia para realizar la formulación de la propuesta, así mismo, se dio respuesta a cada uno de los indicadores que componen cada variable y objetivo.

Finalmente se proyectó con base en estos resultados una serie de análisis y resultados de las situaciones que acontecen en esta Empresa, donde no solamente se constituirá las propuestas sugeridas, sino también las directrices que ya se llevaban a cabo en los distintos subsistemas dentro de la empresa y cómo mantener la calidad de vida laboral y felicidad en el empleado.

Las recomendaciones finales indican todos los pasos a seguir, y que sugerencias se deben llevar a cabo en la empresa para que la calidad de vida laboral y felicidad que requieren los empleados mejore y pueda dar los resultados esperados.

CONCLUSIONES

Al finalizar esta investigación sobre la incidencia de la gestión humana, calidad de vida laboral y felicidad en el trabajo en la Empresa Miller Industries, S.R.L., Santiago de los Caballeros, República Dominicana, durante el período enero – abril 2019, los resultados y análisis de los mismos se permite concluir de la siguiente manera:

Objetivo específico No.1. Analizar los subsistemas de gestión humana que realiza por la Empresa para el conocimiento de las inquietudes de los trabajadores.

En razón de todo lo analizado se logra concluir que la incidencia de la capacitación que recibe el personal, el 100% reflejó que muy alta lograr mejor desempeño de sus funciones y el desarrollo de sus habilidades conocimientos y destrezas técnicas para realizar sus funciones; no obstante, el 50% considera como media el desarrollo de sus habilidades conocimientos y destrezas técnicas para realizar sus funciones, el 25% percibe como media lograr mejor desempeño en sus funciones y el beneficio individual y de su familia.

Seguido de que el 40% de los empleados considera que la Empresa Miller si posee una descripción de puesto por escrito, aunque están desactualizadas, el otro 40% dijo que no existe y el 20% sí y están actualizadas. Lo que muestra que la Empresa Miller no sostiene un desglose de las funciones que deben realizar los empleados en función a la nueva modalidad o tiempos; en donde se percibe cambios no definidos.

De manera se especifica que el tiempo en el que la Empresa realiza las evaluaciones, el 60% indicó semestralmente, el 20% anual y el otro 20% cada 3 ó 4 meses. Lo que refleja discrepancia dado a que los empleados indicaron que rara vez son evaluados.

Donde un 60% de los empleados externaron que los factores que la Empresa toma en cuenta al momento de evaluar es el comportamiento y los valores que posea el personal; el 20% logro de metas y el otro 20% el logro de las metas, comportamiento y valores.

Seguido de un 60% de los empleados que informaron sobre que los resultados de las evaluaciones la Empresa lo toma en cuenta para promoción, el 20% para incremento salarial y el otro 20% para evaluar las fortalezas y debilidades y ayudar mediante capacitación al desarrollo del personal. Lo que indica que dichos resultados no poseen finalidades ni seguimientos constructivos para los empleados.

Objetivo específico No.2. Evaluar la calidad de vida laboral que poseen los empleados de la Empresa Miller Industries, SRL.

En relación al tipo de beneficio que ofrece la empresa se concluye que el 60% de los empleados informaron que tienen seguro médico complementario y el 40% plan vacacional. Por lo que el seguro médico es el beneficio de mayor incidencia que pueden recibir de parte de la Empresa y porque he exigido por el Ministerio de Trabajo.

Seguido de un 80% de los empleados comentaron que a veces la Empresa realiza actividades orientadas a mejorar el clima laboral en la empresa; mientras que el 20% dijo que nunca. Por lo que se muestra como debilidad de parte de la Institución al no preocuparse en ofrecer al personal un clima laboral adecuado o estable.

De la misma manera detallando el nivel de impacto o incidencia que ofrece la Empresa en su calidad de vida laboral concluyen el 50% de los empleados muy positivamente en la carga laboral, el otro 50% muy positivamente en el ambiente laboral, el 40% medianamente positiva en la carga laboral, el 30% medianamente positivo en el salario y todo lo referente a compensaciones o gratificaciones; el otro 30% ambiente laboral y el 20% en salario y todo lo referente a

compensaciones.

También se concluye que el 30% de los encuestados están de acuerdo que el ambiente familiar es saludable, siendo esto de asistencia en el trabajo, el otro 30% está de acuerdo en que puedo resolver mis necesidades fundamentales y el 30% con las compensaciones que recibo; el 20% en medianamente y totalmente de acuerdo en el trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia, el ambiente en mi familia es saludable y que pueden resolver sus necesidades fundamentales con las compensaciones salariales y beneficios; y el 10% dijo que el trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia y las compensaciones que recibo, además de resolver mis necesidades fundamentales.

Objetivo específico No.3. Identificar el nivel de felicidad laboral que sostienen los empleados de la Empresa Miller Industries, SRL.

Seguido así de un 40% de los empleados que indicaron que los elementos en el trabajo que más le generan bienestar y felicidad ha sido las compensaciones y beneficios recibidos, el 20% ambiente de trabajo con mis compañeros, el otro 20% la naturaleza del trabajo en sí, el 10% el ambiente de trabajo con mi superior inmediato y el otro 10% las oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Por lo que el 34% de los empleados determinaron que se siente medianamente feliz en la Empresa Miller Industries, el 22% me siento feliz, el otro 22% me siento un poco feliz, el 11% me siento muy feliz y el otro 11% me siento infeliz. Lo que muestra que el mayor porcentaje de los empleados se sienten medianamente feliz en su ambiente laboral.

De la misma manera los empleados consideran como características de mejora el trato al personal, vincular más en la empresa, trabajar la parte de la promoción y publicidad de la empresa, mejora salarial, mejor distribución de espacio, mayor nivel de respuesta a los clientes y mejorar la estructura organizacional.

En concepto de las características que podrían determinarse en la felicidad laboral, los empleados externaron: Incentivar más el personal. Dificultad el nivel de comunicación como empresa, mayor reconocimiento al personal cuando se logran metas y mejoras salariales, capacitaciones y distribución aseguradas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aceves, P. (2018). Administración de proyectos: enfoque por competencias. Grupo Editorial Patria, 2018

Alles, M. (2014). 5 pasos para transformar una oficina de personal en un área de Recursos Humanos. Ediciones Granica, 2014

Betancur, C. & Gallego, M. (2015). Transformación organizacional: una mirada comprensiva de la gestión humana. Universidad EAFIT, 2015

Chiavenato, I (2007). Administración de RRHH. Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores, S. A., México.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores, S. A., México.

Cover, Sthepen (2000). Liderazgo centrado en principios. Paidós. Buenos Aires, Argentina.

Cuesta, A. & Valencia, M. (2014). Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa. Ecoe Ediciones, 2014

Dombois, R. (2000). Tendencias en las transformaciones de las relaciones laborales en América Latina: los casos de Brasil, Colombia y México.

Joyas, J. C. (enero de 2014). Recuperado el 23 de marzo de 2019, de file:///C:/Users/eladio/Downloads/Dialnet-

Fernández, A. (2013). Los procesos de selección de personal en la empresa privada: claves jurídicas. Lex Nova, 2013

Grados, J. (2013). Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal. Editorial El Manual Moderno, 2013

Granados, I (2011). Calidad de Vida Laboral. Lima, Perú.

Hernández, C. (2006). Gestión Humana. Bogotá, Colombia.

Hernández, G. (2006). Gestión Humana. Bogotá, Colombia.

Hidalgo, B. (2011). Remuneraciones Inteligentes. Ediciones Granica S.A., 2011

- Iruela, M. (2003). Calidad de vida en el contexto familiar. Madrid, España.
- Juárez, J. & Carrillo, E. (2014). Administración de la Compensación, Sueldos, Salarios, Incentivos y Prestaciones. Grupo Editorial Patria, 2014.
- Lacaz, F. A. C. (2007). O campo Saúde do Trabalhador: resgatando conhecimentos e práticas sobre as relações trabalho-saúde. Cadernos de Saúde Pública, 23(4), 757-766.
- Lacaz, F. A. C. (2009). Cualidades de vida no trabalho: um conceito político e polissêmico. Trabalho, Educação e Saúde, 7, 565-572.
- Llanos, J. (2008). Cómo entrevistar para la selección de personal. Editorial Pax México, 2008
- López, S. y Ruiz, E. (2010). Operaciones Administrativas de Recursos Humanos. México.
- Luna, F. (2012). Prevención de riesgos laborales. Editorial Vértice, 2012
- Mondy, R. (2010). Administración de Recursos Humanos. Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. México.
- Moreno, V. (2009). La selección de personal en la organización. Fases del proceso y técnicas efectivas. Innovación y Cualificación, S.L., 2009
- Parra, J. & Muller, C. (2018). 9 claves para una gestión humana estratégica: Catorce expertos internacionales explican cómo alinear la gestión de personas con el negocio. LID Editorial, 2018
- Poblete, R. (2004). Capacitación laboral para las pymes: una mirada a los programas de formación para jóvenes en Chile: Proyecto Políticas para mejorar la calidad, eficiencia y la relevancia del entrenamiento profesional en América Latina y el Caribe. Fase II. United Nations Publications, 2004
- Rodríguez, J. (2011). El modelo de gestión de recursos humanos. Editorial UOC, 2011
- Vélez, C. (2017). MF1789_3 - Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. Editorial Elearning, S.L., 2017.
- Siliceo, A. (2015). Capacitación y desarrollo de personal. Limusa, 2015

Trujillo, R. (2014). Seguridad ocupacional. Ecoe Ediciones, 2014

Vértice, (2011). Prevención de riesgos laborales en empresas de perfumería y cosmética, Volumen2. Editorial Vértice, 2011.

Williams, S. & Cooper, L. (2014). Manejo del estrés en el trabajo: Plan detallado para profesionales. Editorial El Manual Moderno, 2014

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do