

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**“TERCERIZACIÓN LABORAL EN EL BIENESTAR DEL
PERSONAL CONTRATADO PARA SERVICIOS
COMPLEMENTARIOS EN ESSALUD DE LA PROVINCIA DE SAN
ROMAN – 2015”**

TESIS

PRESENTADA POR:

MARINA MAMANI CONDORI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PROMOCIÓN: 2011-II

PUNO – PERÚ

2016

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**“TERCERIZACIÓN LABORAL EN EL BIENESTAR DEL
PERSONAL CONTRATADO PARA SERVICIOS
COMPLEMENTARIOS EN ESSALUD DE LA PROVINCIA DE SAN
ROMAN – 2015”**

TESIS

PRESENTADO POR:

MARINA MAMANI CONDORI

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 04 AGOSTO 2016

APROBADA POR EL JURADO DICTAMINADOR:



Escobedo
Dra. OCTAVIO ESCOBEDO RIVERA
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

PRESIDENTE

:

Maria Emma Zuniga Vasquez
Dra. MARIA EMMA ZUÑIGA VASQUEZ

PRIMER MIEMBRO

:

Nilda Mabel Flores Chavez
Ms. NILDA MABEL FLORES CHÁVEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:

Zaida Janet Mendoza Choque
M.Sc. ZAIDA JANET MENDOZA CHOQUE

DIRECTOR Y ASESOR

:

Martha Rosario Palomino Coila
Mg. MARTHA ROSARIO PALOMINO COILA

Área: Derechos humanos y fortalecimiento democrático
Tema: Derechos humanos, cotidianidad y cultura,

DEDICATORIA

A Dios

*A Dios quién supo guiarme por el buen camino,
darme fuerzas para seguir adelante y no
desmayar en los problemas que se me
presentaban, enseñándome a encarar las
adversidades sin perder nunca la dignidad ni
desfallecer en el intento.*

A mis padres

*Por haberme apoyado en momentos difíciles,
por sus consejos, sus valores, por la
motivación constante que me ha permitido ser
una persona de bien, y lograr mis objetivos,
pero más que nada, por darme la mejor
herencia de la vida mi profesión apoyándose y
brindándome todo su amor siempre.*

Marina

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer a Dios por cuidarme y protegerme día a día de las adversidades de la vida y guiarme por el buen camino.

A mis padres, a mi hermana por haberme apoyado durante mi formación profesional, por enseñarme que, con esfuerzo, constancia, dedicación se consiguen todos nuestros objetivos y por brindarme su amor cada día de mi vida.

Asimismo, agradecer a esta casa de estudios, la Universidad Nacional del Altiplano, especialmente a mi querida Facultad de Trabajo Social, quien albergo mi formación profesional, así como a mis docentes a mi asesora Mg. Martha palomino Coila por su orientación, seguimiento y supervisión continúa, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido.

A los miembros del jurado: Dra. Emma María Zúñiga Vásquez; Ms. Nilda Mabel Flores Chávez y M.Sc. Zaida Mendoza Choque por su esfuerzo y dedicación, quienes, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia, motivación y rectitud en su profesión como docentes, contribuyen a mi formación como profesional.

A mi hijo por darme alegría, felicidad y por ser la bendición que Dios me dio, siendo él en esta nueva etapa, la razón de mi vida, mi despertar del día a día.

A mi esposo por el gran apoyo y consejo en la investigación y a las personas que han formado parte de mi vida, a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida, darles las gracias por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE GENERAL	V
ÍNDICE DE CUADROS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	X
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	15
1.1.1. Formulación del problema de investigación:	17
1.2. Antecedentes de la investigación	18
1.3. Objetivos de la investigación	21
Objetivo general de la investigación:	21
Objetivos específicos de la investigación:	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco teórico referencial	23
2.1.1. La tercerización laboral	23
2.1.2. Contrato de trabajo	26
2.1.3. Jornada Ordinaria	27
2.1.4. Beneficios sociales del trabajador	29
2.1.5. Estabilidad Laboral	31
2.1.6. Satisfacción	33
2.1.7. Concepto de micro y pequeña empresa	36

2.2. Marco conceptual.....	40
2.2.1 Tercerización.....	40
2.2.2. Contrato laboral	41
2.2.3. Beneficios Sociales	41
2.3. Hipótesis	42
Hipótesis general	42
Hipótesis específicas	42

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	43
3.2. Diseño de la investigación	43
3.3. Método de la investigación	43
3.4. Ejes y unidad de análisis.....	44
3.4.1. Unidad de análisis	44
3.5. Población y muestra estadística	44
3.5.1. Población.....	44
3.5.2. Muestra	44
3.5.3. Tamaño de muestra	44
3.6. Plan de recolección de datos.....	45
3.7. Plan de procesamiento tratamiento de datos.....	45
3.8. Técnicas e instrumentos:.....	46
3.9. Prueba estadística de la hipótesis.....	47
3.9.1. Prueba de hipótesis general.....	47
<i>Prueba de hipótesis usada:</i>	47
<i>Nivel de significancia</i>	48
<i>Regla de decisión</i>	48
3.9.2. Prueba para la hipótesis específica N° 1	48
<i>Prueba de hipótesis usada:</i>	49
<i>Nivel de significancia.</i>	49
<i>Regla de decisión</i>	49
3.9.3. Prueba estadística para la hipótesis específica N° 2	49
<i>Prueba de hipótesis usada:</i>	50

<i>Nivel de significancia</i>	50
-------------------------------------	----

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Hospital III Base Juliaca Essalud	52
4.2. Antecedentes Históricos de ESSALUD.....	53
4.3. Directorio ESSALUD Juliaca.....	55
4.4. Organigrama Red Asistencial Juliaca.....	56
4.5. Objetivos estratégicos:.....	57
4.6. División de ingeniería hospitalaria y servicios	58

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1. Relación del contrato laboral con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD - Juliaca	59
5.1.1. Estadística descriptiva.....	59
5.1.2. Contrastación de la relación contrato a plazo fijo y satisfacción laboral.....	65
5.2. Relación de los beneficios sociales y el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD - Juliaca	66
5.2.1. Estadística descriptiva.....	66
5.2.2. Contrastación de la relación beneficios sociales y el bienestar	71
5.3. Determinación de relación entre la tercerización laboral y el bienestar del trabajador	74
5.3.1. Contrastación de la hipótesis general.....	74
 CONCLUSIONES	 77
RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	83

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Derechos que tienen trabajadores de los micros empresas	38
Cuadro 2: Derechos que no tienen los trabajadores de los micros empresas	39
Cuadro 3: Derechos que tienen trabajadores de la pequeña empresa	39
Cuadro 4: Derechos que no tienen trabajadores de la pequeña empresa	40
Cuadro 5: Directorio ESSALUD Juliaca	55
Cuadro 6: Empresas terceros que laboral en ESSALUD Juliaca.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tiempo de contrato a plazo fijo.....	60
Tabla 2: Satisfacción laboral	61
Tabla 3: Tiempo de contrato según la satisfacción laboral	63
Tabla 4: Correlación de Pearson entre la dimensión tiempo de contrato a plazo fijo y satisfacción laboral	65
Tabla 5: Beneficios sociales de los trabajadores	68
Tabla 6: Beneficios sociales según la satisfacción laboral del trabajador	69
Tabla 7: Correlación de Pearson entre las dimensiones: (beneficios sociales según satisfacción laboral del trabajador)	71
Tabla 8: Tipo de contrato según jornada laboral	72
Tabla 9: Correlación de Pearson entre la variable tipo de contrato y jornada laboral..	73
Tabla 10: Correlación de Pearson entre la variable tercerización laboral y los beneficios sociales.	75

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CTS	Compensación por Tiempo de Servicio
D.S.	Decreto Supremo
EIRL	Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada
EsSalud	Seguro Social de Salud
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MYPE	Micro y Pequeña Empresa
OIT	Organización Internacional de Trabajo
ONU	Organización de las Naciones Unidas
REMYPE	Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa
RER	Régimen Especial del Impuesto a la Renta
RUS	Régimen Único Simplificado
UIT	Unidad Impositiva Tributaria

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Tercerización laboral en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Es-Salud de la Provincia de San Román – 2015”. Tiene por finalidad, determinar la relación de la tercerización Laboral en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios de EsSalud de la Provincia de San Román 2015. La investigación es de tipo no experimental, el método utilizando fue Hipotético Deductivo, bajo el paradigma cuantitativo, siendo el diseño de la investigación transeccional de tipo correlacional; como técnica se utilizó la encuesta y su instrumento el cuestionario, con 17 preguntas relacionadas a las dos variables de investigación, la población estudiada fueron los trabajadores de los servicios complementarios de EsSalud de la Provincia de San Román con una muestra de 83 trabajadores. Dentro de los principales resultados se obtuvo que la tercerización laboral se relaciona significativamente con el bienestar del personal contratado ya que existe una correlación muy alta entre las dos variables ($r = -0.821^*$). Así mismo según el Coeficiente Correlación de Pearson; el contrato laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral obteniéndose una correlación muy alta de ($r = -0.869^{**}$) y se demuestra que existe una correlación muy alta entre la variable gratificaciones por fiestas patrias, navidad y la estabilidad laboral del trabajador ($r = -0.831^{**}$).

Palabras clave: Tercerización laboral, contrato laboral, satisfacción laboral, gratificaciones, beneficios sociales, estabilidad laboral.

ABSTRACT

This research paper entitled: labor outsourcing in the welfare of staff recruit-ed for complementary services in the Essalud of the Province of San Román - 2015 ". Its purpose is to determine the relationship of labor outsourcing in the welfare of complementary services contracted for Essalud of the Province of San Román 2015 staff. The research is not experimental, the method used was deductive hypothet-ical, under the quantitative paradigm, being the design transeccional correlational research; as technique used survey questions related to the two re-search variables in terms of the study population were workers of comple-mentary services Essalud of the Province of San Roman with a sample of 83 workers. Among the main results as the overall objective was obtained significa-tivamentente labor outsourcing is related to the welfare of staff recruited since there is a very high correlation between the two variables ($r = -0,821 **$) according to the results of the target No. 1 according to the Pearson product-moment correlation coefficient "labor contract is significantly related to job satisfaction" obteniedoses a very high correlation ($r = -0,869 **$) and finally the results for objective No. 2 is shown that there is a very high correlation between the variable bonuses for national holidays, christmas and job sta-bility of the employee ($r = -0,831 **$).

Keywords: Labor outsourcing, employment contract, job satisfaction, bonuses, benefits, job security.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de Investigación titulado: “Tercerización laboral en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en EsSalud de la Provincia de san Román - 2015”, se realizó por que en la actualidad es unos de los temas muy trascendente que se da en la mayoría de las instituciones del sector público y privado. según Avalos (2008) la tercerización es la contratación de empresas para que desarrollen actividades especializadas u obras, siempre que aquellas asuman los servicios prestados por su cuenta y riesgo; cuenten con sus propios recursos financieros, técnicos o materiales; La aplicación de este sistema de contratación no restringe el ejercicio de los derechos individuales y colectivos de los trabajadores, la empresa principal que contrate la realización de obras o servicios con desplazamiento de personal de la empresa tercero es solidariamente responsable por el pago de los derechos y beneficios laborales y por las obligaciones de seguridad social devengados por el tiempo en que el trabajador estuvo desplazado. Por su parte, Cruz (2008) define a la tercerización como aquella forma de organización del proceso de elaboración de bienes o de prestación de servicios para el mercado final de consumo, en el que la empresa principal decide no realizar directamente las actividades optando en su lugar por contratar a otras empresas o personas individuales que llamaremos empresas auxiliares con quienes establece acuerdos de cooperación de muy diverso tipo. Vía descentralización productiva, la empresa principal opta por no realizar el conjunto del ciclo productivo con sus trabajadores, pues deriva parte de su actividad para que la lleve a cabo otras empresa o profesionales autónomos con su organización, personalmente o con asalariados a su servicio.

El objetivo que guio esta investigación fue “determinar la relación de la tercerización laboral en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en EsSalud de la Provincia de San Román 2015”. Los resultados de este trabajo, permitió mostrar la situación actual en la que se encuentra los trabajadores de los servicios complementarios de EsSalud Juliaca y de qué manera la tercerización laboral se relaciona con el bienestar personal de los servicios complementarios esto en busca de oportunidades de contribuir una mejora en los contratos realizados por las empresas terceras que laboran en EsSalud Juliaca.

La presente investigación está estructurada en cinco capítulos, en el primer capítulo se considera, el planteamiento del problema, antecedentes de estudio, y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, marco conceptual e hipótesis de la investigación. Como tercer capítulo se presenta la metodología de investigación, Así mismo se muestran el análisis de validez y confiabilidad de las pruebas aplicadas en esta investigación, y los procedimientos estadísticos usados para analizar los datos recolectados.

Como cuarto capítulo se presentan las características más importantes del Hospital Base III EsSalud Juliaca, En el quinto capítulo se dan a conocer los resultados a partir de los objetivos específicos, la discusión de cada tabla estadística con la comprobación de la prueba de hipótesis.

Asimismo, se presentan las conclusiones, donde se describe brevemente los resultados más relevantes y significativos para la presente investigación. A partir de ello se darán las recomendaciones. La bibliografía utilizada para la elaboración de la investigación y por último los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Según León (2014) en los últimos años en nuestro país los sectores que encabezan la tercerización son: Minería y Petróleo con el 50% Servicios retail y Consumo con el 30% y otros (agricultura, construcción, manufactura) con el 20%. Ocho de cada diez empresas en el Perú son terceros. Según este experto al tercerizar se reduce costos operativos, se vuelve más eficiente al capital humano. Es cierto que esta modalidad de tercerizar es beneficioso para el empleador, porque a través de esta modalidad se restringe los derechos laborales, beneficios sociales de un trabajador por ende no se le brinda una estabilidad laboral mucho menos un bienestar personal.

Según Cruz (2008) la tercerización es un proceso a través del cual, se externaliza hacia otras empresas, determinadas funciones o actividades, que anteriormente se desarrollaban por la propia empresa. En este caso, la empresa no solo otorga la mano de obra (fuerza laboral), sino que lo hace integralmente, es decir con su propia maquinaria, equipos, infraestructura, materiales, implementos, uniformes y todo aquello que sea necesario para el desarrollo de sus actividades materia del servicio brindado, con lo cual una empresa (tercero) brinda de manera autónoma e independiente una serie de bienes o diversos tipos de servicios.

Espinoza (2008) define a la tercerización como aquella forma de organización del proceso de elaboración de bienes o de prestación de servicios para el mercado final de consumo, en virtud de la cual una em-presa, la empresa principal opta por no realizar el conjunto del ciclo productivo con sus trabajadores, pues a través de acuerdos de cooperación de muy diverso tipo deriva parte de su actividad para que la lleve a cabo otras empresas (empresa tercero) o profesionales autónomos con su organización, personalmente y con asalariados a su servicio.

Rosillo (2012) manifiesta que hoy en día el factor humano es uno de los elementos principales de las empresas, ya que en ellos reside el conocimiento y la creatividad. Ante ello se debe asumir el compromiso de gestión sensible en cuanto a las necesidades del trabajador, de tal manera la motivación que la empresa genere en sus empleados le dará mayo-res beneficios para la empresa y como para la institución en el cual laboran; lamentablemente en muchas empresas terceros se les niega sus derechos como trabajadores y/o colaboradores estos son factores por los que un trabajador no siente un bienestar en sus ambientes laborales.

En tal sentido, en EsSalud de la Provincia de San Román, se ofrecen diversos paquetes de seguros de salud en los cuales se ofrecen atención en diversas especialidades de la medicina, así como paquetes de seguros por invalidez, viudez entre otros en los cuales participan principalmente profesionales de la medicina y entre otros. Y para cubrir los servicios complementarios como son de mantenimiento, limpieza, lavandería, seguridad, vigilancia, digitadores, atención de módulos y citas por teléfono.

Estos son realizados por empresas contratados por la modalidad de terceros (tercerización y/o servicios complementarios). Las mismas que administran directamente al personal que contratan en muchos casos obvian o les niegan los beneficios que por ley le corresponde a un trabajador como son CTS, seguro, AFP, asignación familiar, gratificaciones, sobretiempo, entre otros. No obstante, en cualquier empresa, con independencia de su tamaño, deberían de respetarse estos beneficios y obligaciones. Este es el motivo por el cual se requiere conocer cómo repercute la tercerización laboral en los trabajadores de los servicios complementarios en Essalud de Juliaca. Así mismo plantear posibles alternativas de intervención respecto a la mencionada problemática. En ese sentido, la presente investigación se propone responder a las siguientes interrogantes:

1.1.1. Formulación del problema de investigación:

Pregunta general:

¿De qué manera la tercerización laboral se relaciona con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en EsSalud de la Provincia de San Román - 2015?

Preguntas específicas:

- ¿Cómo se relaciona el contrato laboral con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en EsSalud de la Provincia de San Román- 2015?

- ¿En qué medida los beneficios sociales se relacionan con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD de la Provincia de San Román- 2015?

1.2. Antecedentes de la investigación

Existen diversas investigaciones que se han desarrollado, los mismos que permiten tener mayor referente teórico, y darle mayor sustento a la presente investigación; con este fin, se da a conocer algunos aportes de los siguientes autores:

Fuentes (2012) realizó la siguiente investigación titulada: “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la Ciudad de Quetzaltenango Marzo 2012” que plantea como objetivo “Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango Marzo 2012” Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: - Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad, - Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho,- Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones

generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Ardilla (2010) realizó la siguiente investigación titulada “Influencia del trabajo por turnos en la salud y la vida cotidiana” Bogotá D.C.2008. Planteando los siguientes objetivos
General: describir como el trabajo por turnos afecta la salud y la vida cotidiana.
Específicos: Caracterizar los efectos ocasionados por el trabajo por turnos, en la salud de las personas. Describir la alteración de las relaciones familiares, sociales y el desarrollo de las actividades cotidianas en las personas que trabajan por turnos. Identificar las principales estrategias de intervención para minimizar los efectos negativos en la vida diaria de los trabajadores que laboran por turnos. A partir de los resultados obtenidos en el estudio se formulan las siguientes conclusiones: Al abordar la afectación de la salud de los trabajadores que laboran por turnos, los efectos encontrados son problemas del sueño y del ritmo cardiaco, trastornos alimenticios, que inciden directamente en la salud del sistema digestivo y en estado nutricional de los individuos, dolores y trastornos musculo esqueléticos, interrupción no deseada de los embarazos, fatiga, estrés, otros efectos como dolores de cabeza y molestias cardiovasculares. En el ámbito familiar y social, los hallazgos son enfriamiento de las relaciones de pareja, disminución del tiempo destinado con la familia, imposibilidad de compartir actividades familiares como las comidas y el cuidado de los niños, descuido y/o abandono de los quehaceres domésticos, situación con mayor nivel de gravedad para las mujeres, por su clásico rol dentro de la familia, falta de tiempo libre para desarrollar actividades de recreación y pasatiempo, Afectación directa de la vida social, al no tener

suficiente tiempo para compartir con otras personas y realizar actividades grupales (culturales, políticas, deportivas o religiosas).

Jiménez (2007) realizó la siguiente investigación titulado “Bienestar Social Laboral desde la perspectiva de Calidad de Vida a partir de la Producción escrita y la Percepción de Docentes Especialistas. Periodo 1995 – 2005 en Bogotá, Estado del Arte” que plantea como objetivo: Identificar el estado y avance de la producción escrita investigativa, documental, y la percepción de docentes especialistas en el tema de Bienestar Social Laboral desde la perspectiva de Calidad de Vida. Periodo 1995 – 2005 en Bogotá, y a las conclusiones que llego; - Se evidencia que en el periodo comprendido de 1995 -2005, fue el de más producción escrita tanto de investigaciones como artículos de revistas especializadas en el tema. Aun así, estas producciones no avanzan en el tema de Bienestar Social Laboral ya que la mayoría se conceptualiza y se desarrolla en los referentes de los años 80, y no se visualiza un avance significativo en el tema Las temáticas trabajadas en los documentos son conceptualización, objetivos, funciones, programas y áreas del Bienestar Social Laboral, siendo la conceptualización sobre lo que se ha escrito con mayor frecuencia.

Gómez (2011) en su investigación titulada “Niveles De Situación Laboral En Banca Comercial” Surco, marzo de 2011” Cuyo objetivo principal fue: determinar si los niveles de situación laboral de los empleados del área comercial del banco líder tienen alguna relación con las variables demográficas puesto laboral, edad y sexo del empleado. En la cual se concluyó: Que, en el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la situación laboral de las variables demográficas puesto laboral y

edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de situación laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de situación laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de situación laboral, seguidos por los funcionarios, y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios. En relación a la edad del empleado, también existen diferencias considerables en el nivel de situación laboral de los rangos de edad. A mayor rango de edad, mayor es el nivel de situación laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los rangos de edad son analizados desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre el rango de edad 40-49 años tiene mayor nivel de situación laboral, seguido por el rango de edad 30-30 años, y debajo de ellos, el rango de edad 20-29 años.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general de la investigación:

Determinar la relación de la tercerización laboral en el bienestar del Personal contratado para servicios complementarios en ESSA-LUD de la Provincia de San Román 2015.

Objetivos específicos de la investigación:

- Identificar la relación del contrato laboral con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD de la Provincia de San Román 2015.

- Analizar la relación de los beneficios sociales con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD de la Provincia de San Román 2015

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco teórico referencial

2.1.1. La tercerización laboral

Según Alles (2010) la tercerización es un proceso a través del cual, se externaliza hacia otras empresas, determinadas funciones o actividades, que anteriormente se desarrollaban por la propia empresa. En este caso, la empresa tercerizadora no solo otorga la mano de obra (fuerza laboral), sino que lo hace integralmente, es decir con su propia maquinaria, equipos, infraestructura, materiales, implementos, uniformes y todo aquello que sea necesario para el desarrollo de sus actividades materia del servicio brindado, con lo cual una empresa tercera brinda de manera autónoma e independiente una serie de bienes o diversos tipos de servicios.

Ernst (2011), manifiesta que La tercerización es más que una simple provisión de personal calificado, supone brindar un servicio específico que comprende provisión de personal, infraestructura, equipamiento y otros que sean necesarios, es un desplazamiento de personal hacia la empresa principal o usuaria, pero para no confundir con la intermediación laboral, ese desplazamiento debe ser parte de un servicio que incluya a su vez otras prestaciones, como infraestructura,

provisión de equipos, así como la gestión de determinadas funciones de la empresa principal, entre otras.

León (2014), explica los requisitos que se exigen para la prestación de servicios de tercerización son:

- *Pluralidad de clientes*: otorgándose el plazo de un año para cumplir con esta característica, la norma no señala el número mínimo de clientes, por tanto, se entiende dos o más; en casos excepcionales no se considera como elemento característico, estos son por razones objetivas y demostrables el servicio sea requerido por un número reducido de empresas, Se trate de microempresas Se establezca la celebración de un pacto de exclusividad.

- *Contar con equipamientos propio*: esto quiere decir que la empresa de tercerización deberá contar con ciertos instrumentos que permitan la ejecución de los mismos, por ejemplo: materiales, maquinarias, herramientas, insumos, elementos de seguridad para su personal (uniformes, cascos de seguridad, protectores visuales, zapatos especiales, entre otros), soporte informático, infraestructura, entre otros.

- *Inversión de capital*: es decir, la empresa de tercerización debe contar con recursos económicos elementales a fin de solventar el abono de las remuneraciones del personal, pagos de aportes y contribuciones legales, impuestos, adquisición de insumos, mantenimiento de maquinaria, entre otros.

- *Retribución por obra o servicio*, dependiendo de las características del servicio que contrate la empresa principal, la contraprestación por los servicios o por las obras, normalmente se materializa, en dinero (monto, oportunidades de pago, entre otros).

Según Quijandria (2009) la responsabilidad solidaria en el caso de la tercerización se ha establecido expresamente conforme lo establece la Ley N° 29245 la responsabilidad solidaria de la empresa contratante en el caso del pago de los derechos, beneficios laborales y obligaciones referidas a la seguridad social que no hayan sido cumplidas oportunamente. Primeramente, debemos empezar señalando ¿Qué se entiende por responsabilidad solidaria? En el ámbito del Derecho del Trabajo se entiende por Responsabilidad Solidaria al “vínculo obligacional que envuelve a un tercero como consecuencia de un reconocimiento expreso, un mandato legal o por la conexidad particular que existe entre el obligado generalmente el empleador y un tercero.

La responsabilidad solidaria comprende solamente a aquellas obligaciones reguladas en normas legales, y no aquellas obligaciones que tengan origen convencional o unilateral. Por lo tanto, se encuentran incluidas en estas obligaciones de pago de beneficios sociales como la compensación por tiempo de servicios, descanso vacacional, gratificaciones legales, participación en las utilidades, asignación familiar, entre otros beneficios que tengan como origen una norma legal. Así también, se encuentran incluidas dentro de las obligaciones que deberán ser asumidas por la empresa principal en aplicación de la responsabilidad solidaria, a aquellas comprendidas en el sistema de seguridad social. Estas comprenden el pago de la aportación al Sistema de Seguridad Social en Salud, las retenciones por aportaciones al Sistema Pensionario -Sistema Nacional de Pensiones o Sistema Privado de Pensiones (Sherman, 2004).

Para el sector privado es un medio de obtención de beneficios, más variadas (desde la acreditación pública de su nacimiento hasta, en algunos casos, la privación de libertad), para la empresa privada la relación con los individuos se produce en una sola dirección, a saber, la que los convierte de potenciales clientes en compradores reales. (Brugue ,2006).

2.1.2. Contrato de trabajo

El contrato de trabajo, es aquel que tiene por objeto la prestación continuada de servicios privados y con carácter económico y por el cual una de las partes da una remuneración o recompensa a cambio de disfrutar o de servirse bajo su dependencia o dirección de la actividad profesional de otro. (Milla, 2012).

Según Sanguinetti (1997) manifiesta un contrato de trabajo supone unos derechos para el trabajador, que se convierten en obligaciones para el empresario. Al mismo tiempo, las obligaciones que contrae el trabajador se convierten en derechos de su empresario; Llegado el momento de formalizar la relación laboral con tu futura empresa, es importante que conozcas los derechos y deberes asociados al con-trato de trabajo que te ofrecen, Recuerda que un contrato de trabajo es un acuerdo entre empresario y trabajador por el que éste se obliga a prestar determinados servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección, a cambio de una retribución y su duración puede ser indefinida (contrato fijo) o determinada (contrato temporal). Las normas que regulan cada tipo de contrato temporal establecen por su parte, cuál es la duración mínima y máxima de cada contrato

2.1.3. Jornada Ordinaria

La jornada ordinaria de trabajo para varones y mujeres mayores de edad es de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales como máximo. Se puede establecer por Ley convenio o decisión unilateral del empleador una jornada menor a las máximas ordinarias. El incumplimiento de la jornada máxima de trabajo será considerado una infracción de tercer grado, de conformidad con el Decreto Legislativo N° 910, Ley General de Inspección de Trabajo y Defensa del Trabajador y sus normas reglamentarias. En el caso de trabajo en horario corrido, el trabajador tiene derecho a tomar sus alimentos de acuerdo a lo que establezca el empleador en cada centro de trabajo, salvo convenio en contrario. (Moreno, 2010)

Facultades del empleador: El procedimiento para la modificación de jornadas, horarios y turnos se sujetará a lo siguiente: El empleador está facultado para efectuar las siguientes modificaciones; Establecer la jornada ordinaria de trabajo, diaria o semanal. Establecer jornadas compensatorias de trabajo de tal forma que en algunos días la jornada ordinaria sea mayor y en otra menor de ocho (8) horas, sin que en ningún caso la jornada ordinaria exceda en promedio de cuarenta y ocho (48) horas por semana. Reducir o ampliar el número de días de la jornada semanal del trabajo, encontrándose autorizado a prorratear las horas dentro de los restantes días de la semana, considerándose las horas prorrateadas como parte de la jornada ordinaria de trabajo, en cuyo caso ésta no podrá exceder en promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales. (Fernández, 2002)

Jornadas Menores a ocho horas: en centros de trabajo en que rijan jornadas menores a ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas a la semana, el empleador podrá extenderlas unilateralmente hasta dichos límites, incrementando la remuneración en función al tiempo adicional. Para tal efecto se observará el criterio de remuneración ordinaria contenido en el Artículo 12 de la presente Ley. En los centros de trabajo en los que existan regímenes alternativos, acumulativos o atípicos de jornadas de trabajo y descanso, en razón de la naturaleza especial de las actividades de la empresa, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente no puede superar los máximos. No se encuentran comprendidos en la jornada máxima los trabajadores de dirección, los que no se encuentran sujetos a fiscalización inmediata y los que prestan servicios. (Salazar,2013)

Trabajadores no comprendidos en la jornada máxima: o se encuentran comprendidos en la jornada máxima los trabajadores de dirección, los que no se encuentran sujetos a fiscalización inmediata y los que prestan servicios intermitentes de espera, vigilancia o custodia. Es facultad del empleador establecer el horario de trabajo, entendiéndose por tal la hora de ingreso y salida, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 2 inciso d). Igualmente está facultado a modificar el horario de trabajo sin alterar el número de horas trabajadas. Si la modificación colectiva de horario es mayor a una hora y la mayoría de los trabajadores no estuviera de acuerdo, podrán acudir a la Autoridad Administrativa de Trabajo para que se pronuncie sobre la procedencia de la medida en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, en base a los argumentos y evidencias que se

propongan las partes. La resolución es apelable dentro del tercer día. (García 2012)

2.1.4. Beneficios sociales del trabajador

Vacaciones

Avalos (2008) indica con respecto al tema que constituyen una suspensión de la prestación del trabajador amparada por la ley, proporcionándole a aquél un período de descanso anual remunerado” La Organización Internacional de Trabajo (OIT) de las Naciones Unidas ha señalado sobre el tema de las vacaciones lo siguiente “por vacación anual retribuida de los asalariados se entiende un número previamente determinado de jornadas consecutivas, fuera de los días festivos, días de enfermedad y convalecencia, durante los cuales, cada año, llenando el trabajador ciertas condiciones de servicio, interrumpe su trabajo y continúa percibiendo su remuneración”.

De acuerdo con el artículo 10° del Decreto Legislativo N° 713, el trabajador tiene derecho a 30 días calendario de descanso vacacional por cada año completo de servicios. Se tendrá este derecho en la medida que el trabajador realice una jornada de trabajo no menos a las 4 horas diarias en promedio o 24 horas a la semana. Asimismo, el artículo 11° de la misma norma señala que el año de labor exigido se computará desde la fecha en que el trabajador ingresó al servicio del empleador o desde la fecha que el empleador determine, si compensa la fracción de servicios correspondiente. Por otro lado, el artículo 22° del mencionado Decreto Legislativo, establece que los trabajadores que cesen después de cumplido el año de servicios y el correspondiente récord, sin haber disfrutado del descanso. (Lacave, 2013).

Gratificaciones

Según Gurevitch (2013) de conformidad con la Ley N° 27735, los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, tienen derecho a percibir dos gratificaciones en el año, una con motivo de Fiestas Patrias y la otra con ocasión de la Navidad, ello en la medida que superen el mes de servicio en favor del mismo empleador. Este beneficio resulta de aplicación sea cual fuere la modalidad del contrato de trabajo y el tiempo de prestación de servicios del trabajador, y serán abonadas en la primera quincena de los meses de julio y de diciembre, según el caso. El monto de cada una de las gratificaciones es equivalente a la remuneración que perciba el trabajador en la oportunidad en que corresponde otorgar el beneficio. La norma precisa que, en caso que el trabajador cuente con menos de seis meses, percibirá la gratificación en forma proporcional a los meses laborados según (Salazar, 2013)

Las gratificaciones son dos en el año, y cada una equivale a una remuneración mensual. Los periodos de cálculo de las gratificaciones también son dos, dependiendo del semestre al que corresponda cada una de ellas: enero a junio (Fiestas Patrias, que debe abonarse al 15 de julio) y julio a diciembre (Navidad, que debe abonarse el 15 de diciembre). Las remuneraciones que se toma en cuenta para el cálculo de las gratificaciones es la remuneración mensual, y en caso de que fuera variable, se tomará en cuenta el promedio del semestre (Gurevitch, 2013).

Compensación por Tiempo de Servicio

La compensación por tiempo de servicio es un beneficio social que adquiere las personas que por diversas razones ha dejado de laborar en la empresa. Algunos autores consideran a la compensación por tiempo de servicio como un seguro de desempleo para los trabajadores. La CTS debe abonarse en la quincena de mayo, correspondiente al período noviembre-abril (50%), y en la de noviembre, correspondiente al periodo mayo-octubre (50%). Todo depósito de la CTS se realiza en la entidad financiera y en la moneda elegida por el trabajador. Las remuneraciones computables para el cálculo de la CTS es la vigente a la fecha de cada depósito semestral. Son base de cálculo de la CTS, las remuneraciones percibidas en abril y octubre, para los periodos de noviembre-abril y mayo-octubre, respectivamente. (Bueno, 2005)

2.1.5. Estabilidad Laboral

El concepto de estabilidad laboral ha sido bastante empleado en los últimos años, sobre todo en las sentencias emitidas por el Tribunal las cuales estuvieron referidas principalmente a la protección contra el despido arbitrario, pero también a los Trabajadores de Confianza

Según Arenas, (2012) la estabilidad laboral es definida como el derecho que tiene un trabajador a conservar su puesto indefinidamente, siempre que no incurra en faltas previamente determinadas o que no acaezca en especialísimas circunstancias. También se define como estabilidad laboral el derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda la vida laboral, no pudiendo ser

declarado cesante antes que adquiera el derecho de su jubilación, a no ser por causa taxativamente determinada. Según Paredes (2013), “la estabilidad en el trabajo o los trabajos constituye la versión más amplia y, a grandes rasgos, consiste en procurar al trabajador continuidad en su estatuto profesional más allá de los límites de una concreta empresa”. “La estabilidad laboral es un derecho por el cual se busca la conservación del contrato de trabajo el contrato típico de trabajo tiene vocación de permanencia y ello por el carácter protector del Derecho Laboral - ante las vicisitudes que se presentan en la relación laboral siendo una manifestación del principio de continuidad”. En palabras de PLÁ, sin la estabilidad laboral, serían mínimas o nulas las posibilidades de ejercicio de los derechos individuales o colectivos y los mecanismos para la tutela de los mismos no tendrían la suficiente "exigibilidad" frente al empleador. Así, la estabilidad laboral, es, como ha dicho Villavicencio, la "garantía imprescindible para el ejercicio de los demás derechos laborales"

Además, Villavicencio, (2009). Menciona La estabilidad laboral, significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo. Como es natural, toda persona, desea tener un trabajo estable, que no esté preocupado que al día siguiente deje de trabajar, es decir la estabilidad se dará siempre en cuando haya un contrato de trabajo. Sea este un contrato de trabajo a plazo indeterminado o plazo fijo, en el primer caso tendrá que una persona laborar cotidianamente, sin fecha de término del contrato, salvo las causales legales de terminación del contrato, en el segundo caso, el trabajador permanecerá dentro del plazo fijado en el contrato, la misma que debe ser

respetada por el empleador, salvo que exista causal legal para la finalización de esta. (Nava, 2013)

2.1.6. Satisfacción

Palma (2013) define, la satisfacción, como el valor de sentirse bien en medio de alguna situación, y por alguna razón, la satisfacción nos hace sentir realizados, nos provee alegría y comodidad en el momento en que vivimos, el valor de la satisfacción está presente cuando hemos logrado algo bueno ocurrente a nuestro alrededor originada etimológicamente en el Latin “satisfactionis” palabra compuesta integrada por “satis” = bastante o suficiente y el verbo “facere” = “hacer”, la palabra satisfacción designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que, habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado.

Para Oliver (1993) la satisfacción está asociada a la sensación de contento que se corresponde con una visión utilitarista del comportamiento de consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado bien de consumo o ser-vicio. Por otro lado, la satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, hedonista, difícil de anticipar y valorar a priori.

Satisfacción laboral

Hoy en día el factor humano es uno de los elementos principales de las organizaciones, ya que en ellos reside el conocimiento y la creatividad. Por ello en el proceso de desarrollo de las políticas organizacionales, éstas deben asumir el compromiso de gestión sensible en cuanto a las necesidades de sus trabajadores. La motivación que la organización genere en sus empleados le dará mayores beneficios a ésta, en tanto que propicia el mejoramiento del desempeño del trabajador. Es importante tomar en cuenta las necesidades del trabajador y satisfacerlas. La satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así como influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo. Según, (Rosillo, 2012)

Según Newton,(2011) La satisfacción laboral en el campo organizacional, se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento en este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos. Además (Rodríguez, 2012) manifiesta la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida

como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.

Rosillo, (2012) la satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el tema de ámbito de trabajo, con la intención de determinar cómo influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo.

Factores determinantes para la satisfacción laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados Cornejo (2010) considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Sistema de recompensas justas.
- Satisfacción con el salario.
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

Bienestar Social Laboral y Calidad de Vida

El término calidad de vida en sentido general se entiende como el óptimo de bienestar entre las cinco dimensiones del ser humano: física, mental, emocional, social y espiritual, que caracteriza a ciertos grupos sociales o comunidades. Incluye, la integración familiar, participación comunitaria activa y estilos adecuados de vida. Entre las propuestas más elaboradas y conocidas sobre

calidad de vida se encuentra la de Desarrollo a Escala Humana (Manfred Max Neef y otros); la cual postula que la calidad de vida depende de la posibilidad que tengan las personas de satisfacer adecuada-mente sus necesidades humanas fundamentales. Se identifican como categorías axiológicas a las siguientes necesidades: (Palma, 2013)

Según Cornejo (2010) las necesidades fundamentales cumplen fines, o categorías existenciales, denominadas, ser, tener, hacer, estar, Como se emplea el bienestar social; el objeto de los programas de bienestar es elevar el nivel de vida de los trabajadores y buscar el mejora-miento social y cultural de él y sus familias. En las empresas con más de 50 trabajadores que laboren 48 horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos horas de dicha jornada, por cuenta del empleado, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación respecto al bienestar laboral, es necesario mencionar también la Ley 100 de 1993, sustentado por la Constitución política.

2.1.7. Concepto de micro y pequeña empresa

Benner (2015) define a La micro y pequeña empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción vigente, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (art 4° de la ley Mype)

Características concurrentes de la MYPE

El Artículo 5° de la Ley Mype, establece las características concurrentes de la MYPE. De modo esquemático, tenemos lo siguiente:

- *Microempresa*: Abarca de 1 a 10 trabajadores y tiene un nivel de ventas anuales no mayor a 150 UIT (S/.540,000). No hay variación en relación a lo que señalaba la Ley N° 28015- en los límites para calificar como Micro-empresa.

- *Pequeña Empresa*: Abarca de 1 a 100 trabajadores (el límite sube de 50 a 100) y tiene un nivel de ventas anuales menor a 1700 UIT (S/.6'120,000) (se elimina el límite inferior de 150 UIT, y se eleva el límite superior de 850 UIT a 1700 UIT). El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el MEF cada dos años. Resulta positivo que se hayan duplicado los límites para estar comprendido dentro de la Pequeña Empresa, aunque es incongruente que no haya ocurrido lo propio en el caso de la Microempresa. Supongamos que una empresa cuenta con 5 trabajadores y ventas anuales de 200 UIT, entonces califica como Pequeña Empresa.

El Artículo 2° del Reglamento de la Ley Mype especifica las reglas para el cómputo del número de trabajadores, define qué se entiende por conductor de la microempresa (no constituía como persona jurídica o constituida como una EIRL, y que cuenta con, al menos, un trabajador) considerado como “trabajador que da trabajo” en el marco de las empresas familiares de subsistencia o “autoempleo”; y, detalla qué se entiende por nivel de ventas anuales tratándose de contribuyentes comprendidos en el Régimen General, RER o Nuevo RUS, según corresponda.

Así, por ejemplo, si una Mype se registra en enero 2010, tendría que sumar el número de trabajadores contratados en cada uno de los 12 meses anteriores, en este caso desde enero 2009 hasta diciembre 2009, y el resultado se divide entre 12. El conductor de la microempresa no será considerado para efecto de establecer el número máximo de trabajadores. Por otro lado, se consideran las ventas de los 12 meses anteriores al momento en que la Mype se registra y la UIT correspondiente al año respectivo.

Derechos de los trabajadores de las MYPES.

Cuadro 1:

Derechos que tienen trabajadores de los micros empresas

DERECHO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA	
Remuneración mínima vital	Remuneración vital como mínimo
Protección de la jornada máxima de trabajo, horario de trabajo y horas extras	8 horas diarias o 48 semanales en los centros de trabajo cuya jornada laboral se desarrolla habitualmente en horario de nocturno
Descanso semanal	24 horas consecutivos
Descanso vacacional	15 días calendarios de descanso por cada año
Descanso por los días de feriado	Igual que el régimen general
Indemnización por despido injustificado	10 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios con un máximo de 90 remuneraciones diarias
Indemnización por vacaciones no gozadas	Lo previsto para el régimen laboral general pero en función de los 15 días de vacaciones no gozadas

Fuente: palacios (2008) pequeñas y medianas empresas en el Perú

Cuadro 2:

Derechos que no tienen los trabajadores de los micros empresas

NO TIENEN DERECHO LOS TRABAJADORES DE LAS MICROEMPRESA	
NO TIENEN DERECHO A	Seguro de vida
	Compensación por Tiempo de Servicio
	Gratificación de Julio y Diciembre
	Utilidades

Fuente: palacios (2008) pequeñas y medianas empresas en el Perú

Cuadro 3:

Derechos que tienen trabajadores de la pequeña empresa

DERECHO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA	
Remuneración mínima vital	Remuneración vital como mínimo
Protección de la jornada máxima de trabajo, horario de trabajo y horas extras	8 horas diarias o 48 semanales
Descanso semanal	24 horas semanales
Descanso vacacional	15 días calendarios de descanso por cada año
Descanso por los días de feriado	Igual que el régimen general
Gratificación	1 gratificación por fiestas patrias y por navidad (el 50% de remuneración)
CTS	15 remuneraciones diarias por año completo de servicio con un máximo de 90 remuneraciones
Utilidades	Lo previsto para el régimen laboral
Indemnización por vacaciones no gozadas	Lo previsto para el régimen general
seguros	Seguro de vida
	Seguro complementario de trabajo

Fuente: palacios (2008) pequeñas y medianas empresas en el Perú

Cuadro 4:

Derechos que no tienen trabajadores de la pequeña empresa

NO TIENEN DERECHO A	
No tienen derecho a	Asignación familiar

Fuente: palacios (2008) pequeñas y medianas empresas en el Perú

Qué es el REMYPE

Según Solaris, (2007) el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa - REMYPE, es un registro que cuenta con un procedimiento de inscripción en web, donde se inscriben las Micro y Pequeñas Empresas, cuya administración se encuentra a cargo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Dicho registro pasará a ser administrado por la SUNAT, a partir de los 180 días de la publicación del reglamento de la Ley MYPE (D.S.N° 013-2013-PRODUCE).

2.2. Marco conceptual**2.2.1 Tercerización**

Mujica, (2010) menciona que es una adquisición sistemática, total o parcial, y mediante proveedores externos, de ciertos bienes o servicios necesarios para el funcionamiento operativo de una empresa siempre que hayan sido previamente producidos por la propia empresa o esta se halle en condiciones de hacerlo, y se trate de bienes o servicios vinculados a su actividad. La tercerización consiste en ceder algo a terceros en lugar de ejecutarlo en la propia empresa. En realidad, la tercerización siempre se refiere a funciones, actividades, tareas o procesos, dado que, incluso en caso de que la decisión se encuentre referida a comprar bienes en lugar de fabricarlos en

nuestra propia planta, lo que en verdad se está tercerizando es la actividad o proceso de obtención, más que la cosa en sí; por ende, la tercerización tiene que ver con la elección de desarrollar determinadas funciones o actividades fuera de la empresa.

2.2.2. Contrato laboral

Millas, (2012) menciona que el contrato de trabajo se manifiesta la voluntad de las partes (empresario y trabajador), y se puede definir de la siguiente manera” Es el acuerdo entre dos partes por el que una de ellas, el trabajador, se compromete a prestar determinados servicios por cuenta ajena bajo la dirección de la otra, el empresario, recibiendo a cambio una retribución”, un contrato de trabajo, es un acuerdo en el que las partes firmantes concretan sus derechos y sus obligaciones sobre una determinada materia o hecho. En el contrato de trabajo se fijan las características de su prestación: actividad laboral que debe desarrollarse, jornada, horario, salario, duración de la relación. En este apartado aprenderemos a identificar la forma y los elementos que caracterizan la validez de un con-trato de trabajo con el fin de saberlo aplicar de forma igualitaria y no discriminatoria.

2.2.3. Beneficios Sociales

Soto (2014) Se denomina beneficios sociales a las prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social no remunerativa, no adinerada, no acumulable ni sustituible en dinero, que brinda el empleador al trabajador por sí o por medio de tercero, que tiene como objeto mejorar la calidad de vida del dependiente de su familia a cargo. Ahondando en este concepto los beneficios sociales son prestaciones de la empresa de naturaleza jurídica que no ofrecen remuneración ni se pagan de manera material, no de hecho pueden ser sustituidas por dinero ya que son solo beneficios de interés para el

trabajador, que ofrece la empresa a sus empleados con el objeto de mejorar la calidad de vida mediante estos beneficios o mejorar la calidad de vida de los familiares que dependen de él. Forma parte de la remuneración indirecta del empleado y se convierten en una buena herramienta de satisfacción. Compensación por tiempo de servicios. D.S. 001-97-TR; Gratificaciones Legales. - Ley 27735; Vacaciones, feriados.- D. Leg 713; Participación en las Utilidades.- D.Leg 892; Seguro de Vida.- D.Leg 688; Asignación Familiar.- Ley 25129.

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

La Tercerización Laboral tiene relación significativa con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD de la Provincia de San Román 2015.

Hipótesis específicas

- El contrato laboral tiene relación directa con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD de la Provincia de San Román 2015.
- Los beneficios sociales tienen relación directa con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD de la provincia de San Román 2015.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado fue el no experimental, mediante el cual se recoge información en un momento único, ya que estudian hechos y fenómenos de la realidad.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es transeccional o transversal y como diseño específico de la investigación correlacional, porque se observó la relación de variables, para establecer la existencia de vínculos y asociaciones que se dieron entre las categorías o variables. (Carrasco, 2007). El cual está orientado a comprobar la hipótesis planteada en el proyecto de investigación.

3.3. Método de la investigación

El método de la investigación fue Hipotético- Deductivo.

Hipotético, el cual se sustenta en la manipulación de variables a través de la formulación y demostración de la hipótesis.

Deductivo, porque la investigación parte de una base teórica, antecedentes y referencias para su planteamiento. Así mismo tiene por característica que va de lo general a lo particular.

3.4. Ejes y unidad de análisis

3.4.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis es la tercerización laboral en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la Provincia de San Román, 2015.

3.5. Población y muestra estadística

3.5.1. Población

La población total para la realización de la presente investigación se tuvo como población a los trabajadores de los servicios complementarios de Essalud de la Provincia de San Román conformado por 220 trabajadores.

3.5.2. Muestra

El método muestral que se ha empleado es el muestreo probabilístico, y el tipo de muestreo es el muestreo aleatorio simple, donde cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida para ser incluida dentro de la muestra, considerando lo siguiente:

3.5.3. Tamaño de muestra

Datos para el cálculo del tamaño de muestra:

$N = 220$ Tamaño de la Población

$P = 0,50$ Probabilidad favorable inicial

$Q = 0,50$ Probabilidad desfavorable inicial

$\alpha = 0,05$ Nivel de significancia, 95% de nivel de confianza

$Z = 1.96$ Valor de distribución normal para un $\alpha = Z_{\alpha/2} = Z_{0.05/2} = 1.96$

$e = 0.17$ Error planteado para la proporción P

$E = 0.085$ (error de la muestra) = 8,5%

a. Primera aproximación

$$n_0 = \frac{(Z)^2(P)(Q)}{(E)^2}$$

$$n_0 = \frac{(Z)^2(P)(Q)}{(E)^2} = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)}{(0,085)^2} = 132,927 = 133$$

b. Si $(n_0/N) \geq \alpha$ Entonces se corrige el tamaño de la muestra utilizando la siguiente formula. En caso contrario la muestra final queda como n_0

Como $133/1230 = 0.108 > \alpha = 0,05$, Entonces se procede a corregir la

muestra:

$$c. \quad n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} = \frac{133}{1 + \frac{(133 - 1)}{220}} = 83,125 = 83$$

Finalmente, el tamaño de muestra final fue: $N = 83$ unidades de observación de trabajadores de servicios complementarios de Essalud de la Provincia de San Román.

3.6. Plan de recolección de datos

Fueron encuestados los trabajadores de los servicios complementarios de Essalud de la Provincia de San Román, 2015.

3.7. Plan de procesamiento tratamiento de datos

Se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

Como primer momento se hizo la clasificación de la Información, ya que es una etapa básica en el tratamiento de datos. Se efectuó con la finalidad de agrupar datos

mediante la distribución de frecuencias de las variables independientes y dependientes. Se aplicó la estadística descriptiva para cada variable. Se hizo la codificación de los instrumentos, procediendo con el vaciado de los datos al programa SPSS (Programa estadístico para el análisis de datos en áreas sociales). Elaboración de cuadros de doble entrada. Y por último se realizó la contrastación de la hipótesis con la prueba del coeficiente de correlación de Pearson.

3.8. Técnicas e instrumentos:

Técnicas:

Encuesta: Proceso de recolección de datos que permito obtener datos cuantitativos de la población estudiada, se usó para obtener información de una muestra de individuos. La encuesta fue aplicada a 33 Mujeres y 50 Varones de los servicios complementarios de Essalud de la Provincia de San Román.

Revisión bibliográfica: Se revisó distintos aportes teóricos para la interpretación referente al tema a investigación, esta revisión bibliográfica estuvo presente durante todo el proceso de investigación permitiendo conocer, ampliar y aclarar el marco teórico.

Instrumento:

Cuestionario: Se utilizó un cuestionario (escala de Likert) en un conjunto de 25 preguntas de acuerdo a las dos variables de la investigación.

Fichas bibliográficas: Las fichas bibliográficas fueron usadas durante cada revisión bibliográfica a diferentes libros, artículos de información virtual obtenida, lo cual fue necesario para el uso de citas bibliográficas.

3.9. Prueba estadística de la hipótesis

Correlación de Pearson Este indicador es utilizado para medir la relación existente entre dos variables cuantitativas en estudio, la información es presentada en tablas de frecuencias y porcentajes. En la parte analítica en el cruce de variables se presentan cuadros de doble entrada relacionado con los indicadores de ambas variables (independiente y dependiente) para poder aplicar el Coeficiente de Correlación Pearson.

3.9.1. Prueba de hipótesis general

Hipótesis Nula H_0 : No existe relación significativa de la tercerización laboral en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la Provincia de San Román-2015.

Hipótesis Alterna H_a : Existe relación significativa de la tercerización laboral en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios de Essalud de la Provincia de San Román-2015.

Prueba de hipótesis usada:

Correlación Rectilínea de Pearson

La relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.

El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.

El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Formula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Nivel de significancia

Se usó un nivel de significancia del $\alpha = 0,05 = 5 \%$ que es equivalente a un 95% de nivel de confianza).

Regla de decisión

Si $Z_c > Z_t$, entonces se rechazará H_0 (Hipótesis nula), entonces se acepta la H_1 (Hipótesis alterna), para un nivel de significancia del $\alpha=0,05$ ó para 95% de nivel de confianza.

3.9.2. Prueba para la hipótesis específica N°1

Hipótesis Nula H_0 : No existe relación significativa del contrato laboral con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la Provincia de San Roman 2015.

Hipótesis Alterna H_a : Existe relación significativa del contrato laboral con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la Provincia de San Román- 2015.

Prueba de hipótesis usada:

Correlación Rectilínea de Pearson

La relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.

El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.

El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Formula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Nivel de significancia.

Se usó un nivel de significancia del $\alpha = 0,05 = 5 \%$ que es equivalente a un 95% de nivel de confianza).

Regla de decisión.

Si $Z_c > Z_t$, entonces se rechazará H_0 (Hipótesis nula), entonces se acepta la H_1 (Hipótesis alterna), para un nivel de significancia del $\alpha=0,05$ ó para 95% de nivel de confianza.

3.9.3. Prueba estadística para la hipótesis específica N° 2

Hipótesis Nula H_0 : No existe relación significativa de los beneficios sociales con el bienestar del personal contratado para servicios

complementarios en Essalud de la Provincia de San Román-
2015.

Hipótesis Alterna Ha: Existe relación significativa de los beneficios sociales con el bienestar social del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la Provincia de San Román - 2015.

Prueba de hipótesis usada:

Correlación Rectilínea de Pearson

La relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.

El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.

El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Formula:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Nivel de significancia.

Se usó un nivel de significancia del $\alpha = 0,05 = 5 \%$ que es equivalente a un 95% de nivel de confianza).

Regla de decisión.

Si $Z_c > Z_t$, entonces se rechazará H_0 (Hipótesis nula), entonces se acepta la H_1 (Hipótesis alterna), para un nivel de significancia del $\alpha=0,05$ ó para 95% de nivel de confianza.

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Hospital III Base Juliaca Essalud

EL Seguro Social de Salud, EsSalud, es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Sector Trabajo y Promoción Social. Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

La Red Asistencial Juliaca depende de la gerencia central de operaciones, que tiene como finalidad programar, dirigir, controlar y evaluar la gestión de los planes de salud, capacitación, contrataciones y el pre-supuesto de las prestaciones de salud, administrar los recursos humanos, materiales, equipamiento biomédico, financieros y sociales en el ámbito de responsabilidad de los centros asistenciales de la red Asistencial Juliaca.

Centros Asistenciales de la Red Asistencial Juliaca

- Hospital I Lampa.
- Policlínico Juliaca.
- Policlínico Azángaro.

- Centro Médico Ayaviri.
- Centro de Atención Primaria II Cabanillas.
- Centro de Atención Primaria I Asillo.
- Y las postas médicas Huancané, Macusani, Sandia y San Rafael.

Número de personal que labora en la Red Asistencial Juliaca.

Según el plan Operativo Institucional RAJUL-2015 el personal que labora:

Gerencia: 50 personas que labora entre contratados, CAS, plazo indeterminado, funcionarios de confianza

Red Asistencial Juliaca: 420 personas laboran entre nombrados, plazo indeterminado, CAS, médicos residentes, profesionales practicantes.

Servicios complementarios (terceros): 250 trabajadores laboran entre las diferentes empresas terceros

4.2. Antecedentes Históricos de ESSALUD

Se ha revisado el Plan Estratégico Institucional 2012-2016. La creación de la seguridad social en el Perú fue resultado de la confluencia de dos procesos: Por un lado, hubo una fuerte corriente internacional de promoción de las primeras experiencias de seguros sociales en Europa. Por otro lado, en el plano nacional, los movimientos sindicales y políticos emergentes durante la década del veinte introdujeron en la agenda pública la necesidad de contar con sistemas de protección social en el país. El 12 de agosto de 1936, el presidente de la República, general Óscar R. Benavides, promulgó la Ley N.º 8433, con la cual se creó el Seguro Social Obrero Obligatorio y la Caja Nacional del Seguro Social.

El 10 de febrero de 1941 inició sus actividades el primer hospital de la Caja Nacional del Seguro Social, con el nombre de Hospital Mixto y Poli-clínico de Lima, y fue su primer director el Dr. Guillermo Almenara Irigoyen, cuyo nombre lleva el hospital a partir de 1981.

El 19 de noviembre de 1948, durante el gobierno del general Manuel A. Odría, se promulgó el Decreto Ley N.º 10902 que creó el Seguro Social Obligatorio del Empleado. El 29 de diciembre de 1987 se promulgó la Ley 24786, Ley General del Instituto Peruano de Seguridad Social.

En la década de los 90, el Estado, a través del Decreto Ley N.º 25897, crea el Sistema Privado de Pensiones y, posteriormente, el 6 de diciembre de 1992, crea por Decreto Legislativo la Oficina de Normalización Previsional, como entidad encargada de administrar todos los regímenes de pensiones, quedando el IPSS solamente a cargo de las prestaciones de salud, las prestaciones sociales y las prestaciones económicas.

El 15 de mayo de 1997 se dicta la Ley N.º 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social. El reglamento fue aprobado por Decreto Supremo N.º 009-97-SA. Y el 30 de enero de 1999 se promulga la Ley N.º 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (EsSalud), que precisa sus funciones, organización, administración y prestaciones.

Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 063-PE-ESSALUD-2008 de Fecha 30 de enero del año 2008 se clasifica a la Red Asistencial Juliaca en Red Asistencial Tipo B con Hospital Base III (Juliaca) así mismo dispone se adecue a la estructura orgánica y el reglamento de organización y funciones para las redes asistenciales Tipo B con Hospital base III. Actualmente se encuentra ubicada en el Jr. José Santos Chocano S/N- Urb. La capilla- Juliaca.

4.3. Directorio ESSALUD Juliaca

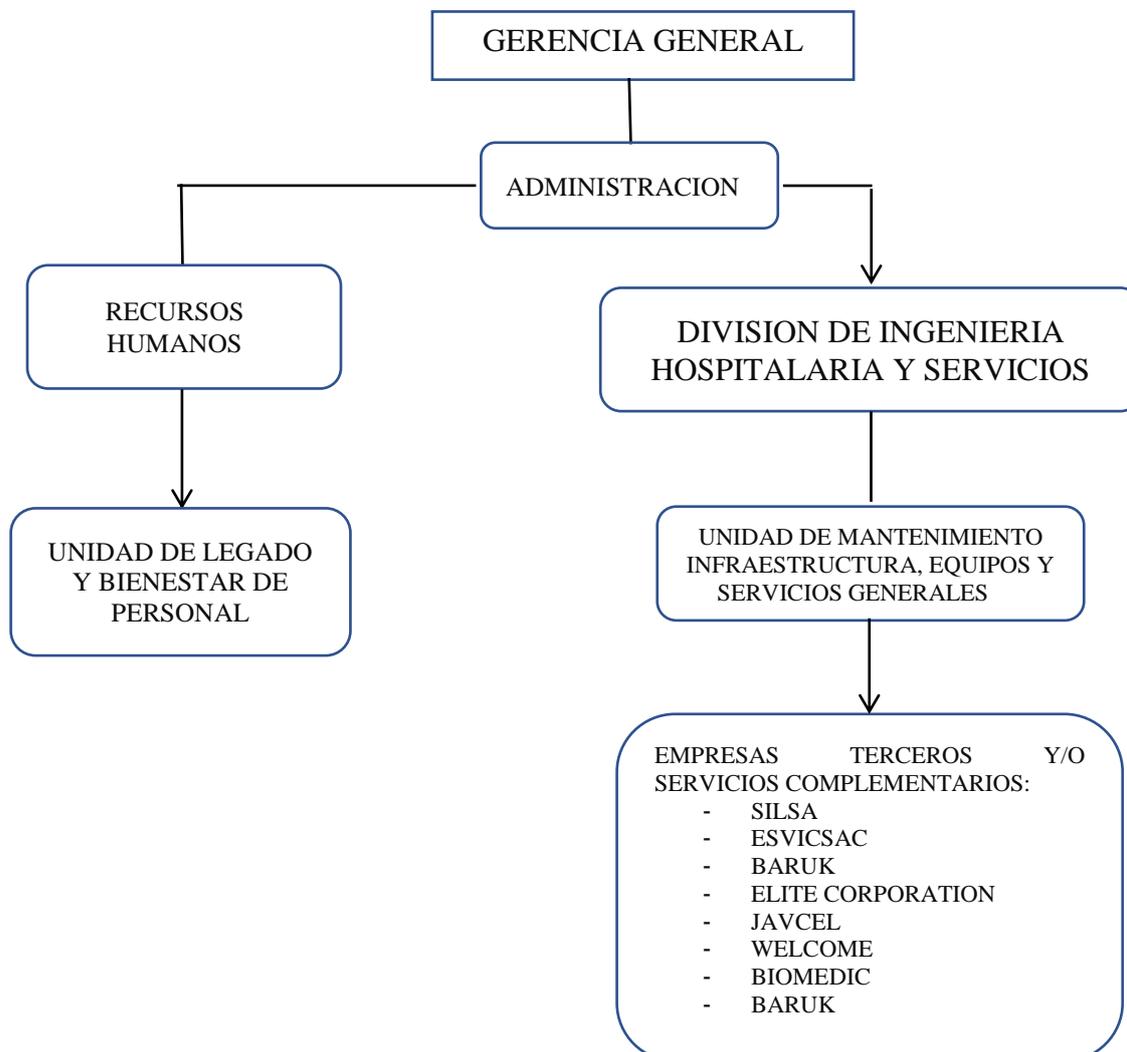
Cuadro 5:

Directorio ESSALUD Juliaca

DIRECTORIO ESSALUD JULIACA (según la presente investigación)	
Dr. Ricardo Enrique Portugal Galdós	Gerente de Red Asistencial
Lic. Milagros Fuentes Torres	Jefe de la Oficina de administración
Sr. Carlos Quinto Medina	Jefe de la División de Recursos Humanos
Lic. Myriam Maritza Velarde Salazar	Jefe de la Unidad de Legajo y Bienestar de Personal
Ing. Milton Heber Hallasi Rosello	Jefe División de Ingeniería Hospitalaria y Servicios
Ing. Erwin Cruz Mamani	Jefe de la Unidad de Mantenimiento, Infraestructura, Equipos y Servicios Generales
Dr. Juan Albaro Apaza Puma	Jefe de Oficina de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contra referencias.

Fuente: Red Asistencial Juliaca (2015) Plan Operativo Institucional - Unidad de Mantenimiento Infraestructura y Servicios Generales

4.4. Organigrama Red Asistencial Juliaca



Fuente: Red Asistencial Juliaca (2015) Plan Operativo Institucional dela División de Ingeniería Hospitalaria

Según el Plan Estratégico Institucional 2012-2016 que se ha revisado la visión y la misión del seguro social ESSALUD:

En cuanto a su visión es Ser una institución que lidere el proceso de universalización de la seguridad social, en el marco de la política de inclusión social del Estado. Y respecto a su misión es una institución de seguridad social de salud que

persigue el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integra-les y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente.

4.5. Objetivos estratégicos:

Según el Plan Estratégico Institucional de ESSALUD 2012-2016 se tiene:

- Extender la cobertura de la seguridad social, incluyendo a los trabajadores independientes e informales.
- Brindar atención integral a los asegurados, con los más altos estándares de calidad, en el marco de un fuerte compromiso del Estado con el bienestar de los asegurados; mejorar el trato a los asegurados, cambiar el modelo de atención por uno basado en la atención primaria y actuar sobre los determinantes sociales de la salud, con énfasis en los aspectos preventivo–promocionales, contando para ello con el apoyo técnico de la Organización Mundial de la Salud.
- Garantizar la sostenibilidad financiera de la seguridad social en salud.
- Implementar una gestión transparente basada en el mérito y la capacidad, con personal calificado y comprometido.

4.6. División de ingeniería hospitalaria y servicios

Dentro de esta área se realiza contratos a empresas terceros según su especialidad (servicios complementarios) para que brinde un buen servicio a los usuarios a continuación detallamos:

Cuadro 6:

Empresas terceros que laboran en ESSALUD Juliaca

EMPRESA TERCERO	SERVICIO QUE BRINDA EN LA ENTIDAD	N° PERSONAL que laboran		
		mujeres	varones	total
SILSA S.A	Servicio de Limpieza	80	8	88
ESVISAC.SRL.	Servicio de Seguridad y Vigilancia	2	56	58
BARUK SRL.	Servicio de Módulos de Atención al Asegurado	0	15	15
ELITE CORPORACIÓN	Servicio de Atención de Citas por Teléfono: (Es salud en línea)	0	15	15
ELITE CORPORACIÓN	Servicio de Digitadores de Información.	0	7	7
JAVCEL.SRL.	Servicio de Mantenimiento de Infraestructura.	1	11	12
WELCOME.SRL.	Servicio de Mantenimiento de Equipamiento Electromecánico.	1	10	11
TEKBIMED.SRL.	Servicio de Mantenimiento de Equipamiento Médico:	1	6	7
SILSA S.A.	Servicio de Lavandería y Planchado	1	6	7

Fuente: Red Asistencial Juliaca (2015) Plan Operativo Institucional de la División de Ingeniería Hospitalaria

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación, se presentan las tablas estadísticas, los mismos que fueron obtenidos gracias a la aplicación del instrumento (cuestionario de escala de Likert) que nos muestra claramente la corroboración de la hipótesis planteada las mismas que se disgregan de la siguiente manera:

5.1. Relación del contrato laboral con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD - Juliaca

Con el objetivo de: Identificar la relación del contrato laboral con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD de la Provincia de San Román, 2015, se utilizaron la técnica estadística descriptiva (cuadro de frecuencias), la estadística inferencial para la contratación de la hipótesis (Correlación de Pearson), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

5.1.1. Estadística descriptiva

Para conocer el presente objetivo se presenta las siguientes tablas:

Tabla 1: Resultado de la investigación sobre tiempo de contrato a plazo fijo.

Tabla 2: Resultado de la investigación sobre satisfacción laboral

Tabla 3: Resultado de la investigación sobre tiempo de contrato a plazo fijo según satisfacción laboral.

Tabla 1:

Tiempo de contrato a plazo fijo

Tiempo de contrato a plazo fijo	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	8	9,6 %
De acuerdo	14	16,9 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	19,3%
En desacuerdo	45	54,2%
TOTAL	83	100%

Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, Facultad de Trabajo Social-UNA a los trabajadores de servicios complementarios –Essalud San Román 2015

En la presente tabla 1, se muestra que de 45 (54,2%) trabajadores encuestados de los servicios complementarios de ESSALUD Julia-ca en su mayoría manifiesta el nivel “Desacuerdo”, con el tiempo de contrato a plazo fijo debido a que el trabajador tiene inseguridad cada vez que se acerca el vencimiento a plazo del contrato y espera una renovación posterior; esta es una modalidad de contratación laboral que muchas empresas en la actualidad han ido utilizando más a menudo. Estas empresas terceros: ESVICSAC, BARUK, ELITE CORPORATION RBS realizan contratos de un mes, dos meses, de tres meses, JAVCEL, WELCOME, BIOMEDIC, realizan contratos de tres a seis meses Mientras que el 8 (9,6%) se encuentra en el nivel “muy de acuerdo” a esto la empresa tercero SILSA realiza contratos de un año cabe mencionar que si el personal trabaja cinco años consecutivos puede quedarse como personal nombrado por ende puede laborar en otras ciudades e instituciones siempre y cuando exista la empresa tercero SILSA.

Según Sanguinetti (1997), el contrato a plazo fijo es aquel que establece una fecha determinada en donde se fija fecha de inicio y fecha de culminación del contrato

laboral. Dentro de este rubro se considera el contrato a plazo fijo de un mes, contrato a plazo fijo de tres meses, de seis meses y el contrato de plazo fijo de un año y más de un año. El problema que se presenta en el trabajador es que tiene cierta inseguridad (inestabilidad laboral) cada vez que se acerca el vencimiento del contrato a plazo y espera una renovación posterior. Tomando en cuenta que al tratarse de contratos de naturaleza temporal y/o plazo fijo esto determina que el empleador tiene la prerrogativa de no renovar el contrato al trabajador. Con esta modalidad de contrato generalmente optan los empleadores, cuando están en un periodo de prueba es decir que cuente con un lapso de tiempo para evaluar si el trabajador será seleccionado para pasar en otra modalidad de contrato indeterminado, donde está inmersa la estabilidad laboral.

Por otro lado, Toyama (2008) señala que el contrato a plazo fijo o a plazo determinado es un sistema de contratación excepcional y solo se aplica cuando lo requieran las necesidades del mercado (mayor productividad de la empresa) o cuando lo exige la naturaleza temporal o accidental del servicio u obra que se va a prestar; se rige según lo establecido en el art 53 de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

Tabla 2:
Satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	6,0%
De acuerdo	8	9,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7,2 %
En desacuerdo	50	60,2%
TOTAL	83	100%

Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, Facultad de Trabajo Social-UNA a los trabajadores de servicios complementarios –Essalud San Román 2015

En la presente tabla 2, se muestra que el mayor porcentaje del personal encuestados de servicios complementarios de Essalud de la Provincia de San Román se concentran en un nivel de “De desacuerdo” 50 (60,2 %) estos datos muestran el personal que labora en estas empresas terceros en mayor porcentaje están insatisfechos en su trabajo con la remuneración, el tiempo de contrato, beneficios sociales, CTS. Esta insatisfacción laboral se muestra debido a que la entidad pública ESSALUD contrata a la empresa tercero con todos los derechos laborales pero la empresa tercero no cumple con las normativas de los derechos laborales del personal infringiendo las leyes de tal manera que los trabajadores son perjudicados por ende no tiene un bienestar social, mientras que el 5 (6,0 %) muestra que está “Muy de acuerdo” con la satisfacción laboral esto representa una minoría del total de encuestados en ello se considera a los supervisores, a los residentes y en su mayor parte a los trabajadores de la empresa tercero SILSA.

Frente a estos resultados Rodríguez (2012) manifiesta que la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo que es definida como el estado emocional positivo o placentero de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona, a esto sumamos el tiempo de contrato laboral ya sea a plazos o contrato indeterminado, el horario de trabajo, el entorno laboral, hoy en día el factor humano es uno de los elementos principales de las organizaciones por ende afirmo que no se respeta los derechos de los trabajadores en su totalidad de las empresas. Fuentes, (2012) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: sistema de recompensas justas, satisfacción con el salario, colegas que brinde apoyo, compatibilidad y personalidad y el puesto de trabajo etc.

Tabla 3:

Tiempo de contrato según la satisfacción laboral

Tiempo de contrato	Satisfacción laboral										TOTAL	
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo		En desacuerdo		Muy acuerdo			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De acuerdo	5	6	4	4,8	-	-	8	9,6	-	-	17	20,2
En desacuerdo	-	-	4	4,8	6	7,2	42	50,6	4	4,8	56	67,5,
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	-	-	-	-	-	-	-	-	10	12	10	12
TOTAL	5	6	8	9,6	6	7,2	50	60,3	14	16,9	83	100

Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, Facultad de Trabajo Social-UNA a los trabajadores de servicios complementarios –Essalud San Román 2015

En la presente tabla 3, se puede observar que el 50.6% de trabajadores se muestra en desacuerdo con el Tiempo de contrato ya que las empresas terceros en ESSALUD de Juliaca no brinda la satisfacción laboral con respecto a contratos debido a que realiza contratos de un mes, dos meses, de tres meses y de seis meses las empresas terceros ESVICSAC, BARUK, ELITE CORPORATION, WELCOME,RBS; de modo que los trabajadores ya que no tienen un bienestar por ende tratan de buscar trabajos extras fuera de la institución y en un menor porcentaje el 4,8% está de acuerdo (ESVICSAC, SILSA) puesto que tienen un contrato de un año en su mayoría.

Según Gómez, (2010) el contrato a modalidad o a plazo fijo, es un sistema de contratación excepcional y solo se aplica cuando lo requieren las necesidades del mercado (mayor producción de la empresa) o cuando lo exige la naturaleza temporal o accidental del servicio u obra que se va a prestar o ejecutar, Para empezar, solo se puede contratar a plazo fijo cuando existen causas objetivas que lo justifiquen. Como trabajador debe saber que la inadecuada utilización de esta figura, incluso la mala redacción del contrato, puede generar una reposición o indemnización en caso de despido arbitrario, además de multas al empleador cuando se sobrentienda que sí existe un contrato a plazo indeterminado; Se rige según lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Rosillo, 2012). para Palma (2013), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Se entiende que la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo de gran importancia pues tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y la mejora del clima organizacional. Según Rodríguez (2012) la Teoría Motivacional constituye la base para todo estudio de Satisfacción Laboral, pues a través de la definición de los factores motivacionales e higiénicos explica de manera detallada qué genera la satisfacción o insatisfacción en el trabajador. Las demás teorías revisadas la complementan pues consideran otros aspectos relacionados a la satisfacción del

trabajador que pueden ser fuentes de satisfacción e insatisfacción, como son: sus valores, el diseño del puesto acorde a sus habilidades, y las recompensas definidas considerando sus valores. Asimismo, definen que el nivel de satisfacción se determina por la brecha existente entre lo que el trabajador recibe y lo que espera recibir.

5.1.2. Contrastación de la relación contrato a plazo fijo y satisfacción laboral

Se realizó con la prueba de Correlación Pearson por tratarse de datos cuantitativos ordinales.

Hipótesis Nula Ho: No existe relación significativa del contrato laboral y el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud Juliaca, 2015.

Hipótesis Alterna Ha: Existe relación significativa del contrato laboral y el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud Juliaca, 2015

Tabla 4:

Correlación de Pearson entre la dimensión tiempo de contrato a plazo fijo y satisfacción laboral

Correlación Pearson		Tiempo de contrato a plazo fijo	Satisfacción laboral
Tiempo de contrato a plazo fijo	Correlación de Pearson	1	-,869**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	83	83
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,869**	83
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	83	83

La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, Facultad de Trabajo Social-UNA a los trabajadores de servicios complementarios –Essalud San Román 2015

La tabla 4, se observa el coeficiente de correlación de Pearson, resulta que: Existe una correlación Muy Alta (negativa perfecta) entre el contrato laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de los servicios complementarios. ($r = -0.869^{**}$, $p=0,000<0.05$) comprende a una correlación negativa perfecta.

En consecuencia, la hipótesis alterna que afirma que existe relación significativa del contrato laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores de los servicios complementarios Essalud de la Provincia de San Román- 2015 ha sido confirmada.

5.2. Relación de los beneficios sociales y el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD - Juliaca

Con el objetivo de: Precisar la relación de los beneficios sociales en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la Provincia de san Román 2015, se utilizó la técnica estadística descriptiva (cuadro de frecuencias), la estadística inferencial para la contrastación de la hipótesis (Correlación de Pearson), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

5.2.1. Estadística descriptiva

Para conocer el cumplimiento de los beneficios sociales, la satisfacción laboral, y la jornada laboral se presenta las siguientes tablas:

Tabla 5: Resultado de la investigación sobre cumplimiento de beneficios sociales.

Tabla 6: Resultado de la investigación sobre beneficios sociales según la satisfacción laboral

Tabla 7: Correlación de Pearson entre las dimensiones: beneficios sociales según satisfacción laboral del trabajador.

Tabla 8: Resultados de la investigación sobre tipo de contrato según jornada laboral

Tabla 9: Correlación de Pearson entre las dimensiones: tipo de contrato según jornada laboral

Tabla 10: Correlación de Pearson entre las dimensiones: tercerización laboral y beneficios sociales

Beneficios sociales

Según Soto (2014) Los trabajadores, en el Perú, tienen derecho a prestaciones o beneficios sociales luego de haber trabajado por más de tres meses y 15 días en una empresa. Las prestaciones o beneficios sociales están regulados por la legislación peruana y están referidos a las vacaciones, gratificaciones, compensación por tiempo de servicios (CTS), utilidades, asignación familiar, seguro de vida ley, así como maternidad para las trabajadoras, entre otros.

Tabla 5:

Beneficios sociales de los trabajadores

Beneficios sociales	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	11	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	9,8
En desacuerdo	58	65,2
Muy desacuerdo	5	6
Total	83	100%

Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, Facultad de Trabajo Social-UNA a los trabajado-res de servicios complementarios de EsSalud Juliaca -2015 en SPSS versión 22.

En la tabla 4 se da a conocer que el 65.2 % del personal contratado para Servicios Complementarios mencionan que están en desacuerdo con estos beneficios sociales; (gratificaciones por fiestas patrias y navidad, CTS, vacaciones, utilidades, asignación familiar, seguro de vida ley, así como maternidad para las trabajadoras.) Ya que la empresa tercera realizan contratos de un mes, dos, y hasta seis meses por ende negándoles los beneficios que le corresponde como trabajadores. En tanto, solamente el 13.3% del personal mencionan que están de acuerdo.

Según Sandoval, (2011) los beneficios sociales son todas aquellas ventajas patrimoniales, adicionales a la remuneración básica recibida por el trabajador en su condición tal. No importa su carácter remunerativo, el monto o la periodicidad del pago, lo relevante es que lo percibe el trabajador por su condición y por mandato legal. Nuestra legislación prevé para los trabajadores estos beneficios que a continuación mencionamos: gratificaciones por fiestas patrias y navidad, seguro de vida ley, utilidades, compensación por tiempo de servicio CTS. Estos beneficios son una buena

forma de mantener contentos a los empleados a la vez que la empresa se beneficia. Al exigir a los empleados más derechos en su trabajo.

Tabla 6:

Beneficios sociales según la satisfacción laboral del trabajador

Beneficios sociales	Satisfacción laboral del trabajador										TOTAL	
	Muy de acuerdo		Acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Muy desacuerdo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy de acuerdo	4	4,8	-	-	-	-	5	6	-	-	9	10,8
De acuerdo		1,2	5	6	1	0,8	5	6	-	-	11	13,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	-	-	3	3,6	4	4,8	4	4,8	12	10	8	9,6
En desacuerdo	-	-	-	-	2	2,4	31	37,3	14	16,9	50	60,2
Muy en desacuerdo							5	6			5	6
TOTAL	5	6	8	9,6	6	7,2	50	60,2	14	16,9	83	100

Fuente. Encuesta aplicada por la investigadora, Facultad de Trabajo Social-UNA a los trabajadores de servicios complementarios de Essalud Juliaca -2015 en SPSS versión 22

En la tabla 6 el personal contratado para servicios complementarios nos da a conocer que el 37.3 % está en desacuerdo porque su empleador y/o la empresa en la cual laboran no les brinda dichos beneficios sociales (Baruk, Elite, Welcome, Javcel, Biomedic.) ello genera inseguridad, incomodidad, estrés, etc. Dado la precariedad económica de mucha gente, el trabajador se siente obligado a permanecer laborando, aunque sabe que no tendrá vacaciones, CTS, utilidades. Porque tiene responsabilidades que cumplir, frente a ello esta la vulnerabilidad de derechos, generando que no tenga bienestar personal ni familiar; mientras tanto, el 1.2% del personal contratado para servicios complementarios indica que están en acuerdo porque su empleador cumple

con dichos beneficios (Esvicsac, Silsa) y ello les genera un bienestar personal y familiar además se sienten comprometidos con la empresa y con su labor.

Soto (2014) define a los beneficios sociales como las prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social, no remunerativas, no acumulables ni sustituibles que brinda el empleador al trabajador por medio de tercero que tienen por objeto mejorar la calidad de vida del dependiente o si familia a cargo.

Según Rosillo (2012) la satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito de trabajo, dado que en ello reside el conocimiento y la creatividad por ende en el proceso de desarrollo de políticas organizacionales estas deben asumir el compromiso de gestión sensible en cuanto a las necesidades de sus trabajadores

Para Oliver (1993) la satisfacción está asociada a la sensación de contento que se corresponde con una visión utilitarista del comportamiento de consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado bien de consumo o ser-vicio. Por otro lado, la satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, hedonista, difícil de anticipar y valorar a priori.

Así además de motivar, retener talento e incrementar la productividad, la implantación de los beneficios sociales se transforma directamente en un aumento del poder adquisitivo para los empleados sin necesidad para la empresa de aumentar salarios.

5.2.2. Contratación de la relación beneficios sociales y el bienestar

Se realizó con la prueba de Correlación de Pearson por tratarse de datos cualitativos ordinales.

Hipótesis Nula Ho: No existe relación significativa entre los beneficios sociales y el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud Juliaca, 2015.

Hipótesis Alternativa Ha: Existe relación significativa entre los beneficios sociales y el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud Juliaca, 2015.

Tabla 7:

Correlación de Pearson entre las dimensiones: (beneficios sociales según satisfacción laboral del trabajador)

Correlación Pearson		Beneficios sociales	Satisfacción laboral
Beneficios sociales	Correlación de Pearson	1	- 831**
	Sig. (bilateral)		0
	N	83	83
Satisfacción laboral del trabajador	Correlación de Pearson	- 831**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	83	83

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, Facultad de Trabajo Social-UNA a los trabajadores de servicios complementarios de Essalud Juliaca -2015 en SPSS versión 22

En la tabla 8 nos muestra el coeficiente de correlación de Pearson, donde se observa que:

Existe correlación Alta entre la dimensión beneficios sociales y la variable satisfacción laboral del trabajador estadísticamente significativo ($r = -0.831^{**}$, $p=0,000 < 0.05$). Comprende a una correlación negativa perfecta.

En consecuencia, la hipótesis alterna que afirma que “Existe relación significativa de los beneficios sociales con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la Provincia de San Roman-2015 ha sido confirmada.

Tabla 8:

Tipo de contrato según jornada laboral

Tiempo de contrato	Horas de trabajo										Total	
	Muy acuerdo		Acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En desacuerdo		Muy desacuerdo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy de Acuerdo	8	9,6	4	4,8	3	3,6	2	2,4	0	0	17	20,5
En desacuerdo	0	0	6	7,2	13	16	37	44,6	0	0	56	67,5
Muy en desacuerdo	0	0	2	2,4	0	0	6	7,2	2	2,4	10	12
Total	8	9,6	12	14,5	16	19,3	45	54,2	2	2,4	83	100

Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, Facultad de Trabajo Social-UNA a los trabajadores de servicios complementarios de EsSalud Juliaca -2015 en SPSS versión 22

En la tabla 8 el personal contratado para servicios complementarios menciona que del 44.6 % está en desacuerdo por que estas empresas terceras que laboral en EsSalud de Juliaca no les remuneran por las horas extras que laboral en dichas

empresas ya que las horas que laboral son de 8 horas diarias excepto de vigilancia en la empresa tercero ESVICSAC laboran 12 horas diarias. Por otro lado, en menor porcentaje el 9,6% de estos encuestados están de acuerdo porque sus empleadores respetan sus ocho horas diarias de trabajo, En caso laboren horas extras se le considera como días laborados y ello compensa al trabajador.

Según Neves (2012) la jornada ordinaria de trabajo para mayores de 18 años es de 8 horas diarias o 48 semanales como máximo. El incumplimiento de la jornada máxima de trabajo será considerado una in-fracción de tercer grado, de conformidad en el D.L N° 910, Ley general de inspección de trabajo y defensa del trabajador y sus normas reglamentarias. En el caso de trabajo corrido el trabajador tiene derecho a tomar sus alimentos de acuerdo a lo que establezca el empleador en cada centro de trabajo.

Tabla 9:

Correlación de Pearson entre la variable tipo de contrato y jornada laboral

Correlación Pearson		Tipo de contrato	Jornada laboral
Tipo de contrato	Correlación de Pearson	1	- 402**
	Sig. (bilateral)		0
	N	83	83
Jornada laboral	Correlación de Pearson	- 402**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	83	83

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada por la investigadora, Facultad de Trabajo Social-UNA a los trabajadores de servicios complementarios de Essalud Juliaca -2015 en SPSS versión 22

En la tabla 9 se muestra el coeficiente de correlación de Pearson, donde se observa que: Existe correlación Alta entre la dimensión tipo de contrato y la variable

Jornada laboral estadísticamente significativo ($r = - 0.402^{**}$, $p=0,000<0.05$).

Comprende a una correlación negativa perfecta

En consecuencia, la hipótesis alterna que afirma que “Existe relación significativa de los beneficios sociales con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la Provincia de San Roman-2015 ha sido confirmada.

5.3. Determinación de relación entre la tercerización laboral y el bienestar del trabajador

Con el objetivo de: Determinar la tercerización laboral tiene relación significativa con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en EsSalud de la Provincia de San Román -2015.

Se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas (Cuadro de frecuencias), la estadística inferencial para la contrastación de la hipótesis (Correlación de Pearson), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

5.3.1. Contrastación de la hipótesis general

Se realizó con la prueba de Coeficiente Correlacional de Pearson por tratarse de datos cuantitativos ordinales.

Hipótesis nula: “la tercerización laboral no se relaciona con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la Provincia de San Román, 2015.

Hipótesis alterna: “la tercerización laboral se relaciona con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la Provincia de San Román, 2015

Tabla 10:

Correlación de Pearson entre la variable tercerización laboral y los beneficios sociales.

Correlación Pearson		Tercerización laboral	Beneficios sociales
Tercerización laboral	Correlación de Pearson	1	-,821**
	Sig. (bilateral)		.003
	N	83	83
Beneficios sociales	Correlación de Pearson	-,821**	1
	Sig. (bilateral)	.003	
	N	83	83

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2015 – en SPSS versión 22.

La tabla 10 muestra el coeficiente de correlación Pearson, donde resulta que existe correlación negativa Muy alta entre estas dos variables y es estadísticamente muy significativo ($r=-0,821^{**}$, $p=0,000<0.05$), comprende a una correlación negativa perfecta.

Ante ello el presente trabajo realizado afirma que la Tercerización Laboral tiene relación significativa con el Bienestar del Personal contratado es decir si no se tiene un Contrato suscrito según como lo estipula la ley del trabajador y no se cumple con los beneficios sociales que le corresponde a un trabajador no existe un bienestar del Personal ni mucho menos una Estabilidad Laboral

El pago de beneficios sociales al trabajador como por ejemplo el pago de gratificaciones, vacaciones y compensación por tiempo de servicio los beneficios le

corresponde apenas el trabajador que labora por lo menos un mes en forma proporcional y de acuerdo a la remuneración que percibe el cual consta en el contrato laboral que suscriben entre el empleador y el trabajador, y los beneficios que percibe no está en favor al trabajador o no cumple con sus expectativas, es decir están en desacuerdo y por ende no tienen un bienestar laboral el Personal contratado para los Servicios Complementarios en Essalud de Provincia de San Román 2015.

En consecuencia, la hipótesis alterna que afirma que “la tercerización laboral tiene relación con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la Provincia de San Román - 2015.ha sido confirmada.

CONCLUSIONES

PRIMERA : Existe correlación negativa muy alta entre la variable tercerización laboral y bienestar del personal contratado por ende es estadísticamente muy significativo ($r=-0,821^{**}$, $p=0.000<0.05$). Por lo que se determina que la tercerización laboral se relación significativamente con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en EsSalud de la Provincia de San Román 2015.

SEGUNDA : El contrato laboral se relaciona con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en EsSalud de la Provincia de San Román – 2015. A esta conclusión contribuye la prueba estadística correlacional de Pearson que es altamente significativo con ($r = 0.869^{**}$) mucho más próximo a un valor de 1, corroborando la prueba estadística. Tomando en cuenta el cuadro 4 con un porcentaje de 50,6%.

TERCERA : Los beneficios sociales se relaciona significativamente con el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en EsSalud de la Provincia de San Román 2015 A esta conclusión contribuye la prueba estadística correlacional de Pearson que es altamente significativa con $r = 0.831^{**}$ mucho más próximo a un valor de 1, corroborando la prueba estadística. Tomando en cuenta el cuadro 6 con un porcentaje de 37,3%.

RECOMENDACIONES

1. Al Hospital III (Essalud) Juliaca desde el área Recursos Humanos y bienestar de personal intervenir conjuntamente con la unidad de División de Ingeniería Hospitalaria y Servicios y a la Unidad de Mantenimiento, Infraestructura, Equipos y Servicios Generales fiscalizando y supervisando los contratos que realizan las empresas de terceros para con sus trabajadores y efectuar el seguimiento respectivo, para el cumplimiento del mismo, como también supervisar el seguimiento de los beneficios sociales que al trabajador le corresponde según ley, ya que estas empresas se encuentran a su cargo; para que de tal manera el trabajador que labora en la entidad desempeñe un buen papel en la prestación de servicios. Y por ende se aplicarían políticas de intervención social de acuerdo a la ley y a la normatividad institucional, beneficiando a los trabajadores y la productividad.
2. Al campo de la investigación: Con la presente investigación lograr que se aperturen espacios importantes y que despierte el interés en esta, porque el área de Bienestar Personal y Recursos Humanos se encuentra dentro del organigrama de casi todas las empresas privadas y entidades del Estado. Así mismo existen vulneraciones de los derechos laborales en entidades públicas y privadas.
3. A la Facultad de Trabajo Social, que la investigación despierte el interés en este espacio del rubro privado, puesto que el área de Bienestar Social es el mediador entre empresa y trabajador somos entes representantes, negociadores con otras empresas tanto rubro privado y público. Para ello se plantea incluir en el plan de estudio de la Facultad lo siguiente: derechos laborales. (prestaciones y/o beneficios sociales.) compensación por Tiempo de Servicio, remuneraciones, gratificaciones, vacaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2010) *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Buenos aires pág. Ediciones Granica.
- Ardilla, C. (2010) *Influencia del trabajo por turnos en la salud y la vida cotidiana*. Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia.
- Arenas, J.(2012) *Flexibilidad empresarial y estabilidad laboral*. Lima. Editorial Humanitario.
- Avalos. O. (2008) Derechos y beneficios de un trabajador. *Abogados & Asociados*.10, 19.
- Benner, R. (2015) *Rentabilidad empresarial y microempresas*. Lima. Editorial Ley Sac.
- Bueno, T. (2005) Hacia una definición de los beneficios sociales como gasto deducible del Impuesto a la Renta. *Revista Empresarial*, 02.11
- Carrillo C. (2001) *La estabilidad de entrada y salida como expresiones del principio de continuidad, una aproximación desde la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional del Peruano*. Tesis de doctorado. Pontificia Católica del Perú. Lima Peru.
- Carrasco, S. (2007) *Metodología de la investigación científica*. Lima. 2da Edición por editorial San Marcos E.I.R.L.
- Cornejo, F. (2010) *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación de una empresa pública peruana*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Piura. Perú.
- Cruz, V. (2008) La ley que regula los servicios de tercerización. *Empresarial*.05.03

- Chiang, M. (2010) *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño caso empresa retail. Red de revista científica de América Latina el Caribe España y Portugal*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29918523003>
- Elías, F. (1999) *Compensación por Tiempo de Servicio Actualidad Laboral*. 10.12-14.
- Ernest, Y. (2011) *Manual del director de Recursos Humanos*. Buenos Aires. Ediciones Granica.
- Espinoza, F. (2008) El fin de la intermediación laboral. *JuS-Doctrina & Práctica*, N° 5.38.
- EsSalud, S (2012) *Plan Estratégico Institucional Lima, documentó de trabajo*
- Fernández, M. (2002) *La forma del contrato de trabajo*. Madrid. Editorial Embos-call.
- Fuentes, R. (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango. Guatemala.
- García, A. (2012) *Derecho del Trabajo*. Barcelona – España. Editorial: Ariel.
- Gómez, F. (2010) *Relaciones colectivas de trabajo*. Lima. Editorial - San Marcos.
- Gurevitch, J. (2013) *Uso de gratificaciones de la comunicación de masas en empresas privadas de Lima*. *Coyutural*, 10.19.
- Hernández, R. (2003) *Metodología de la investigación*. México. Editorial: Mac Graw Hill.
- Lacave, (2013) *La Jornada de trabajo, descansos, interrupciones*. *AC ´ Contable*, 03.14.
- León, A. (2014) *Mercado laboral y mercado de los Recursos Humanos*. *Escuela Nacional de Desarrollo Empresarial*, 02.35.
- Millas, C. (2012) *Contratación laboral en el Perú*. Lima. Editorial: Ara.

- Moreno, P. (2010) *Nuevo diseño legal del trabajo a tiempo parcial, generalización de la regulación específica del trabajo fijo discontinuo*. Lima. Editorial: San Carlos.
- Mujica, J. (2010) *Tercerización laboral y sus efectos en los últimos años*. Colombia. Editorial: Behaviuom.
- Navaguíteh, J. (2004) Despido arbitrario. *Laboral*, 10. 25.
- Nava, M. (2013) *Estabilidad laboral en América Latina*. Buenos Aires. Ediciones Uned.
- Neves, R. (2012) *Introducción al derecho laboral*. Lima. Editorial: Fondos.
- Newtron J. (2011) *Comportamiento humano en el trabajo*. México. Ed. Norma
- Oliver, R. (1993). Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research propositions. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 2, 1-16.
- Palma, S. (2013) *Escala de Satisfacción Laboral*. Lima. Editorial Andrade.
- Paredes, J. (2013) *Estabilidad laboral en el Perú*. Tesis posgrado. Pontificia Católica del Perú. Lima - Perú.
- Pérez, R. (2009) *La transformación de la contratación temporal e indefinida*. Lima Editorial: Lex Nova.
- Quijandria, F. (2009) Derecho del trabajo y la seguridad social. *Américo Bibo-leni Trucios*, 20. 201.
- Rajul, J (2015) Plan Operativo Institucional. Juliaca *Documento de trabajo*
- Rodríguez, A. (2012) *Psicología del trabajo*. España. Ediciones: Pirámide.
- Rosillo, V. (2012) *La Satisfacción laboral un acercamiento teórico metodológico para su estudio*. Lima. Editorial: Ley Sac.

- Salazar, R. (2013) *Las competencias claves para una gestión integrada de los Recursos Humanos*. España. Ediciones: Deusto.
- Sandoval, F. (2011) *Beneficios sociales en el sector privado*. Lima Editorial: Altamirano.
- Sanguinetti, R. (1997) Contrato de trabajo y nuevos sistemas productivos. Re-vista laboral actualízate, 23.12.
- Sherman, A. (2004) *Administración de Recursos Humanos*. México. Editorial: International, Thomson.
- Soto, R. (2014) *Remuneración y beneficios sociales*. Tesis de maestría. Universidad Mayor de San Marcos. Lima Perú.
- Toyama, M. (2008) *Introducciones del derecho laboral*. Lima. Edición: Grupo Anaya.
- Villavicencio, R. (2009) Estabilidad laboral. *Revista coyuntural*, 04. 26

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	INDICE	METODO
$V_i = X_i$ Tercerización Laboral	Contrato Laboral	Contrato Indeterminado Contrato a Plazo Fijo	Escala de Likert
	Beneficios Sociales	Compensación por Tiempo de Servicio	
		Gratificaciones	
		Asignación Familiar	
		AFP y/o ONP	
$V_d = V_2$ Bienestar del Personal	Derechos Laborales	Horas de Trabajo: 8 Horas diarias o 48 Semanales	
		Vacaciones por Tiempo de Servicio	
		ESSALUD	
		Seguro Contra Riesgo de Trabajo	
		Descanso Medico/Maternidad/Paternidad	
	Satisfacción Laboral	Salario Digno	
		Estabilidad Laboral	



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL



“RED ASISTENCIAL JULIACA”

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

“Tercerización laboral en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en ESSALUD de la Provincia de San Román Juliaca 2015”

Buenos días/tardes: Estoy realizando un estudio de investigación en esta entidad, Estimado trabajador le pido que conteste con la mayor sinceridad. La información proporcionada será manejada con la más estricta confidencialidad y anonimato.

Instrucciones:

- Marque con un aspa “X” solamente una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto, por favor no se pase ninguna de ellas.

PREGUNTAS	ESCALA DE RESPUESTAS				
	(1) muy De acuerdo	(2) De acuerdo	(3) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	(4) En desacuerdo	(5) Muy en desacuerdo
I. Tercerización laboral					
Tipo de contrato					
1. ¿Cómo considera el contrato indeterminado?					
2. ¿Cómo considera el contrato fijo?					
3. ¿Cómo considera el contrato de meses?					
beneficios sociales					
4. ¿Cómo evalúa el pago de asignación familiar?					
5. ¿Cómo evalúa el pago de compensación por tiempo de servicio?					

6. ¿Cómo evalúa el pago de gratificaciones fiestas patrias y navidad?					
7. Las aportaciones a las AFPS.					
8. ¿Las aportaciones a APF y/o ONP cómo califican?					
9. ¿En qué Ud. Trabaja realmente 8 horas diarias y/o 48 semanales?					
10. ¿Ud. Cómo evalúa sus vacaciones por un año de trabajo que le corresponde?					
11. ¿ cómo califica las aportaciones a Es salud de parte de su empleador y/o empresa donde trabaja					
12. Ud. Como califica el SCRT?					
13. ¿Ud. Cómo evalúa el descanso Medico, por Maternidad, por Paternidad?					
14. ¿Ud. Como califica la remuneración que percibe?					
15. ¿Ud. cómo evalúa la Estabilidad Laboral que le brinda su empleador?					
16. ¿Ud. como los Beneficios Sociales que le brinda su empleador					
17. como califica usted la modalidad de la Tercerización?					