



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN ESTATAL
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

CLAVE: 07PSU0075W

RVOE: PSU-65/2006 VIGENCIA: A PARTIR DEL CICLO ESCOLAR 2020-2021

TESIS:

RELACIONES LABORALES, Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS.

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADURIA PUBLICA

PRESENTADO POR: PEREZ HERNANDEZ ALICIA DEL CARMEN

ASESOR DE TESIS: MAESTRA ALMA ROSA ALVARADO PASCACIO

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS; ENERO 2021.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las siguientes problemáticas que presenta Coppel en Ocosingo Chiapas, desde enero a mayo del 2021, con base al análisis realizado a través de las investigaciones de esta problemática que se empezó a dar desde hace 1 año, antes de que iniciara la pandemia. A pesar de la situación, en ocasiones las personas se ven entrar en los lugares marginados, donde distribuyen los productos que vende la empresa a crédito, esta una de las consecuencias que enfrentan los empleados que los envían para cobrar en distintos lugares, por lo mismo que se ponen en contacto con otras personas que no conocen y con la enfermedad se arriesgan a viajar, más cuando se encuentran con clientes de carácter perverso, muchos de ellos, no dejan su dirección real para localizarlos con facilidad, para eso tiene que buscar la forma de encontrarlos, pasando por distintos lugares y a veces no les pagan por la escases de recursos en estos tiempos. Esto sucede cuando el banco vende productos a crédito, pasando un tiempo empiezan que los clientes no son puntuales en sus pagos, cuando llegan a ese extremo comienza a generar intereses, si pasa un día o una semana incrementa un cierto porcentaje, desde luego poco a poco se va acumulando las deudas y aumenta el interés. Por lo contrario el cliente, si tiene demasiadas deudas algunos no se hacen responsables de pagar la cantidad que les corresponde. Esto es uno de los casos donde ve afectado la empresa, porque no obtienen ganancias en vez de aumentar pierde una parte de su inversión, en conjunto recursos humanos apoya para busca la manera de solucionar el problema porque es el que se encarga de verificar como esta funcionando cada una de las áreas de la jerarquía.

Una de las causas de este problema que afecta la empresa, es por la contingencia que se está viviendo en actualidad, por la falta de recursos económicos, ya que muchas personas quedaron sin empleo, con mayor razón no lograron cubrir sus deudas.

PREGUNTAS DE INVESTIGACION

¿Qué dificultades has notado entre la relación laboral que tienen todos los empleados?

¿Todos los empleados cumplen con las cláusulas que vienen estipuladas en el contrato?

¿Cuántas horas trabajan al día?

¿Todos cumplen con realizar las actividades diarias, según su área de trabajo?

¿Cuántos de los trabajadores han logrado tener buena productividad?

¿El encargado de recursos humanos soluciona cualquier problema que se presente en la empresa?

¿Cuáles son las principales causas por lo que los empleados renuncian?

¿Qué pasa cuando el empleado no cumple con sus obligaciones dentro de la empresa?

Menciona los principales retos que los empleados enfrentan

HIPOTESIS

La relación de trabajo que tiene los empleados en Coppel, cabe destacar que cada gerente se encarga de su equipo de trabajo, en la cual le corresponde dirigir, para mantener una buena comunicación entre sus trabajadores y trata de que haya una mejor organización, sobre todo la entrega de trabajos en tiempo y forma, así mismo en conjunto que participen en la toma de decisiones en caso de detectar alguna situación que presenta la empresa, esto puede ser relevante para el funcionamiento de la compañía. Las dificultades de un empleado que mayormente presentan, por ejemplo en la contratación, cuando los hacen completar el itinerario que las empresas lo utilizan para poder llevar una agenda y los viajes pautados para los trabajadores, como para mejorar el empleo, esta con la finalidad de facilitarle el trabajo, ya que le ponen a prueba sus conocimientos básicos, la parte de sus habilidades, según como la persona va aprendiendo, para que tenga ideas en relación a su trabajo que vaya a ejecutar, después se va a un adiestramiento donde tiene que recorrer todas las áreas de la empresa, debido a que se le va enseñando las funciones que desempeñan en cada área. Una vez que el empleado haya hecho el recorrido le entregan un contrato donde en dicho documento debe firmar antes de la contratación, en ese contrato vienen estipuladas las cláusulas que tienen que cumplir el trabajador tanto el patrón acerca de los derechos y obligaciones que rige la empresa. En caso de que el empleado no cumpla con lo estipulado le dan la opción de tomar sus decisiones si seguir o no, pero con la condición de cumplir con lo establecido en el documento, en caso de que sea un acto de corrupción se hace una investigación, considerando ciertas medidas preventivas, según la gravedad del problema se deberá despedir al personal.

Sin duda alguna, también hay personas que se aplican trabajando en el puesto que ocupa y son efectivos en la empresa, se ve la productividad y rendición en el trabajo con el esfuerzo que hacen cada empleado, si el trabajador es aplicado se ve reflejada en la calidad del trabajo que realizan y tienen la facilidad de ascender en un cargo a otro, por tener las habilidades necesarias que van de acuerdo con la

organización, además algunos empleados demuestran tener buena actitud y brindar la mejor atención hacia sus clientes.

La función que tiene recursos humanos en la empresa Coppel se encarga de ver toda la parte de reclutamiento, selección, contratación, capacitación y desarrollo del personal, así como en cada una de las áreas, trata de que sus empleados cuenten con todas las herramientas necesarias de trabajo, al igual si portan el uniforme y el uso de cubrebocas de manera adecuada, verifica también el estado en que se encuentra el área de trabajo de cada empleado, trata de que sus trabajadores se sientan a gusto, a la vez los tiende a animarlos y motivarlos.

Variable independiente

Comunicación laboral entre empleado y Patrón.

Variable dependiente

Relación laboral

Objetivo general de la investigación

¿Cuáles son las principales causas por lo que los empleados renuncian en su área laboral?

¿Cuáles son las principales dificultades que presenta cada empleado?

Objetivos específicos

Conocer las principales causas de renuncias por parte de los empleados.

Identificar las principales dificultades que las personas les impide laborar dentro de la empresa.

Justificación

La siguiente investigación se realiza para opinar sobre las principales causas que surgen en la relación laboral entre empleado y Patrón, de igual forma existe el área de recursos humanos, esto con el fin de darle solución a cada problema que se manifieste considerando como mal entendidos en la empresa.

Los despidos de personales pueden ser por causas de disciplina, por ejemplo el desempeño laboral, la inasistencia del personal, en este apartado constan los días y espacios temporales que, como mínimo, deberá ausentarse el trabajador para poder despedirle de forma justificada, si son ofensas verbales por los compañeros de trabajo, por lo que hay que atender la gravedad de la agresión y las circunstancias. Posterior a lo mencionado la empresa debe mejorar sus áreas y espacios de trabajo siempre y cuando se encuentre en buen estado incluso los materiales y herramientas que se utilizan para que el trabajador se sienta satisfecho y cómodo laborando, un trabajador siempre debe tener a su conocimiento un objetivo, visión y misión en un futuro que la empresa le ayuda al empleado a cumplir sus metas, tal vez así tengan más ánimo y se sienta motivado a trabajar, por estas razones cada empleado debe tener buena ventilación en su área de trabajo, cumplir con los horarios establecidos, esto indica también, tener derecho de recibir todas las prestaciones que la empresa aporta según el trabajador cuanto le corresponde, el patrón debe proporcionar uniformes para cada personal, así como en tiempos de pandemia cumplir con el uso de cubrebocas, respetar la sana distancia, para prevenir cualquier tipo de enfermedad. En primer lugar la empresa ayuda a la siguiente investigación realizada, tomar ciertas medidas de despidos y condiciones que por lo visto deberán ser cumplidas por ordenes de la empresa, eso quiere decir que tendrá que acatarse el trabajador con las siguientes normas establecidas. Sin embargo para esta carrera será útil para mí en un futuro, cabe destacar que algún día puedo llegar a ser una emprendedora y formar un equipo de trabajo y mantenerlo en buen ambiente, de manera que también aplique mis reglas, para tener una buena organización de trabajo en mi empresa, lo mas importante que he considerado en el transcurso de mi carrera que logre ganar esa meta que me he

propuesto a mí misma contando con la ayuda de mis conocimientos adquiridos, durante estos años.

Dentro del análisis que se hizo me ayuda a entender la importancia de las relaciones laborales y porque es necesario tener una oficina de recursos humanos, es para que ambos se trabajen en equipo para lograr un propósito ayudando a la empresa crecer mutuamente, si existe organización en la jerarquía, efectivamente empieza a crecer y desarrolla, eso ayuda a generar un rendimiento donde empiezan a obtener mayores ganancias que es uno de los fines que quiere lograr toda la organización.

Marco de investigación

1) Relaciones laborales

Según Trebilcock Anne (1994 P21.2) menciona sobre el término relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo. Asimismo, alude al campo de estudio dedicado al análisis de dichas relaciones. Su aparición es consecuencia de la revolución industrial, cuyos excesos dieron lugar a la creación de los sindicatos como medio de representación de los trabajadores y al desarrollo de las relaciones laborales colectivas. Un sistema de relaciones laborales o industriales refleja la interacción entre los principales actores que lo componen: el Estado, la empresa (empresas o asociaciones de empresas), los sindicatos y los trabajadores (que pueden participar o no en los sindicatos y otras entidades encargadas de su representación). Los términos “relaciones laborales” y “relaciones industriales” se emplean asimismo en relación con diversas formas de participación de los trabajadores; además, pueden referirse a las relaciones de empleo específicas establecidas entre una empresa y un trabajador en virtud de un contrato de trabajo escrito o implícito, si bien éstas suelen denominarse “relaciones de empleo”.

Los autores Locke, Kochan y Piore (1995 P 21.3) Hace mención sobre la medida en la que la participación de los trabajadores y la negociación colectiva constituyan elementos ordinarios de los sistemas de relaciones laborales repercutirá en el modo en que el personal directivo aborda los problemas de salud y seguridad. Por otra parte, hay una constante: la dependencia económica del trabajador respecto a la empresa sigue siendo el factor que subyace a su relación y tiene consecuencias importantes en lo que se refiere a la salud y la seguridad. Se considera que la empresa tiene el deber general de ofrecer un lugar de trabajo seguro y saludable,

de formar y equipar a los trabajadores para que lleven a cabo su labor sin riesgos. El trabajador tiene el deber recíproco de seguir las instrucciones de salud y seguridad y evitar dañarse a sí mismo o a los demás en el trabajo. El incumplimiento de estas u otras obligaciones puede generar conflictos que dependen del sistema de relaciones laborales para su resolución. Entre los mecanismos que facilitan ésta figuran las normas que rigen no sólo las interrupciones de la actividad (huelgas, en general, de celo o de trabajo lento) y los cierres patronales, sino también la disciplina y el despido de los trabajadores. Además, en muchos países se exige a las empresas que participen en diversas instituciones relacionadas con la salud y la seguridad, realicen un control de estas condiciones, informen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales e, indirectamente, indemnicen a los trabajadores que los padecen.

2) Relaciones laborales

Se conoce como relaciones laborales al vínculo que se establece entre dos o más personas en el ámbito laboral o del trabajo. Las relaciones laborales son aquellas que se generan entre aquel que ofrece su fuerza de trabajo (ya sea física o mental) y aquel que ofrece el capital o los medios de producción para que la primer persona realice la tarea (un ejemplo de esto sería el empleado de una oficina y el dueño o jefe que le otorga el espacio laboral más todos los recursos necesarios para llevar a cabo la tarea).

Una de las características más distintivas de las relaciones laborales es que suelen ser desequilibradas en el sentido de que siempre en ellas hay alguien que tiene el poder de comenzarlas o terminarlas según su conveniencia, y esa persona es la que contrata al empleado o que le brinda los medios de producción para que pueda trabajar. En muchos casos, las relaciones laborales se vuelven problemáticas cuando el empleador utiliza ese poder a su favor de manera exagerada para llevar a cabo prácticas de maltrato o abuso laboral.

Las relaciones laborales cuentan con varios elementos que las organizan de manera universal. Por un lado, uno de los elementos más importantes de cualquier relación laboral es el salario o el pago que la persona recibirá por su trabajo. El monto del

salario puede estar impuesto universalmente (por ejemplo, para una actividad específica se sabe que el mínimo acordado debe ser de tanto dinero) o puede variar dependiendo de circunstancias específicas (si el trabajador es autónomo, si el trabajo es temporal, si es por horas, si se pagan horas extra, etc.). Por lo general, el Estado es el responsable de establecer políticas que respeten los derechos de los trabajadores tanto en el ámbito público como en el privado y si bien se sabe que el ámbito público es más estable en este sentido, el privado también puede ser controlado por el Estado.

Otro tema importante en el ámbito de las relaciones laborales es el contrato aunque el mismo no existe universalmente ni tampoco históricamente debido a que por mucho tiempo las relaciones laborales se establecieron (y se siguen estableciendo) en base a la palabra de las personas involucradas. El contrato es el documento en el cual figuran las condiciones del trabajo, el tipo de tarea a desarrollar, el tipo de pago y otro tipo de arreglos agregados que se puedan hacer (por ejemplo, ajustar el salario en caso de períodos de inflación o por aumento de tareas). El contrato es la parte legal más importante de las relaciones laborales y debe ser respetada por ambas partes.

4 Relaciones Laborales Conceptos Generales

según el autor Georges Spyropoulos (1976) del Instituto Nacional de Estudios del Trabajo de la OIT. Las relaciones laborales se refieren a las relaciones sociales en la producción, en el sentido más amplio de la expresión, que incluye a la industria, los servicios y la agricultura: tanto del sector público como del sector privado, en los regímenes capitalistas como en los comunistas o sean todas las formas de actividad económica y todas las formas de relaciones, independientemente de la presencia o de la ausencia de una organización de tales relaciones.

También se conceptualiza como procesos o procedimientos de toma de decisiones por los cuales se determinan las condiciones de ejecución del trabajo.

Una segunda definición de importancia es la de los sistemas de relaciones laborales, es la estructura y los procedimientos por medio de los cuales se

establecen las normas de trabajo y se adoptan las decisiones; es importante acotar con relación a este tópico que el primero en clasificarlas como “sistema” fue el economista norteamericano (John Dunlop) en su ya famoso estudio titulado Industrial Relations Systems. Por otra parte acota este autor, que entre los factores del medio ambiente en el cual funciona un sistema de relaciones laborales. Dunlop destacó la estructura la estructura del poder sociopolítico, el mercado del producto y la tecnología de la producción.

Otro de los conceptos que va asociado es el funcionamiento de los sistemas de relaciones laborales, y en este sentido tenemos:

a) Las partes de las relaciones laborales, es decir los actores que participan en la vida de los sistemas, los cuales son:

1. El Gobierno: la importancia de este ente se manifiesta de varias maneras en su intervención como promotor de la política laboral en su calidad de empleador, en este sentido el marco legislativo instituido por el Estado tiene evidentemente una importancia decisiva para las relaciones laborales.

2. Los Trabajadores: son los actores principales de los sistemas de relaciones laborales. Para comprender el funcionamiento de estas relaciones, se necesita conocer las características generales de la clase trabajadora en un país dado: fuentes de contrataciones (rurales, urbanas), estadísticas de la mano de obra por sectores, características demográficas, calificaciones y formación, grado de integración en la vida económica, actitudes, etc.

Otro de los actores importantes y que son organismos representativos de los intereses de los trabajadores son los sindicatos, es una organización integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral, respecto al centro de producción (fábrica, taller, empresa) o al empleador con el que están relacionados contractualmente.

3) Los empleadores: es aquel que crea uno o varios puestos de trabajo y los ofrece con el fin de que sean ocupados por trabajadores bajo su mando, y a través de un contrato de trabajo.

b) Mecanismos y procedimientos de las relaciones laborales, los cuales se engloban en tres grupos de preocupaciones:

b.1) Los conflictos de trabajo y su solución

b.2) Los mecanismos de determinación de las condiciones de trabajo y sobre todo, la negociación colectiva.

b.3) La consulta, la colaboración y la participación.

c) Factores que influyen en la evolución de los sistemas de relaciones laborales, entre estos se tienen: la estructura económica, social y política, el papel del legislador, al desarrollo del estudio sistemático de los problemas humanos y sociales del trabajo y, por último, a la acción internacional, en particular a la ejercida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

La formación de la relación de trabajo

Desde esta perspectiva, Bilbao (1999, P, 10) sostiene que las relaciones laborales no se limitan al momento del «uso» de la fuerza de trabajo en el espacio de la producción, sino que comprenden varios aspectos entre los que se destacan los mecanismos de entrada y salida del puesto de trabajo, los sistemas de retribución e incentivos, los mecanismos de asignación de tareas, las formas en las que se regula la movilidad interna, las modalidades de la organización del tiempo de trabajo, los programas de formación, el reconocimiento de calificaciones y, eventualmente, los mecanismos de desarrollo de la carrera laboral (Bilbao, 1999).

(Julián Pérez Porto y Ana Gardey (2008) las relaciones laborales individuales son las que un trabajador aislado establece con su empleador o su representante de forma directa. En cambio, las relaciones laborales colectivas son las que establece

un sindicato en representación de los trabajadores con una empresa u organización patronal.

Gestión de Recurso Humanos

Según Ferris, Rosen y Barnum (1995, P, 21 .3) La gestión de recursos humanos se ha definido como “la ciencia y la práctica que se ocupan de la naturaleza de las relaciones de empleo y del conjunto de decisiones, acciones y cuestiones vinculadas a dichas relaciones” Aborda las políticas y las prácticas empresariales que consideran la utilización y la gestión de los trabajadores como un recurso de la actividad en el contexto de la estrategia general de la empresa encaminada a mejorar la productividad y la competitividad. Se trata de un término que suele describir el enfoque empresarial de la administración de personal basado en la prioridad concedida a la participación de los trabajadores, normalmente, aunque no siempre, en centros de trabajo sin presencia sindical, con el fin de motivarles para que aumenten su productividad.

Como señalan Reber, Wallin y Duhon (1993, P, 21.3), este enfoque ha tenido un éxito considerable al reducir el tiempo perdido a causa de los accidentes. Se basa en la especificación de comportamientos seguros e inseguros, la enseñanza a los trabajadores del modo de reconocerlos y la motivación del personal para que se atenga a las normas de seguridad mediante la fijación de objetivos y la retroinformación. Este tipo de programas se fundamentan en técnicas de formación consistentes en enseñar a los trabajadores métodos correctos y seguros mediante el vídeo o la escenificación en vivo. A continuación, se les brinda la oportunidad de practicar nuevos comportamientos y se les suministra con frecuencia retroinformación sobre su rendimiento. Además, algunas empresas ofrecen premios y otras compensaciones materiales por seguir un comportamiento seguro (y no simplemente por tener menos accidentes). La consulta con los trabajadores es otra de las características importantes de estos programas.

Define la Gestión de Recursos Humanos como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

(**Wayne R., Mondy y Noe, Robert M (1997)** la gestión de recursos humanos contribuye a que los seres humanos que integran una empresa apoyen al logro de los objetivos y es una de las principales funciones de la empresa y es por eso que la manera en que los empresarios pretenden encontrar a los empleados más adecuados para cada puesto deben tener, la formación suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización.

Gestión de recursos humano en la administración tributaria

(Davis y Werther (1991, P, 6) define la gestión de recursos humano como la ciencia práctica que se ocupan de la naturaleza de las relaciones de empleo y del conjunto de decisiones, acciones y cuestiones vinculadas a dichas relaciones. Esta área de estudio se formó sobre la base de la fusión de diversas teorías de la gestión científica, del trabajo social y de la psicología industrial en la época de la primera guerra mundial, ha experimentado una evolución considerable desde entonces. La gestión de recursos humanos se centra en las técnicas de organización del trabajo, la contratación, la selección del rendimiento, la formación, la mejora de las calificaciones y el desarrollo de la carrera profesional, así como la participación directa de los trabajadores y la comunicación.

Para Bittel y Ramsey (1997, P, 6), conceptualiza la gestión como una acción y efecto de gestionar, la realización de acciones encaminadas a la obtención de un negocio o beneficio empresarial. Tomando a las personas como los recursos activos de las organizaciones podría decirse que la gestión de recursos humanos sería el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos. Gestión de Recursos Humanos significa planificar a los empleados idóneos con las calificaciones idóneas en el momento justo y en el lugar adecuado. La gestión de

recursos humanos, como el principal activo de las organizaciones, puede definirse como una inversión en las personas para obtener la máxima productividad individual y organizacional.

Delgado de Smith, (2007, P, 6,) opina que la gestión de recursos humanos implica el proceso que permite hacer diligencias conducentes a facilitar que los recursos humanos contribuyan al logro del negocio, es decir, al logro de los objetivos organizacionales, tanto en sus aspectos operativos, procedimentales como en sus efectos. En el proceso de gestión de recursos humanos intervienen todos los miembros activos de la empresa, entendiéndose por tales: la Dirección General con tareas de mando, los asalariados con la negociación de un contrato y los representantes del personal.

Según Louart (2000, P, 6), para poner en funcionamiento a las personas de una organización necesitamos definir las políticas de personal y articular las funciones sociales, considerando los objetivos de la organización (premisa estratégica), pero además se necesita métodos para conseguir, conservar y desarrollar esos recursos humanos (premisa operativa); todo ello no podría ser llevado a cabo sin la ayuda de instrumentos administrativos, reglamentarios e instrumentales, (premisa lógica).

Sin embargo los autores como Guerin y Le Louarn (1992,P, 7), acotan la poca importancia que la alta gerencia le atribuye a sus recursos humanos, manifestando, a su vez que esta situación es debida, fundamentalmente a que esos recursos para ellos no tienen ventajas competitivas, la competencia se hace primero en los mercados, en los avances tecnológicos, en la capacidad financiera; no se hace fundamentalmente en los recursos humanos.

En este mismo orden de ideas, y concretamente en el caso venezolano, avances tecnológicos, en la capacidad financiera; no se hace fundamentalmente en los recursos humanos. En este mismo orden de ideas, y concretamente en el caso venezolano, varios estudios efectuados por reconocidas organizaciones tanto públicas como privadas, concuerdan en que la gerencia de recursos humanos ha estado históricamente desvinculada de las decisiones de carácter estratégico y

provisto de una visión muy a corto plazo que imposibilita su efectiva incorporación al proceso de cambio.

Al respecto, Granell y Parra (1994, P, 8), advierten la organización, en su conjunto y sobre todo la alta gerencia y la gerencia en línea, salvo en pocas excepciones, no se consideran involucradas en los temas relativos a su gente y tienden a desligarlos a los expertos en relaciones industriales, psicólogos u otros profesionales, quienes no participan y con frecuencia ni tan siquiera conocen los planes y objetivos de las organizaciones.

Para Delgado de Smith y Ritchter (2003, P, 9) el problema de los recursos humanos en los últimos tiempos, tiene una importancia capital como consecuencia de un cambio en las perspectivas y formulación de las explicaciones alrededor de la productividad y del creciente rol de los recursos humanos en el desarrollo de estratégico de las organizaciones.

Ya la calidad del empleo no sólo se refiere a los niveles de productividad e ingresos, sino que abarca también otros aspectos de las condiciones laborales de los ocupados; en particular, el tipo de relación laboral entre trabajador y empleador, la duración de la jornada de trabajo, la protección social de los trabajadores y el ejercicio de los derechos laborales fundamentales.

- **El impacto de los recursos humanos en la gestión de los cambios tecnológicos, la diversidad de los trabajadores y las relaciones en el lugar de trabajo.**

Según De Silva, 1997; Zhang et al, (2008, p, 5,) en prensa, las compañías han recurrido a diversas medidas para mejorar la eficacia y la competitividad, basadas no en sueldos bajos y recursos naturales, sino en innovación, habilidades y productividad como formas de mejorar la calidad y reducir los costes. Puesto que la productividad y la calidad se han convertido en consideraciones principales para la competitividad, la calidad y formación de los trabajadores se han convertido en

factores cruciales. La reducción del tiempo de vida de los productos ha acentuado la necesidad de tener empleados con múltiples habilidades y fáciles de formar. Las habilidades de los empleados se han vuelto determinantes importantes no sólo de la flexibilidad, la productividad y la calidad, sino también de la empleabilidad, la inversión y la habilidad para adaptarse rápidamente a los cambios del mercado.

Desataca Dolany Acosta-Flamma (2006, P, 5) ha dirigido la atención de un segundo desarrollo a las relaciones en el lugar de trabajo es la tecnología. Por una parte, la gestión de la tecnología es posible sólo a través de personas, y cómo se las gestiona y forma afecta al éxito de esta transferencia. La tecnología también está desplazando trabajos tradicionales y creando nuevos trabajos que requieren habilidades diferentes. La informática, cuyo límite de potencial para producir cambios no se conoce, está ejerciendo un importante impacto sobre la estructura de las organizaciones, la naturaleza y localización del trabajo y la forma en la que se organiza. En las sociedades del futuro, la información y el conocimiento serán cruciales para la competitividad.

Dolan, García y Richley, (2006, P ,6) afirma la tecnología que ya está facilitando los cambios en las estructuras organizativas, creando organizaciones más horizontales. Esto ha dado lugar a una gestión que se realiza menos por órdenes y supervisión, y más a través de un énfasis en la cooperación, en compartir ideas y en la comunicación, con un enfoque más participativo a la gestión de las personas.

La tecnología moderna ahora hace posible que aspectos del trabajo se realicen fuera de la empresa, por ejemplo, desde casa, e incluso más allá de las fronteras nacionales.

El trabajo a tiempo parcial está aumentando especialmente debido a la entrada de más mujeres en el trabajo y su preferencia, en algunos casos, del trabajo a media jornada. Los países en vías de desarrollo también están sintiendo el impacto de estos cambios. Un tercer factor son los cambios que ocurren en la mano de obra, en distintos grados, tanto en economías de mercado industrializadas como en economías en vías de desarrollo. Muchos países han presenciado el surgimiento de

un colectivo de trabajadores con mayores niveles de formación y habilidades que antes, que necesitan ser gestionados de forma diferente a la que hasta ahora se ha empleado para supervisar a los trabajadores, especialmente a los obreros.

Las empresas están diferenciando, cada vez más, entre los trabajadores periféricos, es decir, aquellos cuyo trabajo puede ser realizado por especialistas externos contratistas, y los trabajadores centrales. El número cada vez mayor de empleados temporales y de media jornada en las industrias de servicios de rápida expansión, algunas de las cuales experimentan picos de actividad (hoteles, líneas aéreas, tiendas), requieren una mano de obra flexible. Por lo tanto, en un lugar único grupo de trabajadores, estamos dirigiéndonos hacia estos grupos diversos, cada uno de los cuales tiene distintas condiciones contractuales y ha de gestionarse de forma diferente. Según los indicios, al principio del próximo siglo menos de la mitad de la mano de obra de los países industrializados tendrá un trabajo a jornada completa dentro de la empresa tal y como lo entendemos ahora (De Silva, 1997).

Según silva (1997, P, 7) estas tendencias no estarán confinadas a los países altamente industrializados, las implicaciones para los RH en la gestión de las relaciones laborales pueden dividirse en dos categorías:

- Un mayor énfasis en la resolución de problemas de relaciones laborales a través de medios externos a la organización (es decir, la intervención de terceras partes, el papel del estado, las leyes y reglamentos)
- Condiciones de trabajo que eran apropiadas para tareas repetitivas, clasificaciones de trabajos más delimitadas y trabajadores menos formados han de reemplazarse por una nueva estructura; la noción de la estandarización, que en el pasado era aceptable tanto para los sindicatos como para las empresas porque representaba estabilidad y relaciones a largo plazo, han de ser reemplazadas por contratos de trabajo más innovadores en los que la flexibilidad y la movilidad laboral dicta la esencia de los contratos individualizados. Esto quiere decir que la cobertura de los empleados por contratos estándar que ofrecen horas fijas y remuneración fijada por la ley o por acuerdos negociados colectivamente tendrá que ser ampliada para incluir nuevos esquemas.

¿Se puede innovar la Administración Tributaria Nacional con la Gestión por Competencias?

David MacClelland (1973 P, 16) menciona que gestión por competencias, cuyo concepto es planteado por primera vez como un modelo que se hace cada vez más vigente en nuestros días y que se robustece con la integración de las fortalezas que promueven el buen desempeño, el mismo plantea que cada empresa u organización posee características que las distinguen de las demás, pero también muchos factores que les permiten establecer mecanismos similares de gestión a ser implementados por los equipos directivos. Sin embargo esta unificación o estandarización de los sistemas de gestión en las empresas u organizaciones no impide que las mismas posean la capacidad efectiva que les permita operar de manera exitosa, logrando así un posicionamiento en su entorno.

Según nos plantea Alles (2004, P, 17), quien introdujo semánticamente esta disciplina en Argentina, la gestión de recursos humanos por competencias es un modelo que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios, facilitando, simultáneamente el desarrollo profesional de las personas. Esta claro que cada organización tiene una estrategia diferente, por lo tanto sus competencias también lo serán, por tal motivo el modelo de competencias debe confeccionarse en función de los requerimientos que los colaboradores deben poseer para alcanzar la estrategia organizacional partiendo de la filosofía, la misión y la visión organizacional. El enfoque de competencias se ha convertido en la forma más útil y eficiente de obtener un alto rendimiento y desempeño en las organizaciones en la última década. Sin embargo es importante no caer en la tentación de querer aplicar el enfoque de competencias de manera improvisada, sin la suficiente preparación y conocimiento de las distintas aplicaciones y su impacto. Para las organizaciones de hoy, resulta indispensable, contar con las personas que posean las características adecuadas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas. Los errores deben ser reducidos a su mínima expresión cuando

de reclutamiento se trata, por ejemplo si necesitamos de un cargo cuyo factor crítico de éxito sea la constante productividad, se requerirá para garantizar su ejecución una persona que posea como competencias la orientación al logro y habilidad para el trabajo en equipo entre otras características que no se logran a través de programas de capacitación o que nunca le permitirán un desempeño tan sobresaliente como quién posee estas características naturalmente.

En opinión de Cejas (2005, P, 18) menciona sobre la combinación de la aplicación de conocimientos, habilidades o destrezas que se refiere a los objetivos y contenido del trabajo a realizar, se expresa en el Saber, el Saber Hacer y el Saber Ser; de esta manera se tienen diversas consideraciones que hacen posible considerar la formación por competencias desde una visión estratégica integrada a las personas y a la organización empresarial, entre las que se destacan:

- La formación por competencias es un factor clave en las organizaciones y también en las exigencias que conlleva la complejidad del mercado laboral, que exige mayor capacitación.
- Es una poderosa herramienta para afrontar los desafíos que plantea la búsqueda de la competitividad en las organizaciones.
- -Constituye uno de los principales recursos para acercar las distancias crecientes entre el mundo del trabajo y la educación - formación.
- Su aplicación constituye un elemento de diferenciación en lo que pueden basarse la ventaja competitiva.
- Permite la contribución de bases sólidas para la construcción de políticas de empleo idóneas y ajustadas a las necesidades de las empresas y al desempeño de sus trabajadores.

En el mismo orden de ideas, para aplicar el modelo de Gestión por Competencias, las organizaciones deben identificar esas cualidades y plasmarlas en un diccionario de competencias organizacionales el cual será de vital utilidad en el desarrollo de perfiles propios para cada puesto de trabajo. Por lo tanto, las competencias que sean consideradas como deseables para un puesto de trabajo dentro de una cultura

organizacional, no tendrán que ser necesariamente las mismas para el mismo puesto de trabajo dentro de otras organizaciones, por esta razón, la aplicación del modelo se debe efectuar caso a caso, a través de la identificación de personas que ya han demostrado por medio de sus comportamientos que poseen las “competencias” requeridas, identificando qué características poseen esas personas que generan que su desempeño sobresalga del resto de sus pares y por tanto, resulten más contribuyentes en pro de los objetivos de la organización.

Cecilia Montero (1997, P , 12) sostiene que la gestión de recursos humanos no se basa en la coacción ni requiere de un sistema formal de control y normas, sino que se trata de respetar la subjetividad del agente y, al mismo tiempo, movilizarla en beneficio de la producción.

Diseño metodológico

En primera comencé formulando mis preguntas relacionando con la información que necesitaba investigar para aclarar todas las dudas que tenía sobre las situaciones que vive la empresa, como los resuelve y quien la ayuda limitar dicho caso, por esa razón se realizó la siguiente investigación enfocándome en documentos PDF para darme la idea de ciertos acontecimientos que mayormente afecta las empresas, una vez hecho ese proceso fue cuando empecé a escribir mis encuestas en digital a formato pdf, quien me proporciono el número de ese empleado para enviar mis encuestas que se encargó de un día para responderme, se trató, sobre el tema las relaciones laborales y gestión de recursos humanos, donde se planteo diferentes preguntas de mi interés y lo que quería saber, es sobre la colaboración de cada uno de los trabajadores en la empresa el reto que enfrentan al momento de ingresar a trabajar en la empresa, y como recursos humanos se integra en el equipo, en estos tiempos de pandemia, a pesar de tantas situaciones a logrado superar dichas dificultades que se han venido presentando en estos meses. Con base a los datos obtenidos de la empresa con las encuestas que hice, ahora ya tengo idea sobre lo que está pasando en Coppel por ejemplo, en la empresa ha sido de éxito el equipo de trabajo de cada gerente que le corresponde atender un grupo, cada quien establecen técnicas para poder crecer y desarrollar, a través de la comunicación que mantienen día a día, dependiendo el orden en el trabajo van favoreciendo y adquiriendo más experiencia los empleados, y es mejor para que no haya dificultad de trabajo ni renuncias porque eso afecta la empresa ya que al momento de ingresar se necesita capacitar a cada uno de ellos para que tengan idea de lo que van a ejecutar en su área de labor.

Tipo de investigación: no experimental han sido investigaciones mediante encuestas, por lo mismo que no la he ejecutado en ninguna de las empresas de Ocosingo.

Enfoque :

Cuantitativo

Mediante los datos obtenidos las gráficas son para poder justificar las preguntas planteadas en la empresa.

Cualitativo

En la empresa se han presentado renuncias por ciertas razones por el tiempo de trabajo además por situaciones personales, aunque a veces por voluntad propia.

Población y muestra

La mayoría de los empleados de Coppel trabajan por contratos esto lo hace la empresa porque tiene sus reglas y condiciones donde un trabajador no debe incumplir lo que está escrito en el contrato, para que así todos trabajen en orden tanto como patrón y trabajador, sin ninguna inconveniencia que incumbe por eso desde el momento en que se seleccione o contraten personales ascienden al que mejor desempeño e interés haya demostrado, forma parte de los criterios en consideración que toman y a la vez al más responsable puntual en sus actividades, de igual forma el comportamiento de la personas y sus actitudes. En la empresa Coppel existe unas 50 personas laborando en toda la jerarquía en general trabajan con diferentes técnicas para lograr los objetivos que se han deseado y no interrumpir lo planeado en un futuro.

Mi muestra

Como muestra de investigación quienes trabajan en la empresa son los empleados que se encuentran ubicados en cada área laboral que en la cual han sido capacitados, que tiene la edad de 20 años en adelante y la mayor parte de las personas habitan en Ocosingo aunque algunos son de comunidades, pero muestran sus posibilidades de logro eficientemente sus conocimientos y respetando las conductas de la organización, como lo indica dicho contrato.

Delimitación de la población

La recolección de datos empecé a realizarlo a partir del 30 de enero de hasta 20 febrero del 2021, De toda la empresa solo ha sido encuestada uno de los 50 empleados al que considere más factible en proporcionarme información, de esa encuesta me ha servido para darme cuenta cuantas personas se encuentran laborando en la empresa y sus situaciones.

Técnicas e instrumentos

Con los datos obtenidos se encontraran los siguientes elementos donde se utilizaran graficas para transcribir las preguntas en el protocolo donde se presentara los porcentajes de la cantidad de encuestados y respuestas.

I) Límite de tiempo y espacio

La recolección de datos empecé a realizarlo a partir del 30 de enero hasta 20 de marzo del 2021, la investigación se hará en la empresa Coppel ubicado en el barrio

<https://www.tiendeo.mx/Tiendas/ocosingo/coppel-avenida-periferico-norte-sn-col-fraccionamiento-el-herradero-entre-norte-y-norte-oriente/121983>

Tienda Coppel | Avenida Periférico Norte S/n Col. Fraccionamiento El Herradero.
Entre 6 Norte Y 7 Norte Oriente, 29950 Ocosingo.

Horarios de atención: Lun - Sábado de 9:30 a 20:00 Domingo de 9:30 a 18:00

Teléfono: (919) 673-2494

Cronograma de actividades

Actividad/ semana	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Delimitación del tema	■					
Referencias						
Planteamiento del problema	■	■				
Justificación		■				
Objetivos		■				
Marco teórico			■	■		
Protocolo						
Hipótesis		■				
Fuentes						
Experimentación de trabajo de campo						
Capítulos						
Resultados						
Análisis de datos						
Conclusiones						
Introducción						
Agradecimientos						

Referencias Bibliográficas

Kochan Thomas, Locke, Richard and Piore Michael (edit) (1995), **Employment relations in a changing world Economy**. MIT Press, Cambridge, Massachusetts, London, England.

DE SILVA, S. (1997) «The Changing Focus of Industrial Relations and Human Resource Management». Paper presented at the ILO Workshop on Employers' Organizations. Turín, Italia, 5-13 de mayo. El texto íntegro del paper puede consultarse en: <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/actemp/papers/1998/srsir_hrm.htm>

DOLAN , S.L. y ACO STA-FLAMMA , C. (2006) «Values and propensity to adopt new HRM web-based technologies as determinants of HR efficiency and effectiveness: a firm level resource-based analysis». En: Braun, M.; Mohler, P-Ph. (eds.) Beyond the Horizon of Measurement, Mannheim, ZUMA , 85-104.

DOLAN , S.L.; GARCIA , S. y RICH LEY, B. (2006) Managing by Values: A Corporate Guide to Living, being Alive, and Making a Living in the 21st Century, Houndmills, Palgrave Macmillan.

BILBAO, Andrés (1999). “La globalización y las relaciones laborales”, en: Cuadernos de relaciones laborales, 15, (1), pp. 123-137.

- 1) (<http://administraciondepersonalperuano.blogspot.com/2019/06/relaciones-laborales-y-gestion-de.html>)
- 2) (<https://www.definicionabc.com/social/relaciones-laborales.php>)

3) (http://sistemaderelacionesdetrabajo.blogspot.com/2011/10/relaciones-laborales-conceptos_30.html)

4) (http://sistemaderelacionesdetrabajo.blogspot.com/2011/10/relaciones-laborales-conceptos_30.html)

Spyropoulos G. (1976): Relaciones Laborales. Conceptos Generales y Tipología Internacional, OIT, Instituto Nacional de Estudios del Trabajo.

Editorial Océano Centrum. Barcelona. España

CEJAS, MAGDA. 2005. **La Formación por competencias: Una visión estratégica en la gestión de personas.** Visión gerencial. Vol.4. Año 4 N° 1.

DAVIS, KEITH. Y WERTHER WILLIAMS. 1991. **Administración de personal y recursos humanos.** Mc Graw-Hill. México.

DELGADO DE SMITH, YAMILE. 2007. **Gestión de Recursos Humanos. Referencia sector manufacturero.** Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

DELGADO DE SMITH YAMILE Y RICHTER JACQUELINE. 2003. **El trabajo desde diversas miradas.** Universidad de Carabobo/Universidad Central de Venezuela. 1era Edición. Valencia. Venezuela.

GRANELL, ELENA. 1994. **Recursos Humanos y competitividad organizacional en Venezuela. Tercer Estudio IESA/HAY.** Ediciones IESA. Caracas.

GRANELL, ELENA Y PARRA MATILDE. 1992. **La gestión de Recursos Humanos en Venezuela.** Documento Base N° 25. Ediciones IESA. Venezuela 1992.

GUERIN GUILLES Y LE LOUARN WISLE. 1992. **Planeación estratégica de Recursos Humanos.** Legis. Bogotá. Colombia 1992

LOUART, PIERRE. 2000. **Gestión de los Recursos Humanos**. Ediciones Gestión. Barcelona. España.

CLAD. 2005. <http://www.clad.org.ve/siare/innotend/innotend.html>. (Consultado el 19 de Enero de 2008).

<http://administraciondepersonalperuano.blogspot.com/2019/06/relaciones-laborales-y-gestion-de.html>

Anne Trebilcock

<https://www.definicionabc.com/historia/fordismo.php>

sistemarecursoshumanos.com/variables-independientes/

MONTERO, Cecilia (1997). La revolución empresarial chilena, Santiago de Chile, CIEPLAN/Dolmen.