



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 EN LA EMPRESA COPPEL DE OCOSINGO
CHIAPAS.

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADURIA PUBLICA.

PRESENTADO POR:

PEREZ HERNANDEZ ALICIA DEL CARMEN

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS; JUNIO 2021.



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 EN LA EMPRESA COPPEL DE OCOSINGO
CHIAPAS.

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

CONTADURIA PUBLICA.

PRESENTADO POR:

PEREZ HERNANDEZ ALICIA DEL CARMEN

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS; JUNIO 2021

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS A 16 DE SEPTIEMBRE DE 2021.

C. PEREZ HERNANDEZ ALICIA DEL CARMEN

PRESENTE

Este documento recepcional acredita la presentación del Examen Profesional, emitido por Secretaría de Educación y en virtud de haber cumplido los requisitos metodológicos y científicos en la elaboración de tesis titulada: **"RELACIÓN LABORAL Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA COPPEL DE OCOSINGO CHIAPAS"** Presentada para obtener la acreditación del examen profesional de la LICENCIATURA EN CONTADURIA PUBLICA, se autoriza su impresión en los términos señalados.

ATENTAMENTE

**MTRA. NAYELI MORALES GÓMEZ
DIRECTORA UDS CAMPUS COMITÁN**

INDICE

| | |
|---------------------|---|
| Agradecimiento----- | 7 |
| Introducción----- | 8 |

Capítulo I: planteamiento del problema

| | |
|-----------------------------------|----|
| 1.1 Descripción del problema----- | 13 |
| 1.2 Hipótesis----- | 22 |
| 1.3 justificación----- | 34 |

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| 2.1 Antecedentes de relaciones laborales----- | 42 |
| 2.2 Relaciones laborales----- | 50 |
| 2.2.1 La formación de relación laboral de trabajo----- | 52 |
| 2.3 Gestión de recursos humanos----- | 56 |
| 2.3.1 Gestión de recursos humanos administración tributaria----- | 58 |
| 2.4 Impacto de los recursos humanos----- | 63 |
| 2.5 La administración tributaria nacional por la gestión por competencias.----- | 67 |

| | |
|--------------------------|----|
| 2.6 Tipos ----- | 71 |
| 2.7 Características----- | 73 |

Capitulo III

| | |
|--|----|
| 3.1 Diseño metodológico----- | 75 |
| 3.2 Tipo de investigación----- | 75 |
| 3.3 Enfoque de investigación----- | 76 |
| 3.4 Población----- | 77 |
| 3.5 Muestra----- | 81 |
| 3.6 Delimitación de la población----- | 83 |
| 3.7 Técnicas e instrumentos----- | 84 |
| 3.8 Técnicas procedimientos técnicas de análisis y procesamiento----- | 85 |
| 3.9 Límite de tiempo y espacio----- | 90 |

Capitulo IV

| | |
|---------------------------------|-----|
| 4.1 Análisis de resultados----- | 93 |
| Conclusión----- | 109 |
| Propuesta ----- | 111 |
| Bibliografía----- | 112 |

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Agradezco a Dios por haberme permitido esta vida que tengo ahora, en la cual he logrado con mucha empatía una meta que fue propuesta desde un principio, con fe, tuve la oportunidad de estar estudiando una profesión muy significativa durante el transcurso de unos años, esto ha sido muy agradable, a través de tantas dificultades, el valor, la fuerza y la fortaleza han sido una fuente de ánimo para seguir cumpliendo todos aquellos objetivos, que desde un punto de vista se ha prolongado con éxito, compartiendo muchos conocimientos, todo este tiempo.

Sr. Guadalupe Hernández López

A mi madre

Gracias a ti madre por el gran apoyo que me brindaste durante el transcurso de la carrera, por tu amor y confianza que tuve la valentía de seguir adelante, por haber estado a mi lado en los momentos difíciles y superar los retos que pasaron, ya que con la ayuda de esos consejos y motivación pude darme cuenta de lo importante que ha sido para ti, hacer mis sueños realidad.

INTRODUCCIÓN

El presente tema de relaciones laborales y gestión de recursos humanos de la empresa Coppel de Ocosingo Chiapas, se ha fundamentado diferentes tipos de investigaciones de diversas actividades, de la misma manera con la relación laboral y gestión de recursos humanos, por lo tanto se define en los párrafos siguientes; la importancia, sus elementos y características de cada uno, así como también, explica simultáneamente los retos y dificultades que tiene el empleado en su área laboral, de forma clara y precisa, donde se demuestra el interés hacia la población de trabajadores reclutados en la empresa.

En contraste con recursos humanos es un área que hace la selección y reclutamiento de los nuevos empleados dentro de la empresa, calificando su comportamiento que estimula a varios sujetos de la organización, como las diversas culturas y creencias organizacionales, determinando las ideologías de su entorno laboral, debido que le afecta los colaboradores que enfrentan varios casos de diversas formas o estilos de vida.

En general se emplean muchos acontecimientos que revelan información de mayor interés de los procedimientos que se han visto en la empresa así como la calidad del servicio brindado por cada cliente, aun cuando hay acercamiento se tiende a conocer los diferentes actos de la realidad de las cosas que están sucediendo en una jerarquía organizacional, pero si llegan a ese punto es cuando muchos comportamientos hacen referentes a varios sujetos que implican tener una relación contundente.

Sin embargo se presentan todas las técnicas de empleo y las funciones en casos emblemáticos que sujetan conocer, distintos tipos de ideas laborales, para eso se publica informaciones de otros para que lo lean, con base a su conocimiento en otras fuentes de información donde haga la comparación de ciertos temas en específico, además para ampliar los conocimientos, después precisar lo que trata en cada apartado del tema a presentar en este documento.

Se puede señalar en el capítulo I el comienzo de la investigación que está conformada de un planteamiento de problema según la situación actual de una organización incluyendo aquellos retos y dificultades que han ocurrido ante todo la solución que le han dado esos problemas y la causa.

Las preguntas de investigación, está relacionada al párrafo anterior, en este sentido se refiere al modo de trabajo en la empresa, por motivos y causas de despidos de personales de cobranzas, gestión de recursos humanos que se apegan a ver el área del personal, en todos los casos conflictivos que suceden.

La hipótesis se conformó por el inicio del proceso de investigación que se hizo, en la empresa, junto con los objetivos a cumplir con el propósito y este en función de manera adecuada, sustentado una suposición hecha, eso quiere decir que aún no hay una respuesta exacta de dicho caso, se encuentra en proceso la realidad de las cosas, así mismo la recopilación de datos se obtuvo después de las encuestas que se hicieron.

La Justificación es donde se ha dado a conocer el tipo de investigación a tratar en la relación laboral de empleados y gestión de recurso humanos, donde se encuentra el motivo y la importancia de las razones que debe llevarse a cabo el proyecto, conocer la información actual del tema, según su contexto del entorno que se está haciendo el trabajo en busca de informaciones adecuadas.

En el capítulo II dentro del marco teórico están conformadas por dichas investigaciones que fueron encontradas en diferentes fuentes y se han explicado

en todos los aspectos abordado, iniciando por los antecedentes, definiciones, tipos y características del tema.

Se inicia el siguiente capítulo III donde se hace referente a la metodología de la investigación del tema tiene una especificación detallada, el tipo de investigación realizada en la cual se reúnen varias informaciones documentales, se muestran en cada párrafo los enfoques que esto consta a un enfoque cualitativo, porque es una investigación teórica donde se utilizo diferentes fuentes de información en libros PDF, la delimitación de la población se hizo en relación a los datos recolectados, con base a los análisis realizados según las situaciones, factores o causas que han surgido en la empresa, la población y muestra se dice que se hace un conjunto de totalidades de poblaciones pautados y se seleccionan los elementos conforme los estudios que se hicieron.

Técnicas e instrumentos se considera las diferentes técnicas que se utilizó cuando se hizo dicha investigación estableciendo los objetivos de la organización. Los instrumentos de apoyo recolectan y registra la información obtenida, durante el proceso de estudio.

Procedimientos técnicas y análisis, se llevó a cabo el proceso de desarrollo de las encuestas realizados para encontrar un resultado exacto en la cual servirá para tener información e interpretar gráficas, ya que se pide un cierto porcentaje. Límite de tiempo, se programó un tiempo para las encuestas realizadas, donde se tomó en días y meses para recopilar las informaciones. Ubicación y espacio, se muestra donde se encuentra ubicado la empresa en qué lugar, se ha especificado la investigación para poder localizarlo fácilmente y no perder la dirección de modo que se localice tan rápido.

Capitulo IV se muestra las diferentes graficas de acuerdo a los datos estadísticos que se han reunido y seleccionado conforme las encuestas realizadas en la empresa, se representa de esa forma para que se vea más legible los datos y se entienda mejor, en la cual se encuentra interpretadas de forma numérica y la descripción en que consta cada uno de ellos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Esto se evidencia cuando Fayol (1983) “señala, que los cambios de ocupación llevan consigo un esfuerzo del trabajador para adaptarse al nuevo cargo, así como, adquirir habilidad y destreza para su desempeño, generando la disminución de la producción, y por ende, la inestabilidad del trabajador, siendo esto causa de la involución de la empresa, y por supuesto del capital”. (Pag .9).

Si un nuevo trabajador entra a la empresa, es posible que le cueste adaptarse a su nuevo trabajo, por los cambios que enfrentan, en el funcionamiento de la empresa y establecer nuevas relaciones que puede llegar a durar unos seis meses o menos según su habilidad.

De acuerdo a Taylor (1983) “cuando los trabajadores lleven a cabo una jornada grande de trabajo y a cambio de este esfuerzo extra, se les pagan salarios por encima de los que suelen pagarse, este aumento en la paga no sólo tiende a hacer los hombres más económicos sino también, se hacen más sobrios y trabajan más seguidamente”; así mismo, señala que el trabajador no se someterá al cumplimiento de normas estrictas y a trabajar con su máxima capacidad, si no recibe pago extra”. (Pag .7).

El trabajador por su esfuerzo y dedicación de tiempo que invierte, gana un salario a cambio, sobre todo se le paga más cuando cubren horas extras por obligación del patrón como lo señala en el art. 67. Las horas de trabajo se retribuirán con una cantidad igual a la que corresponda a cada una de las horas de la jornada. Las horas de trabajo extraordinario se pagarán con un ciento por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada.

Si el trabajador excede de horario el patrón tiene la obligación de pagarle un poco más de la cantidad de su salario.

La presente problemática se realizó en corto tiempo, donde se puede señalar las siguientes causas y consecuencias de la empresa de Coppel de Ocosingo Chiapas, por consiguiente se llevó a cabo una amplia investigación de todas aquellas diferencias tratándose de relación laboral de empleados y gestión de recursos humanos que existen dentro de la organización, en general se pretende verificar todas las dificultades y retos encontrados, que por lo visto enfrentan los personales a diario en el área de trabajo, que afecta a Coppel en su venta de mercancías pertenecientes de la empresa, cada poco surgen distintos problemas, cuando no hay buena organización en el equipo, por las distintas situaciones que están pasando habitualmente.

Se determinó el proceso de investigación que se empezó a realizar desde el mes de enero hasta el mes de mayo del 2021, donde se ha hecho ciertos análisis para encontrar una solución a este problema que se han detectado últimamente, es decir todos aquellos incidentes ocurridos dentro de la empresa, por ello se examinó dichas dificultades de los trabajadores, en cuanto a la recaudación de datos de los empleados que compran a crédito, causa un gran problema cuando no se analizan bien el documento que la empresa le entrega a su cliente, sabiendo que habrán consecuencias graves, por lo cual podrían tener más adelante, en caso de dejar de abonar los préstamos, a veces se acumulan las deudas con la empresa por la situación económica que se enfrentan en estos tiempos de pandemia.

Por una parte durante la pandemia ha afectado la salud de varias personas, en caso de los empleados de la empresa de Coppel, aun así han sido responsables en lo laboral y cumplir con el deber como empleado para mantener a su familia, satisfaciendo todas necesidades del hogar o bien seguir estudiando para lograr metas en un futuro, como vemos se deben acostumbrar a los trabajos de horas 8 diarias, así como lo marca el contrato de relación laboral.

La empresa se ha comprometido a dar todo lo que un empleado necesita para trabajar como sus herramientas, el cumplimiento, de sus obligaciones de empleado acatándose a las normas de trabajo que se toman en consideración, para no confrontar problemas que compliquen la vida del trabajador o que afecte su sueldo, es decir por lo que dependerá de la empresa, si es el caso el empleado debe asumir las consecuencias y los errores que han cometido los personales de la organización, por tal razón deberán obedecer las indicaciones en la que pertenece según su área de trabajo en la cual se encuentra asignado el empleado.

Como se hacía mención en el párrafo anterior se ven entrar algunos empleados, en lugares marginados en la cual la empresa ha abarcado, para la distribución de sus productos que se venden en cantidades según cual haya sido demandada, como todos aquellos muebles que ofrecen y electrodomésticos vendidos a crédito por cuenta de los clientes, entre otras cosas más, utensilios para la cocina, todo estos bienes tienen el deber la empresa cobrar por sus activos que le a

proporcionado a sus compradores, satisfaciendo las necesidades de las personas de distintos lugares de este municipio.

Sin embargo uno de los retos que han enfrentado los empleados es a forzar los pagos de manera adecuada, han hecho este esfuerzo para cobrar todos aquellos productos, que distribuyen en cualquier lado y se encuentran dispersos en distintos lugares que abarca el municipio de Ocosingo, hasta donde los clientes se encuentran habitando.

Para que la empresa no perdiera sus ganancias tuvo que sacrificarse a pesar de las dificultades que pasaron, fueron poniendo al corriente los empleados que viajaban en otros lugares donde transportaban todos los productos a domicilio, al igual los que trabajan internamente en la empresa, recaudando los pagos de cada producto vendido, esto sucede cuando el cliente ya paso su fecha de vencimiento de pago y no ha aportado una cantidad mínima de dinero, ya que puede llegar el momento en que le afectara al cliente, el incrementó de las deudas.

Por ende se publicaron ciertos límites satisfactoriamente, con todos los personales de cada área laboral, para vender los productos, así evitar ciertos contagios, teniendo que cumplir y obedecer todas aquellas indicaciones que se les mencione ; una de ellas son; el uso de cubrebocas dentro y fuera del trabajo, el gel antimaterial para eliminar bacterias, mantener su sana distancia tanto los empleados hacia los clientes, y dar el acceso de pocas personas para entrar a comprar, esto es con el fin de que respetaran todas aquellas medidas preventivas que se les indicaba, para que así no cerraran la empresa después de un tiempo, porque le afecta en muchos casos de manera económica.

Las razones que se les ha obligado a cuidarse hasta ahora es por el bien de su salud y de la empresa que entre más cuidado es menos gasto que se ahorran por algo productivo que comprar, otra parte puede ser muy peligroso, pero siempre están en contacto y constante comunicación con diferentes personas desconocidas y puede padecer ese tipo de enfermedad que esta hoy en día.

Sobre todo cuando se arriesgan a viajar lejos y fuera de la empresa, a veces ocurren problemas o cuando se encuentran con clientes de carácter perverso, nos damos cuenta que muchos de esas personas no dejan una dirección adecuada para localizarlos con facilidad.

Por esta razón tiene que buscar la forma de encontrar a los clientes deudores, cobrar al menos una mínima parte de su deuda y así no se vaya acumulando para evitar más problemas, en caso de que no cuenten con dinero, no les pagan al momento por los escasos recursos económicos que se encuentran en estos tiempos que es difícil conseguirlos, claro, existen distintas situaciones por lo cual algunos no pagan a tiempo, pero al final llegan a pagar lo más pronto que se pueda, por una parte la empresa le beneficia por los intereses que incrementa y por otra los clientes se ven muy afectados.

De tal forma el banco vende productos a crédito le beneficia mucho pero de modo que pasan por varias situaciones cuando los clientes no son puntuales en los pagos, si llegan a ese extremo como consecuencia la tienen en que se comienza a generar intereses, desde el primer día de retraso, hasta incrementar un cierto porcentaje, desde luego poco a poco se va acumulando las deudas en fin aumentan los montos de pago, bien si logran cubrir las deudas lo antes posible, así no habrá ningún inconveniente que pueda afectar la empresa en sus activos pertinentes.

Esto es uno de los casos donde se ve afectado la organización porque suelen perder una parte de sus acciones que no le beneficia a nada por el estilo, con esta situación que llegue a pasar varias veces, sus ganancias y el crecimiento se puede ver afectado, en vez de aumentar pierde una parte de su inversión, por ese motivo recursos humanos se entromete para apoyar, solucionando todos aquellos problemas que surjan tanto en los empleados hacia los clientes, con el objeto de verificar la función de cada área de los trabajadores en la cual se encuentra laborando.

Una de las causas de este problema que afecta la empresa desde entonces, cabe señalar por la contingencia que se está viviendo en actualidad, suele suceder otros incidentes más complicados que la empresa le afecta, la situación no solo se presenta en estos casos, también pasa por los empleados quienes algunos no cumplen con sus deberes como trabajador que forma parte del equipo.

Por ejemplo si se trata por la falta de recursos económicos, bien se sabe que en estos tiempos muchas personas quedaron desempleadas, con mayor razón algunos no han podido cubrir las deudas que tiene con la empresa, pero la mayor parte su obligación es pagarlas porque la organización se rige con ciertas normas

que se establece desde un inicio cuando un cliente comprador saca productos a crédito, firma un contrato para que se le haga entrega de dicha mercancía que ha solicitado para su familia, ya sea una prenda de ropa a crédito, por ello deberá hacerse responsable de pagarlas.

En caso de que una persona quede en deuda con la empresa estará consciente de enfrentarse a las consecuencias que tendrá más adelante, donde el cliente le aplican ciertas condiciones en la cual no puede volver a comprar o tener deudas nuevamente en cantidades mayores, como lo ha hecho anteriormente, porque queda los antecedentes registrados en la empresa eso le afecta el cliente o lo mandan aburo de crédito directamente, por dichas razones de lo antes mencionados.

Preguntas de investigación

¿Qué dificultades se han notado entre relación laboral de 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?

1.2 Hipótesis

La relación de trabajo que tiene los empleados en Coppel, cabe destacar que cada gerente se encarga de su equipo de trabajo donde tiene que supervisar y ser responsable de lo que pasa y sucede entre los trabajadores, así como tomar ciertas decisiones para mejorar la empresa y hacerse cargo de algún inconveniente o en caso que hayan fluido una mala información. Donde el gerente verifica que todo esté en orden sus actividades realizadas, de igual manera que la ejecución del trabajo sea adecuadamente como se les ha indicado.

Se hace mención que un gerente debe llevar el control de sus trabajadores, sobre todo cuando es el encargado del equipo, es importante que sean tomadas en cuenta para evitar problemas que afecten la organización, claro es posible que cada gerente tenga diferentes formas de organizar, para eso ellos ponen las reglas sus condiciones que deben ser respetados y cumplidos por todos los personales, con la finalidad de mantener buena comunicación en el trabajo, así como demostrar una mejor relación laboral dentro de la organización.

Por eso el empleado tiene que comprometerse con los trabajos que le ordenen hacer para que no tenga problemas en su área laboral, es decir que no solo debe cumplir con los requisitos solicitados, también es importante que cuente con ética, compromiso, integridad y trabajo en grupo.

Sin embargo un empleado deberá entregar los trabajos en tiempo y forma para que no haya retrasos, por eso se le pide que llegue puntual a su trabajo tal como se le indica desde un principio al iniciar su relación laboral, ante todo limpieza personal, tanto en el área donde trabaja.

También el empleado recibe ordenes de su superior por ejemplo cuando se le pide informar un aviso urgente con sus otros compañeros, debe estar bien especificada lo que dará a conocer para que no haya malos entendidos en caso de algún documento que se le pide imprimir o el mismo empleado lo elabora, lo primero que hace el gerente es revisarlo con anticipación antes de entregarlas, para corregir los errores en caso accidental de que haya anotado un dato que no corresponda el documento.

Según el rendimiento del trabajador lo hace sociable y reconocido por su esfuerzo a través de sus habilidades demostradas, incluso ayuda a otros de sus compañeros a dominar su área, un empleado se dice que solo se enfoca en su área laboral no tiene por qué estar realizando otros trabajos si no cuenta con una autorización del patrón, para eso si sus conocimientos son suficientes puede ejecutar trabajos en otras áreas, donde se desempeña a hacerlo a cambio de un sueldo más alto, en caso de que le surja dudas o dificultades de realizar el trabajo, debe acudir directamente con el gerente o con uno de sus compañeros en busca de ayuda, para que todo vaya en orden, las actividades que realicen sin ningún error.

Si la empresa necesita mejorar su productividad deberá implementar algunas técnicas de trabajo, de manera oportuna, es necesario invertir tiempo de forma que los empleados sean motivados hasta que se sientan satisfechos por sí mismo, también se debe evitar que se marchen los mejores trabajadores que desempeñan y se desenvuelven mejor en la empresa, esto es mejor instruirlos con los conocimientos básicos que traen para que puedan llevar a practica sus conocimientos.

También es importante tener una buena comunicación entre toda la jerarquía tanto los directivos, gerentes y empleados de la organización, esto ayuda que sean más flexibles y no tengan ese miedo de expresar sus ideas en la toma de decisiones o en cualquier otro trabajo que hagan, con el propósito de no intimidarlos, por eso es necesario que el dialogo sea constante entre los trabajadores, así como en las reuniones deben ser cada hora o al final del día para aclarar las dudas y solventar las dificultades presentadas.

Si se trata sobre la toma de decisiones, inteligente y estratégicamente, esto involucra el análisis de datos del entorno como por dentro y por fuera, es donde se conoce por sí mismo la empresa, lo importante es conocer las capacidades de la competencia y el potencial del mercado. En caso de que una empresa no conoce la competencia no puede tomar decisiones.

Es necesario saber qué tipo de información se debe utilizar y como se va interpretar al final del día, porque puede la estrategia funcionar hoy, mañana puede no funcionar, por eso se debe entender el entorno como el punto de vista estático y el punto de vista dinámico, donde se analiza los precios de la competencia y para así tomar decisiones acertadas y no acertadas finalmente haya que entender primero los componentes que afecta el entorno.

La razón por la que se hacen tomas de decisiones es para crear nuevas estrategias, que por lo general cada vez se acercan las competencias de otras empresas, por eso siempre deben estar preparados para el futuro, como mantenerse actualizado, estar en constante cambio para mantener al tanto sus bienes, esto puede ser relevantes para el correcto funcionamiento de la compañía, ayuda la empresa a desarrollar mejor, así como aumentar las ganancias.

Las dificultades de un empleado que mayormente presentan ha sido en la contratación inicial, cuando los hacen completar el itinerario, que la mayoría de las empresas lo utilizan, para poder llevar una agenda de los viajes pautados en los trabajadores como mejorar el empleo, se hace con la finalidad de facilitar el trabajo poniendo a prueba los conocimientos básicos que tienen los futuros empleados.

También se puede decir, que según como la persona va aprendiendo conforme su aprendizaje que refleja y sus habilidades con la que cuenta, así las ubicaran de cargo según su capacidad mental y experiencias personales, con la intención de que más adelante tengan experiencia sobre su trabajo que vaya a ejecutar en su área de labor que va ocupar.

La empresa busca personas que quieran trabajar y mejorar su rendimiento personal, por eso seleccionan al mejor que ellos consideran capaz de tener las habilidades de ese área, una persona madura que es responsable, con ganas de trabajar que da lo mejor de sí mismo, sin necesidad de que se lo pidan, personas aptas de captar información con mucha facilidad, que le presta atención a sus clientes, una persona activa en relación a su trabajo que solicite la empresa en cualquier momento y con disponibilidad de tiempo.

Después sigue el adiestramiento dentro de la empresa donde conoce el empleado todas las áreas y las funciones que tiene cada una de ellos, las oficinas departamentales del área laboral, que por lo visto va conociendo en que oficina acudirá cuando el trabajador necesite de ayudas o quejas, personalmente, por

eso se le hace recorrer todas las áreas de la empresa, debido a que se le enseña aquellas funciones que desempeñan en cada área.

Una vez que el empleado haya hecho el recorrido le hacen entrega del contrato, como tal es un documento que debe firmar antes de su contratación, en ese contrato están estipuladas las cláusulas que debe cumplir el trabajador tanto como el patrón, esto trata sobre los derechos y obligaciones del trabajador que cumplirá durante su proceso de relación laboral en la empresa.

El deber y el comportamiento dentro de la organización que rige la empresa hacia dicho sujeto es posible que se le aclare en un principio, darles a conocer ciertas recomendaciones para evitar problemas en caso de caer en algún grave error, debe acudir rápidamente en uno de los departamentos para apoyarse o más bien dar a conocer la situación por lo que está pasando, así encontrar una solución inmediato de dicho caso, de tal modo debe tener evidencias de los acontecimientos ocurridos.

En caso 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, si es un acto de corrupción se hace una investigación profunda para encontrar la verdadera razón, considerando ciertas medidas preventiva.

Según la gravedad del problema se deberá despedir al personal, siempre y cuando haya una justificación por el motivo la cual fue despedido y cuáles fueron los actos o delitos que cometió según la gravedad del problema se toman ciertos acuerdos del patrón con el empleado firmara una carta de despido es el documento oficial a través del cual la empresa avisa al empleado de la extinción de su relación laboral, los motivos de la misma y las fecha en que el trabajador no deberá acudir al trabajo.

Sin duda alguna, muchas de las personas tienen esa mentalidad madura de crecer, desarrollar y ejercitar sus habilidades en su área laboral, donde demuestra su valor e interés por su trabajo, si es responsable tiene por delante un buen rendimiento que mejorar, mientras siga demostrando su desempeño poco a poco con el esfuerzo se convierte en algo efectivo dentro de la empresa, donde se refleja la productividad y rendición en el trabajo según la dedicación de cada empleado logra superarse por sí solo cuando se compromete a cumplir sus metas y objetivos.

La mayoría de la gente acepta que tiene que cumplir con un determinado objetivo y trabaja a un ritmo razonable para lograr lo que se espera de ella, es por eso que le nace el interés de mejorar cada vez más, porque sueña algo maravilloso en un futuro, pero hay personas a las que les encanta obtener buenos resultados, ver lo que ha hecho con su esfuerzo y se siente orgulloso por si mismo de haber logrado lo que más anhelaba y había fijado en mente desde un inicio.

Si el trabajador es muy aplicado se ve reflejada en la calidad de las actividades que realiza y tienen esa facilidad de ascender de un cargo a otro en poco tiempo, por sus habilidades que tiene a captar muy rápido, además algunos empleados demuestran tener buena actitud y brindar la mejor atención hacia sus clientes.

La persona que progresa en poco tiempo es lo que la empresa necesita, aunque a veces los que ya están laborando mucho tiempo, son los que se quedan atrás y los que recién entran, son más eficiente y ascienden a otro puesto con más facilidad pero todo dependerá la habilidad de la persona, si es muy entregado a su área laboral, logra todo lo que quiere.

También se basa mucho en el comportamiento puede ser muy bueno aprendiendo, pero si le hace falta la conducta eso es una consecuencia más de lo inesperado de un empleado, esto quiere decir que es importante que la persona de cuenta en realidad como es su forma de pensar y comportarse ante los demás, por lo tanto la empresa busca y selecciona a los mejores que creen ser muy aptos, con la intención de evitar cualquier tipo de error, porque elegir al profesional errado puede llegar a tener un costo muy alto para la empresa.

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 el estado en que se encuentra el espacio de labor de cada empleado, trata de que los trabajadores se sientan a gusto, a la vez los anima y los motiva a trabajar con más ganas en la organización.

Variable independiente

Comunicación laboral entre empleado y Patrón.

Variable dependiente

Relación laboral

1.2.1 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Conocer el motivo de la renuncia de los empleados por parte de la empresa y las dificultades que se presentan en el área laboral, incluyendo todas aquellas conductas que demuestre el trabajador.

1.2.2 Objetivos específicos

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

Identificar aquellas dificultades que las personas les impiden laborar dentro de la empresa.

1.3 Justificación

Según Fayol (1983) “señala que “el patrón debe prestar sus cuidados, aunque no sea más que en interés del negocio, a la salud, a la fuerza, a la instrucción, a la moralidad y a la estabilidad de su personal”, como condición indispensable para el logro de la eficiencia y el estímulo del celo del trabajador en todas sus categorías.”(pag.8).

El patrón presta sus cuidados por interés de negocio con el hecho de mostrar la eficiencia, logro de sus trabajadores y el crecimiento real que con el paso del tiempo adquieren experiencia, según su capacidad de trabajo.

Señala Bonefeld (1994) “en aparatos de integración de masas”, teniendo como finalidad asegurar la producción y la disciplina de los trabajadores dirigida hacia la política de la empresa, lo que asegura la regulación de los incrementos salariales, a través de acuerdos corporativistas. Esta regulación por parte de los sindicatos, transforma los intereses de clases en intereses por el consumismo, siendo esto una lógica del desarrollo capitalista.”(pág.11).

El autor en este párrafo menciona sobre los sindicatos que dirigen un grupo de personas a favor de la empresa, de lo contrario se hace pasar por un jefe quien ordena a cumplir las políticas de la empresa, si dicho caso sea cumplido y todo este en orden mostrando un desarrolló de manera disciplinaria, asegura el incremento de su salario por hacer un buen trabajo.

De lo expresado por Coriat (1995) “señala que el empleo de por vida, depende del “modo de formación de las calificaciones y conocimientos prácticos, modo de fijación y establecimiento del salario”, condiciones que el trabajador tiene que asumir y someterse para asegurar su permanencia y trayectoria dentro de la empresa; por lo que, es utilizado por ésta para estimularlos a una mayor productividad e intensificación del trabajo, que justifique la inversión realizada en los planes de desarrollo, crecimiento profesional e incremento salarial.” (pág.14).

En este párrafo señala el crecimiento y desarrollo del trabajador, para que este seguro su permanencia, se verifica si está cumpliendo las condiciones y la entrega de buena calidad de trabajo. Ya que esto se califica según sus conocimientos y experiencias para su crecimiento profesional para generar un incremento salarial.

En este orden de ideas Battistini (2000) señala, que “las relaciones de trabajo están fuertemente marcadas por la cultura de la empresa y la organización de la producción. Por otra parte, esta misma cultura de producción permea las relaciones con los sindicatos.”Pág.15)

Como se hace mención la relación de trabajo se basan también por culturas organizacionales, por la producción que debe mejorarse.

La siguiente investigación se ha realizado para conocer sobre las principales causas y dificultades que surgen en la relación laboral entre empleado y Patrón durante el proceso laboral, como es la comunicación y el comportamiento de cada individuo en la organización. si se trata del área de recursos humanos que es uno de los apoyos más, considerados para la empresa, por lo que tiene la finalidad de darle solución a los problemas que se manifiesta en caso de una selección de los personales que son ascendidos de un cargo a otro, cuando es necesario,

siempre y cuando sea la mejor elección y que no tenga antecedentes de por medio que le afecte entrar en dicho trabajo.

También abarca la parte de reclutamiento se habla de una información que la empresa divulga y ofrece de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende encontrar la cantidad para abastecer una selección, esto que necesita bien sabemos que al solicitar un personal es importante que se capacite con anticipación, para no tener errores en los trabajos que vayan a enviar y confiar en la persona quien ejecute las actividades cuando haya una información confidencial, no divulgar nada al respecto.

Para que pueda existir este lazo entre empleados y organización, se debe poner en práctica acciones que fomenten un ambiente de armonía, respeto, tolerancia y confiabilidad entre el equipo y toda la jerarquía de la empresa.

Los despidos de personales pueden ser por causas de disciplina, por ejemplo el desempeño laboral, la inasistencia del personal, quien no cumpla su deber como trabajador puede ser retirado o despedido por incumplimiento de su obligación, en la empresa Coppel de Ocosingo la mayor parte de los trabajadores se dan de

baja por voluntad propia y pide su renuncia, o igual por enfermedades, poco son despidos de personales.

Como se ha mencionado, para no ocasionar despidos se tiene que cumplir con lo que está escrito en el contrato de trabajo del empleado, tanto como la empresa tiene la responsabilidad que el trabajador se sienta bien en su área laboral para mantenerlo. Es importante considerar la motivación y el ánimo que se le debe brindar a los empleados en sus situaciones difíciles que pueden estar pasando, ya sea en casos de problemas personales o discriminación hacia los compañeros de trabajo, es con la intención de que tengan la seguridad en el empleo.

Para tales casos que surjan, por consiguiente está equipado la empresa en ayudar al trabajador cuando lo necesite, siempre y cuando mantengan una buena comunicación y confianza, para que los derechos y obligaciones marche bien en su cumplimiento, así los empleados no perderán el interés del trabajo y aprovechar la oportunidad de seguir adelante, cuando se propone una meta, como en el contrato estipula lo siguiente: que el trabajador deberá recibir todas las prestaciones que la empresa le otorga al empleado, según le corresponde,

El patrón tiene la responsabilidad de proporcionar uniformes de sus personales que trabajan dentro de la empresa según el área de cada trabajador, deberán estar con más seguridad, protección e higiene, en cuanto a las herramientas también es importante que estén en buen estado para evitar ciertos riesgos, así como en tiempos de pandemia se hacen el uso de cubrebocas en caso de cualquier tipo de enfermedad o contagios.

La empresa debe tomar en cuenta estos tipos de medidas preventivas para que no haya problemas o riesgos que después puede afectarles a los empleados, por eso ponen condiciones y reglas en la cual deben ser cumplidas y respetadas es decir el trabajador que quiera estar laborando tendrán que acatarse con las normas establecidas.

Sin embargo con lo que se ha mencionado para esta licenciatura se relacione con ello, porque que la relación laboral está presente en todo momento y en todos lados, no solo en las empresas sino en cualquier espacio donde las personas se comunican, siempre va existir reglas condiciones para todo trabajo que se ejecute en la vida cotidiana.

En el transcurso de la carrera se planea cumplir ciertos objetivos y metas, en un futuro más adelante de todos aquellos conocimientos adquiridos, durante el proceso de investigación que se fue realizando en la empresa, con base a las preguntas propuestas hay una parte muy fundamental, para mejorar todo aquello que no se conocía y seguir investigando acerca de la relación laboral y gestión de recursos humanos en la empresa.

Dentro del análisis realizado se dio a conocer sobre la importancia de las relaciones laborales entre los trabajadores y también la necesidad de tener una oficina de recursos humanos dentro de la empresa que es como una fuente de apoyo, durante el desarrollo de las actividades que se realizan a diario, ya que dichos sujetos, forman parte de la responsabilidad de la empresa para la resolución de conflictos, por eso son contratados especialmente personas que tengan la capacidad de llevar el control de todas aquellos incidentes que ocurran.

Por eso se identifican como equipos de trabajo por lo mismo que brindan un buen acompañamiento quien los une siempre, para lograr un propósito juntos ayudando a la empresa a crecer mutuamente de manera que vaya desarrollando adecuadamente, si existe organización en la jerarquía y un orden cronológico ahí es donde se ve el interés de un buen progreso, eso ayuda a generar un buen rendimiento para mejorar la situación de la organización, así obtener mayores ganancias que es uno de los fines que quiere lograr toda organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de relación laboral

2.1.1 Relaciones laborales ¿Categoría «limitada» para el análisis de las relaciones en/para el trabajo?

Según Izquierdo (2015) “ el medio socio-productivo de este período obligaba a un desarrollo de un aparato categorial que permitiera atrapar con mayor eficacia, no solo las lógicas de organización y funcionamiento de los diferentes actores productivos, sino también, sus lógicas relacionales en tanto espacios de desarrollo o constricción.” (Pág. 3).

El medio socio productivo de bienes, emite una obligación a ejecutar dichas actividades productivas a través de un aparato categorial, donde permite que demuestren la capacidad y rendimiento los diferentes actores productivos, se considera todas aquellas producciones que sean muy necesario en la organización, para que haya un cambio de ciertas ideas y lógicas de avance.

Según Pries (1998) “Así nacieron las «relaciones laborales» como categoría analítica de la realidad social, es decir, como relaciones de poder y de intercambio estructuralmente inestables y no equilibradas, sobre todo, entre los dos actores principales, capital y trabajo, que se desarrollan en un marco

institucional regulado específicamente por el Estado y que están al servicio de la regulación de las condiciones de trabajo y empleo.”(Pág. 3).

Se hace mención sobre la fundación de las relaciones laborales que se han venido dando desde hace muchos tiempos atrás, en la cual es un intercambio de

comportamientos que se demuestra en todas partes siempre y cuando se haga la ejecución, bajo ciertas condiciones de trabajo.

Polanyi (2009) “especifica al mismo tiempo que se daba reconocimiento a la existencia de un espacio de estructuración del poder marcado por la asunción de la categoría «trabajo» como el proceso vertebrador de la sociedad moderna, en tanto una relación social en la que se ponen en práctica, bajo condiciones precisas, las habilidades y conocimientos humanos, socialmente adquiridos para la producción y reproducción de la sociedad en su conjunto.”(Pág.3).

En el párrafo hace mención sobre el reconocimiento de un espacio de estructuración que marca la asunción del trabajo donde el hombre pone en práctica sus habilidades y conocimientos para producir y reproducir en la sociedad.

Menciona Poole (1993) “Como reflejo de una realidad conflictual concreta, en la forma anteriormente descrita, sufre un proceso de institucionalización que refleja, a su vez, la del conflicto laboral que vive el mundo moderno tras el advenimiento

del «estado de bienestar». De esta forma, su análisis queda reducido al ámbito de la negociación colectiva institucionalizada y, por tanto, al del estudio casi exclusivo de las relaciones entre trabajadores y patronos, con la consiguiente disminución de su capacidad analítica de la realidad laboral y los cambios acaecidos a partir de la década del setenta del siglo pasado, cuando, si bien se reconoce la inexistencia de esa institucionalización del conflicto, no se trasciende más allá de un giro al interior de los diferentes modelos sindicales.”(Pág.3).

Se da a conocer sobre dichos conflictos que ocurrían en el mundo moderno anteriormente para obtener una mejor bienestar de vida.

Bauman, 2001 “ define que el trabajo se ha constituido en uno de los principales valores de las sociedades modernas, ya sea como actividad dirigida al progreso socioeconómico, o como locus de emergencia de la emancipación humana, como argumenta la teoría marxista. En la modernidad, el trabajo estuvo relacionado con una esencia intrínsecamente humana: el ser humano contribuiría, por medio de su inserción en el proceso productivo, a la consagración de una nueva lógica societal, previsible y controlable, teniendo como objetivo el aumento de las riquezas y la erradicación de la miseria.”(Pág.41).

En este párrafo el autor define que el trabajo es el principal valor de las sociedades actuales, donde el humano ejecuta actividades para aumentar su riqueza y mejorar las condiciones de vida.

Según Abramo (1999:19) “la definición de los empleos, las formas de contratación y los puestos de trabajo, las normas e instituciones de protección y los derechos básicos” de los trabajadores. La definición y aplicación de los modelos Taylorista, Fayolista, Fordista y Toyotista surgen del seno de las empresas.”(pag.15).

Se hace mención de los trabajadores que se desempeñan a demostrar los suficientes conocimientos. Para que también obtengan experiencias según su habilidad cuando sean contratados.

Para Pulignano (2006),” los enfoques sobre la gestión de la fuerza de trabajo y las relaciones laborales en las multinacionales se concentran en dos ejes. En primer lugar, sobre el país de origen de la EMN y los efectos que esto tiene sobre las subsidiarias. Estos estudios dan cuenta de los elementos institucionales del país de origen, la cultura y las formas de gobernanza corporativa como condicionantes de la gestión de la compañía.”(Pág.5).

Define los ejes de relaciones laborales y fuerza de trabajo de la EMN en relación a sus efectos que dan cuenta la cultura y forma de gobernar en la compañía.

2.1.2 Antecedentes de recursos humanos

Según Griggs contra Duke Power Company (1971) “ menciono que fue un caso fundamental, ya que la Corte Suprema lo utilizó para establecer jurisprudencia al definir la discriminación injusta. En este caso, los abogados demandaron a Duke Power Company en nombre de Willie Griggs, quien solicitó un empleo como manipulador de carbón. La empresa exigía que sus manipuladores de carbón hubieran terminado el bachillerato. Griggs argumentó que este requisito era discriminatorio porque no se relacionaba con el buen desempeño en el trabajo y

porque provocaba que se rechazara a un número mayor de afro-americanos que de caucásicos para dichos puestos.” (Pág.42).

El autor menciona sobre un caso en la cual se establece una jurisprudencia por discriminación. Donde se dice que demandaron una compañía de nombre williw Griggs que era manipulador de carbón, que exigía a todos sus manipuladores que deberían terminar el bachillerato, entonces si se cumplía con ciertos aspectos, seguramente muchos afroamericanos iban a ser despedidos en cada área, y para cubrir era más complicado , porque suele haber empleados nuevos pero puede que no tengan un buen desempeño de trabajo.

El caso Albemarle de (1975) “destaca la importancia, porque ayudó a aclarar lo que el empleador debe hacer para demostrar que el examen u otras herramientas de selección se relacionan o predicen el desempeño en el trabajo. Por ejemplo, el tribunal dijo que si un empleador planea utilizar un examen para seleccionar a los candidatos para un puesto, los estándares de desempeño para los trabajadores del puesto en cuestión deben ser claros y no tener ambigüedades, para que el empleador logre identificar a los aspirantes con mejor desempeño que los demás (y, por lo tanto, si las herramientas de selección fueron eficaces).” (Pág.43).

El autor Albermarle demostró que para realizar un examen o demostrar la experiencia y conocimiento que se ha obtenido. Para eso se hace la selección de personal, conforme el desempeño de trabajo de cada uno. Para que si tengan bien claro y especificado la información del puesto que ocupan los empleados.

Se analizan los aportes de Milkovich, G y Baudreau, J (1995); Gómez y Mejias (2000) “ relacionados con el desarrollo de carrera y las etapas de un programa de carrera. Se reflexiona sobre la evolución del trabajo del individuo a lo largo del tiempo, enfatizando en las etapas: exploración (intento de nuevos roles), establecimiento, mantenimiento y descenso, demarcando las actividades por etapas de desarrollo, su relación con la edad cronológica del individuo y el nivel relativo de participación e influencia, asociados a cada etapa.”(Pág.2).

En este apartado se habla sobre la evolución de trabajo que fue hace mucho tiempo en la cual viene formada por ciertas etapas que se hacen mención, intentado tener nuevos roles, como el establecimiento, mantenimiento y el descenso de cada actividad que se estén desarrollando.

2.2 Definición de relaciones laborales

Según Trebilcock Anne (1994) 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.”(Pág. 2).

Cada empresa tiene diferentes formas de trabajo para tener un buen orden y el control de todas las actividades, estableciendo las normas por obligación del trabajador, ya que esto ayuda a tener el control de la organización.

Los autores Locke, Kochan y Piore (1995) “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.”(Pag.3).

La participación de los trabajadores es muy importante porque aprenden a colaborar entre equipo donde el desempeño laboral y cada uno debe sentirse seguro de sí mismo, por eso la empresa brindan los apoyos necesarios para que los empleado en dado caso que lo necesite o por una situación difícil que limita su condición económica, puede llegar a un riesgo de alto grado que le impida trabajar, pero por el simple hecho de ciertas condiciones de la empresa, suele perder su empleo y eso es un caso muy complicado, por eso la organizacion debe entender , analizar bien dichos casos antes de tomar una decisión. En cuanto a enfermedades es necesario tener los cuidados necesarios, por algún tipo de bacterias contagiosas, por eso cada quien tiene un seguro para que pueda hacerse análisis en dado caso que se sienta uno mal de salud, para no contagiar a los demás y es menos peligroso.

2.2.1 La formación de la relación de trabajo

Desde esta perspectiva, Bilbao (1999) “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.”(Pag.10).

Las relaciones de trabajo no tienen un límite que sustenta la fuerza de trabajo, ya que tienen ciertos mecanismos que comprender, porque cada una cuenta con formalidades diferentes en cada aspecto, todo dependerá de la calidad de actividades que se vayan a desarrollar en un área laboral, se valora mucho más los aprendizajes y el conocimiento.

(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.”(pág.).

El autor menciona sobre la relación laboral individual y colectivas ambos se definen de distintas formas, mayormente esto existe en una empresa una de dos dirigido por un representante y la otra por un sindicato ya que la cantidad de personas es más, entonces se necesita tener organización en esos casos.

Prior y Martínez (2005) “conceptualizan y diferencian sistemas de relaciones laborales en distintos países, así como su articulación con los contextos económico, laboral y político. Cardoso y Gindin, trabajan con la idea de un conjunto de normas (formales e informales), instituciones y prácticas del trabajo, el estado y el capital, movilizadas en los procesos de atribución de trabajadores a lugares en la división del trabajo y de utilización de su fuerza de trabajo para fines del capital.”(Pág.10).

Existen distintas relaciones laborales en otros países que tienen conceptualizaciones diferentes, sus ideas son muy distintas al igual que sus normas que se componen en formales e informales, incluso los trabajos son totalmente cambiados, porque cada quien los divide a su manera, para lograr un fin en la empresa como por ejemplo obtener mucho capital.

Según Antunez, (1997) “Bajo esta posición se buscaba dar respuestas a las necesidades del mercado de trabajo, a través de programas económicos alternativos que proponían mejoras salariales, condiciones de trabajo, entre otros, siendo aceptadas por el capital siempre y cuando “no se cuestionara el mercado, la legitimidad de la ganancia, el qué y para quién se produce, los elementos básicos del complejo que mueve al capital.”(pág. 8).

En el mercado de trabajo comprometieron a mejorar los salarios y la condición del estado del área laboral para que los trabajadores estén seguros que tienen lo suficiente para trabajar, además de eso les da una indemnización a cambio, para que se sientan a gusto aumentando las ganancias productivas.

Fayol (1984) “ el personal reclutado debe internalizar como principio la subordinación del interés particular al interés general; es decir, el interés del trabajador o de un grupo de trabajadores no debe prevalecer contra el interés de la empresa. Intereses diferentes que hay que conciliarlos través de los siguientes medios; “firmeza y buen ejemplo de los jefes, una convención equitativa y una vigilancia atenta.”(pag.9).

El personal reclutado debe demostrar su mayor interés y desempeño hacia el trabajo que ejerce dicho sujeto.

De acuerdo a Sotelo (1999) “como mercados flexibles, segmentados, polivalentes, precarizados y ajustados a los imperativos que va definiendo la acumulación de capital, la productividad y la competitividad internacional.”(Pág.16).

Los mercados están repletos de clientes, que acumulan capital de forma contundente, por eso cada empresa deben ser productivos, para obtener ganancias y ser estratégicos porque tienen muchas competencias.

Esto se evidencia cuando Fayol (1983) ”señala, que los cambios de ocupación llevan consigo un esfuerzo del trabajador para adaptarse al nuevo cargo, así como, adquirir habilidad y destreza para su desempeño, generando la disminución de la producción, y por ende, la inestabilidad del trabajador, siendo esto causa de la involución de la empresa, y por supuesto del capital.”(Pág.8).

Cuando se inicia una relación laboral los empleados, tendrá que acostumbrarse a un nuevo cargo, así poco a poco el trabajador, va adquiriendo experiencias nuevas para ser ejecutadas .

2.3 Gestión de Recurso Humanos

Según Ferris, Rosen y Barnum (1995) “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.”(Pág.3).

La gestión de recursos humanos para el autor define que es una ciencia porque tiene relación al empleo y en la toma de decisiones de las acciones que ocurren en la empresa, en la cual hace mención que la gestión de trabajadores se dice que es una estrategia, por lo mismo que ellos se encargan de hacer las actividades empleando nuevas ideas, para mejorar la productividad y desarrollar todos los trabajos según la necesidad que haya para no ir en bancarota.

Como señalan Reber, Wallin y Duhon (1993) “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.”(Pág.3).

La mayor parte de la empresa la seguridad de los trabajadores es muy importante, porque aparte de ejecutar actividades, se necesitan herramientas que faciliten la ejecución de los trabajos, donde deben tener más cuidado para evitar accidentes, verificar el estado en el que se encuentra su espacio laboral y así puede ser menos riesgo y pérdida de tiempo, además generan gastos en caso de que ocurra un accidente. Es muy necesario también la motivación de cada trabajador cuando hay problemas o desánimos, además deben fijar un futuro para cumplir el sueño de los empleados.

2.3.1 Gestión de recursos humano en la administración tributaria

(Davis y Werther (1991) “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.”(Pág.6).

La gestión de recursos humanos se encarga de todas aquellas técnicas de trabajo dentro de una empresa en la cual existen diferentes teorías para definir, pero lo principal, es reclutar personales para ocupar un puesto y verificar que sea una persona confiable, comprometido al trabajo, sobre todo responsable, esto hace la selección de trabajadores para el bien de la organización.

Para Bittel y Ramsey (1997) “conceptualiza la gestión como una acción y efecto de gestionar, la realización encaminada 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 cualificaciones 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.”(Pág.6).

Recursos humanos toma como activos a los empleados para realizar las actividades, quien dicta el orden para que esté en funcionamiento desarrollando la organización cumpliendo con los propósitos y deseos en un futuro, esto tiene un objetivo que cumplir con base a sus inversiones realizadas.

Delgado de Smith, (2007) “ dice que en 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.”(Pág.6).

En esta parte define que recursos humanos permite hacer diligencias, para el logro de los objetivos dentro de la organización, donde intervienen los personales de las empresas entre los salarios, negocios de un contrato y cada representante pertenece un equipo de trabajo.

Según Louart (2000) “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).”(Pág.6).

En este caso se trata sobre los funcionamientos de las personas en la empresa a través de las políticas que establecen, así como los objetivos que se prolongan

se necesita varios métodos para desarrollar recursos humanos, sin necesidad de tener instrumento como se mencionan en el párrafo anterior.

Sin embargo los autores como Guerin y Le Louarn (1992) “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.”(Pág.7).

En este aspecto se comprende lo poco importante que la gerencia le demuestra recursos humanos, que para ellos no tienen ventajas competitivas, se dice que las competencias están en el mercado en cuanto a tecnología y la capacidad financiera de la organización.

Al respecto, Granell y Parra (1994) “advirten 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 con frecuencia ni tan siquiera conocen los planes y objetivos de las organizaciones.”(Pag.8).

Prohíben la organización y las alta gerencias involucrarse en los temas relativos y desligar su gente que se encargan a ejercer la relación industrial, psicólogos entre otros profesionales, los que no participan a diario porque no conocen los objetivos ni planes de la empresa.

Para Delgado de Smith y Ritchter (2003) “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.”(Pág.9).

Se explica que el problema que tiene recursos humanos, es de gran importancia, los cambios demostrados, sobre la productividad y crecimiento en el rol, que forma parte del desarrollo estratégico.

2.3.2 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) “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.”(Pág.5).

Las compañías buscan la calidad de trabajo para entrar en competencia con otras empresas y superar los retos que se presenten, para formar nuevas técnicas enfocadas a la productividad, que por lo general se necesita tener nuevos planes y estrategias para más adelante.

Destaca Dolany Acosta-Flamma (2006) “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.”(pág.5).

La tecnología crea diferentes trabajos de forma más rápida que hace las actividades más presentables de esta modalidad actual, se reconoce como una nueva fuente de trabajo, que se necesita de muchas habilidades para hacer uso de la informática, ya que muchos no están familiarizados con la tecnología.

Dolan, García y Richley, (2006) “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.”(Pág.6).

Dolan García define que la tecnología en la organización ha sido de gran apoyo porque todo está bajo supervisión que esto facilita el trabajo de muchas personas, en cuanto a las redes sociales, se publican anuncio, hacer publicidad para vender productos, y mantener la comunicación directa mediante llamadas telefónicas sin necesidad de ir personalmente a la empresa para hablar con los clientes o trabajadores, cuando sea de emergencia.

De silva (1997) “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.”(pág.6).

Un grupo de trabajadores todos tiene diferentes comportamientos y condiciones de trabajo, ya que puede que en algún momento todos pueden llegar a tener una jornada completa en la empresa y un salario a cambio.

Según Silva (1997) “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.”(Pág.7).

Se habla sobre la condición de trabajo, de las nuevas estructuras, la noción en el pasado es aceptado por los sindicatos como las empresas que representan estabilidad y relaciones de larga duración, que se reemplazan para renovar los contratos individuales, esto se refiere al contrato estándar de los empleados que tendrán que ampliar para incluir sus esquemas.

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

David MacClelland (1973) “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.”(Pág. 16).

En este párrafo, la gestión por competencias es un modelo que se hace vigente, en la cual integra las fortalezas de un buen desempeño, que tiene una característica que se hace distinguir a los demás y varios factores que establecen mecanismos de este sistema de gestión en las empresas, tampoco impide la capacidad de operar para lograr un posicionamiento.

Según nos plantea Alles (2004) “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. Está 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.”(pág.17).

Recursos humanos en argentina se rige bajo ciertas diciplinas en la cual tiene que alinear el capital de la empresa con las estrategias de negocios que facilitan mejor el trabajo desarrollando los conocimientos de muchas personas, cada empresa como se ha mencionado tiene variedades de estrategias que por lo general son competentes, para otros por eso es importante estar actualizados e innovando informaciones para mejorar y mantener el equilibrio del capital de la organización.

En opinión de Cejas (2005) 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. “(pág.18).

En este parte trata sobre las combinaciones para aplicar las habilidades del trabajo a realizar de manera estratégica con base al desempeño laboral los trabajadores tienen que demostrar y cumplir, para colaborar y buscar competencias con otras empresas, en el mercado laboral.

Cecilia Montero (1997) “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.”(pag.12).

Recursos humanos no se basa en la coacción, tampoco de un sistema formal de control, sino que se debe al respeto y movilizarla a una producción que se vea un buen beneficio personal.

Define Gómez – Mejía, L. y Otros (1998) “al hablar del desarrollo de los recursos humanos refieren que éste es un medio de satisfacer necesidades de la organización como de los empleados y destacan que para ello “... se puede crear un programa satisfactorio en la carrera profesional que vincule las necesidades de la empresa y las necesidades profesionales – individuales.” (Pág. 5).

Si se habla de desarrollo de recursos humanos, es satisfacer las necesidades de la organización.

2.4.1 Tipos

De la Garza (2010) considera que “hay muchos niveles de las estrategias y no pueden quedar reducidas a las de negocios y productivas”. Define las estrategias empresariales que contextualizan e integran las relaciones laborales como una “configuración sociotécnica” que incluye “el nivel tecnológico, la forma de gestión de la mano de obra y de organización del trabajo, el tipo de relaciones laborales, cierto perfil de la mano de obra y culturas del trabajo, gerenciales y empresariales, con posibles contradicciones estructurales entre sus partes y con relaciones duras y laxas entre estas” que se relacionan con actores sindicales y políticos, así como con la macroeconomía, el mercado interno y externo y los intercambios sectoriales económicos.”(pág. 29).

De la garza menciona las estrategias que tiene en la empresa, se define que no se puede reducir a los negocios productivas, por lo mismo que integra la relación laboral en todo el entorno empresarial.

2.4.2 Características .

Según De la garza (2010) “el trabajo como actividad humana presenta una doble condición: por una parte, en la actividad económica contribuye a la generación de producto y, por otra, en la actividad social es el punto de partida para la construcción de clases y actores sociales”. (Pág.11).

Según el autor una actividad humana tiene doble condición, la primera es actividad económica y la segunda es actividad social.

Señala Castello (2005) que “El sistema de relaciones laborales y su segmento jurídico, el Derecho del trabajo, se han caracterizado desde sus orígenes por su constante transformación”. Destaca como causas o factores a los cambios en sus componentes que modifican sus interrelaciones así como las relaciones con los otros subsistemas del sistema social, “en especial los de índole económico y político.”(Pág.10).

El sistema de relaciones laborales se caracteriza por su transformación y se ven los factores y causas hacia los cambios de los componentes con las relaciones de otro sistema social.

Según Bauman (2001) “la principal característica del actual estadio de la modernidad es la fluidez. Para este autor, los proyectos colectivos tenidos como referencia en la “modernidad sólida” están en crisis debido a la emergencia de una versión privatizada de la modernidad, caracterizada sobre todo por el individualismo y por el debilitamiento de los lazos sociales.”(pag.42).

Las características del actual estadio es la fluidez por los proyectos colectivos, que el autor dice que está en crisis por la privacidad moderna.

Bajo este principio, de acuerdo a Cocco y Vercellone (2001) “el cambio al modelo toyotista “ no es más que el intento capitalista de reducir, mediante la reestructuración, la cualidad del nuevo sujeto a elemento objetivo de un nuevo ciclo de acumulación.”(pag.16).

El cambio del modelo toyotista es reducir la cualidad de un nuevo sujeto.

De acuerdo a Sotelo (1999) “Sobre la base de estos planteamientos estaríamos en presencia de la conformación de un nuevo mercado laboral, caracterizado de acuerdo como mercados flexibles, segmentados, polivalentes, precarizados y ajustados a los imperativos que va definiendo la acumulación de capital, la productividad y la competitividad internacional.”(pag.16).

Con base a estos planteamientos se hace la conformación de un nuevo mercado laboral, que se ven en mercados flexibles que al final define el capital, de productividad y aquellas competencias mencionadas.

CAPITULO III

3.1 Metodología

3.1.2 Diseño metodológico

De esta manera se llevó acabo la investigación en la empresa donde hubo una plática con los trabajadores de BanCoppel para hacer las siguientes entrevistas y obtener la información necesaria, que es de vital importancia con el fin de mejorar el estado laboral que hace falta procesarlas y detallar cada dificultad o problemas encontradas, su función es mejorar la calidad de la relación laboral, para ir visualizando un futuro mejor.

3.2 Tipo de investigación

No experimental porque son investigaciones mediante encuestas, por lo tanto se hizo preguntas a distancia, porque no han sido ejecutados en ninguna de las empresas de Ocosingo.

3..2.1 Enfoque de la investigación

Cuantitativo

Mediante los datos obtenidos las gráficas son para poder justificar las preguntas planteadas en la empresa, donde se puede señalar todos aquellos datos que se recopilaran y los beneficios que tiene cada una de ellas, al igual se puede agregar las necesidades como una fuente de partida, tal vez así se tome ciertos aspectos de evaluación de la situación empresarial.

Es mejor representarlo mediante una gráfica para comprender mejor los datos estadísticos de la población encuestada para visualizar de forma resumida la categoría de los porcentajes correspondientes, así poder hacer el análisis para facilitar la información que se dará a conocer públicamente.

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. De alguna otra forma siempre habrá motivos, por la cual causan renuncias los trabajadores en la empresa y queda libre una vacante, desde luego recursos humanos se encarga de ver el caso y reclutar un personal para ocupar el nuevo puesto, ya sea un empleado interno o externo lo importante es que tenga la habilidad y pueda hacer los trabajos que se le pide en su área.

Los enfoques se consideran que son mixtos porque contiene ambas investigaciones teóricas y prácticos.

La parte teórica son más de información textual que se atraviesan de forma oral para dialogar y compartir dichas experiencias e ideas personales.

La parte práctica son datos que se contabilizan donde se sugiere hacer dichos acontecimientos para analizar los resultados.

3.3 Población

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, sin ninguna inconveniencia que incumbe por eso desde el momento en que se seleccione o contraten personales ascienden al que mejor personal que desempeño en abundancia, así como generar interés durante su proceso laboral.

Por otra parte las actitudes del trabajador, cuentan mucho porque es el reflejo de su personalidad y comportamiento hacia su entorno, empezando por sus clientes, como los trata y los habla eso quiere decir que expresa un sentimiento hacia las personas ofreciendo su ayuda y amabilidad para que se sienta en confianza en dado caso que no hay necesidad de pedir atención, sino brindarla con todo

respeto demostrando una buena calidad de servicio que brinda la empresa, contribuyendo de la mejor forma que pueda por su propia voluntad.

Conforme el comportamiento de los empleados los clientes se dan cuenta y siempre van a querer que los atiende esa persona, porque ya conocen su conducta y modo de tratar. Se ha visto muchos casos en esas empresas que hay empleados que no se comunican y solo se les queda viendo y no se toma la molestia de preguntar la necesidad de los clientes, por eso a veces pierden personas importantes, porque hay empleados que fallan y no hacen el trabajo como debería ser de manera adecuado, incluso algunos suelen maltratarlos y eso no debería suceder dentro de la organización porque es un comportamiento que muestra a su entorno.

Sin embargo todas las empresas de cualquier lugar siempre tendrán, condiciones y criterios que deben considerar para el empleado con el fin de que se vea con más ganas de trabajar y aplicar el desempeño laboral que vaya demostrando.

En la cual deberá ser seleccionado aquel que esté dispuesto a enfrentarse al público porque puede ser más sobresaliente que los demás, de igual manera los más inteligentes, aptos que tengan facilidad de palabras, esto le da ventaja la organización, el más responsable y puntual en sus actividades relacionados a la competitividad de trabajo con otras empresas, además el comportamiento de las personas y sus actitudes que le muestran a los clientes.

La idea es desarrollar en la empresa para hacer un buen negocio con ciertas características de conocer y aumentar la productividad que se necesita crear, es evidente que muchas personas aprenden muy lento pero mientras este beneficiando la empresa, puede estar posicionado en un cargo que se adapte para cubrir sus necesidades personales y los gastos preferentemente importantes a como deba acomodarse para sí mismo.

En la empresa Coppel existe un máximo de 50 personas que laboran en total, abarcando una división que se distribuyen en pocas cantidades en cada área del edificio que le corresponde un gerente que se encarga liderar un equipo completo de personas, quien llevan el control de las actividades que estén ejerciendo, todos estos sujetos, se encuentran trabajando en toda la jerarquía en general todos cuentan con capacidades y habilidades, diferentes formas de pensar e inducir a la sociedad que se encuentran en su alrededor.

Cada uno aplican otras técnicas y formas de trabajo que consideran benéficos según su actividad a llevar acabo, siempre cuando la empresa tenga la finalidad de lograr sus objetivos que han deseado desde un punto de vista muy importante para llegar y no interrumpir los planes de un futuro que le puede llegar a beneficiar, por eso es mejor que este enterada de sus competencias cada vez más están cerca las demás empresas nacionales creando nuevos productos de calidad y precios a un buen costo que le alcance pagar las personas sobre su uso y consumo de cada día en sus hogares en familia.

3.3.1 Muestra

Como muestra de investigación se llevó acabo la encuesta con 30 empleados de diferente sexo, 18 hombres y 12 mujeres para aquellos que han estado trabajando más tiempo en la empresa que ya cuentan con experiencia de las dificultades que han sufrido y sometido en ambos casos, fueron elegidos por lo que se hicieron una serie de pregunta, con base a los conocimientos que cuentan fue suficiente, para poder intervenir y discutir ciertos casos ocurridos en la organización.

Los empleados tienen aproximadamente una edad de 22 a 30 años, con base a los datos que se coleccionaron, se hace un cotejo de información para precisar y

determinar cada una de las ideas compartidas por los empleados, mientras tanto se ha recopilado los más importantes de forma detallada, para después anexar otras ideas para enriquecer los elementos de investigación o en caso de que se necesite corregir algún dato es importante mantener contacto con las personas encuestadas.

El lugar de origen de cada empleado que trabajan en la empresa, mediante las encuestas realizados se denomina que habitan la mayor parte en Ocosingo, aunque algunos son de comunidades, y de otros lugares lejanos , pero permanecen viviendo en este municipio, donde se han sentido más cómodos y tienen esa facilidad de transportarse a su lugar de trabajo a tiempo, así no les afecte su área laboral o horarios que deben cumplir para llegar a su destino, sobre todo es importante tener seguridad personal para llegar a la empresa.

Inclusive el hecho de demostrar que toda persona es capaz de tener el valor de alcanzar su objetivo cuando uno lo quiere, donde cada quien buscan aprovechar la oportunidad que se les presenta cuando exista esas posibilidades de tener logros y éxitos en todas aquellas metas comprometidas en un futuro.

Para que más adelante conforme el empleado dure trabajando pueda seguir creando más experiencias, luego crecer de manera eficiente desarrollando más los conocimientos en la misma organización, así como su beneficio propio siempre y cuando respetando las conductas de la organización, como lo indica en dicho contrato.

3.4 Delimitación de la población

Esta siguiente investigación de recolección de datos se realizó a partir del 30 de enero hasta el 20 febrero del año 2021, donde se hizo la encuesta en toda la empresa únicamente con 30 empleados de todos los presentes que existen en la jerarquía, se hizo una selección dependiendo el resultado de cada encuesta, donde se tomó en consideración al que más proporcione una información favorable de mayor interés y el más factible considerado, que para ellos es suficiente lograr la claridad de los datos necesarios que incumbe la empresa.

En el momento de la encuesta se hizo varias intervenciones donde algunos no se podían dar a entender muchas cosas sobre la relación laboral dentro de la empresa y como recurso humanos ha trabajado exactamente, al igual las preguntas que se planteaban a veces no se daba suficientes información con eso, entonces se hizo encuestas de manera verbal para tener claro el tema, hasta

que se concluyo hubo ciertas dudas, pero después de unos días se decretó más comunicación para ver si estaba en lo correcto de las ideas argumentadas en la redacción o que más faltaba para mejorar el rendimiento de la interpretación de los datos que fueran necesarios anexarlas en el contenido de las preguntas que se hizo.

Cada pregunta tenía aspectos y contenidos muy importantes como por ejemplo la organización dentro de la empresa, como se da la solución de los problemas cuando ocurren de repente un serio problema o cuando recursos humanos considera necesario reunir los empleados para corroborar ciertos análisis de interés o pedir opinión en algunos casos que sea necesarios para juntar los trabajadores con el fin de que den su punto de viste y dialoguen al respecto de un dicho tema.

3.5 Técnicas e instrumentos

Para obtener el dato, primeramente se empezó a analizar si se iba necesitar una encuesta o entrevista, entonces se hizo la selección de encuestas, para eso se inicio a formar las encuestas con base al tema de relación laboral y gestión de recursos humanos, donde se planteo todas aquellas preguntas que se necesitaban para obtener los resultados, que es importante saber y conocer las

dificultades y retos que enfrentan los empleados de la empresa Coppel de Ocosingo, se utilizo la laptop para escribir las preguntas en documento Word.

Una vez formulada la encuesta tuve comunicación con una de las (o) empleadas que trabaja en la empresa, en la cual se hizo una pequeña platica, por Messenger desde entonces proporciono su número personal de ella y otros dos empleados en eso tuve la oportunidad de preguntar el cargo que ocupaban cada uno de ellos, una es cajera, y el otro empleado es encargado de supervisor de créditos, tuve que convencer a que pudieran responder las encuestas solicitadas para este proyecto, fue entonces como se procedió a las preguntas.

Una vez que los datos personales se obtuvieron se empleó los siguientes elementos donde se plantea hacer uso de las gráficas transcribiendo las preguntas para ver el porcentaje final de los encuestados y las respuestas que dieron como definición de cada cuestionario.

Al final de todas las herramientas de trabajo han servido de mucha ayuda porque ha permitido capitalizar una serie de problemas que han ocurrido en la empresa durante los tiempos que han venido transcurriendo, eso emite una serie de preguntas para tener más ideas sobre los conflictos laborales que pueden

suceder más adelante, aunque cabe pensar que no es ahora, pero podría pasar en otras momento y la empresa debe estar preparado para cualquier situación que permita explicarle el sentido de los pesos de trabajo en caso de los empleados que renuncian por muchas razones que a veces los gerentes o directores no recapacitan o no comprenden a su personal cuando se encuentren en graves problemas esto podría ser una de las causas que resulta algo inesperadamente mal.

3.6 Procedimientos, técnicas de análisis y procesamiento.

Se formo las preguntas de entrevista en relación a las siguientes investigaciones que se quiere dar a conocer, se acudió a la empresa para hablar con una de las empleadas que había enviado por Messenger su número telefónico, donde hizo una cita enviando un mensaje por whassap, el lugar un día 16 de abril del 2021, entonces se hizo una breve platica donde cometan que tenían que hacer una solicitud de un permiso debe tener autorización del jefe para proporcionar la información que se necesitaba, se acordó que en cuanto giren el aviso, me avisaran para hacer entrega de las encuestas solicitadas a más tardar el 23 de abril del 2021 de manera personal en la empresa o en dado caso que no tengan tiempo se enviaran en digital en formato pdf.

De lo anterior expuesto conforme las preguntas hubo un cierto límite de tiempo para la entrega de las encuestas con respuestas fue el día 24 de abril del 2021 entonces cuando se concretó bien la información, entonces se inició detallando cada uno de las encuestas obtenidos, que fueron respondidos por los empleados, esto se representara mediante gráficas, que permitirán observar los porcentajes de cada cuestionario con el fin de demostrar el fenómeno e interpretar los datos para ir seleccionando las que se considera que contenga mejor información de mayor importancia e interés que se le dará para que ayude a resumir todo en uno solo, focalizando las informaciones más adecuadas que se busca primordialmente.

Por lo tanto se ha hecho dicha investigación con la finalidad de concretar ciertos aspectos importantes que deben aclararse y determinar acerca de las situaciones que pasan en el entorno de la empresa; por ejemplo: como se da la solución de dichos problemas que ocurren y quien ayuda limitar los conflictos cuando se encuentran en casos muy graves a causa de robos o asaltos en la empresa, a pesar de que Coppel ha sufrido casos como se ha mencionado hace un momento, por eso ahora han contratado siempre seguridades para la vigilancia, en caso de algún conflicto o asaltos.

Aparte de lo mencionado para indagar más información sobre las investigaciones se buscó diferentes fuentes para entender bien la variedad de otros ideas y opiniones, en un primera tomando en cuenta otras fuentes en libros, documentales, documentos en PDF, para tener otros puntos de vista de ciertos

acontecimientos que mayormente afecta las empresas, cada una de las informaciones encontradas y obtenidas en otros documentos ha servido mucho para cotejar los datos necesarios.

En cuanto a instrumentos se han se utilizado las líneas telefónicas para hacer llamadas normales, en WhatsApp, el Messenger que se ha utilizado, así se ha logrado tener comunicación con ellos, tanto como los empleados de BanCoppel, así se ha recopilado dicha información acerca de la empresa, para hacer preguntas emergentes en caso, de cualquier duda o aclaración que se manifieste interpretar en cada una de ellas.

Una vez culminado ese proceso se formaron muchas más encuestas y fueron enviadas en formatos pdf, a cada empleado de la empresa que se tiene contacto, quien desde un principio había proporcionado su número personal, pasando unos días, las encuestas fueron terminados sobre el tema; las relaciones laborales y gestión de recursos humanos, desde entonces se realizó el desarrollo de las preguntas que genero mayor interés, como la colaboración de cada uno de los trabajadores en cada área laboral que les corresponde ejecutar su actividad diaria, según su responsabilidad.

La mayor parte de los puestos de trabajos que se encarga cada empleado tienen distintos movimientos, nada se compara con los demás trabajos, porque todos ejercen actividades muy diferentes a la de otros, unos pueden ser pesados otros muy leves, eso cansa y estresa con los horarios que protesta el peso diario de los trabajos que se realizan, porque son muy prolongados los tiempos laborales.

Tratándose sobre los retos que enfrentan en la empresa, en el momento de ingresar para trabajar es importante entregar documentos y realizar exámenes para evaluar los aprendizajes y experiencias que tienen cada personal que se seleccionan, así como recursos humanos se integra en el equipo de trabajo, donde mejora el rendimiento del personal para el buen desarrollo de los trabajos en estos tiempos de pandemia, a pesar de tantas situaciones han logrado superar dichas dificultades que se han presentado en estos momentos.

Si se apela un ejemplo cuando se hacen reclutamientos por parte de recursos humanos, la selección de personal que contratan, son personas que necesitan que tenga talento para ocupar un puesto de trabajo, que tenga la capacidad de ejercer actividades, adecuando a su nivel de conocimiento, esto es una de las etapas iniciales por lo cual se realiza una evaluación de los conocimientos, después sigue la selección de personal, que es un proceso que se lleva a cabo, cuando se necesita vacantes para trabajar, por lo general se realizan acciones y tácticas para incorporar nuevos talentos humanos en la empresa siempre y cuando con la condición de tener seguridad para en el trabajo en los horarios estipulados.

Se puede comprender que la selección de empleados, al inicio pasan a ser entrevistados, donde se le hace una serie de preguntas al personal, sobre su experiencia laboral y las razones de la necesidad que tiene para trabajar finalmente presentan un examen para evaluar sus conocimientos, y ver la flexibilidad que tiene, por lo mismo que va laborar, por parte de la empresa durante un tiempo, de mientras empieza a generar poco a poco experiencia de trabajo para acostumbrarse a ese área, aunque suele cometer errores al inicio, pero todo tiene una solución y comprender que es, su primer comienzo, no es aprender al instante sino que todo se lleva a cabo mediante un proceso de aprendizaje.

Con base a los datos obtenidos de la empresa las encuestas que fueron realizadas, ahora se han aclarado las dudas, sobre los distintos crecimientos y desarrollo que se encuentra en Coppel, si la empresa ha sido de éxito como en los equipo de trabajo de cada gerente que le corresponde, eso significa que cada quien ha mejorado su forma de trabajo, estableciendo distintas técnicas que les da un beneficio a crecer y desarrollar, a través del trabajo y la comunicación que mantienen día a día, dependiendo su organización laboral, por esa razón cada quien van favoreciendo su desempeño y adquiriendo mejores experiencia e implementarlos después de un tiempo por necesidad, para que no haya tanta dificultad de trabajo ni renuncias que puede afectar la empresa.

Encuesta: Para Trespalacios, Vázquez y Bello, las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

3.7 Límite de tiempo y espacio

La recolección de datos se empezó a realizar a partir del 30 de enero hasta 20 de marzo del 2021, es muy poco el tiempo porque se necesita cotejar otras informaciones más para que sea más amplia la investigación se hizo en la empresa Coppel de Ocosingo, ubicado en el barrio el sauzal una empresa de calidad de tres plantas incluyendo los espacios, es un banco que le da la oportunidad a las personas sacar productos a crédito atendiendo a sus clientes diariamente, según su necesidad, brindan el apoyo a cada uno de ellos.

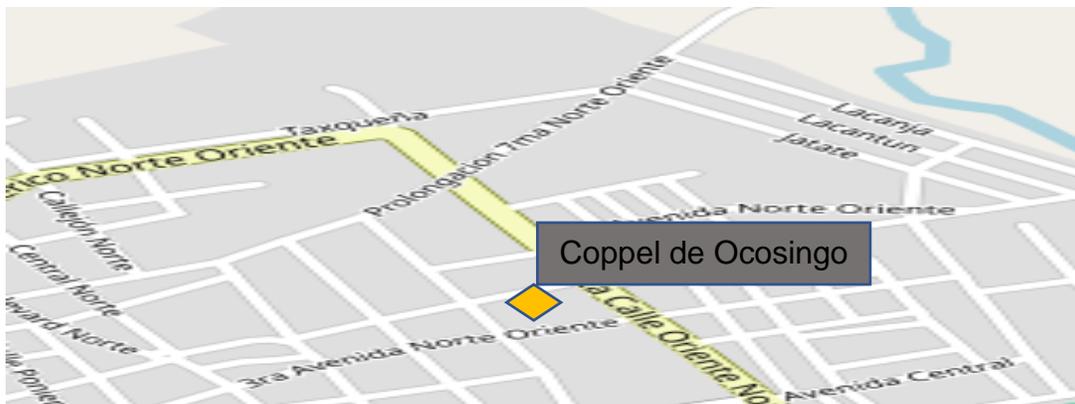
Para que la empresa tenga sus clientes ha buscado la manera de mejorar la calidad de vida de las personas, porque tienen servicios a ofrecer aunque en

ocasiones falla con la atención de los empleados pero cuenta con la mayor parte de las necesidades satisfactorias en muebles, motos, ropas de niños, adultos, perfumes, joyerías, electrodomésticos, consolas videojuegos y tiene estacionamiento libres para el público, que desea comprar artículos de la tienda, a diferencia de otras empresas como soriana y Aurrera, de lo contrario entregan productos a domicilio cuando el cliente lo necesita o lo solicita, esto son los servicios que brinda Coppel de Ocosingo. A continuación como se muestra en el siguiente apartado la dirección en la cual se encuentra el establecimiento.

Dirección: Tienda Coppel | Avenida Periférico Norte S/n Col. Fraccionamiento El Herradero. Entre 6 Norte Y 7 Norte Oriente, 29950 Ocosingo. Que se encuentra frente a bodega Aurrera, dispone de taxis exclusivamente que se dirigen a la empresa de BanCoppel con mucha facilidad para llegar.

Link:(<https://www.heraldo.com.mx/chiapas/ocosingo/29950/norte/>)para la ubicación de la empresa.

◆ Coppel Ocosingo



Horarios de atención: Lun - Sábado de 9:30 am. 20:00pm. Domingo de 9:30 am 18:00pm cuentan los horarios de lunes a sábado es igual para todos los días excepto los días domingos varia 2 horas de diferencia pero toda la semana están a disponibilidad del servicio.

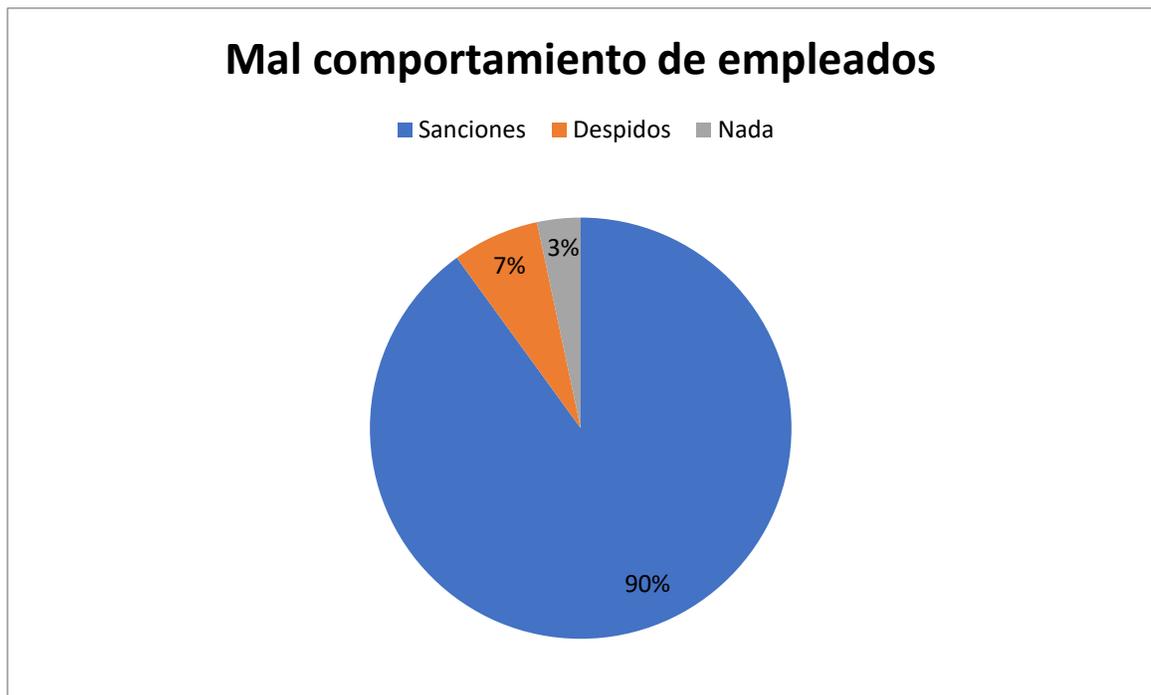
CAPITULO IV

4.1 Análisis de resultados

En este capítulo IV se procedió a analizar los datos recopilados a través de la información que la empresa proporcionó según los procedimientos a realizar sobre el tema relación laboral y gestión de recursos humanos de la empresa de Coppel Ocosingo Chiapas, se representara mediante estas graficas que a continuación se mostraran en las siguientes líneas.

Como se ve en este apartado se encuentra diferentes graficas con preguntas que se hizo desde un principio para obtener un porcentaje de la respuesta de los empleados que han respondido, ya que se ha revelado una información muy importante para analizar los problemas causas y consecuencias de relación laboral en la empresa y gestión de recursos humanos, para hacer esa serie de encuestas se conjuntaron muchos datos.

Obligaciones del empleado.



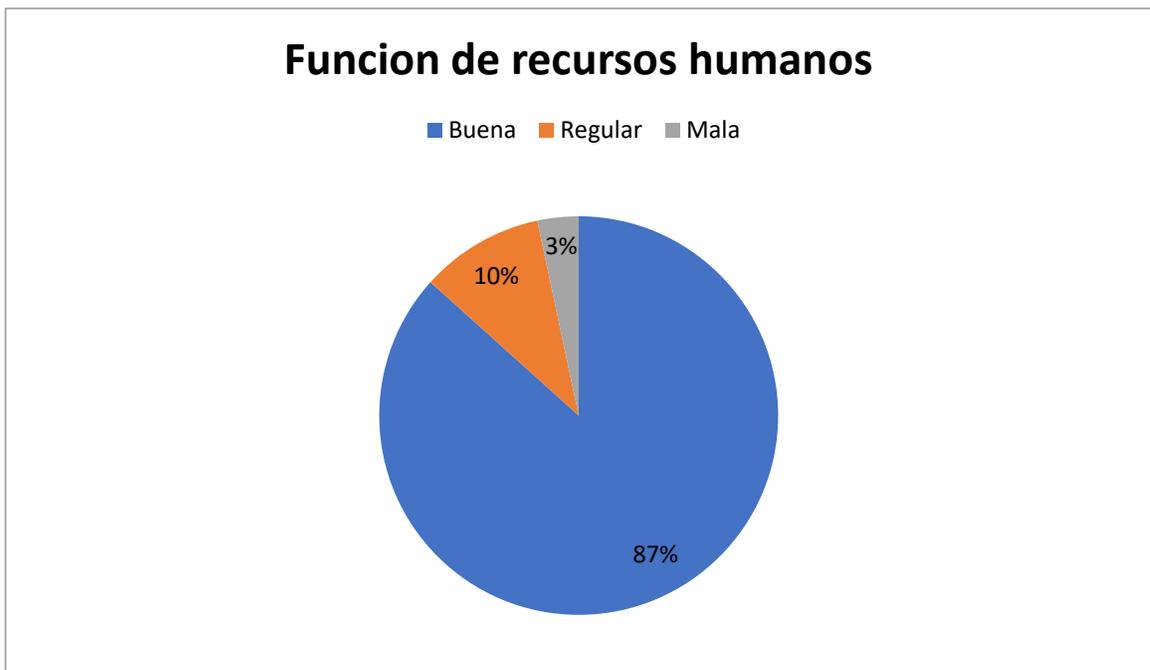
La anterior grafica refleja el 100% de los empleados entrevistados, el cual se le pregunto qué pasaría si tuvieran algún comportamiento con los clientes, los jefes o con sus mismos compañeros de trabajo, conforme fueron respondiendo, se recopilaron aquellos datos importantes.

Como se muestra en la gráfica un cierto porcentaje que es el 90% es decir 28 empleados llegaron a la conclusión que dependiendo de la inasistencia podría llegar a ser una sanción solamente, por eso deben tomar en cuenta todas las normas, ya que al entrar firmar su contrato de trabajo, dejando de su conocimiento el reglamento interno de la empresa, conociendo el tipo de sanciones que acreditarían por lo cual evitan el mal comportamiento a toda costa.

Por el contrario el 7% fueron más directo con la respuesta, por lo que esas 2 personas consideran que debe ser necesario un despido inmediato siempre y cuando el empleado haya cometido un acto de corrupción que afecte la imagen de la empresa, por ello la sanción debe ser ejemplar para los demás y no cometan los mismos de lo anterior mencionado, para evitar problemas.

Mientras que solo el 3% es decir un empleado respondió que raras ocasiones no se toma ninguna de las acciones anteriores debido a que pues no todo el tiempo tienen la culpa del comportamiento de otros compañeros sobre los delitos que ocasionan, muy pocas veces más provoca ese comportamiento, por lo cual consideran que deben ser excluidos de toda sanción, por lo que primero debe investigarse al presunto responsable de dichos casos que suceden en la empresa, así tomar una decisión adecuada, del problema sin perjudicar a nadie mas de los colaboradores que están haciendo bien su trabajo.

Función de recursos humanos



En esta grafica se muestra el 87% de los empleados encuestados considera que al llegar al área de recursos humanos para la búsqueda de un empleo fue realmente buena el cual los llevo a quedarse con el trabajo que ahí ofrecían, y seguir las indicaciones que les ordenaban hacer en la organización, con el fin de

mostrar interés y lograr un objetivo entregando buenos trabajo para ganarse un sueldo a cambio a quien realmente tenía la necesidad económica.

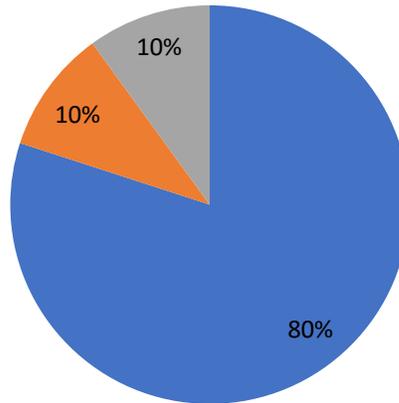
Ahora bien el 10% noto que fue regular al llegar, es decir solo desarrollaron el trabajo formal, sin algo extra como motivación, ánimos, incentivarle las ganas de que trabaje en la empresa, por eso han retomado un porcentaje menor sobre la atención en el departamento en casos de las respuestas de algunos empleados.

Por último el 3% llego a la conclusión de que fue mala la atención recibida porque no le brindaron la información necesaria para poder ocupar el trabajo que ofrecía la empresa, este caso sucedió porque hay personas que no les caen bien en su área laboral por eso padece una forma de trabajo distinto donde no se le da información necesaria, o porque también la empresa tiene que elegir en quien confiarle las respuestas de trabajo y no a cualquier persona.

Importancia de recursos humanos.

Importancia de recursos humanos

■ Lograr metas ■ No es esencial ■ No ayuda en nada

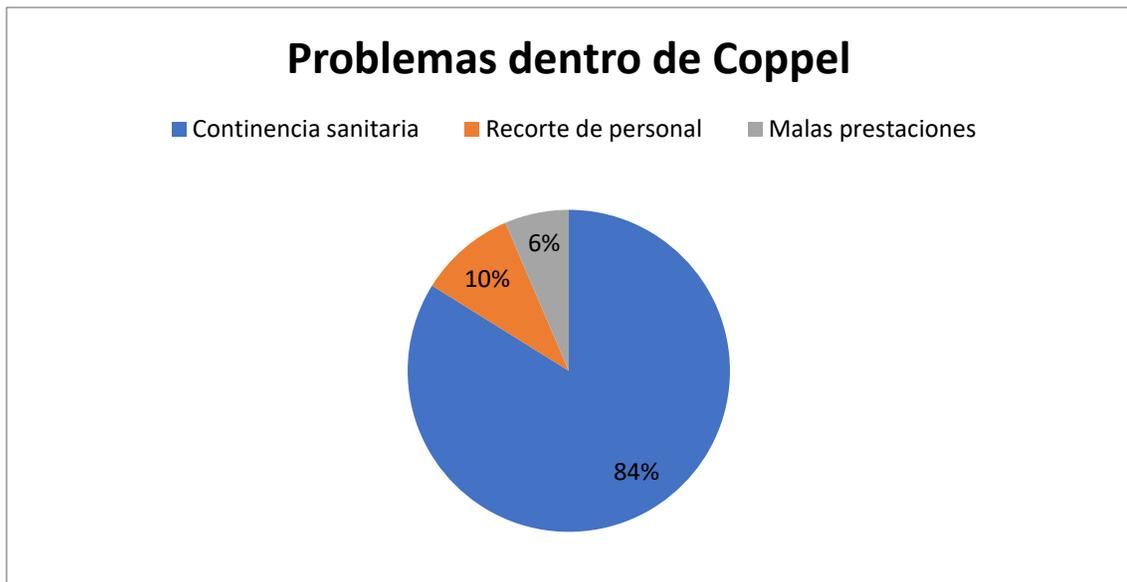


Esto deben elegir a los mejores candidatos para trabajar en la empresa, además de que tienen la función de motivar al empleado para que cada uno de ellos se sienta cómodo en su rea de trabajo y desarrolle con muchas ganas su trabajo correspondiente dentro de la empresa, obteniendo así mejor un ambiente laboral, las ganancias incrementaran y sobre todo seguiría correctamente todo en buen funcionamiento obteniendo mejores resultados, que den beneficio a la organización y que todo fluya en orden, y así no tener riesgos ni detalles o dificultades de trabajo en cada área de trabajo con los colaboradores.

El 10% no lo considera esencial ya que pueden desarrollar su trabajo de acuerdo con la experiencia que ha adquirido, por lo cual recursos humanos solo debe de fijar las metas y estrategias de cada empleado a cumplir conforme su función que le corresponde a cada colaborador en la compañía, se dice que cada empleado puede buscar soluciones a lo que sucede a su alrededor, ayuda de quien del encargado de recursos humanos y con los gerentes, solo en casos de que haya surgido algún detalle y se necesita remediarlo de inmediato, a pesar de los riesgos que enfrenten, pero no todos los empleados son tratados por igual algunos los consideran menos, pero no suele pasar muchos casos así, solo en ocasiones, mas cuando hay un cambio del encargado en las oficinas, suele no poder brindar la atención adecuada para todos a comparación de la anterior, pero es algo normal cuando aun no conocen bien la empresa.

El otro 10% dice que no ayuda en nada, ya que pues solo se encargan de su función y ellos a cumplirlas como se les ha ordenado, no brindan apoyos con los demás compañeros de trabajo, solo ven la forma de terminar el trabajo de si mismo, pero siempre hay que ver el lado bueno del trabajo en equipo, que ambos vean la forma de avanzar según cual sea el cargo a ocupar, uno no se debe sentirse superior al otro, porque en algún momento se necesita ayuda de otras personas cuando hay exceso de trabajo, o alguna función de los sistemas que utiliza la organización, ya que no todo se sabe manejar al 100%, entonces es importante ser sociable con el equipo demostrar una actitud buena que evita malas influencias personales y hablen mal de su persona.

Problemáticas de Coppel

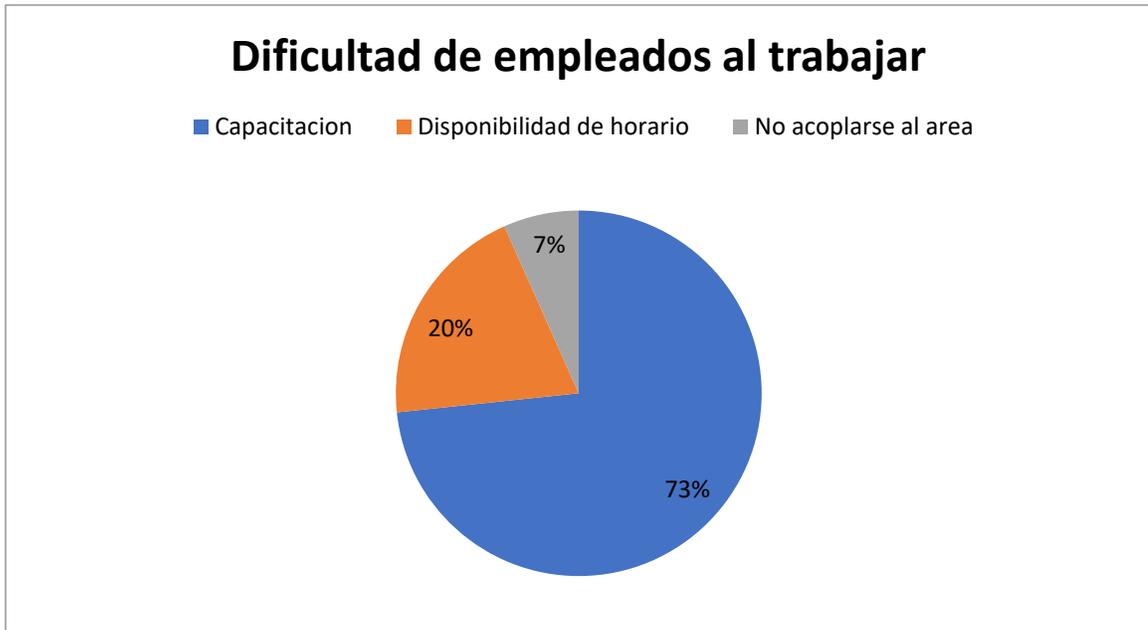


El 84 % de los empleados considera que el mayor reto o problemas al cual se enfrentan es al de la pandemia del covid-19 por lo que no pueden trabajar de manera normal, por lo mismo que siempre se tienen que estar cuidando de unos a los otros y mantener distancias, de igual manera de los mismos clientes que ingresan a la tienda o al banco por lo que se considera algo riesgoso, pero es inevitable ya que es un problema mundial, que muchas personas murieron y la vivieron como tal, eso la empresa la evita para que sus trabajadores estén más prevenidos y hacer caso omiso a todas las medidas preventivas, como usar cubre bocas y el gel antibacteriar para desinfectar cualquier virus.

El 10% solo tiene preocupación del despido de personal, que es causada por la pandemia por lo que solo los mejores empleados sobresalientes y que son factores importantes para la empresa solo se han seleccionado para quedarse con los puestos que ocupan cada uno de ellos, porque ha dependido de la eficiencia del trabajador según los criterios tomadas en cuenta, el avance del conocimiento y la experiencia efectivamente, que procesa buena información que le da ventaja a la empresa y así se vuelve mas competitiva con los demás que tiene en frente, innovando su calidad de producto cada vez se aproxima mejor los las competencias de otras empresas, porque si puede causar la quiebra.

El otro 6% se considera que no hay buenas prestaciones o sueldos por lo que dudan de su permanencia en la empresa, esto causa un problema, porque el trabajador si tiene un sueldo bajo y con los horarios establecidos no le conviene, más las horas extras, existen trabajadores que para eso es muy poco su sueldo, porque han trabajado en empresa fuera de lugar donde las han pagado con mas cantidades de sueldo y les ajusta con eso están acostumbrados, ya que al venir aquí a trabajar sienten el trabajo pesado y con poco salario no les sale la cuenta y por eso dejan ese lugar y se dan de baja solo en ciertos casos como se ha mencionado hace un momento.

Dificultad de empleados.



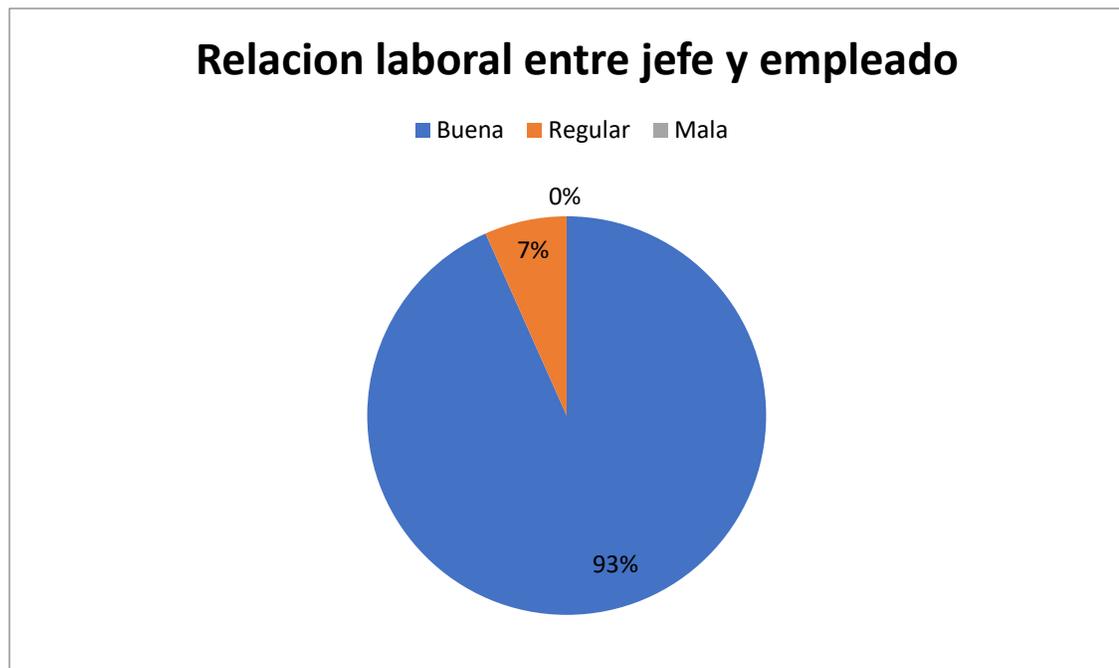
Al momento de trabajar cada empleado enfrentan muchos retos por lo cual los encuestados, expresaron su problemática que presentaron al ingresar a la empresa por lo cual el 73% estuvo de acuerdo que al momento de ser contratado deben de completar un itinerario del cual surge el conocimiento de toda la empresa en general y consiste en que tienen la obligación de pasar por todas las áreas de venta que tiene la compañía, para que así estén familiarizados también con las diferentes departamentos que se encuentran ubicados y así puedan apoyarse, en dado caso que tengan alguna dificultad o quejas pueden acudir a uno de ellos, por lo tanto dentro de un tiempo, una vez que hayan visto las áreas, serán asignados a su cargo correspondiente y ya no le será tan complicado

acoplarse a su trabajo. Lo hacen con la intención de ver en el área que sean más productivos y adecuados a su nivel de conocimiento.

El otro 20% se considera que el mayor reto para ellos es la disponibilidad de horario o de días, ya que algunos empleados mayormente continúan con sus estudios eso se les complica hacer la dos cosas al mismo tiempo o desarrollan un segundo empleo que hace que no tengan tiempos para realizar dichas actividades y se vuelven muy pesados, en algunas ocasiones como emprendedores.

Mientras que el otro 7% comenta que la mayor dificultad es que no se acoplan al área al que fueron asignados, porque tal vez no llevaron mucha capacitación o si pero no son aptos para ejecutar esa área de trabajo, por eso se quejan que han sido muy complicado para ellos hacer ese tipo de actividad, en la cual se encuentran ejecutando pero no se adaptan, según sus habilidades.

Relación laboral empleados y jefe directo.



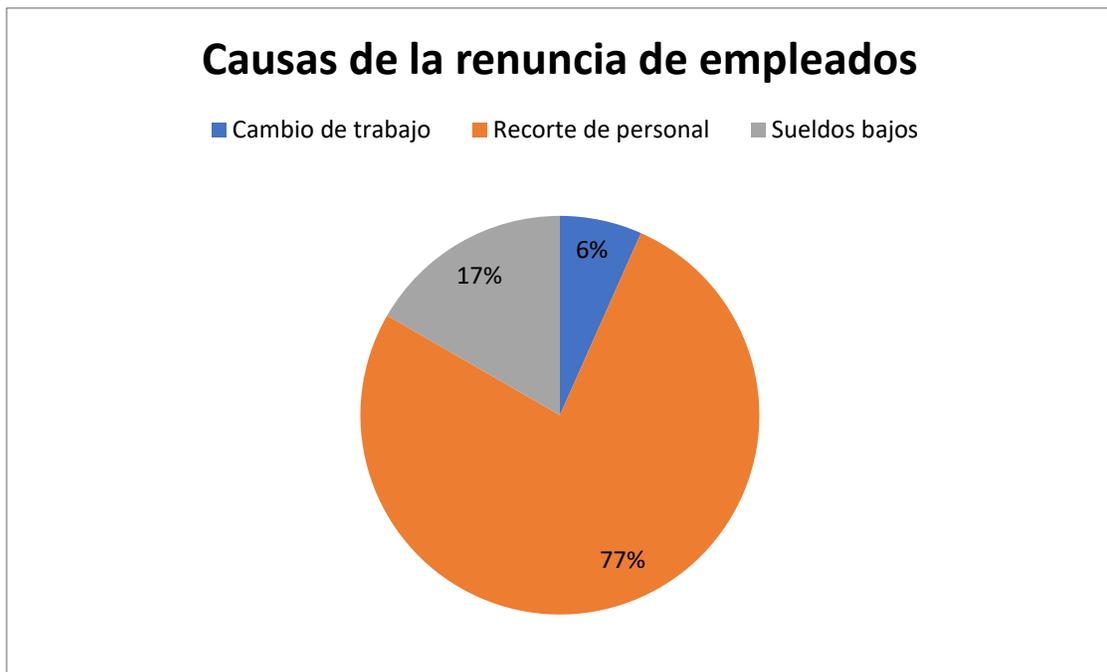
El 93% considera la relación entre jefe y empleado como buena o excelente ya que tienen que trabajar en equipo y tener buena comunicación para que se haga el trabajo bien y cada uno de ellos tiene un gerente quien dirige en el grupo, para que mantengan la relación estable entre empleados, el cual se reflejara en la productividad de cada área, con números excelentes en la empresa y aumentara el volumen de ventas según como sea el trabajo conforme vaya avanzando, se

vera empeño que le hayan puesto el trabajo, cuando se logra superar un alto nivel de económico de los productos vendidos habrán ventajas en las ganancias.

El 7% se considera una relación regular porque en algunas ocasiones se enfrentan en algún tipo de conflictos entre compañeros o en su área de trabajo, pero sucede muy poco y siempre se trata de arreglarlos a tiempo, para evitar que el problema se haga más grande y después se vuelva menos conflictivo, quien les da solución a recursos humanos, porque los problemas afecta al empleado, disminuyendo el desempeño laboral del trabajador y eso hace que sea menos productivo en la empresa y genere menos rendimiento.

Otro tipo de problemas personales que traen desde el hogar a veces suelen ser muy problemáticos por causas de estrés personal y cansados de ciertas cosas que les pasa en su entorno, en realidad muchos de los trabajadores sufren por situaciones difíciles que hasta por cusa de eso, se hacen vuelven irresponsables, lo que recurso humanos es platicar con esa persona para encontrar la solución de dicho caso y así no se demore en superar sus pensamientos llenos de angustia, para que haga efectos positivos y no se sienta solo sino apoyado.

Renuncia de empleados



Se realizó una encuesta a 30 empleados de Coppel que corresponde al 100% total. En el cual se preguntó de cual creían que fuera la causa de la renuncia de algunos de sus compañeros, ya que ellos durante el trabajo entablan una relación y se obtuvo los siguientes resultados.

El 77 % es decir 23 trabajadores respondieron que la causa principal fue la pandemia, ya que desde que empezó fue casi un despido, debido al recorte de

personal que la empresa tuvo que realizar al no tener entradas de dinero, generando pérdidas en sueldos que no se estaban aprovechando, ya que el cupo para trabajadores y personas que comprar artículos en tienda era limitado, por lo que no se necesitaba de mucho personal.

El 17 % es decir 5 empleados concluyeron que es por sueldos bajos, quizás sea una problemática de la empresa que tendría que resolver recursos humanos para evitar la renuncia de más personal. El último el 6% unas 2 personas creen que sus compañeros renunciaron por un cambio de trabajo más estable.

CONCLUSION

Durante el proceso de estudio de la investigación se ha dado a conocer sobre las problemáticas de la empresa Coppel referente a sus empleados que ejecutan actividades en el área que están asignados, el problema planteado es sobre las relaciones laborales y gestión de recursos humanos, las cuales algunas es el caso de la empresa, así como también se establece políticas que tiene que ser cumplidas se considera muy importante, porque son aquellos que deben ser tomadas en cuenta desde un principios, sin reglas no hay organización laboral, como se ha mencionado anteriormente los empleados de la empresa, sufren muchos casos en la cuando es en el área de cobranza, porque hay clientes que nos les pagan a tiempo, para que puedan recuperar el dinero, tienen que viajar en los lugares hasta donde vive, corrían riesgos cuando era mucho aun la enfermedad del COVID-19, que afecto la salud de muchas personas, por eso tuvieron que acatarse a las medidas preventivas, usando el uso del geles antibacteriales y cubrebocas el acceso acceso de personas únicamente deben ser una cantidad mínima de 10 personas en la empresa para que igual se eviten contagios tanto clientes y empleados que entran a abonar, retirar y comprar.

Por lo consiguiente se denomina algunas dificultades de los empleados, antes de ingresar, recursos humanos hace el reclutamiento del personal, selecciona y contrata el personal que tiene mas experiencia, sobre el cargo que va a ocupar, para eso completan un itinerario para que vean la capacidad que tiene el nuevo

empleado y sus habilidades, si es apto para ese cargo, entonces es necesario, que se tome en consideración los conocimientos que tienen.

Por lo tanto hubo recortes de personal, donde dejaban únicamente personas que le ponían empeño a su trabajo, y los que tengan un alto rendimiento y crecimiento dentro de la compañía, esto es causa de la enfermedad que paso, por lo mismo que bajaron las ganancias y la empresa ya no le convenia, tener mas clientes, y llego a un cierto limite de personales que debían quedarse, en cambio los demás se quedaron porque tenían mas oportunidades por sus años de experiencia, que tenían ya un conocimiento mas avanzado sobre las actividades de la empresa que se han hecho en la organización.

Las causas de renuncias laborales son muy raras las veces que pasan por lo mismo que tiene la necesidad de trabajo y tienen que acoplarse a las reglas de la empresa, las causas de despidos solo ocurrieron sobre la pandemia, pero fueron muy pocos despedidos la mayor parte se quedaron en la empresa.

Muchos de los encuestados no pudieron responder las encuestas del área de recursos humanos porque no tienen conocimiento sobre el trabajo interno de ese

departamento, por lo que su función es distinta, pero también se encuentra relacionado a los empleados, solo que los tratan de diferentes formas.

La relación de los empleados se cree que es evidentemente buena porque cada planta tiene un gerente que dirige el equipo de trabajadores, quien promulga reuniones constantes para mejorar la calidad de trabajo y entregarlos en tiempo y forma, de igual manera sucede con el área de ventas el encargado supervisa a sus trabajadores y da indicaciones para desarrollar el trabajo, en caso de que salgan en comunidades debe revisar bien el automóvil antes de salir, al fin y acabo se debe evitar accidentes en el camino o fallas que tenga el carro lo llevan a mantenimiento tan pronto por seguridad de los trabajadores.

Los trabajadores de la empresa la mayoría entra con un objetivo que cumplir, su misión y visión en un futuro se contempla para que logren rendir en su área laboral, que solo es cuestión de dedicarle tiempo, interés y ganas de luchar y enfrentarse a los problemas que vengan contra la empresa, ya que si cumplen con su trabajo tienen ventajas, ha ser ascendido de un cargo a otro, según sus aprendizajes que tiene y experiencias, reflejando en su trabajo que entrega cada empleado, por eso es necesario que todos se aplique, como se ve en este caso existen distintas formas de trabajo, algunos muy leves y otros muy pesados.

Propuesta

Posterior a eso se deberá verificar el lugar donde está ubicado cada área del trabajador, por lo que se le pide se encuentren en buen estado los espacios deberán ser adecuados para realizar un sin fin de actividades, incluso los materiales y herramientas que utilizan debe estar en disposición, para que el trabajador se sienta satisfecho y cómodo laborando en la empresa, un trabajador siempre debe tener en mente un objetivo, misión y visión de un futuro mejor, para que pueda superarse como persona, apropiándose de todos sus deseos, aunque también la empresa se opone a ayudar al empleado a cumplir sus sueños y metas más adelante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anne Trebilcock <https://www.definicionabc.com/historia/fordismo.Phpistema>

recursoshumanos.com/variables-independientes/

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

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

Corporate Guide to Living, being Alive, and Making a Living in the 21st Century, Houndmills, Palgrave Macmillan.

Criggs contra Duke Power Company, casos 3FEP 175

Gómez y Mejias (2000). *Los Recursos Humanos*. McGraw-Hill

Latinoamericana.México.

Castello, A. (2005), "Tendencias actuales del Sistema de Relaciones Laborales en Uruguay", Revista de Relaciones Laborales, N° 9, diciembre.

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

de la Garza, Enrique (2000), "Fin del trabajo o trabajo sin fin", en de la Garza, E. (coord.) op. cit., págs. 755-774. ——— (2010), Exposición en la Mesa redonda "Antiguos y nuevos trabajos: ¿Hacia un concepto ampliado de trabajo?", VI Congreso de ALAST, abril, México.

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/rsirhrm.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

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.

Editorial Océano Centrum. Barcelona. España

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 Nº 25. Ediciones IESA. Venezuela 1992.

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

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

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

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

Milkovich, G y Boudreau, J (1994). *El Desarrollo de Carrera*. Trillas.México.

Prior Ruiz, J. C., y Martínez, R. (coords.) (2005), El trabajo en el siglo XXI, Editorial Comares, Granada.