



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Intervención del Área de Bienestar Social en la empresa VIRUTEX ILKO

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

**AUTORA**

Poémape Ramírez, Janneth Nathaly

1964

**ASESORA**

Ruiz Vargas, Gladys

**Lima, 30 de enero del 2022**

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo con mucho amor a mis padres y abuelitos, gracias por su constante apoyo y soporte incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor cada día inculcándome deseos de superación, y con la gracia de Dios, que siempre nos tenga con buena salud para disfrutar de las bondades que nos ofrece la vida.*



## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestra profesora Gladys Ruiz por ser nuestra guía en todo el proceso de nuestro trabajo, a mi equipo de área de Bienestar Social de Virutex Ilko por su apoyo constante; a mis compañeros por apoyarme con las ideas y aportes para seguir mejorando; y a los trabajadores de la planta Huachipa de Virutex Ilko, quienes siempre mostraron buena disposición para apoyarme en este trabajo de investigación.

A Dios por estar siempre junto a mí en cada momento, guiarme y proteger mi camino siempre, por darme la oportunidad de seguir adelante siempre descubriendo nuevo conocimiento. A mí madre y abuelitos por siempre brindarme su apoyo e incentivar me a siempre luchar por lograr mis objetivos.

## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional contiene información realizada a la empresa VIRUTEX ILKO S.A.C, el cual cuenta con 25 años de experiencia operando en el mercado peruano y 75 años en el mercado Latinoamericano, con dos líneas de negocio una es el área de Limpieza en donde tenemos marcas como Virutex Ilko; Virutex Pro y nuestra línea de Cocina la cual representa nuestra marca ILKO. En la planta Huachipa, los horarios rotativos de 12 horas hicieron que exista una rotación alta de personal en la planta, adicional a ello se identificó la lejanía de la planta (Complejo Bryson Hills) como justificación de renuncias voluntarias, lo que ocasionó que nuestros indicadores de clima disminuyan. De manera que, se implementó un plan de mejora correctiva para aumentar la adaptabilidad en la empresa y optar con mayores beneficios que resulten atractivos al personal y crear programas de referidos para que las personas puedan sentirse a gusto en la compañía.

Es así, que se inicia un plan que se presenta al equipo gerencial de la empresa involucrando a la casa matriz (Chile) para mejorar el clima laboral y la productividad en el año 2021 hacia adelante. Se realizaron capacitaciones constantes al personal y se gestionó brindar herramientas que permitan a los colaboradores sentirse satisfechos, respaldados y reconocidos por la labor que realizan.

Palabras clave: clima laboral, bienestar social, satisfacción laboral, comportamiento organizacional, trabajo social.



## ABSTRACT

This professional sufficiency work contains information made to the company VIRUTEX ILKO SAC, which has 25 years of experience operating in the Peruvian market and 75 years in the Latin American market, with two lines of business, one is the cleaning area where we have brands like Virutex Ilko; Virutex Pro and our Kitchen line which represents our ILKO brand. At the Huachipa plant, the 12-hour rotating schedules caused a high turnover of personnel in the plant, in addition to this, the distance from the plant (Bryson Hills Complex) was identified as a justification for voluntary resignations, which caused our indicators to of climate decrease. So, a corrective improvement plan was implemented to increase adaptability in the company and opt for greater benefits that are attractive to staff and create referral programs so that people can feel comfortable in the company.

Thus, a plan is initiated that is presented to the company's management team, involving the parent company (Chile) to improve the work environment and productivity in 2021 onwards. Constant training was carried out for the personnel and tools were provided that allow the collaborators to feel satisfied, supported and recognized for the work they do.

Keywords: work environment, social welfare, job satisfaction, organizational behavior, social work.

## Tabla de contenido

<a href="#">Carátula</a> .....	1
<a href="#">Dedicatoria</a> .....	2
<a href="#">Agradecimientos</a> .....	3
<a href="#">Resumen</a> .....	4
<a href="#">Abstract</a> .....	5
<a href="#">Tabla de Contenidos</a> .....	6
<a href="#">Introducción</a> .....	7
<a href="#">CAPITULO I: Aspectos Generales</a> .....	8
<a href="#">Política Suspensión de Tareas</a> .....	9
<a href="#">Política de Código de Ética y Conducta</a> .....	10
<a href="#">Compromiso con Nuestro grupo de interés</a> .....	11
<a href="#">Ubicación Geográfica y Contexto Socioeconómico</a> .....	15
<a href="#">Contexto Socioeconómico</a> .....	16
<a href="#">Misión y Visión</a> .....	18
<a href="#">CAPITULO II: Descripción General de la Experiencia</a> .....	22
<a href="#">Actividad Profesional Desarrollada</a> .....	22
<a href="#">Propósito del Puesto y Funciones Asignadas</a> .....	23
<a href="#">CAPITULO III: Fundamentación del Tema Elegido</a> .....	35
<a href="#">Teoría y la Práctica en el Desempeño Profesional</a> .....	36
<a href="#">Marco Conceptual</a> .....	38
<a href="#">Acciones, Metodologías y Procedimientos</a> .....	57
<a href="#">Flujograma de Atención ante El COVID -19</a> .....	59
<a href="#">CAPITULO IV: Principales Contribuciones</a> .....	61
<a href="#">Reuniones de Análisis Personal</a> .....	62
<a href="#">Implementación de Actividades Año 2022</a> .....	68
<a href="#">Propuesta Plan de Bienestar</a> .....	69
<a href="#">Conclusiones</a> .....	70
<a href="#">Recomendaciones</a> .....	71
<a href="#">Bibliografía</a> .....	73
<a href="#">Anexos</a> .....	73

## Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Ubicación Geográfica.....	18
Ilustración 2 Complejo Bryson .....	18
Ilustración 3 Generaciones .....	19
Ilustración 4 Organigrama Equipo GDP.....	24
Ilustración 5 Indicaciones Finales.....	31
Ilustración 6 Encuesta de Salida .....	31
Ilustración 7 Cronograma Nómina.....	32
Ilustración 8 Vacaciones .....	32
Ilustración 9 Boletas de Pago .....	32
Ilustración 10 KPI SST .....	34
Ilustración 11 Fotocheck.....	36
Ilustración 12 Formato Requerimiento Personal .....	36
Ilustración 13 Status de Subsidio 2022.....	37
Ilustración 14 Casos COVID 2021 -2022.....	38
Ilustración 15 Teoría de la Satisfacción Laboral .....	43
Ilustración 16 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	44
Ilustración 17 Esquema Básico de Proceso de Motivación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 18 Pirámide de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 19 Modelo Simplificado de Expectativas por Stephen P. Robbins;	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 20 Flujograma de Intervención : Casos Sospechosos .....	51
Ilustración 21 Flujograma de Casos de Contactos Domiciliarios de Casos Sospechosos o Confirmados .....	52
Ilustración 22 Logo del Programa Retiro Voluntario.....	58
Ilustración 23 Logo del Programa Retiro Voluntario.....	57
Ilustración 24 Logo del Programa GOR-FIT .....	61
Ilustración 25 Logo del Programa VIRU-CÁSATE .....	62
Ilustración 26 Logo del Programa Retiro Voluntario.....	62
Ilustración 27 Logo del Plataforma de Gestión de Capital Humano para realizar reconocimientos especiales en base a los valores de la empresa (RANKMI) .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 28 Logo de Reconocimiento por Aniversario .....	63
Ilustración 29 Propuesta Plan de Bienestar .....	52
Ilustración 30 Plan Wellness .....	53

## INTRODUCCIÓN

Al realizar el trabajo de suficiencia profesional, intentamos demostrar el rol que cumple la trabajadora social y cómo se ve reflejado positivamente en la empresa, buscando desarrollar un plan de mejora del clima organizacional a través de la motivación.

La satisfacción laboral es una variable importante en el contexto organizacional que es relacionado con denominaciones tales como: clima laboral, rotación, productividad laboral, entre otros. Para algunos autores señalan que la satisfacción laboral se torna influenciado en los sucesos que acontecen de las personas, en el sentido de que, si alguno de los que lo conforman no se encuentran satisfechos en otros aspectos de su existencia, afectará su capacidad en la forma que logren encontrar una conformidad del trabajo que realizan y esta no satisfacción se verá afectada en otros ámbitos de su vida, transformando en un círculo vicioso de felicidad.

La satisfacción profesional es el resultado del comparativo entre lo que uno hace entre lo que debería de realizar a medida en que la brecha sea más angosta, por ende, la satisfacción incrementa.

De este modo describir la variable satisfacción laboral bajo un contexto organizacional de nuestra orientación será de mucha utilidad y colaborará con generar cambios que busquen incrementar la satisfacción, colaborar con optimistas resultados en la organización.

Considerando la importancia que esta temática tiene para el desarrollo personal de los colaboradores que conforman la empresa, quienes trabajan en su futuro y requieren una satisfacción en el trabajo para poder adquirir desempeño en las funciones que realizan.

Para una mejor comprensión del trabajo de investigación se desarrollará 4 capítulos:

- En el capítulo I, desarrollaremos los aspectos generales como las descripciones del producto, así como los compromisos y valores de la empresa.
- En el capítulo II, desarrollaremos la actividad profesional desarrollada y el perfil de puestos.



- En el capítulo III, muestra la fundamentación del tema a elección, así como todas las bases teóricas que han servido como orientación para poder elaborar estrategias. Adicionalmente se verificó el marco conceptual.
- En el capítulo IV, presenta las principales contribuciones, así como los programas a implementarse a partir del mes de mayo en adelante orientados a mejorar la motivación y satisfacción laboral de todos los trabajadores que lo conforman.

A través de nuestro trabajo de suficiencia profesional, se busca establecer un plan de intervención en pro a los colaboradores de planta Huachipa de VIRUTEX ILKO, por representar un grupo prioritario que requiere foco de atención y estabilidad laboral.

## **CAPITULO I**

### **ASPECTOS GENERALES**

#### **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

La Empresa VIRUTEX ILKO, es una empresa con 25 años de experiencia operando en el mercado peruano y 75 años en el mercado Latinoamericano con sedes hermanas en Chile, Argentina, Colombia, México y Hong Kong, además de tener presencia en 22 países a nivel mundial. Tenemos dos líneas de negocio una es el área de Limpieza en donde tenemos marcas como Virutex; Ilko; Virutex Pro y nuestra línea de Cocina la cual representa nuestra marca ILKO.

Poseemos una Planta Productiva, Centro de Distribución ubicados en Huachipa y una Sede Corporativa en San Isidro, administrados por los mejores talentos para completar nuestros equipos de alto rendimiento dedicada al rubro de fabricación.

Entre 1992 y 2006, Virutex Ilko inicia su expansión y realiza una gran inversión para afianzar su proceso de internacionalización. Los encargados de estos procesos fueron los hijos y dueños actuales (Tomás y Roberto Münzer).

Este proyecto se desarrolla porque existe la necesidad como empresa de mejorar el nivel de desempeño de cada uno de los colaboradores, ya que cada uno de ellos podría venir siendo afectado con los efectos de la pandemia y/o problemas o situaciones que afectan en el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa.

Así también enfoque en las personas porque sabemos que lo más importante que tenemos es nuestra gente. Por ello. invertimos mucho tiempo y esfuerzo en diseñar herramientas que permitan el desarrollo de todos generando nuevos conocimientos y habilidades.

Nuestros compromisos en VIRUTEX ILKO se reflejan en:

- Satisfacer las necesidades de nuestros colaboradores.
- Brindar un servicio de calidad con productos innovadores.

- Ser una empresa sostenible y sustentable tanto con los recursos como con los grupos de interés.
- Promover la participación, consulta y desarrollo integral del personal.
- Prevenir la contaminación ambiental, evitar accidentes en el trabajo, incidentes y actos que pongan en riesgo la integridad de los que lo conforman.
- Promover una participación, desarrollo y formación integral de todos los colaboradores.
- Cumplir con las auditorías, regularización de normativas y compromisos que se aplican.
- Innovar con productos de calidad, procesos y tecnología actualizada.

Nuestro Propósito en VIRUTEX ILKO son:

En VIRUTEX ILKO estamos comprometidos con dar todo lo mejor de nosotros para poder cumplir con satisfacer a nuestros clientes externos e internos. Es nuestra razón de existir, puesto que , no solo enriquecemos al mundo con productos de limpieza de alta calidad, sino que también enriquecemos la vida de todos nuestros colaboradores, la calidad de nuestro entorno medio ambiente y la calidad de los distritos aledaños donde realizamos nuestras actividades (diversas plantas).

Nuestras Políticas que tenemos son:

### **A) POLÍTICA DE SUSPENSIÓN DE TAREAS**

Para VIRUTEX ILKO; la prioridad más importante es prevenir accidentes (lesiones) y enfermedades ocupacionales. Para ello, nuestra compañía estableció la Política de Suspensión de Tareas que están orientados a la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo con el objetivo de tener 0 accidentes y 0 enfermedades ocupaciones en VIRUTEX ILKO, cualquier tarea debe ser interrumpida cuando se constituya un riesgo importante o intolerable para la Seguridad y Salud de alguno de nuestros colaboradores, para lo cual darán cumplimiento a la siguiente Política que se muestra:

- Cualquier colaborador que detecte alguna condición subestándar dentro de la planta o área de trabajo y/o acto, deberá avisar al jefe de SSOMA o al asistente para tomar acción inmediata sobre la situación que se presente.
- Cuando suceda alguna emergencia durante el horario de trabajo, estos deberán ser automáticamente paralizados, hasta que se realice una verificación de las acciones correctivas para eliminar su recurrencia y o algún inconveniente.
- La Seguridad y Salud en VIRUTEX ILKO será nuestra prioridad ante cualquier actividad que se desarrolle en nuestra área de trabajo cuando se presente algún tipo de conflicto con las operaciones de planta y producción, siendo responsabilidad de los supervisores y gerencia administrar todos los recursos necesarios y asegurar su gestión.
- Ninguna tarea iniciará hasta que el supervisor de grupo y supervisor del SSOMA, informen a los colaboradores cuáles son los riesgos de dichas tareas, las medidas preventivas a considerarse, la definición de tareas y responsabilidades en el área, además de haber realizado un estudio de análisis de riesgos y/o el permiso de trabajo, a ejecutarse, en caso se requiera.
- Toda modificación importante durante las condiciones del ambiente de trabajo es causa suficiente de interrupción de la labor, siendo obligatorio analizar cuáles son los riesgos visibles y las medidas para aminorar antes de reiniciarla.
- El cambio de funciones que se presente en planta requerirá una inducción previa en la labor que ejecute.
- El no utilizar adecuadamente los elementos de protección personal (EPP), que es de uso obligatorio en cualquier área de trabajo, será causa suficiente para la paralización de las labores asignadas a cualquier trabajador de la compañía.
- Trabajar en forma segura es una característica esencial para el desarrollo de cualquier labor dentro de la compañía VIRUTEX ILKO.

## **B) POLÍTICA DE CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

El Código de Ética y conducta refiere a la manera en que nos comportamos cuando realizamos nuestras funciones. Su adjunto es el resultado de los valores y sintetiza las creencias fundamentales de la empresa VIRUTEX ILKO. Asimismo, reúne lineamientos de las filiales a nivel Latinoamérica.

El Comité de Cumplimiento del Código de Ética y Conducta es encargado de poder velar por que pueda cumplirse todas las pautas entre todos los colaboradores que lo conforman. El Comité está conformado por los siguientes miembros:

- Gerente General
- Sub - Gerente de Gestión de Personas
- Gerente de Planta
- Gerente de SST
- Gerente de Administración y Finanzas

Además es responsabilidad del comité que lo conforma, tomar acciones ante incumplimientos del Código de ética y poder prevenir a que vuelvan a suceder; para esto el comité evalúa, analiza y toma decisiones sobre los incumplimientos que se realiza al código que se reciben a través de un canal de integridad que se implementó para conocer estos incumplimientos del código.

Las ordenanzas se aplicarán por medio de carta de llamado de atención realizado por la Sub Gerencia de Gestión de personas a la solicitud del comité de cumplimiento, las normas vigentes que se encuentran establecidas como el derecho de defensa del infractor.

#### ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Las administraciones acopiadas en el Código son de cumplimiento OBLIGATORIO para todos los trabajadores de VIRUTEX ILKO. Inclusive si son de distintas áreas, filiales, o nivel de todos los que laboran en VIRUTEX ILKO son responsables de vigilar por nuestra integridad y de utilizar el Código.

El código no busca abarcar todas las situaciones posibles que puedan surgir en el ámbito laboral, sino busca establecer pautas de conducta que deben ser orientadas a los trabajadores en sus acciones durante la ejecución de sus actividades diarias.

Todos los trabajadores de la empresa VIRUTEX ILKO tienen responsabilidad de tener claro los lineamientos que comprenden en el Código y de confirmar periódicamente los compromisos e intereses. Además, esperamos que todos nuestros proveedores, personal tercero, clientes externos adopten estándares similares.

## **COMPROMISOS CON NUESTRO GRUPO DE INTERÉS**

### **Trabajadores:**

#### **Pluralidad, igualdad de oportunidades y respeto**

- Valoramos la pluralidad cultural e igualdad de oportunidades.
- El respeto mutuo y siempre mantener un ambiente inclusivo libre de distinción, desafío y acoso.
- No se acepta ningún tipo de acoso verbal o físico, bajo ningún motivo.
- Tratamos a nuestros colaboradores con mucho respeto, recato, justicia y corrección.
- El acoso sexual no es tolerado en VIRUTEX ILKO.
- Laboramos y fomentamos un espíritu de equipo implementado como uno de nuestros valores corporativos.
- Buscamos reforzar las relaciones entre distintas áreas basándonos en una confianza que se comparte con la seguridad que cada uno de los colaboradores logren comprometerse tanto personal como profesional buscando hacer lo correcto.
- La comunicación siempre se otorga de manera abierta.
- Consultamos con cada uno de los compañeros y valoramos las perspectivas de aquellos que difieren con la orientación, así como quienes cuestionan su punto de vista.
- Respetamos el ambiente donde cada uno cumple con sus funciones asignadas y nos comportamos cuidando la reputación y buena imagen de la compañía y nos comportamos cuidando la reputación y buena imagen de VIRUTEX ILKO.
- Fomentamos la búsqueda del crecimiento profesional de todos nuestros colaboradores, y promovemos la meritocracia y el aprendizaje continuo.
- Mantenemos sana distancia entre nuestras relaciones personales y laborales (padres, hermanos, cónyuge o conviviente e hijos).
- Reportamos los casos en que familiares nuestros trabajan o tienen negocios con VIRUTEX ILKO.

### **Ambiente seguro y saludable**

- Valoramos al máximo la vida e integridad de las personas, y promovemos una cultura de seguridad basada en la prevención.
- Nos aseguramos de mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable para nuestros colaboradores y personal externo.
- Nada justifica arriesgar la integridad física y salud de nuestros colaboradores.
- Actuamos cumpliendo todas las normas de seguridad y salud aplicables al sector retail.
- Nos preocupamos por transmitir a todos nuestros proveedores, clientes y personal tercero cuáles son las medidas de seguridad y de salud necesarias, supervisando constantemente su cumplimiento.
- Durante nuestras operaciones reportamos todos los riesgos posibles o accidentes para implementar las medidas necesarias a tiempo.
- Redimimos todas las funciones en un nivel tolerable de desempeño, evitando el consumo de drogas o sustancias estupefacientes.

### **Derechos Humanos**

- No se tolera ninguna forma de trabajo que se realice sin voluntad, bajo cualquier tipo de amenaza, intimidación o por manipulación.
- Garantizamos la seguridad y salud de todos nuestros colaboradores, contratistas y terceros previniendo de esta forma los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.
- No estamos de acuerdo con el trabajo infantil, no se apoya.
- Toda contratación se otorga a personas que son mayores de 18 años.
- Garantizamos que todos nuestros colaboradores trabajen en conformidad con las leyes aplicables y los estándares obligatorios del sector, relacionados a las horas de trabajo regular y las horas extras que acumulan, al pago de salario justo, a las prestaciones sociales y a ESSALUD.
- Creamos un entorno donde exista igualdad de condiciones de trabajo y de trato

equitativo y respetuoso hacia todos nuestros colaboradores, sin ningún tipo de discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo, edad, capacidad física, nacionalidad, orientación sexual, afiliación política, etc.

- No toleramos ninguna forma de abuso de tipo psicológico, físico, sexual o verbal, intimidación, acoso.
- Evitamos la contaminación ambiental a través de la identificación, medición y gestión de los aspectos e impactos ambientales.
- Trabajamos de forma ética, sin cohechos, corrupción ni cualquier otro tipo de práctica empresarial, fraudulenta. Siempre ofrecemos a todos nuestros colaboradores un canal de ética donde se pueda reportar dudas o actividades ilegales en el lugar de trabajo sin amenazas de represalias o intimidación.

### **SIEMPRE**

- Mantener una relación de confianza con nuestros trabajadores.
- Cumplir con los acuerdos y compromisos tanto con nuestros clientes internos y externos, como con nuestros proveedores.
- Competir de manera transparente y justa con otras empresas del mercado, en respeto del proceso competitivo.
- Mantener un estándar de calidad sobre encima de la competencia para entregar un producto de mayor valor a nuestros clientes internos y externos.

### **NUNCA**

- Obtener beneficios de nuestros clientes o proveedores a través de acciones que no estén acorde con nuestros valores.
- Ofrecer, pagar o aceptar sobornos o actuar de manera deshonesto para ganar clientes o contratos. La corrupción no es tolerada en ninguna circunstancia en VIRUTEX ILKO y se encuentra totalmente prohibida.

### **C. POLÍTICA DE GESTIÓN**

- Satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes internos y externos.
- Brindar productos inocuos y servicios de alta calidad.
- Actuar como una empresa sostenible y responsable con sus recursos naturales y grupos de interés.



- Promover la participación, consulta y desarrollo integral del personal.
- Prevenir la contaminación ambiental, la ocurrencia de lesiones, enfermedades y actividades ilícitas.
- Cumplir con las regulaciones, normativas y compromisos aplicables.
- Mejorar e innovar continuamente productos, procesos y tecnología.

## UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO



*Ilustración 1 Ubicación Geográfica*

Fuente Google Maps: <https://goo.gl/maps/hhEUUS6m6NCwqMjc9>

## UBICACIÓN GEOGRÁFICA:

San Antonio de Chacla 15510 – Complejo Bryson Hills



*Ilustración 2 Complejo Bryson*

## CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

En la empresa VIRUTEX ILKO, consideramos importantes los siguientes puntos para poder guiar a nuestros colaboradores siguiendo los aspectos adjuntos:

- FUNDANDO LOS RESULTADOS EN LOS EQUIPOS, NO EN LAS PERSONAS: “El todo es más grande que la suma de las partes”
- SIENDO UNA SOLA COMPAÑÍA: Somos UN equipo latinoamericano.
- GESTIONANDO EL NEGOCIO: Solucionamos la causa de origen
- CONTROLANDO: Lo que no se mide, no se puede gestionar


Hace unas semanas, conseguimos alcanzar nuestras certificaciones:

ISO 45001 - Sistema de Gestión de SST

ISO 14001 - Sistema de Gestión Ambiental

Tenemos la convicción de ser una empresa atractiva para captar y retener los mejores profesionales de Latinoamérica y poder formar a líderes que permitan guiar a nuevos ingresos y generar un buen clima laboral. Actualmente la empresa tiene 203 colaboradores.

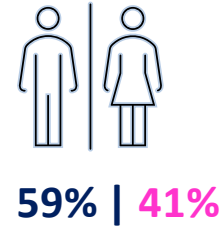
Los colaboradores que la conforman se estructuran de la siguiente manera:



	Baby Boomers	Generacion X	Millenials	Generación Z
	8%	19%	66%	6%
	Análogos	Inmigrantes Digitales	Nativos Digitales	
Motivación	Orden   Estructura	Logros   Metas	Socializacion   Disfrute	Contribución   Dinamismo

*Ilustración 3 Generaciones*

## Estructura de la Compañía



**San Isidro**  
**25%**  
**Provincias**  
**22%**



**Planta**  
**Huachipa**  
**53%**

VIRUTEX ILKO es una empresa que:

- Venera su historia
- Con tradición
- Con triunfos y fracasos
- Con un sueño desafiante
- Con mística
- Valorada por su gente
- Donde aún existe confianza
- Integrada por Buenas Personas



En la compañía, el equipo de Gestión de Personas buscamos:

- Fortalecer la cultura corporativa, con el fin de generar un sentimiento de pertenencia en nuestros colaboradores.
- Nos apoyamos mutuamente para cumplir nuestros objetivos individuales y de equipo.
- Focalizamos nuestros recursos para el logro de objetivos y estrategias.
- Nos comportamos con verdad, honestidad y rectitud en nuestras relaciones dentro



y fuera de nuestra empresa.

- Respetamos a las personas, así como a las normas éticas, morales y legales.
- Cumplimos con los acuerdos establecidos con nuestros clientes internos y externos, actuando con congruencia en todos los actos de nuestra vida.
- Nos comprometemos con los accionistas y stakeholders para contribuir en hacer más grande nuestra empresa.

a) Innovación:

- Creamos un ambiente que permite que cada uno genere las diferenciaciones y ventajas competitivas que aseguren nuestra permanencia en el mercado.
- Tenemos la disposición de ofrecer lo mejor de nosotros mismos para definir soluciones enfocadas a los consumidores y clientes.
- Miramos el futuro desde la perspectiva de los clientes, consumidores y proveedores.



b) Compromiso:

- Cuidamos los activos como si la compañía fuera propia y damos siempre lo mejor.
- Asumimos la confianza en nosotros depositada, siendo leales a nuestra empresa, a nuestro equipo y a nuestros clientes.
- Nos hacemos responsables de nuestras decisiones y sus consecuencias.
- Somos una empresa socialmente responsable y comprometida con el medio ambiente.



c) Pasión:

- Creamos un ambiente donde disfrutamos lo que hacemos.
- Celebramos los éxitos y aprendemos de los fracasos.
- Perseveramos y hacemos todo lo necesario para que las cosas ocurran.



d) Seguridad:

- Nos preocupamos de nuestra seguridad y cuidamos a nuestros compañeros.
- Nos preocupamos de que quienes conforman la empresa realicen un trabajo seguro.

e) Liderazgo:

- Ejercemos el liderazgo con la perseverancia, necesarios.
- Nos comprometemos nuestra gente.



de nuestros equipos  
humildad y respeto  
con la empresa y

f) Integridad:

- Nos comportamos con verdad, honestidad y rectitud en nuestras relaciones dentro y fuera de nuestra empresa.
- Respetamos a las personas, así como a las normas éticas, morales y legales.
- Cumplimos con los acuerdos establecidos con nuestros clientes internos y externos, actuando con congruencia en todos los actos de nuestra vida.
- Nos comprometemos con los accionistas y stakeholders para contribuir en hacer más grande nuestra empresa.

g) Trabajo en Equipo

- Nos apoyamos mutuamente para cumplir nuestros objetivos individuales y de equipo.
- Focalizamos nuestros recursos para el logro de objetivos y estrategias.



## ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

Área de Desempeño: Gestión de Personas

Puesto: Analista de Bienestar Social

### GESTION DEL DESEMPEÑO:

Es una herramienta clave que ha sido diseñada para gestionar el desempeño de nuestros

equipos y ayudarlos a desarrollarse profesionalmente a través de cumplimiento de objetivos y competencias con el acompañamiento de nuestro líder.

Además, este proceso tiene muchos beneficios, nos permite conocer cómo nos fue en el año. saber cuáles son nuestras fortalezas, áreas de mejora y recibir retroalimentación.

Por otro lado, tenemos que saber que este proceso tiene un impacto en otros procesos del área de gestión humana, los cuáles son:

1. Selección para que una persona pueda participar de las convocatorias internas de VIRUTEX.
2. Capacitación: La evaluación de desempeño es una valiosa fuente de información para analizar las necesidades de entrenamiento.
3. Gestión del Talento: El cual nos permite tener un diagnóstico de la persona para elaborar y desarrollar planes de desarrollo.

## ORGANIGRAMA

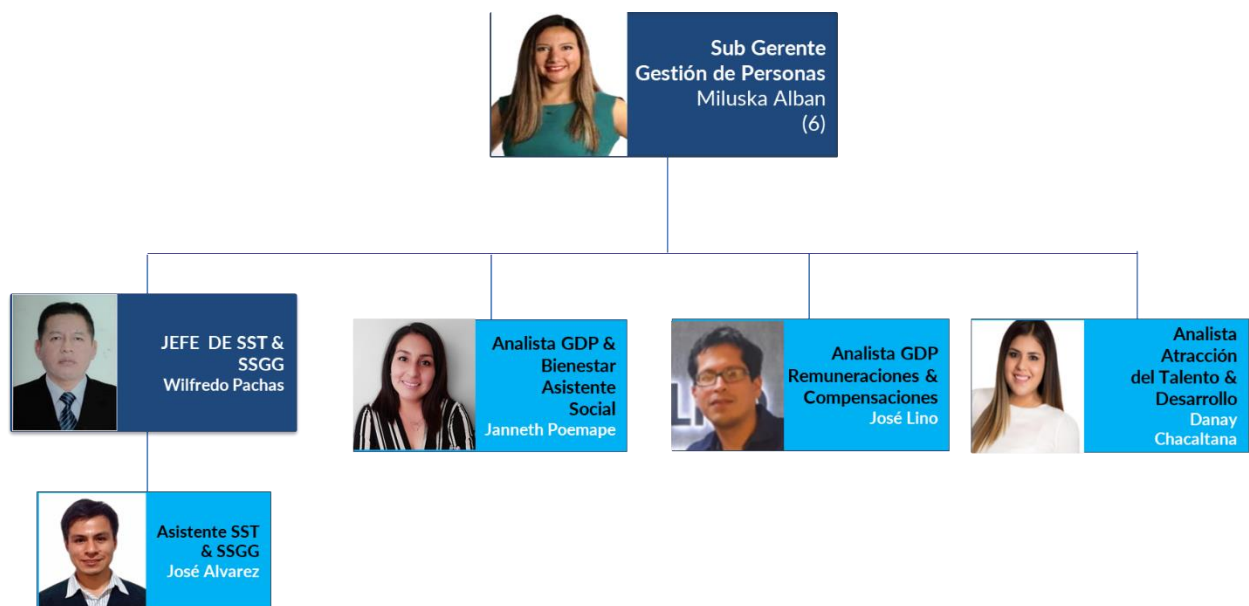


Ilustración 4 Organigrama Equipo GDP

## MISION Y VISION



**MISION:**

Ofrecer la mejor experiencia en las tareas de limpieza y cocina, de forma más sustentable, todos los días, en toda América Latina.

**VISION:**

Somos una empresa Latino Americana de consumo masivo que se distingue por Marcas que ofrecen productos y servicios de calidad, funcionalidad y propuesta de valor superior, logrando la mejor experiencia en las tareas de limpieza y cocina.

Como consecuencia, obtendremos la preferencia de los consumidores y clientes, quienes nos premiarán con liderazgo en ventas. A su vez, lograremos rentabilidad y creación de valor por sobre la industria; contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, accionistas, comunidad, clientes, consumidores, proveedores y entidades financieras, así como del entorno en que vivimos y trabajamos.

**CAPITULO II****DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA****2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA**

Se ha demostrado que la motivación laboral está relacionada con el desempeño laboral, el

cual se encuentra basado en aspectos cognitivos como comprensión de la tarea, aptitud, cómo procesar la información creencias, habilidades y factores motivadores como disposición, interés, o valores.

De este modo, la motivación laboral involucra todas las fuerzas internas y externas que permiten a los trabajadores optar por actuar y comportarse de determinada manera, idealmente para la empresa, estas conductas están orientadas al logro de la organización. La motivación laboral constituye un complejo fusión de fuerzas psicológicas internas de cada individuo, en este caso particular del trabajador centrándose en tres factores vitales:

- Dirección y orientación conductual, que puede estar dirigida hacia factores positivos como los factores disfuncionales que incluyen casos como: la tardanza, ausentismo laboral, la deserción en el trabajo y por ende el bajo rendimiento.
- Nivel de esfuerzo contribuido, en el caso de las personas que se encuentren motivadas implica el adquirir compromiso con la organización a la que la conforma, en resultado, implica realizar esfuerzos que lo orienten a cumplir con la excelencia; mientras que las personas sin motivación únicamente hacen lo suficiente o necesario para justificar su presencia al interior de la compañía.
- Permanencia de la conducta, las personas que cuentan con motivación son las que mantienen el esfuerzo de manera reiterada; mientras que las personas que no la poseen tienden a abandonar sus esfuerzos muy pronto.

En función de los alcances, se determina que la motivación laboral es el grado en que una persona ejecuta su voluntad y mantiene un nivel de esfuerzo hacia el logro y cumplimiento de las metas organizacionales.

## **2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS**

Funciones:

- Elaborar, ejecutar y hacer seguimiento al plan de trabajo orientado al bienestar social.
- Gestionar y promover activamente programas de prevención y solución de problemas que afectan el bienestar del trabajador y sus dependientes.
- Realizar actividades y acciones educativas con el trabajador y sus dependientes orientadas al mejoramiento de su calidad de vida y de las condiciones de trabajo.
- Orientar y acompañar en temas de salud, jubilación y otros beneficios

colaterales, como también desarrollar acciones de difusión de las coberturas que incluyen.

- Desarrollar actividades que promuevan la integración y camaradería entre los trabajadores, así como entre éstos y sus familiares.
- Administrar los seguros de vida, médicos y contra accidentes de los colaboradores.
- Realizar todas las gestiones necesarias ante Essalud en bienestar del colaborador.
- Registrar y reportar mensualmente los descansos médicos, subsidios, descuentos por préstamos, entre otros.
- Organizar y planificar actividades celebrativas y conmemorativas de la Empresa.
- Controlar el presupuesto asignado para las actividades de Bienestar Social y Calidad de Vida.
- Gestionar los trámites de Essalud en la Plataforma Viva Essalud (Inscripción de derechohabientes, lactancias, Subsidios y seguimiento respectivo).
- Administrar la póliza del seguro médico de la EPS, Seguro de practicantes FOLA, Vida Ley.
- Coordinar con el Bróker de la EPS: Afiliaciones, exclusiones de la póliza, campañas de salud para los colaboradores.
- Brindar seguimiento del estado de salud de los colaboradores que se encuentran delicados de salud.
- Canalizar los préstamos por emergencias del personal.
- Brindar apoyo en todos los temas relacionados a Seguridad Ocupacional y coordinar con el médico ocupacional.
- Desarrollar y ejecutar el plan de salud mental en la compañía.

### **Formulario de Descripción de puestos**

**MISIÓN:** Partícipe de brindar un ambiente laboral idóneo para el personal de Planta y áreas administrativas con alcance nacional, cumpliendo el plan de bienestar con visión social y espíritu de colaboración hacia los colaboradores, así como el apoyo al correcto cumplimiento de procesos y servicios del área de Gestión de Personas.

Acción:

- 1) Proponer a la Sub-Gerencia de Gestión de Personas, el plan de desarrollo anual de beneficios y actividades de Bienestar del personal a nivel nacional.
- 2) Proponer y establecer la suscripción de convenios con instituciones y empresas orientados a generar beneficios a los/as afiliados/as, realizando las gestiones administrativas necesarias para su concreción, en áreas de salud, recreación, familia y formativa, contribuyendo a promover el compromiso (engagement) con nuestra organización.
- 3) Responsable de la logística y realización de actividades de bienestar y eventos, tanto en Planta como en las demás áreas de la compañía, bajo la dirección de la Sub-Gerencia de Gestión de Personas y con lineamiento del control de gastos según presupuesto aprobado.
- 4) Responsable de la afiliación de colaboradores a la EPS, según aprobación de las Gerencias, así como de brindar orientación de los programas de salud tanto en la red de clínicas privadas en coordinación con el bróker de seguros, como de la orientación para atenciones y procesos de reembolsos en Essalud (bono de maternidad, inclusión de dependientes, etc)
- 5) Responsable de la gestión de control de descansos médicos y posibles subsidios en caso de maternidad, enfermedad y/o accidentes; llevando el adecuado control de la información en la carpeta de subsidios, haciendo posible la recuperación de los montos de subsidios, en beneficio financiero de la compañía.
- 6) Apoya en el traslado de personal o gestión de posibles accidentes en Planta, a través del trámite del SCTR en compañía del médico ocupacional y el área de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 7) Concertar y brindar el proceso de inducción del personal de planta, conforme al lineamiento brindado por la Sub-Gerencia de Gestión de Personas.
- 8) Recopila documentación de nuevos ingresos, guardando files electrónicos y físicos en las carpetas señaladas por el área de Gestión de Personas, con el fin de tener información actualizada ante necesidades de revisión, capacitaciones, auditorías, etc.
- 9) Supervisar el concesionario de alimentos de la planta y proponer mejoras en base al servicio, en coordinación con el área de Servicios Generales.
- 10) Supervisar y evaluar el servicio de transporte de la planta y proponer mejoras en

- base al servicio, en coordinación con la Sub-Gerencia de Gestión de Personas.
- 11) Gestiona y solicita los servicios de agua, gas, útiles y papelería del personal de Planta.
  - 12) Elabora provisiones de servicios de la que el puesto es responsable, así como brinda información al área contable sobre distribución de los centros de costos de estos servicios.
  - 13) Apoya al área de Remuneraciones en las renovaciones de contratos del personal operativo, en los plazos establecidos y procesa la digitalización de los mismos.
  - 14) Apoya en la información de novedades según cronograma de payroll (subsidios, descansos médicos, vacaciones, etc) del personal de Planta, para el correcto procesamiento de la planilla de cada mes.
  - 15) Emite comunicaciones de cumpleaños del personal a nivel nacional y actualiza vitrinas en Planta y CD.
  - 16) Responsable de la administración y cuidado del lactario de Planta Huachipa
  - 17) Visita de 01 vez por semana a la oficina principal para las gestiones que requiera el personal de áreas comerciales y administrativas, consultas, actividades, etc.
  - 18) Apoya en otras actividades que el área requiera en temas de insumos, capacitaciones, clima laboral, etc.

## **CONTEXTO:**

Reporta a: Sub-Gerente de Gestión de Personas

## **Cargos Pares de su línea Jerárquica:**

- Analista de Remuneraciones (Gestión de Personas)
- Analista de Atracción del Talento y Desarrollo

## **Relaciones Internas:**

- Contacto frecuente (Diario, semanal, quincenal)
- Sub-Gerente de Gestión de Personas
- Jefaturas / Supervisores / Coordinadores de Planta, CD, Mantenimiento
- Personal Operativo

- Personal Administrativo y Comercial

**Relaciones Externas:**

- Contacto frecuente (Diario, semanal, quincenal)
- Proveedor de Concesionario, Transporte, Limpieza, Bróker de Seguros

**PERFIL:**

**Profesión (si es que se requiere)**

- Egresada y/o Titulada de la carrera universitaria de Trabajo /Asistencia Social.
- Deseables cursos relacionados a Recursos Humanos, Planilla, etc

**Experiencia:**

2 años de experiencia en puestos similares de empresas industriales, mecánicas, mineras, etc con personal operativo y manejo de concesionario y transporte.

**Competencias Requeridas:**

- Trabajo en Equipo
- Ejecución y Orientación a Resultados
- Integridad
- Adaptación enfocada a la Tecnología
- Colaboración
- Adaptabilidad a los cambios / Flexibilidad

## OFF – BOARDING

EMPRESAS VIRUTEXILKO

### Encuesta de Salida

Su opinión es muy importante, por esa razón te pedimos por favor la completes de la forma más honesta posible teniendo en cuenta que tu información será una oportunidad de mejora para nosotros.

Desde ya agradecemos tu colaboración y sinceridad.

\* Obligatorio

#### IDENTIFICACIÓN

1. Cargo Desempeñado \*

2. Tiempo desempeñado en la compañía (indicar en años y/o meses) \*

Ilustración 6 Encuesta de Salida

EMPRESAS VIRUTEXILKO  
Proceso Off Boarding

## ¡HOLA!

Hemos recibido información de tu pronta desvinculación, por lo que agradeceremos tomar nota de los siguientes pasos antes de la fecha de tu cese:

- Reúnete con tu jefatura / gerencia directa para entregar toda la información y back up de tus funciones.
- Coordina directamente la entrega de tus equipos de informática y demás accesorios entregados al área de Sistemas. Esta entrega deberá realizarse como máximo el último día de labores.
- Liquidá todo lo pendiente que tengas, como es el caso de los A-Rendires y envía un correo de confirmación a [noelia.sanchez@ilkoperu.com.pe](mailto:noelia.sanchez@ilkoperu.com.pe)
- El día después de tu cese, Gestión de Personas procederá a solicitar confirmación que no exista ningún pendiente. Con este ok de las áreas, se procederá a iniciar el cálculo de tu liquidación y beneficios sociales.
- Al día siguiente de esta confirmación, procederemos a enviarte por correo electrónico, los documentos de cese (LBS, CTS, Certificado de Trabajo, Renta 5ta Categoría, Boleta de Pago) para tu firma y conformidad
- Envíanos de vuelta estos documentos firmados para proceder con la gestión del abono, el cual luego de recibido, tiene un tiempo de procesamiento entre 24 a 48 horas laborables.
- No podremos abonar sin tener antes estos documentos firmados, ya que por protocolo de pandemia covid-19, este proceso depende de esta conformidad digital (ya no se emiten cheques)
- Cualquier consulta adicional que tengas sobre tu liquidación, podrás contactarte al correo [jose.fino@ilkoperu.com.pe](mailto:jose.fino@ilkoperu.com.pe)

### ENCUESTA DE SALIDA:

Por favor dar click a este enlace para recopilar tu experiencia obtenida durante el tiempo laborado con nosotros: <https://forms.office.com/r/Z6JMPNMG31>

Muchas gracias por tu atención, colaboración y apoyo.  
Te deseamos muchos éxitos en tus próximos proyectos profesionales

Atentamente,  
Sub Gerencia de Gestión de Personas

Ilustración 5 Indicaciones Finales

## CRONOGRAMA NÓMINA



**CRONOGRAMA OPERATIVO 2021 - OUTSOURCING DE REMUNERACIONES  
VIRUTEX-ILKO**

(LAS FECHAS SE CONSIDERAN HASTA LA 01:00 PM, PASADA ESA HORA SE CONSIDERA COMO DÍA SIGUIENTE)

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGLA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
FIN DE MES	12 ENVIO DE NOVEDADES FIN DE MES	VIRUTEX-	3 días hábiles antes de la actividad 11	20/01/2021	17/02/2021	22/03/2021	21/04/2021	20/05/2021	18/06/2021
	13 ENVIO PREPLANILLA	TAWA	1 día hábil antes de la actividad 12	25/01/2021	22/02/2021	25/03/2021	26/04/2021	25/05/2021	23/06/2021
	14 ENVIO CAMBIOS MODIFICACIONES	VIRUTEX-	1 días hábiles antes de la actividad 13	26/01/2021	23/02/2021	26/03/2021	27/04/2021	26/05/2021	24/06/2021
	15 ENVIO PLANILLA FINAL Y TXT'S DE PAGO	TAWA	1 días hábiles antes de la actividad 16	27/01/2021	24/02/2021	29/03/2021	29/04/2021	27/05/2021	25/06/2021
	16 <b>ABONO DE FIN DE MES</b>	<b>VIRUTEX-</b>	<b>ULTIMO DIA HABIL DEL MES</b>	<b>28/01/2021</b>	<b>25/02/2021</b>	<b>30/03/2021</b>	<b>29/04/2021</b>	<b>28/05/2021</b>	<b>28/06/2021</b>
CIERRE CONTABLE	17 ENVIO DE BOLETAS DE PAGO	TAWA	1er día hábil del mes después de cerrado la planilla	1/02/2021	2/02/2021	5/04/2021	3/05/2021	1/06/2021	1/07/2021
	18 ENVIO DE REPORTES CONTABLES	TAWA	2do día hábil después de la actividad 13	2/02/2021	3/02/2021	6/04/2021	4/05/2021	2/06/2021	2/07/2021
AFP	19 ENVIO ARCHIVOS AFP	TAWA	2 días hábiles antes de la actividad 17	3/02/2021	3/03/2021	7/04/2021	5/05/2021	4/06/2021	5/07/2021
	20 <b>PAGO DE AFPS</b>	<b>VIRUTEX-ILKO</b>	<b>Hasta antes del 5to día hábil del mes</b>	<b>5/02/2021</b>	<b>5/03/2021</b>	<b>9/04/2021</b>	<b>7/05/2021</b>	<b>7/06/2021</b>	<b>7/07/2021</b>
PLAME	21 ACTUALIZACIÓN DEL T-REGISTRO - CONFIRMACIÓN	VIRUTEX-ILKO	Hasta el segundo día hábil del mes siguiente.	2/02/2021	2/03/2021	5/04/2021	3/05/2021	2/06/2021	2/07/2021
	22 ENVIO DE ARCHIVO DE 4TA CATEGORIA, FACTURA EPS	VIRUTEX-ILKO	1 día hábil antes de la actividad 20.	11/02/2021	11/03/2021	15/04/2021	13/05/2021	14/06/2021	12/07/2021
	23 ENVIO DE ARCHIVOS PLAME	TAWA	3 días hábiles antes de la fecha tope según cronograma Sunat.	12/02/2021	12/03/2021	16/04/2021	14/05/2021	15/06/2021	13/07/2021
	24 <b>PAGO DE PLAME</b>	<b>VIRUTEX-</b>		<b>16/02/2021</b>	<b>16/03/2021</b>	<b>20/04/2021</b>	<b>18/05/2021</b>	<b>18/06/2021</b>	<b>16/07/2021</b>

Ilustración 7 Cronograma Nómina

**CANAL DE AUTOSERVICIO - TAWA**

Pagos y beneficios	Consultas	Certificados y constancias	Solicitudes	Reportes	Trabajadores
<b>CONSULTA SALDO DE VACACIONES</b>					
Empresa	ILKO PERU S.A.C.	Fecha de ingreso	11/02/2019		
Código	ILKO_A	Apellidos y nombres	LINO SUAREZ, JOSE JESUS		
Cargo	ANALISTA DE GESTION DE PERSONAS	Centro de costos	GESTION DE PERSONAS		
Ganadas: 90.33	Gozadas: 60.00	Trabajadas: 0.00	Saldo: 30.33		
Periodo	Ganadas	Truncas	Gozadas	Trabajadas	Pendientes
20222023	0	0.33	0.00	0.00	0.33
20212022	30	0.00	6.00	0.00	24.00
20202021	30	0.00	24.00	0.00	6.00
20192020	30	0.00	30.00	0.00	0.00

Ilustración 8 Vacaciones

<b>BOLETAS</b>			
Pago: Año	2021	Selecciona	
Año	Mes	Periodo	
2021	Diciembre	12	
2021	Noviembre	11	
2021	Octubre	10	
2021	Septiembre	9	
2021	Agosto	8	
2021	Julio	7	
2021	Junio	6	
2021	Mayo	5	
2021	Abril	4	
2021	Marzo	3	
2021	Febrero	2	
2021	Enero	1	

Ilustración 9 Boletas de Pago

**PORTAL AUTO SERVICIO**



- Auto gestión vacaciones
- Boletas de pago disponible en línea

### **IMPLEMENTACIÓN KPI's**

- HeadCount por género
- Rotación personal
- Horas Extras
- Gasto total compañía

### **ADM PERSONAL – NOMINA**

- Calculo correcto de conceptos nómina y cumplimiento fechas.
- Cero contingencias laborales (Vacaciones, Contratos, AFP, PLAME)

### **IMPLEMENTACIÓN PROCESOS**

- Proceso Off Boarding
- Políticas de vacaciones – Compra productos

### **AYUDA NATURALEZA**

- Digitalización de documentos importantes (enero 2020)
- Reducción de contaminación Ambiental que está orientado a la sustentabilidad de la compañía

### **MEDICIÓN DE LOS PROCESOS:**

#### **NOMINA**

- No errores en el cálculo de la nómina.
- Pago de Sueldo del personal en fecha establecida
- Entregable de reportes contables en fecha establecida

### **ADMINISTRACION DE PERSONAL**

- Control de vacaciones sin contingencias
- Control de contratos sin contingencias
- Ingreso de personal nuevo

### **ENTREGABLES POR LEY**

- Atención de auditorías tanto interna como externas (Se cerro contingencias de gestiones pasadas – 2015)
- Cumplimiento de presentación y pago de obligaciones legales (AFP – PDT PLAME)

### **KPI DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

<b>INDICADOR</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Unidad</b>	<b>Meta 2022</b>
<b>Índice de Accidentabilidad</b>	$IA = \frac{IF \times IG}{200}$	<b>I A</b>	<b>1.00</b>
<b>Índice de Incidentes (STOP)</b>	$I \text{ Inc} = \frac{\text{Nro. de Reportes Atendidos} \times 100}{\text{Nro. de Reportes Generados}}$	<b>I Inc</b>	<b>≥ 80 %</b>
<b>Índice de Capacitaciones</b>	$I \text{ Cap} = \frac{\text{Nro. de Capacitac. Realizadas} \times 100}{\text{Nro. de Capacitaciones Programadas}}$	<b>I Cap</b>	<b>100%</b>
<b>Índice de Simulacro</b>	$I \text{ Sim} = \frac{\text{Nro. de Simulacros Realizados} \times 100}{\text{Nro. de Simulacros Programados}}$	<b>I Sim</b>	<b>100%</b>
<b>Índice de Inspecciones</b>	$I \text{ Seg} = \frac{\text{Nro. de Inspec. Realizadas} \times 100}{\text{Nro. de Insp. Programadas}}$	<b>I Seg</b>	<b>100%</b>

*Ilustración 10 KPI SST*

### **LOGROS DE SST**

- Implementación del Sistema de Gestión de SST
- Indicadores de IA 2019 – 2020
- Certificación Walmart
- Certificación ISO45001 Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, e ISO14001

- Gestión de Medio Ambiente.
- Atención a Gestión COVID 19 (No fallecidos).
- Gestión de Contratistas con estándares alineados a normativas.
- Implementación de Equipos de Higiene Ocupacional.
- Implementación de Equipos de Protección Personal nuevos (Retráctil, Guantes para temperatura, Lavaojos)
- Conformación y entrenamiento de Brigadas de Emergencias.
- Reducción de Residuos no valorizados e incremento de ingresos por venta de residuos aprovechables.
- Implementación de Puntos Ecológicos.

## KPI's SELECCIÓN Y DESARROLLO

**Selección:** Se registra las nuevas posiciones a cubrir, previo VB de SG y GG, donde se puede ver el inicio del proceso y el día finalizado.



**TIEMPO DE COBERTURA**



**TIEMPO DE PERMANENCIA**



**TASA DE DIVERSIDAD**



**DESERCIÓN  
(R. Voluntaria)**



**ENCUESTAS DE SALIDA**



**PROMOCIONES INTERNAS EN EL AÑO**

## Desarrollo:



**PACK DE BIENVENIDA**



**CUMPLIMIENTO Y COBERTURA**



**APRENDIZAJES Y RESULTADOS**

## LOGROS Y MEJORAS SELECCIÓN Y DESARROLLO

- Adquisición de Sherlock para la búsqueda de operarios, el cual permite publicar en anuncio en diversas otras bolsas laborales
- Adquisición de la plataforma Verificativa, donde se pueden ver los antecedentes policiales, penales y judiciales de los candidatos.
- Creación del Requerimiento del Personal.
- Mejora en la digitalización de recepción de documentos del nuevo personal.
- Pack de Bienvenida al nuevo personal administrativo.
- Actualización de fotocheck y lanyard corporativo.
- Creación de un nuevo medio de comunicación: IG @teamvirutexilko.pe
- Para que todos los colaboradores estén presentes mediante esta red social.



*Ilustración 11 Fotocheck*

## LOGROS Y MEJORAS BIENESTAR SOCIAL

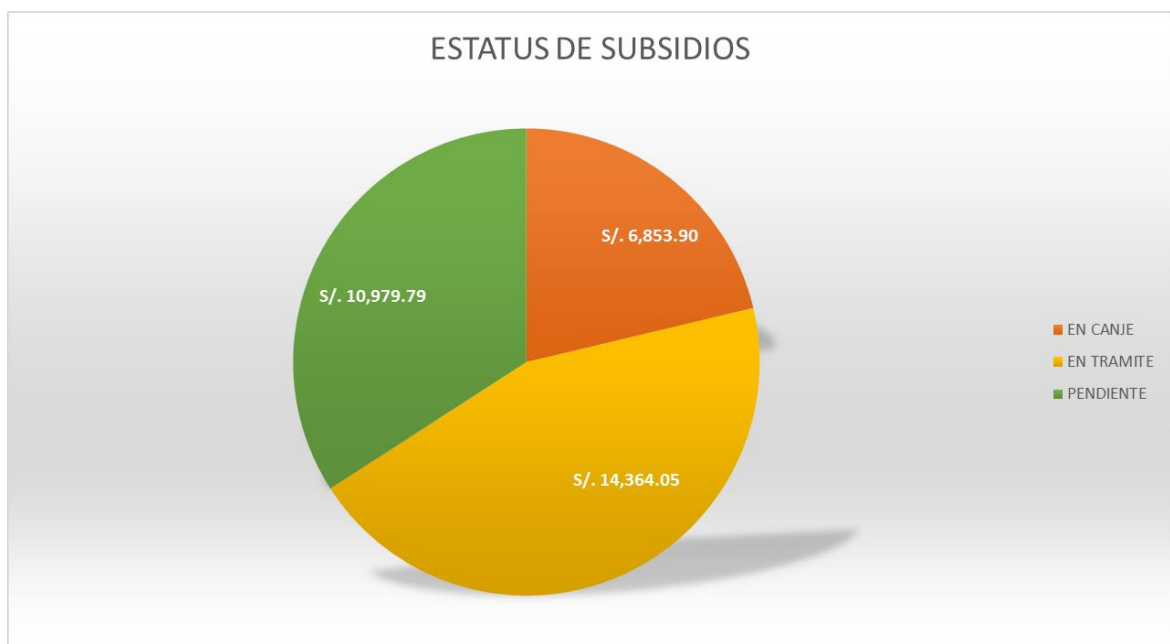
- Digitalización de descansos médicos 2021 en Adelante.

EMPRESAS VIRUTEXILKO		REQUERIMIENTO DE PERSONAL	
		Gestión de Personas	
Solicitado por:		Fecha:	14/02/2022
Descripción del Puesto			
Nombre Puesto:		Tipo de Puesto:	<input type="checkbox"/> nuevo <input type="checkbox"/> reemplazo
Personas a Reemplazar:		Centro de Costos:	
Área Solicitante:		Vacantes:	
Condiciones de Trabajo			
Horario (días y h-D):		Sueldo:	Mínimo Máximo
Otros:			* Límite por 60P
Características Desempeño del Puesto			
Educación (*)			
Especialidad (*)			
Experiencia (*)			
Otros Requisitos Específicos para el Puesto (Especificar las zonas de Trabajo, Clientes, etc)			
OBSERVACIONES (Especificar alguna información adicional de ser necesario)			
Firmas de Autorización			
	Jefe de Área	Gerente de Área	Gerente General (*)
Fecha			
(*) Si es Puesto Nuevo.			
Gestión de Personas	N° de Requerimiento	Fecha Aprobación	Fecha Cierre
			Días de Cobertura

*Ilustración 12 Formato Requerimiento Personal*

- Elaboración de Formatos ESSALUD para canjes.
- Encuestas de Satisfacción al Personal para las actividades.
- Actualizaciones de solicitudes (Formatos de préstamos, Adelantos de sueldos).
- Plantillas para cálculo de subsidios.
- Involucramiento en las gestiones de actividades internas para el personal.
- Mayor cercanía al personal
- Ampliación de horario de atención
- Seguimiento personalizado a los casos positivos.
- Generado desde el día 1 de síntoma hasta el final
- Recupero del 100% subsidio para la compañía por los casos COVID.
- Canjes al 100% de los descansos médicos de los subsidios generados (más de 44 canjes realizados).
- Convenios con ONG´s.

### KPI's Bienestar



*Ilustración 13 Status de Subsidio 2022*

### CASOS COVID Confirmados - Diciembre 2021 a Febrero 2022

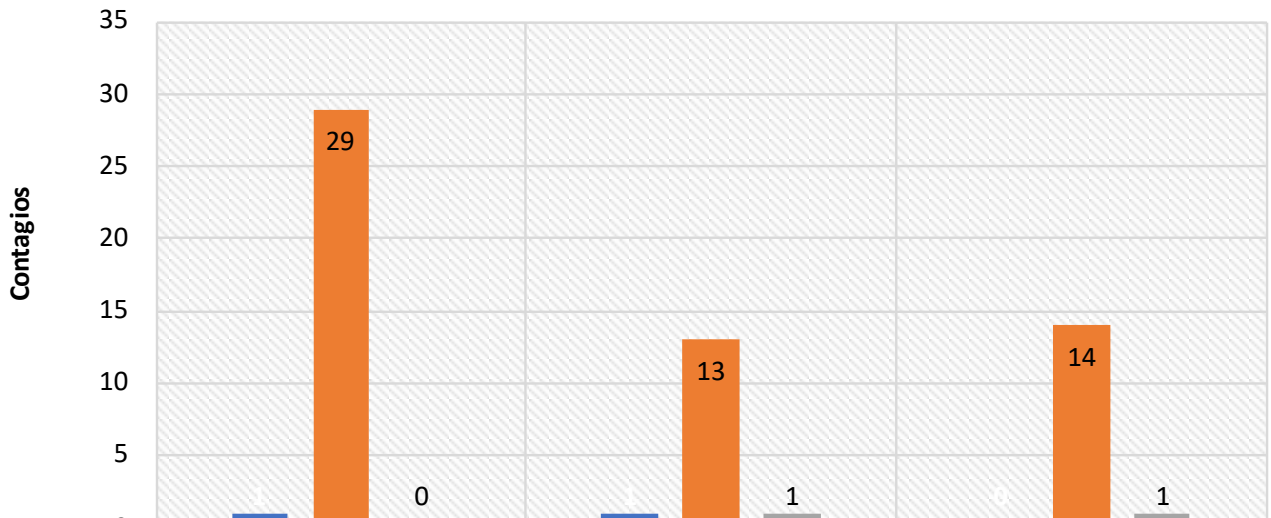


Ilustración 14 Casos COVID 2021 -2022

		Isiario)	
■ Dic-21	1	1	0
■ Ene-22	29	13	14
■ Feb-22	0	1	1

## CAPITULO III

### FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

#### 3.1. TEORIA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

##### MARCO TEORICO

(Uceda Llanco, 2018) investigó sobre la comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional S.A., con el propósito resolver la problemática de una deficiente comunicación organizacional y la deficiente satisfacción laboral en el trabajo. resolver la problemática de una deficiente comunicación organizacional y la deficiente satisfacción laboral en el trabajo concluyendo que, si existe correlación entre ambas variables, de tal manera que, a mayor comunicación organizacional, mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Salesland Internacional S.A.

(Castro Cuba & Villalba Condori, 2020) desarrolló en el contexto del proceso de acreditación educativa ante el SINEACE y ABET de dos universidades, docentes no ordinarios que a pesar de no ser miembros del comité de calidad sin nuestros sujetos de investigación, cabe mencionar que las percepciones individuales y grupales varían respecto a la condición laboral de quienes la realizan y resulta interesante analizar en qué medida la satisfacción laboral explica el compromiso institucional con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y compromiso institucional en el contexto de la acreditación educativa de docentes universitarios no ordinarios de la región Arequipa.

De esta manera se concluye que la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso institucional, en un 7,7% ambas variables fueron medidas previamente en 50 docentes de una universidad estatal y 80 docentes de una universidad privada, que en total hacen 130 docentes. Es preciso indicar que la satisfacción laboral es una característica individual que se acopla a la del compromiso institucional. que se advierte que los medios de comunicación organización son obsoletos y están subutilizados.

(Violeta, 2019) investigó las Relación entre las condiciones y la satisfacción laborales del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018”.

Con el objetivo de determinar la relación de las condiciones y la satisfacción laborales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Los resultados obtenidos demostraron que las condiciones y la satisfacción laborales del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa tienen una relación estadísticamente significativa, lo que permite inferir que al haber mejores condiciones laborales la satisfacción laboral del personal de la administración central será positiva.

(Quimi Varas, 2022) investigó sobre la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Babahoyo, con el objetivo de determinar cuál es la relación entre las variables: inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

Tuvo como resultado que la inteligencia emocional es usada por la mayoría de los sujetos de la muestra y para la satisfacción laboral la percepción de la mayor parte de los integrantes de la muestra se muestra alta y la relación se obtiene de manera directa.

(Arias Seclen & Flores Sánchez, 2017) investigaron la Relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la Empresa Control RISKS del Perú SAC, con el objetivo de determinar cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad privada de la Empresa Control Risks del Perú SAC, Trujillo 2016. Se llega a la conclusión que existe un nivel de clima laboral favorable en un 47.5%, destacan doce un favorable clima laboral en la dimensión de autorrealización en un 40.5%, del mismo modo un favorable clima laboral en involucramiento laboral con un 52%, en la dimensión de comunicación un 50%, en condiciones laborales un 50% y en supervisión un 50 % en los agentes de seguridad de la empresa Control Risks del Perú SAC. (Trujillo, Perú) 2016.

(Roni, 2017) investigó la satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, con el objetivo de poder determinar cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. El tipo de estudio fue no experimental; el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional: asimismo la investigación contó con una muestra de estudio de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, quienes fueron evaluados



mediante la aplicación de cuestionarios con el fin de recolectar información, pudiendo llegar así la siguiente conclusión: Mediante la aplicación del estadístico se evidenció que existe una relación directa.

Con el fin de lograr la satisfacción laboral dentro de la empresa, proponemos un plan de mejora a través de la motivación en cada uno de los trabajadores, con el objetivo de crear más confianza en cada uno de ellos, brindándoles oportunidad de alzar su voz y sean escuchados por los gerentes y brindar una buena capacitación continua, de manera que, los colaboradores noten lo importante que son dentro de la empresa y generar un buen clima laboral para el logro de las metas y objetivos.

Estas gestiones lo realizamos con el fin de brindar opciones de mejora para fomentar un ambiente de trabajo sano y en armonía, aplicando la motivación de diferentes maneras, que sean capaces de contribuir de manera positiva en su vida personal y sus actividades dentro de la empresa y así favorecer al logro de objetivos.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **1. Satisfacción Laboral**

((Sánchez & Sánchez & Vargas, 2008)

Menciona que existe una gran diversidad de estudios respecto a la satisfacción laboral, cuyos resultados han conllevado al planteamiento de otras teorías y su aplicación a tomar ciertas medidas en las empresas para poder mejorar su productividad. Uno de esos factores fundamentales en la satisfacción laboral es el salario, donde se evidencia que si el trabajador no está bien remunerado, sentirá insatisfacción e incomodidad con su trabajo; por tanto, se mostrará una disminución en su rendimiento y con ello disminuirá la productividad de la empresa.

(Mergener, 2021)

La satisfacción en el trabajo es un auténtico estado aprendido que, naturalmente, como todo proceso de conducta organizativa, surge como resultado de una interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del individuo con su ambiente de trabajo y sus actividades generales. En el ámbito académico se ha estudiado este fenómeno psicosocial mediante

diversas teorías y estudios.

(González, 2020)

Asimismo, la satisfacción laboral se entiende como el bienestar que un empleado siente en su ámbito organizativo. En otras palabras, es la actitud que la persona tiene hacia su trabajo.

Asimismo, estas personas desempeñan funciones que se agregan a las tareas rutinarias, ya que trabajan en un ambiente en el que hay una constante interacción con colegas, coordinadores y otros, y deben respetar los reglamentos y normas de rendimiento fijados por la institución en la que trabajan.

(Adamovic, 2021)

Se trata del nivel de cumplimiento de las políticas o reglas institucionalizadas de relaciones laborales que repercuten directamente en el colaborador y que son el soporte para la obtención de los logros de la empresa o de la organización. Se considera que el éxito del colaborador está ligado a la amplitud con la que el lugar de trabajo responde a las exigencias del colaborador y a su evolución personal, incluyendo las horas de trabajo, la promoción, la seguridad en el empleo, la evolución y la promoción profesional. Asimismo, se contempla el consentimiento del trabajador a las normas que regulan la comunidad laboral. En la medida en que estas disposiciones favorecen el funcionamiento del trabajo, tendrán un resultado positivo en la satisfacción laboral.

Desde su construcción teórica, la satisfacción laboral ha sido abordada por diferentes teorías que tratan de explicar su naturaleza e importancia. Entre las más destacadas se mencionan a continuación:

Teoría	Autor	Año	Planteamiento	Importancia
Teoría March y Simón	J.March y H.Simon	1958	La satisfacción o insatisfacción de un empleado puede generar un aumento o disminución en el nivel de rendimiento.	Análisis basado en la teoría de las expectativas de Vroom
Teoría Frederick Herzberg	Frederick Herzberg	1959	La satisfacción está determinada por factores higiénicos o extrínsecos y factores motivacionales intrínsecos. Los extrínsecos están relacionados con la insatisfacción y los intrínsecos están relacionados con la satisfacción.	Caracteriza dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano
Teoría X/Y	D. McGregor	1960	Las personas se encuentran más satisfechas cuando en la organización existe un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una supervisión abierta y participativa, bajo la teoría X y la teoría Y.	Plantean que la mejor alternativa es la teoría Y proponiendo que debería ser adoptada por todas las organizaciones.
Teoría de Lawler y Porter	E.E Lawler y L.W. Porter	1967	La satisfacción de los trabajadores es función del valor y de las recompensas que obtienen como consecuencia del trabajo realizado. Además, realizan una diferenciación entre recompensas extrínsecas e intrínsecas.	Las recompensas no están directamente relacionadas con la satisfacción; que el trabajador haga un juicio acerca de lo que es justo.

*Ilustración 15 Teoría de la Satisfacción Laboral*

Fuente: (Canchanya, 2017)

Por otro lado, (Palma, 2005), propone la colisión de la satisfacción laboral desde sus 7 dimensiones en la construcción de una escala de medición de una variable ampliamente acogida en la literatura; sin embargo, se muestran estudios empíricos que han considerado que se puede medir desde 4 dimensiones, según la ilustración 16 que se muestran en el siguiente cuadro:

Variable	Dimensiones	Implicancia
Satisfacción Laboral	Significación de tarea	Es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociada al esfuerzo, realización y aporte material.
	Condiciones de Trabajo	Es la evaluación hacia el trabajo en base a los elementos existente que permite desarrollar la actividad laboral.
	Reconocimiento Personal y/o Social	Es la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por los resultados obtenidos.
	Beneficios Sociales	Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

*Ilustración 16 Dimensiones de la Satisfacción Laboral*

Fuente: Elaborado según (Palma, 2005)

## 2. Motivación

Con respecto a la motivación se tiene una gran cantidad de definiciones, debido a la importancia que ha ido tomando a lo largo de los últimos años, sobre todo en lo vinculado al logro de objetivos de las organizaciones, debido que la productividad de sus colaboradores se ve afectado por la motivación que estos tengan dentro de la organización, haciendo que produzcan más en el mismo tiempo. Por lo cual, se citará los siguientes conceptos:

Por otra parte, se afirma que el punto de inicio para entender la motivación es a partir de la persona. Comprendiéndose como un proceso único y propio que se manifiesta de distintas formas en cada persona.

Además, asegura que si se comprende qué es lo que motiva a los colaboradores se puede aplicar ese conocimiento en pro de la compañía y de otras más.

### **3. Bases Teóricas**

#### a) Características de la Satisfacción Laboral

(Robbins & Judge, 2009)

El término satisfacción en el trabajo como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables. (p. 79).

(Ansede, 2010)

El marketing interno constituye un giro sustancial respecto a los supuestos tradicionales de la dirección y gestión del personal, ya que a partir de éste se facilita el desarrollo de una estructura organizacional flexible, dado que "se utilizan las capacidades y talentos personales de los empleados, se establecen las relaciones de conexión adecuadas y se promueven la iniciativa personal, la comunicación, la creatividad y el cumplimiento de las tareas asignadas". Ello facilita el desarrollo de una organización personalizada, que conduce a una dirección participativa. (p. 22).

Se puede explicar que la satisfacción es aquella sensación que una persona experimenta al lograr un equilibrio ante sus necesidades, se otorga como producto de las interacciones que puedan tener con distintas formas que se muestren.

De este modo, los colaboradores que tengan niveles de satisfacción laboral se expresan de manera positiva en la compañía donde fuese que pertenezcan. Se comportan de manera unida y solidaria y siempre buscan ser más competitivos en las funciones que se les asigne. Inclusive aquellos que realizan esfuerzos en logros de la compañía y personales, se comportan de manera eficiente y sus aportes son muy valorados, así como las expectativas. Su entusiasmo se torna reflejado con su desempeño.

## b. Motivación Laboral

Peiró y Prieto (2007) señalaron que la motivación laboral se relaciona con el desempeño en el trabajo, se encuentra en función de aspectos cognitivos tales como la comprensión de la tarea, el conjunto de aptitudes, la manera de procesar la información, el conjunto de destrezas y factores de carácter motivacional como la voluntad, el interés o el valor.

De acuerdo con Newstrom (2011) la motivación laboral implica el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen posible que un trabajador elija un curso de acción y se comporte de cierta manera, lo ideal para la empresa es que estas conductas se orienten a la consecución de una meta organizacional. La motivación laboral constituye una combinación compleja de fuerzas psicológicas interiores de cada individuo, en este caso en particular de los trabajadores, concentrándose en tres elementos vitales:

- Dirección y enfoque de la conducta, estas pueden orientarse a factores positivos tales como la confiabilidad, la creatividad, sentido de ayuda, oportunidad, entre otros; los factores disfuncionales incluyen retrasos, ausentismos, retiro y bajo desempeño.
- Nivel de esfuerzo aportado, en el caso de las personas motivadas implica el adquirir compromiso con la organización a la que pertenece, en consecuencia, realizar esfuerzos que lo lleven a la excelencia; mientras que las personas sin motivación únicamente hacen lo suficiente o necesario para justificar su presencia al interior de la organización.
- Persistencia de la conducta, las personas que cuentan con motivación mantienen el esfuerzo de manera repetida; mientras que las personas que no la poseen tienden a abandonar sus esfuerzos de manera prematura.

En función de los alcances previos, Khan, Riaz y Rashid (2011) afirman que la motivación laboral es el grado en que una persona ejecuta su voluntad y sostiene un nivel de esfuerzo hacia el logro de las metas organizacionales.

## c. Dimensiones de la Motivación Laboral

Dentro de las principales dimensiones de la motivación laboral podemos mencionar a las siguientes de acuerdo con Ryan y Deci (2000):

1. La desmotivación, implica la etapa en la que el individuo no tiene intención de actuar, como también cuando se posee poca o baja motivación; en este caso las personas no ejercen sus actividades o actúan sin un claro propósito, simplemente se dedican a actuar, la

desmotivación se origina en no otorgar valor a una acción, debido a la creencia de no contar con las competencias necesarias para ejecutar una actividad en específico, como también de la idea de no contar con las capacidades necesarias para la realización de un trabajo.

2. La regulación externa, esta se da cuando se ejecutan actividades con la finalidad de obtener un resultado. Estos suelen darse debido al disfrute mismo del trabajo, por auto-aprobación por la sensación de auto-elección, o por la obediencia a la regulación externa.

3. La regulación introyectada, esta se desarrolla cuando la persona aplica una manera de regulación, pero no lo llega a aceptar como algo propio, es una forma de controlar la conducta por medio del que son ejecutados un conjunto de comportamientos para evitar la culpa o la ansiedad o para llegar a complacer el ego. Pese a ello son internamente motivadas.

4. La regulación identificada, las personas otorgan valoración consciente a los objetivos comportamentales, de forma tal que dicha acción es asimilada siempre y cuando llegue a representar algo importante para el individuo.

5. La motivación intrínseca, implica el potencial de la naturaleza humana, el deseo de encontrar lo nuevo y lo desafiante, el placer por ampliar y formar las capacidades individuales, la inclinación innata a aprender cosas nuevas.

#### d. Aspectos Motivadores del Trabajo

Para comprender mejor el contexto en el que se produce la conducta motivada, resulta útil diferenciar entre dos grupos de aspectos del trabajo que suelen motivar la conducta laboral: los factores motivadores del entorno de trabajo y los factores motivadores del contenido del trabajo.

Los primeros tienen un carácter “externo” a la tarea en sí puesto que se refieren a las características del ambiente en el que tiene lugar la actividad de trabajo y son de naturaleza material y social.

Los segundos, los relacionados con el contenido del trabajo, son aquellos aspectos relacionados directamente con la actividad requerida para su desempeño, de ahí que tengan carácter “interno”.

En la tesis doctoral presentada por Elena Navarro Astor<sup>29</sup>, Dirigida por Dr. Manuel Pérez Montiel, se detallan los siguientes Aspectos Motivadores:

#### e. Motivadores del Entorno Laboral (Externos)

Dentro de este grupo se incluye el dinero, la estabilidad en el empleo, la posibilidad de promocionar, las condiciones de trabajo, la posibilidad de participar y el ambiente social del trabajo.

- El dinero es uno de los resultados del trabajo considerados más importantes y se desea porque gracias a él se pueden obtener otros bienes materiales. Asimismo, otorga estatus y prestigio social.
- La estabilidad en el empleo es también un aspecto muy valorado y más en este rubro, porque además del valor económico asociado al hecho de tener un trabajo fijo y estable, el individuo tiene la sensación de ser competente, de que sus esfuerzos aportan algo a la sociedad y de que puede planificar su vida fuera del trabajo.
- La posibilidad de ascender y promocionar a lo largo de la vida laboral es apreciada por los trabajadores porque se asocia a un mayor estatus laboral y social, al reconocimiento empresarial a las aptitudes, esfuerzos y habilidades de la persona y a mayores ingresos económicos. Además, la promoción también puede satisfacer el deseo de desarrollo y crecimiento psicológico y suponer la posibilidad de llevar a cabo tareas más interesantes y tener mayor responsabilidad y autonomía en el trabajo.
- Las condiciones de trabajo hacen referencia a todas las circunstancias relevantes para el desempeño del trabajo entre las que podemos subrayar la disponibilidad de recursos materiales y técnicos y las buenas condiciones físicas de trabajo (iluminación, ventilación, espacios, etc.) y la regularidad de horarios.
- La posibilidad de participar resulta atractiva para la mayoría de los individuos porque, entre otras cosas, representa un medio para desarrollarse como persona y satisfacer las necesidades de autorrealización. Asimismo, puede aumentar las posibilidades de conseguir los objetivos empresariales y facilitar la implicación para su logro.
- El ambiente social del trabajo hace referencia a la posibilidad que ofrece el trabajo para satisfacer las necesidades de afiliación y contacto social que tenemos todos. Gracias al contacto con los otros (compañeros, superiores, etc.) obtenemos reconocimiento por el trabajo realizado. El grupo de trabajo también es un factor de motivación extrínseco importante.



#### f. Motivadores del Contenido de Trabajo (Internos)

Entre los factores del contenido de trabajo considerados motivadores destacamos las características de la tarea, la autonomía, la posibilidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas y la retroalimentación o “feedback” recibida.

Las tareas pueden resultar motivadoras en función del interés mostrado por el sujeto, la variedad, la importancia o significatividad y la identidad.

- **Interés.** Una actividad o tarea interesante es aquella que a la persona le agrada realizar. Así, por ejemplo, aunque las personas difieran en el interés manifestado hacia ciertas tareas, es una realidad que un “trabajo interesante” es frecuentemente mejor valorado.
- **Variedad.** Se refiere al número de actividades diferentes, así como a la diversidad de aptitudes y de competencias requeridas para realizar un trabajo. La actividad laboral, si es variada, puede resultar motivadora y estimulante, mientras que la repetición continuada de un reducido número de tareas puede conducir al aburrimiento y a la monotonía. A la vez, permite poner en práctica una combinación significativa de talentos personales. Ahora bien, no hay que perder de vista que la variedad tiene un punto óptimo puesto que podría resultar desmotivadora y fuente de estrés y ansiedad en caso de resultar excesiva.
- **Importancia o significatividad.** Es el grado en que el trabajo tiene un impacto sustancial sobre la vida de otras personas de dentro o fuera de la organización. Como generador de motivación, la clave es que el trabajador piense que está haciendo algo importante para su empresa y para la sociedad. De este modo, cuando un trabajador siente que el participar en obras de edificación de viviendas, contribuye al progreso de la sociedad en la medida en que está construyendo un “hábitat”, está refiriéndose a la identidad de su trabajo y eso le satisface.
- **Identidad.** Hace referencia al grado en que el puesto implica realizar una parte entera e identificable de trabajo. Cuando una persona realiza el ciclo completo del trabajo para generar un producto o servicio terminado o a una subunidad de este, está haciendo un trabajo de principio a fin con un resultado identificable, por tanto, tiene identidad. Ver la globalidad del trabajo resulta motivador para las personas.
- **Posibilidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas.** El hecho de poder utilizar y desarrollar los propios conocimientos, destrezas y habilidades en el puesto de trabajo constituye un factor motivador relevante. Cada puesto de trabajo requiere una serie de conocimientos, destrezas y competencias de la persona que lo tiene que ejecutar. En la medida en que se produzca un ajuste óptimo entre las características del puesto y las de la

persona que lo desempeña, ésta estará motivada. Entendemos por “óptimo” que el puesto resulte un reto y un desafío para la persona, pero que ésta cuente con los recursos necesarios para realizarlo con éxito.

- **Autonomía.** Es el grado en que el trabajo permite independencia, libertad y capacidad de decisión para planificar el propio trabajo y elegir los procedimientos con que se ejecuta. La consecución de autonomía e independencia en el trabajo conlleva un componente motivacional implícito: sentirse libre para ejecutar la actividad laboral.

Cuando existe autonomía el trabajador sentirá que los resultados de su trabajo dependen únicamente de su esfuerzo, iniciativa y decisión. Así, a mayor autonomía, los individuos tienden a sentir mayor responsabilidad personal por los éxitos y los fracasos.

- **Retroalimentación o “feedback”.** Hace referencia a la cantidad de información que reciben los trabajadores sobre la Calidad y cantidad de trabajo realizado. Formalmente, se puede definir como “el grado en que la actividad laboral requerida por el trabajo proporciona al individuo información clara y directa sobre la eficacia de su ejecución” Hackman y Oldham.

### **3.2 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS**

#### **JUSTIFICACION**

Dado el gran número de colaboradores, se viene atravesando por situaciones propias de un entorno laboral y social muy topados por la pandemia mundial, situaciones actitudinales las cuales vienen desmotivando a nuestros colaboradores a trabajar con ese entusiasmo y compromiso evidenciados en años anteriores. Es por lo que, realizamos un plan de mejora para poder sobrellevar diversas situaciones que se evidencian dentro de la empresa, la cual nos pueda servir para obtener buenos resultados tanto a nivel personal, así como a nivel empresarial.

Adicionalmente realizamos constantemente el feedback entre equipos. Ello nos ayuda a mejorar nuestro desempeño.

A veces nos encontramos tan enfocados en nuestras tareas del día a día y no nos damos cuenta de que no nos damos cuenta cómo vamos y si necesitamos mejorar en algo.

El feedback es la retroalimentación sobre el desempeño que has tenido en un determinado periodo. Una acción modelo de nuestra cultura, un hábito en nuestro desarrollo personal.

El feedback debe ser considerado como un regalo; ya que, nos permite estar enfocado en las personas y resultados extraordinarios en nuestro trabajo y desarrollarnos profesionalmente.

El feedback se brinda para reconocer y reforzar a la otra persona una conducta para motivar y entusiasmar a que continúe con esa acción. Por otro lado, también es importante brindar feedback para:

- corregir
- cambiar
- mejorar

Un comportamiento. En Virutex Ilko trabajamos juntos por el desarrollo de todos nuestros colaboradores.

### a. Casos Sospechosos

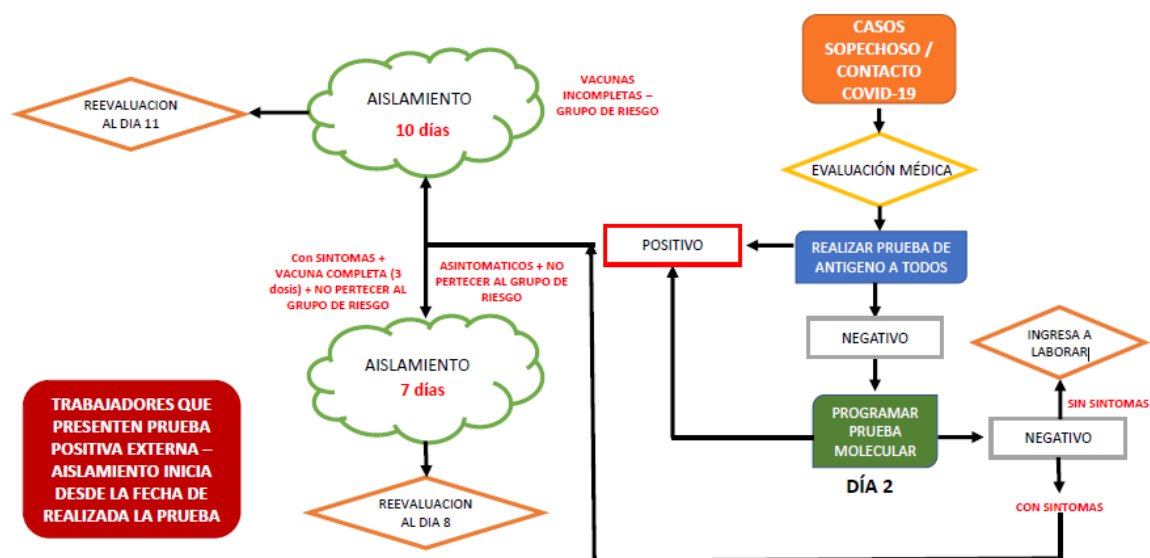


Ilustración 17 Flujo de Intervención: Casos Sospechosos

**b. Casos de Contactos Domiciliarios de un Caso Sospechoso o Confirmado**

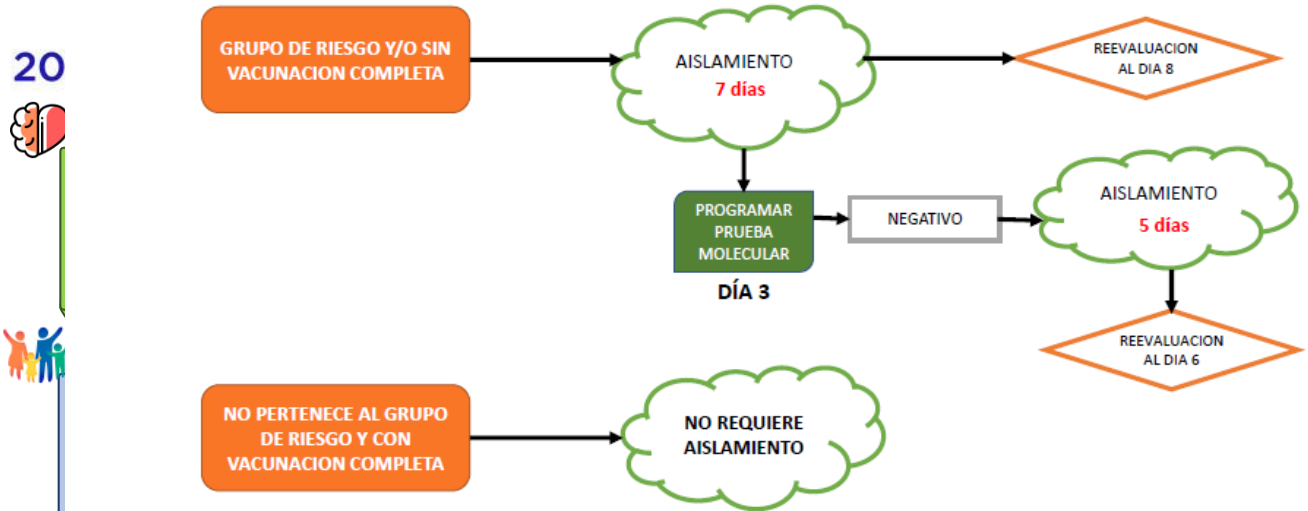


Ilustración 18 Flujoograma de Casos de Contactos Domiciliarios de Casos Sospechosos o Confirmados

(charlas de ahorro de energía, segregación de residuos)  
 • Actividades de Responsabilidad Social (Voluntariado)



**PROPUESTA DE BIENESTAR “VIRUTEX TE CUIDA”**

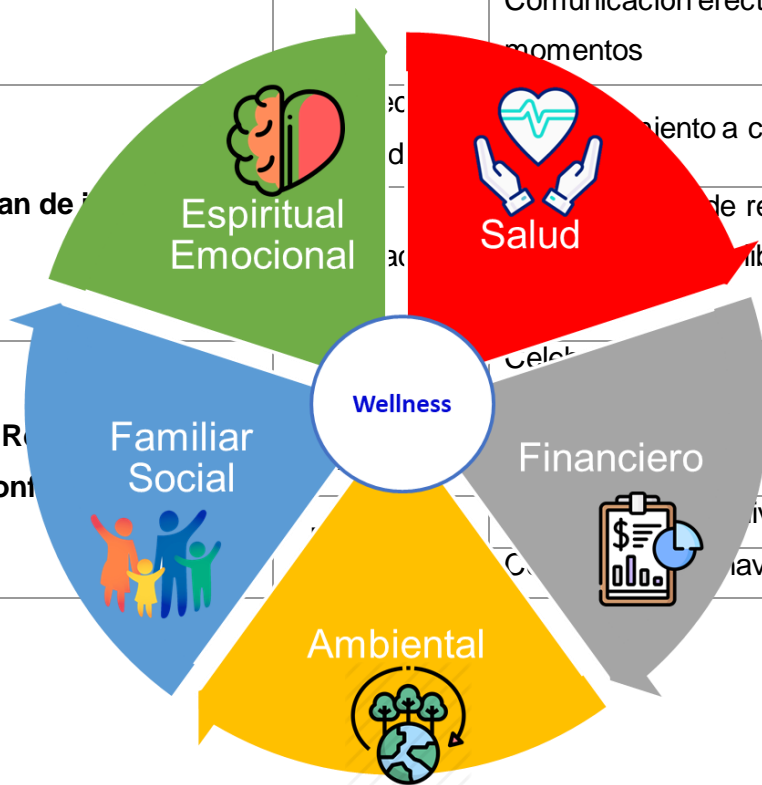
**PROPUESTA:**

Ilustración 19 Propuesta Plan de Bienestar

**METODOLOGIA QUE UTILIZARÉ:  
IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES AÑO 2022**

ACTIVIDADES	DIMENSIÓN	TEMA
<b>Talleres de Capacitación</b>	Aspecto Individual	La seguridad con los equipos
		Calidad en la producción de harina de pescado.
		Procedimiento y disposición de materia prima.
		La importancia del uso de EPP'S
<b>Charlas motivacionales/Pausas Activas</b>	Aspecto Individual	El trabajo: 2da Familia
		Controlando el estrés
		La actitud hace la diferencia
		Habilidades Blandas
		Todo esfuerzo trae recompensas
		El éxito después del fracaso
		Los beneficios que trae equivocarse
		Comunicación efectiva: El arte de crear momentos
<b>Plan de...</b>	Comunicación	...ento a colaborador del mes
		...de regalo por ... mbre + 1 vale de
<b>R... cont...</b>	Comunicación	Celebr...o virtual (premios
		...tivo ... aniversario ... navidad y fin de año.

Ilustración 20 Plan Wellness







**OBJETIVO:** Promover el bienestar en los colaboradores de ILKO PERÚ SAC a través de actividades preventivas en salud y de integración contribuyendo a la mejora de Clima Laboral, dando énfasis a la identificación del trabajador con la empresa.

**ALCANCE:** El programa está dirigido a todos los colaboradores de ILKO PERÚ SAC.

### PROGRAMACIÓN LANZAMIENTO VALORES CORPORATIVOS 2022

Actividad	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>LANZAMIENTO VALORES</b>																
Generar Afiches por cada Filial + Valores (Fotos)	■															
<b>Branding Oficinas. Lanzamiento Valores</b>		■														
Actividad 1: Vota con Valor. Lanzamiento			■													
Semana 1: Valor Compromiso				■												
Semana 2: Valor Pasión					■											
Semana 3: Valor Integridad						■										
Semana 4: Valor Trabajo en Equipo							■									
Semana 5: Valor Liderazgo								■								
Semana 6: Valor Innovación									■							
Semana 7: Valor Seguridad										■						
Actividad 2: Lanzamiento Concurso Pinta con Valor						■										
Fin recepción Dibujos											■					
Premiación Ganadores Concurso Pinta Con Valor												■				
Confección Calendario 2022													■	■		
Entrega Calendario a Trabajadores (Fiesta Navidad)																■



## **CAPITULO IV**

### **PRINCIPALES CONTRIBUCIONES**

#### **1. RETIRO VOLUNTARIO**

Se desarrolló un Programa Excepcional de Retiro Voluntario que ofrece beneficios novedosos y de mucho valor para todos los trabajadores que deseen evaluar esta oportunidad de cambio.

Este programa es totalmente voluntario y está dirigido a dos grupos:

- Personal que se encuentre de licencia con goce de haberes de forma continua durante los últimos 8 meses, que forma parte de la población de riesgo/vulnerable.
- Personal obrero contratado que al 31/12/2020 tenga 60 años cumplidos a más.

Debido a que el programa es totalmente voluntario, para ello se debe confirmar con la trabajadora social Janneth Poémape, responsable de gestión humana el deseo de postular al programa.

Todas las postulaciones se evalúan de manera estricta y confidencial para decidir cuáles serán aceptadas. Para ello se ha conformado un Comité Evaluador que tomará en consideración la continuidad operativa de nuestro negocio y el presupuesto económico asignado.

Otro criterio que se tendrá en cuenta para la aceptación al Programa será el orden de postulación, por lo que mientras más pronto postules, más posibilidades podrás tener de ser aceptado.



*Ilustración 22 Logo del Programa Retiro Voluntario*

(Fuente: Elaboración Propia, 2022)

## **BENEFICIOS DEL PROGRAMA – RETIRO VOLUNTARIO**

Los beneficios de este programa se ofrecen de manera extraordinaria y por única vez. El paquete está compuesto por:

- Gratificación extraordinaria de 1.5 sueldos por cada año de servicios con un tope de hasta 8 años.
- Bonificación adicional correspondiente al 50% de lo resultante de la gratificación extraordinaria mencionada en el punto anterior.
- Aportes voluntarios: A los trabajadores entre 60 y 65 años se les dará el monto correspondiente a sus aportes pendientes de AFP u ONP hasta que cumplan 65 años.
- Monto de S/200 mensuales por colaborador por 6 meses correspondiente al apoyo por salud.
- Bonificación por tiempo de servicios: 3 sueldos mensuales por cada 10 años de servicio.
- Impuesto a la renta asumido por VIRUTEX ILKO.
- Asesoría a través de talleres para afrontar tu futuro a cargo de la empresa
- Taller de jubilación activa, Taller de búsqueda de nuevo empleo y Taller de negocio propio.

## REUNIONES DE ANÁLISIS PERSONAL

Como sabemos que es una decisión importante, la empresa pone a disposición de todos los interesados una Reunión de Análisis Personal (RAP) en el que la empresa LHH-DBM te dará orientación especializada para que tu decisión sea la más conveniente para ti y tu familia.

Podrás asistir acompañado de un miembro de tu familia directa (cónyuge o hijo mayor), para que juntos evalúen la información de forma objetiva y racional sobre esta oportunidad que brinda la empresa y puedan tomar así la mejor decisión.

La empresa programará varias sesiones para estos talleres. Las fechas serán comunicadas oportunamente. Para asistir a ellas, deberás inscribirte enviando un correo electrónico a la cuenta del Analista de Bienestar de Personal.

En el Anexo 1, se presenta las actividades a desarrollarse para mejorar la satisfacción laboral de todos los colaboradores en un lapso de 12 meses en la empresa VIRUTEX ILKO, sede Huachipa Este.

- A. Talleres de Capacitación: Se considera que la capacitación constante al personal de toda empresa es imprescindible y muy importante; puesto que, los mantiene actualizados, aprenden formas nuevas de realizar sus labores, de manera más eficiente, más práctico, mejorando continuamente. De esa manera, todos los colaboradores pueden crecer profesionalmente, desarrollándose y obteniendo estrategias que puedan revertir en el desarrollo de las funciones que realizan.
- B. Charlas Motivacionales/ Pausas Activas: Estas charlas se realizarán a diario, una charla motivacional es un tipo de comunicación en donde se manifiesta a todos los colaboradores las actividades que deberá realizar y la forma de ejecutarlas eficazmente, de mostrar de manera correcta las funciones a realizar, empáticamente. La mayor preocupación de un líder debe ser, el de comunicarse con su personal, eso es muy importante sobre cualquier otra actividad. Las pausas activas permitirán que los colaboradores tengan momentos de desestrés que se ejecutará posterior a la charla de 5 minutos antes de iniciar sus labores, con el

apoyo del médico ocupacional.

- C. Plan de Incentivos: Estará orientado a mejorar la motivación de todos los trabajadores, el sentirse muy reconocidos, valorados, que todo el trabajo que realicen se torne muy importante para la empresa, que pueda reconocerse el esfuerzo, que cumpliendo los objetivos (de motivar al personal) aumentarán el rendimiento del personal, generando mayores ingresos a la empresa. Estos incentivos pueden ser sociales (diplomas de reconocimiento, felicitación pública, entregas de medallas) como monetarios (bono, tarjeta de regalo, dinero). Todas las recompensas deben ser iguales para todos, se debe evitar dar recompensas desiguales por un mismo trabajo efectuado. Al sentirse reconocidos y valorados por sus jefes y/o supervisores, los colaboradores se sentirán cómodos en el trabajo actual, motivados y aumentarán el rendimiento, provocando con ello un aumento en la productividad de la compañía. De esa forma, al haber incentivos y con ello un clima laboral favorable, generará que el personal de otras empresas quiera pertenecer a la empresa.
- D. Reuniones de Confraternización: Estas reuniones permitirán entablar nuevas relaciones entre las distintas áreas de la empresa. Siendo muy importantes las reuniones de confraternización que se desarrollen fuera del horario de trabajo; puesto que, permitirán entablar relaciones y reforzar lazos entre líderes y empleador, generando lealtad de sus colaboradores hacia la empresa. En estas reuniones, se podrá saber qué piensan los colaboradores del trabajo en la empresa, de las recomendaciones y sugerencias que podría mejorar, también se podrá agradecer o felicitar públicamente por un buen desempeño en el trabajo. Un campeonato de fútbol, una actividad al aire libre, ahora por la coyuntura, un bingo o kermesse virtual puede ayudar a liberar el estrés que los trabajadores puedan sentir en determinados momentos o circunstancias.

Se propone implementar los siguientes programas para mejorar la motivación de los trabajadores, lo cual influirá al mismo tiempo en lograr los objetivos de la empresa.

### **Programa “GOR-FIT”**

El programa consistirá en invitar a los colaboradores que tengan el IMC elevado para que puedan mejorar su estilo de vida y llegar a su peso ideal. Durante 2 meses y medio recibirán orientación nutricional de especialistas y participarán de retos semanales que los ayudarán a adquirir hábitos saludables. Cambiando su estilo de vida que llevan y no formar parte del grupo de riesgo.



*Ilustración 23 Logo del Programa GOR-FIT*

(Fuente: Elaboración Propia, 2022)

### **Programa “VIRU-CASATE”**

Se implementará un programa para que todos los colaboradores deseosos a contraer matrimonio con sus parejas tengan la opción de que se cubra el gasto que corresponda y participar del matrimonio masivo.

Adicionalmente, los que participen tendrán obsequios como reconocimiento (juegos de comedor, refrigeradoras, televisores, colchones, etc.), lo que permitirá que sientan el respaldo de la compañía para el registro de sus familias y adquirir los beneficios correspondientes.



*Ilustración 24 Logo del Programa VIRU-CÁSATE*

(Fuente: Elaboración Propia, 2022)

### **Programa “RETIRO VOLUNTARIO”**

Otorgar el reconocimiento al personal pronto a jubilarse para que pueda realizarlo anticipadamente y evitar que sea personal de riesgo. De esta manera la empresa reconocerá al colaborador con una bonificación extraordinaria por los años de servicio otorgados a la empresa, lo que permitirá tener un solvente económico y respaldo de sus beneficios que son adicionales a los que corresponde por ley para emprender un negocio sustentable.



*Ilustración 25 Logo del Programa Retiro Voluntario*

(Fuente: Elaboración Propia, 2022)

## Reconocimiento por Aniversario

Como área de gestión humana estamos comprometidos por generar un trato igual a todos los colaboradores, desde un reconocimiento hasta los presentes que se entregan marca la diferencia. Es por ello, que se recomienda otorgar un regalo que sea repartido y entregado por igual a todos los colaboradores que la conforman, independientemente al cargo que ocupan o donde se encuentren, cumpliendo las fechas con las entregas y buscando que sea el mismo día para todos (empleados y operarios).



*Ilustración 26 Logo de Reconocimiento por Aniversario*

(Fuente: Elaboración Propia, 2021)

## CONCLUSIONES

- La motivación contribuye en la productividad del personal en la empresa VIRUTEX ILK, ya que al mejorar la motivación aumenta la productividad.
- Tan importante como la remuneración y los incentivos que se pueda brindar a los empleados, es que estos se sientan valorados y apreciados por la empresa y por sus superiores. Por esa razón no sólo hay que buscar darles un buen trato siempre y en todo momento; también hay que aplaudir sus méritos, logros y virtudes, así como tener mucho tacto para decirles aquellas cosas que deben mejorar sin que se sientan ofendidos.
- La satisfacción laboral como indicador de calidad requiere intervenciones para poder impulsar el desarrollo en la compañía con impacto en los colaboradores que lo conforman.
- Fomentar un espíritu de colaboración y de trabajo en equipo donde los logros y el cumplimiento de las metas sea resultado de los esfuerzos de todos y no mérito de un puñado, siempre será vital para mantener en alto la motivación.
- El compromiso institucional manifiesta moderación a pesar de la cantidad de personal de sexo femenino o masculino y del tiempo de servicios que podemos ofrecer a los trabajadores. De esta manera se verá reflejado la mejora en aspectos ligados a la compañía antes que, a la persona, esto se refleja en el análisis realizado por diversas dimensiones donde los aspectos puntuales son aquellos en los que el equipo de bienestar, gerencia y cultura tienen mayor responsabilidad.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos de la empresa VIRUTEX ILKO realizar una investigación más detallada respecto a los factores que motivan y desmotivan a los trabajadores de la empresa, para así poder tener una idea clara de las actividades a desarrollar para poder mejorar la motivación de los trabajadores.
- Proponer acciones de mejora continua como implementar políticas institucionales para facilitar el desarrollo de los procesos.
- Realizar capacitaciones sobre las formas efectivas para mejorar la comunicación entre los supervisores y jefes y que los trabajadores puedan crear una seguridad de poder expresar sus sentimientos y opiniones.
- Realizar eventos creativos entre los miembros de la compañía (trabajo presencial y remoto) para desarrollar la interacción e intercambio de experiencias y funciones entre compañeros de las distintas áreas.
- Realizar reuniones mensuales entre compañeros de trabajo para coordinar los pendientes que tienen en la semana, así como consultar las dudas en las funciones asignadas que puedan tener. De esta manera se podrán mantener informados a todos los miembros del estatus de ventas y gastos para poder apoyarnos entre equipos fomentando la participación de los miembros que la conforman.
- Fomentar la participación constante de los colaboradores en la toma de decisiones y se sientan parte importante de la empresa, motivados y unidos.

- (Sánchez & Sánchez, 2., & Vargas, 2. (2008). *Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de*. Obtenido de <https://doi.org/10.3926/ic.844>
- Adamovic, M. (2021). *How does employee cultural background influence the effects of telework on job stress?. The roles of power distance, individualism, and*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401221001304>
- Alarcón, M. F. (2018). *Afectación del Clima Laboral y Disminución de la Productividad por la falta de Liderazgo en una compañía*. Bogotá.
- Ansede, P. (2010). *Comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. Obtenido de Recuperado de <http://www.xente.mundor.com/ansede/comunica.pdf>
- Arias Seclen, M. I., & Flores Sánchez, F. J. (2017). *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA CONTROL RISKS DEL PERÚ SAC*. Trujillo.
- Canchanya, E. G. (2017). *Nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa estrategias corporativas de servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao, 2017*. Lima .
- Castro Cuba, S. E., & Villalba Condori, K. O. (2020). *SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO INSTITUCIONAL EN EL CONTEXTO DE LA ACREDITACIÓN EDUCATIVA EN DOCENTES UNIVERSITARIOS*. Arequipa - Perú.
- Córdoba, J. C. (2007). *Modelo de Calidad para Portales Bancarios*. San José, Costa Rica.
- García, Q. y. (2018). *La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad financiera peruana*. Lima, Perú.
- González, H. (2020). *La satisfacción laboral y la rotación: modelo de intervención*. Jalisco - México: [Tesis de maestría]. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Jalisco, México.
- Huanambal, F. B. (20 de Noviembre de 2014). *Monografías.com*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos103/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria2.shtml>
- Isolina Sánchez Jacas, Y. C. (2018). *El clima organizacional de la clínica estomatológica Fe Dora Beris, del municipio de Santiago de Cuba*.
- Mergener, A. &. (2021). *Working from Home and job satisfaction*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/348448687\\_Working\\_from\\_Home\\_and\\_job\\_satisfaction\\_the\\_role\\_of\\_contractual\\_agreements\\_working\\_time\\_recognition\\_and\\_perceived\\_job\\_autonomy](https://www.researchgate.net/publication/348448687_Working_from_Home_and_job_satisfaction_the_role_of_contractual_agreements_working_time_recognition_and_perceived_job_autonomy)
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral*. Lima - Perú: CARTOLAN EIRL.

- Quimi Varas, M. A. (2022). *Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Babahoyo, 2021*. Piura .
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf).
- Roni, L. P. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Buenos Aires - Argentina.
- Rueda, N. D. (2019). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019*. Tesis para optar el grado académico de doctor en psicología, Chimbote, Perú.
- Uceda Llanco, J. (2018). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SALES LAND INTERNACIONAL S.A. LIMA*. Lima.
- Valdunciel, L. M. (2007). Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad. . *Revista Asturiana de Economía*, 85.
- Valencia, A. (2012). Una visión para hacer mas eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina. *IDC- Analyze The Future*, 1.
- Violeta, R. C. (2019). *RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES LABORALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA 2018*. Arequipa, Perú.

## ANEXOS

### ACTIVIDADES DESARROLLADAS

#### A. DÍA DE LA AMISTAD



## B. DÍA DEL TRABAJO



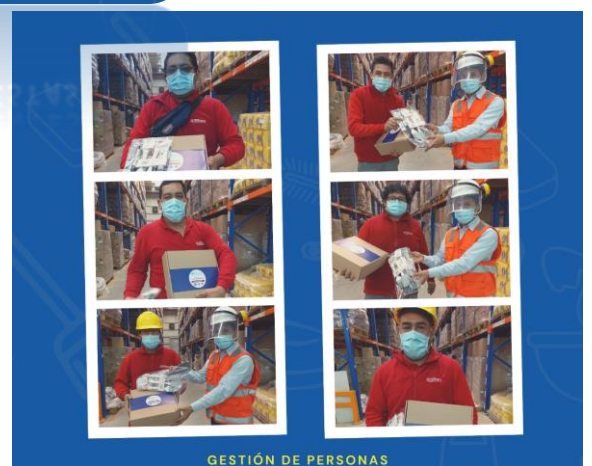
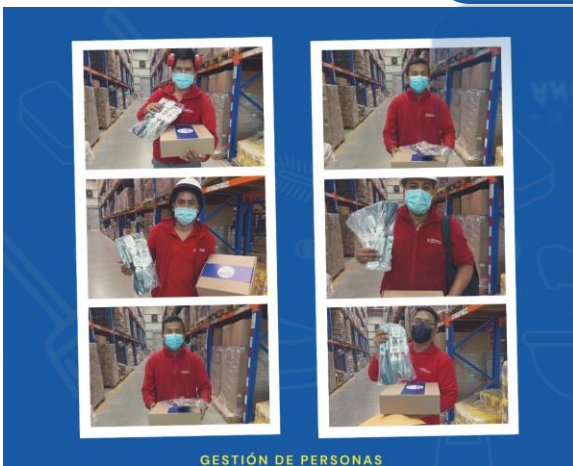
## C. DÍA DE LA MADRE



## D. DÍA DEL PADRE



## E. ANIVERSARIO CORPORATIVO



## F. HALLOWEEN – DÍA DE LA CANCIÓN CRIOLLA



## G. INAUGURACIÓN DE PLANTA QUÍMICOS



## H. AGUINALDO NAVIDEÑO

