

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
TECNOLÓGICO PRIVADO  
JOHN VON NEUMANN**

**CARRERA PROFESIONAL TÉCNICA DE  
CONTABILIDAD**



**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL REGLAMENTO  
INTERNO DE LA EMPRESA MATSURI  
REPRESENTACIONES SAC, 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO A NOMBRE DE LA NACIÓN  
DE:**

**PROFESIONAL TÉCNICO EN  
CONTABILIDAD**

**ALUMNOS:**

**NATALIA BERRIOS COBOS  
LUIS FABIAN VILLANUEVA CARERA**

**PROFESOR GUÍA:  
ERNESTO LEO ROSSI**

**TACNA – PERÚ  
2017**

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	8
<b>CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO</b> .....	9
1.1. <b>TÍTULO DEL TEMA</b> .....	9
1.2. <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	9
1.2.1. Diagnóstico.....	9
1.2.2. Pronóstico .....	9
1.2.3. Control.....	10
1.3. <b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	10
1.4. <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	10
1.5. <b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	10
1.5.1. Justificación Teórica.....	10
1.5.2. Justificación Metodológica.....	11
1.5.3. Justificación Práctica.....	11
1.6. <b>DEFINICIONES OPERACIONALES:</b> .....	11
1.6.1. Empleado .....	11
1.6.2. Empleador.....	11
1.6.3. Reglamento interno de trabajo.....	12
1.7. <b>METODOLOGÍA</b> .....	12
1.8. <b>ALCANCES Y LIMITACIONES:</b> .....	12
1.8.1. Alcance.....	12
1.8.2. Limitaciones.....	12
2.1. <b>ADMISIÓN O INGRESO DE LOS TRABAJADORES:</b> .....	15
2.2. <b>LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO; TIEMPO DE LA ALIMENTACIÓN PRINCIPAL</b> .....	15
2.3. <b>NORMAS DE CONTROL DE ASISTENCIA:</b> .....	16

2.4.	<b>NORMAS DE PERMISOS, LICENCIAS E INASISTENCIAS:</b> .....	16
2.4.1.	Tardanzas .....	16
2.4.2.	Inasistencia .....	16
2.4.3.	Licencia .....	17
2.4.4.	Permisos .....	17
2.5.	<b>MODALIDAD DESCANSOS SEMANALES</b> .....	18
2.6.	<b>DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR</b> .....	18
2.6.1.	Son derechos de los empleadores: .....	18
2.6.2.	Obligaciones de los empleadores:.....	19
2.7.	<b>DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR:</b> .....	20
2.7.1.	Son derechos de los trabajadores: .....	20
2.7.2.	Son obligaciones de los trabajadores:.....	21
2.8.	<b>NORMAS TENDIENTES AL FOMENTO Y MANTENIMIENTO DE LA ARMONÍA ENTRE TRABAJADORES Y EMPLEADORES:</b> .....	23
2.9.	<b>MEDIDAS DISCIPLINARIAS:</b> .....	23
2.10.	<b>PERSONAS O DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE ATENDER LOS ASUNTOS LABORALES Y LA TRAMITACIÓN DE LOS MISMOS:</b> .....	23
2.11.	<b>DE LAS NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTE:</b> .....	24
2.11.1.	Higiene.....	24
2.11.2.	Seguridad .....	24
2.11.3.	Prevención de accidente: .....	25
2.12.	<b>ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS BASES TEÓRICAS</b> .....	25
	<b>CAPÍTULO 3: MARCO REFERENCIAL</b> .....	26
3.1.	<b>INFORME GENERAL DE LA EMPRESA:</b> .....	26
3.1.1.	Historia .....	26
3.1.2.	Descripción de la empresa .....	27
3.1.3.	Actividad Económica .....	28

3.1.4.	Organigrama.....	29
3.2.	<b>FILOSOFÍA EMPRESARIAL.....</b>	<b>30</b>
3.2.1.	Misión.....	30
3.2.2.	Visión.....	30
3.2.3.	Política de Calidad.....	30
3.2.4.	Políticas de venta.....	30
3.2.5.	Valores.....	31
3.2.6.	Servicios ofrecidos.....	32
3.3.	<b>DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>35</b>
3.3.1.	Método F.O.D.A.....	35
3.3.2.	Tabla Método FODA.....	35
3.4.	<b>ANÁLISIS CRÍTICO REFERENCIAL.....</b>	<b>38</b>
4.1.	<b>PROPUESTAS DE MEJORAS:.....</b>	<b>39</b>
4.1.1.	HORAS EXTRAS (SOBRETIEMPO).....	39
4.1.2.	De las inasistencias.....	40
4.1.3.	Disposiciones disciplinarias y formas de aplicarlas.....	42
4.3.1.	Las reclamaciones:.....	55
4.3.2.	Del Bienestar y Salud:.....	55
4.3.3.	Principios y deberes éticos de la persona:.....	57
	<b>CAPITULO 5: RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
	<b>CAPITULO 6: CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
	<b>CAPITULO 7: BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>62</b>
	<b>CAPITULO 8: ANEXOS.....</b>	<b>63</b>

## Índice de Figuras

Figura N° 1 Venta de Vehículos.....	32
Figura N° 2 Servicio Técnico .....	32
Figura N° 3 Mantenimiento Preventivo .....	33
Figura N° 4 Mantenimiento Correctivo.....	33
Figura N° 5 Servicios Próximos .....	34

## Índice de Tablas

Tabla N° 1 Método FODA .....	35
------------------------------	----

## RESUMEN

El proyecto de investigación denominado “Propuesta de mejoramiento en el Reglamento interno de Trabajo Matsuri Representaciones SAC, 2017” incluye normas que ayudarán a tener una mejor administración del personal que labora en Matsuri Representaciones SAC.

La propuesta de mejora del Reglamento Interno de Trabajo comprende básicamente de normas relativas a las condiciones de ingreso, horario de trabajo, licencias, permisos, lo relativo a derecho, obligaciones y a las sanciones que estará sometido el trabajador por violaciones al reglamento, etc. Se incluirán además normas de seguridad e higiene las cuales son de vital importancia y que no deben de pasar por alto en la elaboración de un Reglamento Interno de Trabajo.

Así pues, el Reglamento Interno de trabajo para Matsuri Representaciones SAC será una herramienta eficaz para el buen desarrollo de las relaciones laborales de sus empleados.

Por lo tanto, no se debe ver el reglamento de trabajo como una aplicación exclusiva, por lo contrario a éste se le debe explotar la utilidad que puede brindarle a la empresa para el buen manejo de las tentaciones con sus trabajadores.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo mejorar el reglamento interno de trabajo de la empresa Matsuri Representaciones SAC y evaluar la situación actual de los trabajadores cuya propósito es que el trabajador tenga un desempeño en esta, y los colaboradores tengan un conocimiento claro de lo que se espera de ellos. Y de esa manera significativa en el éxito de la empresa y que el trabajador se beneficie de la contribución.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el planteamiento de la investigación, el problema, los objetivos, la justificación, los alcances y limitaciones de la misma, además de las definiciones operacionales y los aspectos metodológicos.

En el capítulo II se aborda el marco teórico, mediante una presentación, comparación y análisis de las bases teóricas.

En el capítulo III se abordan los aspectos del estudio en cuestión, en nuestro caso el reglamento interno de trabajo de la empresa Matsuri Representaciones SAC, recabaremos toda la información posible y determinaremos que aspectos podemos mejorar y que otros desechar.

En el capítulo IV presentaremos la propuesta de mejora y la desarrollaremos, para así poder determinar el plan de acción que realizaremos. Para determinar la viabilidad de nuestra propuesta de mejora.

En el capítulo V presentaremos las sugerencias obtenidas después de la presente investigación las cuales serán concordantes con los objetivos trazados para la presente tesis.

## **CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

### **1.1. Título del Tema**

Propuesta de mejora en el reglamento interno de la empresa Matsuri Representaciones S.A.C., 2017

### **1.2. Planteamiento del Problema**

#### **1.2.1. Diagnóstico**

La falta de conocimiento al reglamento interno por los empleados genera una falta de interés al cumplimiento del mismo. Según encuestas, llevadas a cabo en un sector que llamaremos indeterminados (45%), conocen su contenido y, a pesar de ello no tienen el propósito de cumplirlo lo que origina poca identificación con la empresa.

Por otro lado, el personal con contrato determinado (55%) no tienen conocimiento de la existencia del reglamento interno de trabajo; por lo que, es aún menor la identificación hacia la empresa.

En cuanto a lo señalado anteriormente, tenemos al gerente general de la empresa a Jorge Manoylo Torrico Zecevic; quien pasara a ser nuestro entrevistado. El entrevistado quien tiene conocimiento legal, nos menciona que siendo el representante legal observa que los empleados no toman el debido interés al reglamento interno de trabajo notando algunas deficiencias en el ambiente.

#### **1.2.2. Pronóstico**

De mantenerse este reglamento interno de trabajo sin modificación alguna se incrementaría los problemas administrativos como la falta de comunicación y las buenas relaciones del empleador con el empleado o viceversa, generando la pérdida de un buen ambiente laboral y la búsqueda del mejoramiento del negocio.

### **1.2.3. Control**

Con este trabajo buscaremos la manera más adecuada y segura para la modificación del reglamento interno de trabajo de la empresa, con lo cual se llevara fortalecer el desarrollo integral, los objetivos y metas que este conlleva. Con la finalidad de mejorar la calidad del ambiente laboral del empleado logrando mejorar la situación financiera de la empresa.

### **1.3. Objetivo General**

- Realizar la mejora del Reglamento Interno de Trabajo para la empresa Matsuri Representaciones SAC el cual englobe todas aquellas normas necesarias para su buen funcionamiento administrativo.

### **1.4. Objetivos Específicos**

- Reglamentar el actuar del empleado dentro y fuera de la empresa.
- Identificar los derechos y obligaciones de los empleados de Matsuri.
- Recomendar la forma para aprobar, implementar y supervisar el reglamento interno de trabajo.

### **1.5. Justificación**

#### **1.5.1. Justificación Teórica**

Para sustentar nuestra justificación teórica estaremos recabando información de los medios de comunicación y digitales. Haremos uso de la Constitución Políticas del Perú (Artículos pertinentes), Establecen el Reglamento Interno de Trabajo, que determine las condiciones que deben sujetarse los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones Decreto Supremo n° 039 – 91 – TR.

### **1.5.2. Justificación Metodológica**

Empezaremos por hacer un previo estudio al ambiente laboral utilizando la metodología de entrevistas y consultas para poder conocer su situación actual, dicha información será registrado, procesado y analizada. Con dicha información se podrá determinar el mejor modo de implementación y así poder determinar las mejores decisiones para la empresa.

### **1.5.3. Justificación Práctica**

Establecen el reglamento interno de trabajo, que determine las condiciones que deben sujetarse los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones por el Decreto supremo N° 039 – 91 – TR (31.12.1991), nos indica que deberá contener las principales disposiciones que regulan las relaciones laborales.. Con el presente estudio podremos darle una solución a nuestra problemática.

## **1.6. Definiciones Operacionales:**

### **1.6.1. Empleado**

“Indica que la persona que desempeña una ocupación predominantemente intelectual percibiendo una remuneración por su trabajo en forma de sueldo, comisión o pago en especie” (Orbe Jurídico Moderno, 2012, p. 25).

### **1.6.2. Empleador**

“Indica que la persona que dirige su empresa o negocio y tiene uno o más trabajadores a su cargo”. (Orbe Jurídico Moderno, 2012, p.28).

### **1.6.3. Reglamento interno de trabajo**

“El reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador” (Gerencie, 2017, p.13).

## **1.7. Metodología**

Para el cumplimiento de nuestros objetivos, se aplicara la metodología de entrevista. Para la aplicación de entrevistas hacia el gerente general y trabajadores formularemos preguntas abiertas y cerradas, al mismo tiempo que nos brinden declaraciones de su parecer hasta el momento, para así poder determinar las mejores alternativas para su negocio.

## **1.8. Alcances y Limitaciones:**

### **1.8.1. Alcance**

El presente trabajo de investigación va a considerar la situación laboral actual de la empresa Matsuri Representaciones S.A.C. una empresa cuya actividad económica es la venta de vehículos automotores representada por el gerente general Jorge Manoylo Torrico Zecevic. Todo esto situado en la ciudad de Tacna durante el presente periodo 2016.

### **1.8.2. Limitaciones**

Contamos únicamente con el reglamento interno de trabajo de la empresa, pero lo adecuado sería contar con alguna información adicional con respecto al ambiente laboral cotidiano en la empresa Matsuri Representaciones SAC ubicado en la ciudad de Tacna.

Para la mejora del reglamento interno de trabajo solo hemos tomado la opinión empírica de un empleado, pues nunca antes habían hecho llegar su opinión respecto al tema.

## CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

El siguiente marco teórico da definiciones y conceptos que van a ser puestos en práctica en este presente trabajo, además servirán para poder implementar mejoras en el reglamento interno de trabajo de la empresa y orientarlo a tener una mejor administración con el personal que labora para Matsuri Representaciones SAC la cual se va incluir de acuerdo a Establecen el Reglamento Interno de Trabajo, que determine las condiciones que deben sujetarse los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones. Decreto Supremo N° 039 – 91 – TR (31.12.1991)

### **Base legal:**

En este espacio se presentara las normas de acorde a las leyes establecidas por el estado peruano tales como:

- Constitución Política del Perú
- Decreto Supremo N° 39 – 91- TR, del 30 de diciembre de 1991, que regula los Reglamentos Internos de Trabajo.
- Reglamento del Decreto Legislativo N° 728 aprobado por el Decreto Supremo N° 001 – 96 – TR
- Texto Único Ordenado Del Decreto Legislativo 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003 – 97 – TR, de fecha 1997.03.21, modificado por la Ley N° 27185, Ley N° 27942 y Ley N° 28051.
- Otras disposiciones promulgadas por el gobierno concerniente a las relaciones de trabajo.

El Reglamento interno de trabajo, determina las condiciones a que deben sujetarse los empleadores y trabajares en el cumplimiento de sus prestaciones.

El Reglamento interno de trabajo deberá contener las principales disposiciones que regulan las relaciones laborales, entre ellas:

## **2.1. Admisión o ingreso de los trabajadores:**

La admisión de personas constituye el primer proceso con el que se debe iniciar la gestión del talento humano dentro de una organización y que comprende dos fases sumamente importantes: el reclutamiento y selección de personas.

En el proceso de admisión de personas varía de organización en organización. Sin embargo, el autor IDALBERTO CHIAVENATO señala que se pueden distinguir básicamente dos: el método tradicional y el enfoque moderno.

El método tradicional tiene la particularidad de que es vegetativo, pues se enfoca en el cargo que sale vacante y no en la organización misma, de manera la incorporación de una persona a la organización lo es para conservar el actual status quo.

Contrariamente, con el enfoque moderno a la existencia de una vacante se le da un enfoque estratégico en tanto y en cuanto se busca, antes que nada, satisfacer las necesidades de la organización. De suerte que bajo este modelo la organización ve su futuro, por lo que la admisión de personas debe conllevar a un cambio en la organización. (Valderrama, 2009, p.53)

## **2.2. Las jornadas y horarios de trabajo; tiempo de la alimentación principal**

La jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador presta el servicio contratado con el empleador.

Duración máxima de la jornada de trabajo es de ocho (8) horas diarias o de cuarenta y ocho (48) horas semanales.

Cuando la jornada de trabajo se cumpla en horario corrido, el trabajador goza de un período para tomar sus alimentos, de acuerdo a lo que establezca el empleador en cada centro de trabajo. Su duración no podrá ser menor a cuarenta y cinco (45) minutos, y no forma parte de la jornada de trabajo, salvo pacto en contrario. En caso de turnos que

cubren las veinticuatro (24) horas el refrigerio es de treinta (30) minutos y forma parte integrante de la jornada de trabajo. (El Peruano, 2008, p12)

### **2.3. Normas de control de asistencia:**

El encargado del control de la asistencia, es responsable de asegurar que la hora registrada en los relojes marcadores de tarjetas, correspondan a la hora oficial del país y que las tarjetas de control permanezcan en los casilleros correspondientes, tanto al ingreso como la salida del personal. En lugares donde no existan relojes, se utilizara partes o registros de asistencia. Es responsabilidad del empleador y trabajador, concurrir puntualmente y observar los horarios establecidos, debiendo obligatoriamente, registrar su asistencia al ingreso y salida al centro de labores, mediante el sistema de control utilizado.

### **2.4. Normas de permisos, licencias e inasistencias:**

#### **2.4.1. Tardanzas**

Es el ingreso al centro de trabajo, después de la hora establecida por el dispositivo pertinente.

#### **2.4.2. Inasistencia**

Constituyen Inasistencias:

- 1) La no concurrencia al centro de trabajo.
- 2) Habiendo concurrido, no desempeñar su función.
- 3) El retiro antes de la hora de salida sin justificación alguna.
- 4) La omisión del marcado de tarjeta u otro mecanismo de control al ingreso y/o salida si

justificación.

- 5) El ingreso excediendo el término de la tolerancia, si la hubiera.

#### **2.4.3. Licencia**

Es la autorización para no asistir al centro de trabajo uno o más días. La licencia se formaliza mediante Resolución.

Las licencias se otorgan:

- 1) Por enfermedad.
- 2) Por Gravidez.
- 3) Por fallecimiento del cónyuge, padres, hijos o hermanos.
- 4) Por citación expresa: judicial, militar o policial.

#### **2.4.4. Permisos**

Permiso, es la autorización otorgada por el Gerente o Jefe inmediato superior correspondiente, para ausentarse por horas del centro de trabajo. El permiso se formaliza mediante papeleta de permiso y están motivadas por las siguientes causas:

- 1) Por enfermedad.
- 2) Por citación expresa: judicial, militar o policial.
- 3) Por docencia o estudios universitarios.

- 4) Por representación sindical.
- 5) Por lactancia.
- 6) Otros de acuerdo a ley.

## **2.5. Modalidad descansos semanales**

El trabajador tiene derecho como mínimo a veinticuatro (24) horas consecutivas de descanso remunerado en cada semana, el que se otorgará preferentemente en día domingo.

“Cuando por requerimientos de la producción el empleador designe como día de descanso uno distinto al previamente establecido, debe simultáneamente determinar el día en que los trabajadores disfrutarán del descanso sustitutorio en forma individual o colectiva” (El Peruano, 2008, p.12).

## **2.6. Derechos y obligaciones del empleador**

### **2.6.1. Son derechos de los empleadores:**

- 1) Organizar, dirigir y administrar el trabajo en la empresa;
- 2) Dictar las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de las labores;
- 3) Elaborar el reglamento interno de trabajo;
- 4) Adoptar las medidas que estimen oportunas de vigilancia y control de la labor de sus trabajadores, con respeto a la dignidad e intimidad de éstos;
- 5) Introducir modificaciones en las condiciones de trabajo, dentro de los límites que establece esta Ley;

- 6) Sancionar disciplinariamente, con criterios de razonabilidad y proporcionalidad, las infracciones o incumplimiento de las obligaciones en que incurra el trabajador.
- 7) Suspender las actividades y labores de la empresa en los casos permitidos por esta Ley;
- 8) Conceder permisos y licencias al trabajador; y,
- 9) Los demás que establezca la Ley y que se deriven de la relación de trabajo. (El Peruano, 2008, p.18).

#### **2.6.2. Obligaciones de los empleadores:**

- 1) Dar ocupación efectiva a los trabajadores contratados, debiendo, para ello, asignarles un puesto de trabajo y encomendarles tareas propias de este;
- 2) Proteger la vida, integridad física y salud del trabajador, aplicando las medidas de seguridad e higiene ocupacional que corresponden;
- 3) Guardar a los trabajadores el respeto y consideración debida a su dignidad, honor e intimidad;
- 4) Pagar la remuneración y los beneficios sociales, en la oportunidad y monto que corresponda;
- 5) Proporcionar a los trabajadores el espacio, útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo;
- 6) Abstenerse de cualquier acto o conducta que interfiera o afecte el ejercicio de los derechos colectivos de los trabajadores;

- 7) Fomentar o proporcionar la capacitación de los trabajadores, para favorecer su desarrollo técnico y profesional y la mejora de su producción y productividad;
- 8) Efectuar conforme a Ley los aportes que les correspondan a los sistemas de seguridad social a que estén afiliados los trabajadores y, asimismo, hacer entrega a la entidad respectiva de los aportes de estos que esté obligado a retener;
- 9) Suministrar a la organización sindical información sobre la marcha de la empresa, conforme lo establece el artículo 360 de la presente Ley (información periódica);
- 10) Otorgar al trabajador, al extinguirse la relación de trabajo, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes, un certificado en que se indique, entre otros aspectos, su tiempo de servicios, labores desempeñadas y, en caso de que él lo solicite, la apreciación de su conducta o rendimiento y motivo de cese;
- 11) Informar a los trabajadores y/o a sus representantes sobre los riesgos que afecten la producción, productividad, la ecología y medio ambiente, de ser el caso; y
- 12) Las demás que establece esta Ley y las que se deriven de la relación de trabajo. (El Peruano, 2008, p.14)

## **2.7. Derechos y obligaciones del trabajador:**

### **2.7.1. Son derechos de los trabajadores:**

- 1) La ocupación efectiva;
- 2) La protección de su vida, salud e integridad física en el trabajo;
- 3) El respeto de su dignidad, honor e intimidad, comprendiendo la protección contra el acoso sexual y otras ofensas similares.

- 4) La igualdad de trato y de oportunidades y a la no discriminación;
- 5) La conservación de la categoría de acuerdo a los términos establecidos en esta ley;
- 6) El pago puntual e íntegro de su remuneración, así como de los demás beneficios que le corresponden;
- 7) No ser despedido sin causa justa, y a la protección contra el despido injustificado señalada por esta ley;
- 8) El ejercicio de los derechos colectivos de sindicación, negociación colectiva y huelga, conforme a lo que dispone la segunda parte de esta ley;
- 9) Formular peticiones y reclamos ante su empleador y ejercer las acciones que correspondan ante las autoridades judiciales y administrativas, para la defensa de sus derechos. (El Peruano, 2008, p.09)

#### **2.7.2. Son obligaciones de los trabajadores:**

- 1) Ejecutar personalmente las labores asignadas por el empleador, bajo la dirección de este o sus representantes, con diligencia y eficiencia;
- 2) Cumplir el reglamento interno de trabajo y acatar las órdenes e instrucciones que dicte el empleador en relación con sus labores, salvo que pongan en notorio peligro su vida o su salud, conlleven la comisión de un delito o de un acto ilícito o inmoral, afecten los derechos fundamentales consagrados en la Declaración de la OIT del 18 de junio de 1998 o lesionen su dignidad e intimidad;
- 3) Observar una conducta apropiada y respetar y mantener el orden y la disciplina del centro de trabajo; y presentarse a sus labores, libre del efecto de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes, ni consumirlas durante la jornada de trabajo salvo

prescripción médica que debe ponerse en conocimiento inmediato del empleador, o autorización expresa del empleador;

- 4) Guardar el debido respeto al empleador y a sus representantes.
- 5) Cumplir las normas sobre seguridad e higiene vigentes en el centro de trabajo y abstenerse de todo acto que ponga en peligro su propia seguridad, la de los demás trabajadores o la de terceras personas, así como la del centro de trabajo;
- 6) Abstenerse de revelar a terceros o aprovechar en beneficio propio, sin autorización expresa, la información reservada del empleador;
- 7) No realizar, en beneficio propio o de terceros, actividades idénticas a las que realiza para su empleador, sin autorización expresa de este;
- 8) Proporcionar al empleador información veraz sobre los hechos y situaciones relacionadas con sus labores específicas;
- 9) Concurrir puntualmente a sus labores, dentro de la jornada y horario fijados por el empleador, salvo por motivo justificado, observando criterios de razonabilidad, que debe comunicar al empleador;
- 10) Cuidar y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se le hubieren proporcionado para ejecutar sus labores, así como los bienes encomendados a su custodia, no siendo responsable del deterioro de estos objetos originado por el uso, desgaste natural, caso fortuito, mala calidad o deficiente construcción de los mismos;
- 11) Observar una conducta apropiada y respetuosa en el centro de trabajo debiendo abstenerse de actos de violencia, falta de palabra u ofensas de naturaleza sexual;

12) Participar en las actividades de capacitación que dentro de la jornada de trabajo organice el empleador, para su desarrollo técnico y profesional y mejorar su producción y productividad; y,

13) Las demás que establece la Ley y las que se deriven de la relación de trabajo. (El Peruano 2008, p.23)

## **2.8. Normas tendientes al fomento y mantenimiento de la armonía entre trabajadores y empleadores:**

El trabajador debe comprender y tener presente que sólo puede existir armonía donde hay respeto y consideración por los derechos de los demás y que al no incurrir en faltas y cumplir con todas sus obligaciones laborales, evita ser sancionado y merece el reconocimiento de sus jefes y compañeros de trabajo.

## **2.9. Medidas disciplinarias:**

Esta facultad del empleador otorgada por el Derecho Laboral, tiene como finalidad restablecer el orden en la relación de trabajo, en aquellas situaciones que considere que la conducta del empleado puede afectar el cumplimiento de los fines de la empresa.

El derecho de aplicar sanciones de por parte del empleador, está sujeta a ciertos límite, no tratándose de una potestad que pueda ser utilizada en forma arbitraria, sino que debe cumplir con los principios de contemporaneidad, proporcionalidad, transitoriedad e imposibilidad de la doble sanción. (Apa, 2007, p.26)

## **2.10. Personas o dependencias encargadas de atender los asuntos laborales y la tramitación de los mismos:**

El trabajador que tuviera alguna disconformidad, tratará de resolver el asunto con su Coordinador de Área dentro de un ambiente de comprensión y buena voluntad. Si esta acción no diera resultado la reclamación será transmitida a la Dirección en

última instancia. En caso de persistir el problema están en libertad de acudir a las autoridades de Trabajo. Los Coordinadores de Área y los trabajadores dependientes de la Dirección transmitirán sus reclamos directamente a esta instancia. Las reclamaciones o gestiones realizadas ante las autoridades de trabajo o judiciales, extingue automáticamente el procedimiento de los reclamos internos.

## **2.11. De las normas de higiene y seguridad en el trabajo y prevención de accidente:**

### **2.11.1. Higiene**

Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

Está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de dos variables: el hombre - y su ambiente de trabajo, es decir que posee un carácter eminentemente preventivo, ya que se dirige a la salud y a la comodidad del empleado, evitando que éste enferme o se ausente de manera provisional o definitiva del trabajo.

### **2.11.2. Seguridad**

El empleador promueve la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo en forma integrada a la gestión de la empresa.

El trabajador tiene derecho a que en el centro de trabajo donde labora se promuevan condiciones de trabajo dignas que le garanticen un estado de vida saludable, física y mentalmente. A tal efecto, se debe propender a que:

- 1) El trabajador tenga un ambiente de trabajo seguro y saludable; y,
- 2) Las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores.

El costo de las medidas de seguridad y salud en el trabajo es asumido por el empleador. (El peruano, 2008, p.19)

### **2.11.3. Prevención de accidente:**

El empleador, en aplicación del deber general de prevención, observa los siguientes principios generales en materia de seguridad:

- 1) Planificar la prevención de los riesgos, evitar los riesgos laborales y tratar adecuadamente los que no se puedan eludir;
- 2) Tener en cuenta la evolución de la técnica para incorporar las medidas de protección adecuadas; y
- 3) Proporcionar las debidas instrucciones a los trabajadores. (El peruano, 2008, p.24)

### **2.12. Análisis crítico de las bases teóricas**

El siguiente proyecto de innovación será realizado mediante las entrevistas y cuestionarios, adicionalmente nos acogeremos a las normas y leyes laborales, autores y sitios web; estas fuentes nos facilitaran la información necesaria la cual será analizada y clasificada para poder entender los aspectos internos y realizar la mejora del reglamento Interno de trabajo para la empresa Matsuri Representaciones S.A.C.

## CAPÍTULO 3: MARCO REFERENCIAL

### 3.1. Informe General de la empresa:

#### 3.1.1. Historia

La empresa Toyota del Perú es fundada en enero del 1965, con aportes de las empresa japonesas Mitsui&Ccompany LTD, Toyota Motor CompanyLtd y Toyota Motor Sales CompanyLtd. Estas dos últimas se funcionaron posteriormente, formato Toyota Motor Corporation.

El objetivo principal de la empresa es el ensamblaje de vehículos automotores, utilizando materiales CKD importadas de Japón e incorporando piezas nacionales.

La comercialización de estos vehículos y sus repuestos se realiza a través de la red de concesionarios Toyota en todo el país.

La empresa Matsuri Representaciones S.A.C. se constituyó el 12 de febrero de 2014 a cargo de Jorge ManoyloTorrigoZecevic y con la ayuda del Grupo Pana quien actualmente trabaja con ellos, en octubre del mismo año empieza sus operaciones con la distribución de vehículos y autopartes maraca Toyota.

En 2015 la empresa hace una alianza con Concesionarios Autorizados S.A.C. y Grupo Pana S.A. donde aumenta el capital y tener mayor posicionamiento en el mercado.

En mayo toman la decisión de ampliar el local para ofrecer servicios de mantenimiento y reparaciones con ello se convierte en una de las empresas con más proyección en Tacna.

En la actualidad Matsuri Representaciones S.A.C. puede mirar al futuro con optimismo, orgulloso de brindar servicios y mantenimiento con el personal capacitado y una infraestructura de primera línea y el stock de repuestos para su vehículo.

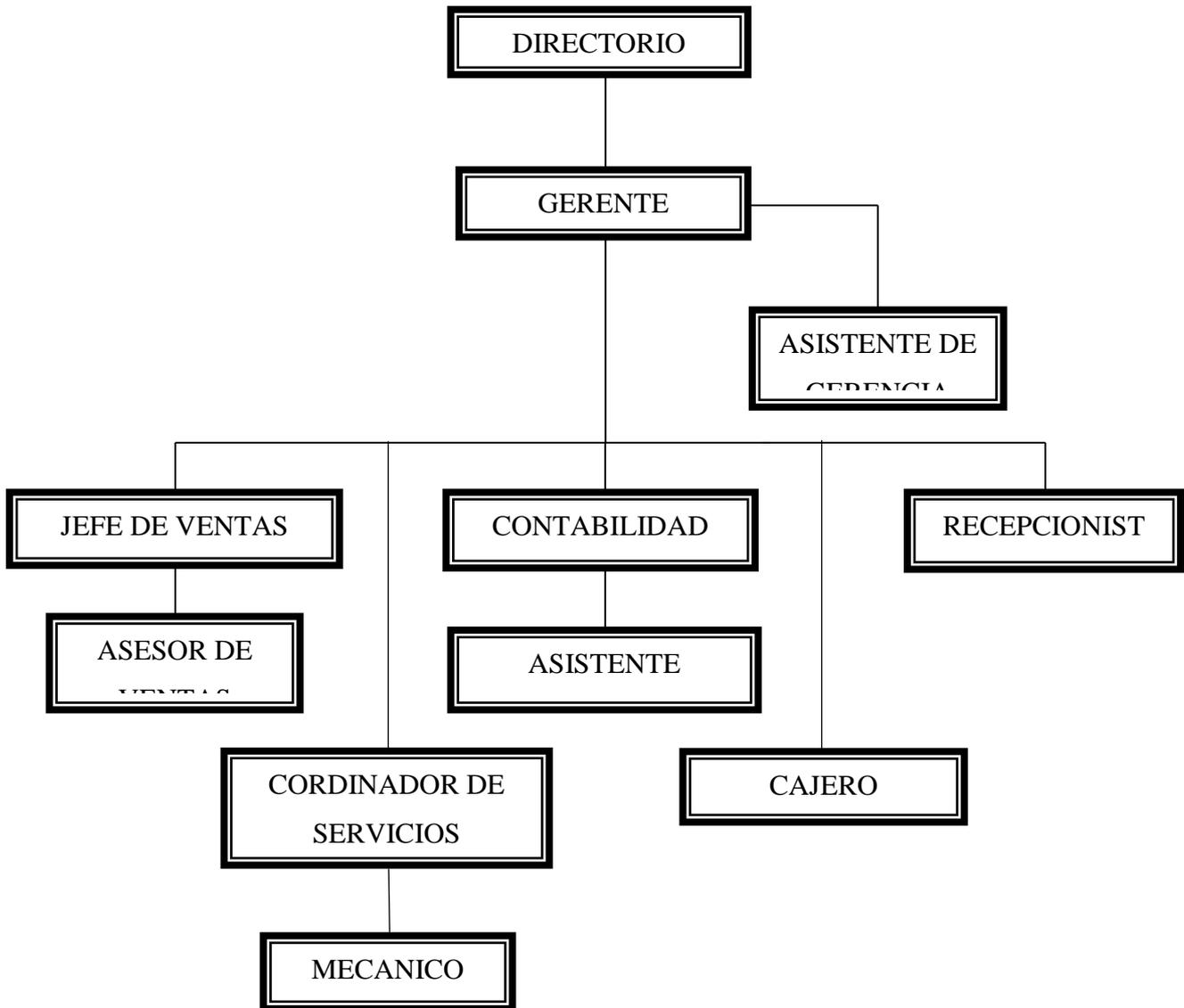
### 3.1.2. Descripción de la empresa

- 1) RUC: 20533218017
- 2) Razón Social: MATSURI REPRESENTACIONES S.A.C.
- 3) Página Web: <http://www.matsuri.com.pe>
- 4) Nombre Comercial: Toyota Matsuri
- 5) Tipo Empresa: Sociedad Anónima Cerrada
- 6) Condición: Activo
- 7) Fecha Inicio Actividades: 17 / Febrero / 2014
- 8) Actividad Comercial: Venta de Vehiculas Automotores.
- 9) CIU: 50102
- 10) Dirección Legal: Av. Jorge Basadre Grohmann Oe Nro. 240
- 11) Urbanización: Tacna (Frente Lavadero Veh.Automax)
- 12) Distrito / Ciudad: Tacna
- 13) Departamento: Tacna, Perú

### 3.1.3. Actividad Económica

La compañía tiene como objeto dedicarse a la representación de empresas nacionales y/o extranjeras y la distribución de sus mercaderías y productos a nivel nacional e internacional, actuar como comisionista , comercializar bienes muebles registrales y no registrales en tal merito podrá comprar, vender , importar, exportar, distribuir , alquilar y representar todo tipo de bienes muebles tales como vehículos de transporte , maquinaria para la industria automotriz , así como la presentación de servicios complementarios , reparaciones automotrices en general, brindar asesoramiento técnico especializado a terceros en la rama automotriz.

### 3.1.4. Organigrama



## **3.2. Filosofía empresarial**

### **3.2.1. Misión**

Ser la empresa líder en la comercialización de vehículos y prestación de servicios post ventas, brindando soluciones a la medida de nuestros clientes. Ser reconocida por la calidad humana y profesional de nuestra gente, tanto por clientes como por proveedores.

### **3.2.2. Visión**

Ser el líder indiscutible en la industria automotriz y una de las empresas más admiradas en el Perú.

### **3.2.3. Política de Calidad**

Somos una empresa joven y competitiva que apuesta al trabajo en equipo para lograr la satisfacción de nuestros clientes, a quienes consideramos lo más importante. Escucharlos empáticamente es la clave, ya que sus opiniones son nuestro estímulo para mejorar día a día. Estamos orientados a la mejora continua de nuestros procesos, basándonos en la capacitación permanente de nuestro personal y la constante actualización de la infraestructura, para posicionarnos en el mercado como un proveedor comprometido y confiable. Desarrollamos nuestras actividades en un marco de transparencia garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y normativos que nos aplican. Trabajamos con proveedores de confianza que están alineados con los principios de nuestra Política de Calidad.

### **3.2.4. Políticas de venta**

Tenemos el mejor equipo de profesionales que pueden asesorar para determinar la forma correcta para la adquisición de la flota de vehículos que su

organización necesite para incrementar los niveles de productividad que cada vez más exige el mercado.

### 3.2.5. **Valores**

- 1) Innovación.
- 2) Profesionalismo.
- 3) Responsabilidad.
- 4) Responsabilidad social.
- 5) Cercanía al cliente.
- 6) Alto desempeño.

### 3.2.6. Servicios ofrecidos



Figura N° 1 Venta de Vehículos

Fuente: Elaboración Propia



Figura N° 2 Servicio Técnico

Fuente: Elaboración Propia



Figura N° 3 Mantenimiento Preventivo

Fuente: Elaboración Propia



Figura N° 4 Mantenimiento Correctivo

Fuente: Elaboración Propia

1) Diagnostico por scanner TOYOTA.

2) Muy pronto planchado, pintura VIP y Car Wash



Figura N° 5 Servicios Próximos

Fuente: Elaboración Propia

### 3.3. Diagnóstico Organizacional

#### 3.3.1. Método F.O.D.A

A continuación, se presentará de acuerdo a lo investigado un método que está enfocado en el análisis y solución de problemas, en este método puede poner en práctica la identificación de las fortalezas y las debilidades de la empresa, a su vez las oportunidades (aplicadas y no aplicadas) y amenazas. Los grupos estarán divididos en internos y externos así también como positivos y negativos, a continuación, se mostrará gráficamente lo antes señalado y se procederá a explicar.

#### 3.3.2. Tabla Método FODA

Tabla N° 1  
*Método FODA*

	<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
<b>Positivos</b>	Fortalezas	Oportunidades
<b>Negativos</b>	Debilidades	Amenazas

Fuente: Elaboración Propia

#### **Fortalezas:**

Son la experiencia que cuenta la empresa y por lo que la hace diferente dentro de la competencia, por lo que se entiende que está incluido en el ambiente interno de la organización, esto puede ser los recursos que se controlan, habilidades que la integran y actividades de desarrollo positivo.

### **Oportunidades:**

Son factores que resultan de manera favorable para la empresa. Intervienen de manera externa están ligados al entorno en el actúa la empresa, dichas oportunidades nos permitirán obtener atributos adicionales al resto.

### **Debilidades:**

Esta dentro del ambiente interno de la empresa y se clasificarían en circunstancias que induzcan una posición contraproducente frente a la competencia, esto se puede clasificar en; habilidades que no posee la empresa, actividades que no desarrolla la empresa y recursos que no tienen.

### **Amenazas:**

Estas situaciones están en el ambiente externo de la empresa, pueden ser perjudiciales y nocivos para la prosperidad de la empresa

#### **3.3.2.1 Fortalezas**

- 1) Productos con la mayor garantía en el mercado.
- 2) Preocuparse por la satisfacción del cliente.
- 3) Reconocimiento de marca, una imagen de fiabilidad y alta confianza.
- 4) Capacidad instalada.

#### **3.3.2.2 Oportunidades**

- 1) Nuevos autos, nuevas tecnologías.
- 2) Mercado creciente, nuevos clientes.

- 3) Sistemas de administración y control.
- 4) Convenios con empresas e instituciones financieras.
- 5) Conseguir socio estratégico.

### **3.3.2.3 Debilidades**

- 1) Mala comunicación con los trabajadores.
- 2) Malos manejos de los altos directivos.
- 3) Excesivos gastos.
- 4) Poca publicidad de su negocio.

### **3.3.2.4 Amenazas**

- 1) Diferencias elevadas en los precios de otras regiones.
- 2) Herramientas más modernas y costosas.
- 3) Autos más complejos y sofisticados.
- 4) Los distribuidores promocionan sus servicios.
- 5) Caída de moneda.

### **3.4. Análisis Crítico Referencial**

De acuerdo a las bases legales, se ha propuesto mejorar el reglamento interno del trabajo e implementarlo con un mejor panorama; todo lo anterior se hace con la finalidad de que Matsuri Representaciones S.A.C. cumpla con los aspectos legales. Adicionando a lo anterior se ha hecho un marco referencial de la empresa con el fin de ordenarlo adecuadamente al nuevo reglamento interno del trabajo y así tener una mejora laboral.

Para nosotros como grupo resulta de mucha importancia el analizar la historia y filosofía empresarial del gerente general, pues nos dará señal de lo que se desea realizar en el futuro manual. A partir de lo señalado se podrá realizar un mejor reglamento interno del trabajo.

## CAPITULO 4: DESARROLLO DEL TEMA

### 4.1. Propuestas de mejoras:

**Justificación:** Las horas complementarias son centrales para el funcionamiento de los espacios laborales pero suelen ser vistas por los empleados y los sectores trabajadores como un método de explotación debido a que se suelen pagar menos o no tener en cuenta a la hora de cobrarse. Es por esto que visto desde cualquiera de las dos posturas, las horas complementarias o extra son una problemática de gran importancia en la discusión de los derechos laborales y el rendimiento económico de una empresa.

#### 4.1.1. CAPITULO: HORAS EXTRAS (SOBRETIEMPO)

##### **DICE:**

Artículo 27:

La empresa limitara el trabajo de horas extras estas, además deben ser previamente autorizadas por el Gerente de cada área bajo el procedimiento y con los formatos establecidos.

De no cumplirse con las formalidades señaladas, no se considerarán las horas extras.

Las horas extras serán efectivas solo si se ha cumplido la jornada de trabajo semanal de 48 horas o diaria de 08 horas, dependiendo de las jornadas establecida para cada área de la empresa.

Artículo 28:

No cumplir con la prestación de las horas extraordinarias a las que se hubiera comprometido el colaborador, se considera como acto de indisciplina, salvo de casos de fuerza mayor.

## **SE DEBE AÑADIR:**

Artículo 29:

No se considera jornada extraordinaria la que el trabajador ocupe en subsanar los errores imputables sólo a él, cometidos durante la jornada ordinaria, ni el tiempo que se trabaje como consecuencia de su falta de actividad durante tal jornada, siempre que esta última le sea imputable.

Sólo se trabajarán horas extraordinarias cuando, por las necesidades del servicio, sea preciso hacerlo.

### **4.1.2. De las inasistencias**

**Justificación:** La inasistencia representa un problema no solamente para el trabajador sino para la empresa, el primero que se ve afectado es su salario, el bajo rendimiento, la calidad de su mano de obra, los justificantes para faltar y deficiencias en los servicios que impiden el buen desarrollo y el logro de objetivos. Por otro lado, la empresa se ve afectada económicamente.

#### **DICE:**

Artículo 42:

Las faltas o inasistencias al centro de trabajo pueden ser:

- 1) Justificadas: son aquellas faltas o inasistencias del personal que son consideradas como justificadas por la empresa ante los motivos presentados por el Colaborador.

2) Injustificadas: son aquellas con respecto de las cuales el Colaborador no realiza la justificación obligatoria correspondiente a la Empresa no aceptar la justificación ofrecida por el Colaborador por considerarla insuficiente.

Las faltas o inasistencias injustificadas de un Colaborador lo hacen merecedor a las sanciones disciplinarias correspondientes.

**DEBE DECIR:**

Artículo 42:

La empresa puede conceder licencias con goce o sin goce de haber en los casos: de enfermedad, por maternidad y/o paternidad, por estudios y otros casos debidamente evaluados.

Los permisos durante la jornada laboral se conceden con previa autorización por causas justificadas:

- 1) Fallecimiento del conyugue o de los padres o hijos.
- 2) Nacimiento de un(a) hijo(a).
- 3) Enfermedad.
- 4) Citaciones judiciales.

Las faltas o inasistencias injustificadas de un Colaborador lo hacen merecedor a las sanciones disciplinarias correspondientes.

#### **4.1.3. CAPITULO XVIII: DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS Y FORMA DE APLICARLAS**

**DICE:**

**Artículo 83:**

En salvaguardar el orden, la armonía y la disciplina que debe existir en el centro de trabajo, los Colaboradores deben cumplir con todas las normas que rigen en el centro de trabajo. La infracción de dichas disposiciones es sancionada de conformidad con las disposiciones pertinentes, el presente Reglamento y las normas legales aplicables.

**Artículo 84:**

La Empresa tiene el propósito de evitar en lo posible la aplicación e sanciones disciplinarias a los Colaboradores. Por este motivo, cuando se produzca una falta que no sea grave, se dará al Colaborador la oportunidad de mejorar su actitud y comportamiento en el centro de trabajo.

**Artículo 85:**

En toda medida disciplinaria deberá observarse lo previsto en las normas laborales vigentes.

**Artículo 86:**

Las sanciones se aplicarán teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- 1) Deben ser adecuadas, oportunas y estar en relación con la naturaleza y gravedad de la infracción, y en función con las circunstancias en que se produjeron.

- 2) En la apreciación de la infracción se tendrá en cuentas los antecedentes del Colaborador su record personal, y la gravedad de la infracción.
- 3) Otras consideraciones que estime la empresa.

**Artículo 87:**

Este reglamento es el instrumento por el cual la Empresa norma las relaciones con sus Colaboradores, proporciona el medio oportuno para que el Colaborador tiene conocimiento del marco legal que regula su actividad laboral, para así evitar y corregir los hechos que pueden configurar una infracción laboral.

**Artículo 88:**

De acuerdo a la gravedad de las faltas de los Colaboradores, se establecen las siguientes sanciones disciplinarias:

- 1) Amonestación oral: se aplicará cuando el Colaborador infrinja cualquiera de las disposiciones del presente Reglamento, o del ordenamiento laboral vigente, siempre que se trate de una falta leve o de poca magnitud cometida por primera vez. Tal sanción deberá efectuarla el Gerente de área del Colaborador, si este no diera explicación satisfactoria de su infracción.
- 2) Amonestación escrita: será procedente cuando el Colaborador infrinja reiteradamente las disposiciones del presente Reglamento o, del ordenamiento legal vigente y las faltas sean de relativa consideración. Tal amonestación será hecha por el Gerente de área en coordinación con el departamento de capital humano, debiendo quedar una copia en file personal del Colaborador.
- 3) Suspensión por uno más días: las suspensiones de labores se otorgarán sin goce de remuneración cuando el Colaborador haya recibido reiteradas amonestaciones por escrito o cometa faltas de consideración que no constituyan causal de despido. La suspensión implicara el descuento de la remuneración por el día de descanso semanal

obligatorio, conforme a la ley. En cada caso, se evaluará el número de días que amerite la aplicación de la suspensión. Esta sanción se aplica en circunstancias especiales y será previamente calificada por el Gerente de área y por el Departamento de Capital Humano.

- 4) Terminación del contrato de trabajo: Es la separación definitiva del Colaborador de la empresa de acuerdo a la ley. La Empresa podrá dar por terminado el contrato de trabajo, sin incurrir en ninguna responsabilidad por las causales previstas en el Reglamento o en las normas legales.

El ordenen que se enuncian las sanciones indicadas, no constituye un relativo que debe seguirse necesariamente, debiendo aplicarse la sanción de acuerdo con la naturales de la infracción y la a gravedad que implique.

#### **Artículo 89:**

Se consideran faltas de carácter disciplinario, sujetas a sanción incluyendo a despido, según sea el caso, entre otras, las siguientes:

- 1) No observar los compromisos o no respetar los principios y valores que inspiran a la Empresa.
- 2) No respetar o tener actitudes deshonestas con sus superiores, compañeros de trabajo, clientes y terceros.
- 3) No registrar asistencias.
- 4) Paralizar el trabajo antes de la hora señalada.
- 5) Negligencia o ineficiencia en el trabajo o faltas que signifiquen un peligro para terceras personas, instalaciones y/o la propiedad de la Empresa.

- 6) Ejecutar trabajos particulares no autorizados dentro del centro de trabajo.
- 7) Dañar por negligencia las herramientas, implementos, utensilios o equipos que la Empresa entrega al personal para su uso.
- 8) No cumplir con el compromiso contraído voluntariamente de trabajar en hora de sobre tiempo.
- 9) Negarse a realizar una labor encomendada por su superior jerárquico.
- 10) Ser causante por negligencia comprobada por daños de poca consideración o el patrimonio de la empresa y/o de los colaboradores.
- 11) Desperdiciar materiales u otro elemento otorgado con sanción de las tareas encomendadas.
- 12) Hacer uso indebido de los vehículos, equipos, materiales, maquinarias y otros bienes y servicios de la propiedad de la empresa.
- 13) Dormir en horas de trabajo
- 14) Borrar o alterar los registros de asistencias.
- 15) Registrar la asistencia (entrada y salida) de otro colaborador.
- 16) Dejar el puesto de trabajo sin esperar el relevo correspondiente.
- 17) Encomendar al personal trabajos particulares en horario de trabajo.
- 18) Presentarse embriagado al trabajo o estar bajo los efectos de drogas que alteren su conducta normal.

- 19) Ingerir o fomentar el uso de bebidas alcohólicas en el trabajo.
- 20) Simular enfermedad o accidente.
- 21) Circular publicaciones por cualquier medio que alteren la disciplina del personal.
- 22) Abandonar el centro de trabajo sin autorización del Gerente del área a la que pertenezca y/o formar grupos, descuidando las labores.
- 23) Fumar en lugares prohibidas.
- 24) Provocar u obligar a pelear a otros colaboradores en el centro de trabajo.
- 25) Faltar de palabra u obra a otro. Colaborador en el centro de trabajo.
- 26) Resquebrajar por cualquier medio la disciplina interna o el principio de autoridad.
- 27) Presentación de documentos o información fraudulenta al inicio o durante la vigencia de la relación laboral.
- 28) No reincorporarse a sus labores después de concluido el refrigerio.
- 29) Utilizar bienes o servicios de la empresa para fines particulares.
- 30) No respetar o tener actitudes deshonestas con sus compañeros de trabajo, sus gerentes de área o para con la empresa.
- 31) Cualquier otro incumpliendo o inobservancia al presente reglamento interno de trabajo, las disposiciones internas que emita las empresa y las normas legales.

- 32) En general, cualquier acto que atente contra los bienes de propiedad de la empresa o de otros colaboradores, o que se afecte la política o las buenas relaciones que se deben normar el desarrollando laboral.
- 33) Cualquier acto que de acuerdo a la empresa califique como falta laboral, aun cuando no se encuentre establecido en este reglamento interno de trabajo.
- 34) Realizar actos de hostigamiento y/o acoso sexual.

**Artículo 90:**

En el ejercicio de su potestad disciplinaria la empresa procederá conforme se establece en el presente reglamento y en las demás fuentes del derecho laboral que le fuesen aplicables.

**Artículo 91:**

El colaborador está obligado a firmar una copia del documento mediante el cual se le comunica la sanción disciplinaria ala que se ha hecho merecedora, como constancia de haberla recibido. Tales serán archivadas en su expediente personal y, de ser el caso, podrán ser enviadas al ministerio de trabajo y promoción de empleo.

El colaborador que se niegue a firmar el cargo de recepción, incurrirá a la vez en falta laboral si perjuicio que la empresa utilice el conducto notarial para hacer llegar el documento al colaborador ya sea el centro de trabajo o a su domicilio.

**Artículo 92:**

Tratándose de las ocurrencias en falta por un grupo de colaboradores la empresa podrán informar sanciones diversas de cada uno de ellos, en atención a los antecedentes de cada colaborador y otras circunstancias coadyuvantes pudiendo incluso perdonar la falta según su criterio.

**Artículo 93:**

Sin perjuicio de las sanciones que corresponda impartir a la empresa de acuerdo a la regulada por el presente reglamento esta podrá ejercer contra los colaboradores toda acción civil, laboral o penal en ejecución pleno de sus derechos.

**DEBE DECIR:****Artículo 83:**

En salvaguardar el orden, la armonía y la disciplina que debe existir en el centro de trabajo, los Colaboradores deben cumplir con todas las normas que rigen en el centro de trabajo. La infracción de dichas disposiciones es sancionada de conformidad con las disposiciones pertinentes, el presente Reglamento y las normas legales aplicables.

La empresa creará las condiciones para lograr una comunicación fluida y adecuada, para que las peticiones de los trabajadores se solucionen mediante la celebración de los respectivos convenios colectivos y otorgar los beneficios y condiciones de trabajo, con sujeción a su disponibilidad presupuestal y a los dispositivos legales vigentes.

**Artículo 84:**

La Empresa tiene el propósito de evitar en lo posible la aplicación de sanciones disciplinarias a los Colaboradores. Por este motivo, cuando se produzca una falta que no sea grave, se dará al Colaborador la oportunidad de mejora su actitud y comportamiento en el centro de trabajo.

**Artículo 85:**

En toda medida disciplinaria deberá observarse lo previsto en las normas laborales vigentes.

**Artículo 86:**

Las sanciones se aplicarán teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- 1) Deben ser adecuadas, oportunas y estar en relación con la naturaleza y gravedad de la infracción, y en función con las circunstancias en que se produjeron.
- 2) En la apreciación de la infracción se tendrá en cuentas los antecedentes del Colaborador su record personal, y la gravedad de la infracción.
- 3) Otras consideraciones que estime la empresa.

**Artículo 87:**

Este reglamento es el instrumento por el cual la Empresa norma las relaciones son sus Colaboradores, proporciona el medio oportuno para que el Colaborador tiene conocimiento del marco legal que regula su actividad laboral, para así evitar y corregir los hechos que pueden configurar una infracción laboral.

**Artículo 88:**

De acuerdo a la gravedad de las faltas de los Colaboradores, se establecen las siguientes sanciones disciplinarias:

- 1) Amonestación oral: se aplicará cuando el Colaborador infrinja cualquiera de las disposiciones del presente Reglamento o del ordenamiento laboral vigente, siempre que se trate de una falta leve o de poca magnitud cometida por primera vez. Tal sanción deberá efectuarla el Gerente de área del Colaborador, si este no diera explicación satisfactoria de su infracción.

- 2) Amonestación escrita: será procedente cuando el Colaborador infrinja reiteradamente las disposiciones del presente Reglamento o, del ordenamiento legal vigente y las faltas sean de relativa consideración. Tal amonestación será hecha por el Gerente de aérea en coordinación con el departamento de capital humano, debiendo quedar una copia en file personal del Colaborador.
  
- 3) Suspensión por uno más días: las suspensiones de labores se otorgarán sin goce de remuneración cuando el Colaborador haya recibido reiteradas amonestaciones por escrito o cometa faltas de consideración que no constituyan causal de despido. La suspensión implicara el descuento de la remuneración por el día de descanso semanal obligatorio, conforme a la ley. En cada caso, se evaluará el número de días que amerite la aplicación de la suspensión. Esta sanción se aplica en circunstancias especiales y será previamente calificada por el Gerente de área y por el Departamento de Capital Humano.
  
- 4) Terminación del contrato de trabajo: Es la separación definitiva del Colaborador de la empresa de acuerdo a la ley. La Empresa podrá dar por terminado el contrato de trabajo, sin incurrir en ninguna responsabilidad por las causales previstas en el Reglamento o en las normas legales.

El ordenen que se enuncian las sanciones indicadas, no constituye un relativo que debe seguirse necesariamente, debiendo aplicarse la sanción de acuerdo con la naturales de la infracción y la a gravedad que implique.

**Artículo 89:**

Se consideran faltas de carácter disciplinario, sujetas a sanción incluyendo a despido, según sea el caso, entre otras, las siguientes:

- 1) No observar los compromisos o no respetar los principios y valores que inspiran a la Empresa.
- 2) No respetar o tener actitudes deshonestas con sus superiores, compañeros de trabajo, clientes y terceros.
- 3) No registrar asistencias.
- 4) Paralizar el trabajo antes de la hora señalada.
- 5) Negligencia o ineficiencia en el trabajo o faltas que signifiquen un peligro para terceras personas, instalaciones y/o la propiedad de la Empresa
- 6) Ejecutar trabajos particulares no autorizados dentro del centro de trabajo.
- 7) Dañar por negligencia las herramientas, implementos, utensilios o equipos que la Empresa entrega al personal para su uso.
- 8) No cumplir con el compromiso contraído voluntariamente de trabajar en hora de sobre tiempo.
- 9) Negarse a realizar una labor encomendada por su superior jerárquico.
- 10) Ser causante por negligencia comprobada por daños de poca consideración o el patrimonio de la empresa y/o de los colaboradores.
- 11) Desperdiciar materiales u otro elemento otorgado con sanción de las tareas encomendadas.
- 12) Hacer uso indebido de los vehículos, equipos, materiales, maquinarias y otros bienes y servicios de la propiedad de la empresa.

- 13) Dormir en horas de trabajo
- 14) Borrar o alterar los registros de asistencias.
- 15) Registrar la asistencia (entrada y salida) de otro colaborador.
- 16) Dejar el puesto de trabajo sin esperar el relevo correspondiente.
- 17) Encomendar al personal trabajos particulares en horario de trabajo.
- 18) Presentarse embriagado al trabajo o estar bajo los efectos de drogas que alteren su conducta normal.
- 19) Ingerir o fomentar el uso de bebidas alcohólicas en el trabajo.
- 20) Simular enfermedad o accidente.
- 21) Circular publicaciones por cualquier medio que alteren la disciplina del personal.
- 22) Abandonar el centro de trabajo sin autorización del Gerente del área a la que pertenezca y/o formar grupos, descuidando las labores.
- 23) Fumar en lugares prohibidas.
- 24) Provocar u obligar a pelear a otros colaboradores en el centro de trabajo.
- 25) Faltar de palabra u obra a otro. Colaborador en el centro de trabajo.
- 26) Resquebrajar por cualquier medio la disciplina interna o el principio de autoridad.
- 27) Presentación de documentos o información fraudulenta al inicio o durante la vigencia de la relación laboral.

- 28) No reincorporarse a sus labores después de concluido el refrigerio.
- 29) Utilizar bienes o servicios de la empresa para fines particulares.
- 30) No respetar o tener actitudes deshonestas con sus compañeros de trabajo, sus gerentes de área o para con la empresa.
- 31) Cualquier otro incumpliendo o inobservancia al presente reglamento interno de trabajo, las disposiciones internas que emita las empresa y las normas legales.
- 32) En general, cualquier acto que atente contra los bienes de propiedad de la empresa o de otros colaboradores, o que se afecte la política o las buenas relaciones que se deben normar el desarrollando laboral.
- 33) Cualquier acto que de acuerdo a la empresa califique como falta laboral, aun cuando no se encuentre establecido en este reglamento interno de trabajo.
- 34) Realizar actos de hostigamiento y/o acoso sexual.

**Artículo 90:**

En el ejercicio de su potestad disciplinaria la empresa procederá conforme se establece en el presente reglamento y en las demás fuentes del derecho laboral que le fuesen aplicables.

**Artículo 91:**

El colaborador está obligado a firmar una copia del documento mediante el cual se le comunica la sanción disciplinaria ala que se ha hecho merecedora, como constancia de haberla recibido. Tales serán archivadas en su expediente personal y, de ser el caso, podrán ser enviadas al ministerio de trabajo y promoción de empleo.

El colaborador que se niegue a firmar el cargo de recepción, incurrirá a la vez en falta laboral si perjuicio que la empresa utilice el conducto notarial para hacer llegar el documento al colaborador ya sea el centro de trabajo o a su domicilio.

**Artículo 92:**

Tratándose de las ocurrencias en falta por un grupo de colaboradores la empresa podrán informar sanciones diversas de cada uno de ellos, en atención a los antecedentes de cada colaborador y otras circunstancias coadyuvantes pudiendo incluso perdonar la falta según su criterio.

**Artículo 93:**

Sin perjuicio de las sanciones que corresponda impartir a la empresa de acuerdo a la regulada por el presente reglamento esta podrá ejercer contra los colaboradores toda acción civil, laboral o penal en ejecución pleno de sus derechos.

**4.2 Los siguientes artículos se añadirán en los diferentes ámbitos del Reglamento Interno de Trabajo:**

**Justificaciones:** Es muy importante implementar un discreto buzón de quejas que permita que los trabajadores hagan llegar cualquier queja sin que se vean presionados por el “qué dirán” o mejor dicho por la presión social que a veces se genera al interior de un grupo humano para no denunciar a los compañeros de trabajo.

Cada queja deberá de ser examinada con cuidado y con confidencialidad para evitar que sea usada también como una forma de agresión o ataque generándose denuncias falsas.

### **5.1.1. CAPITULO XXI: LAS RECLAMACIONES**

La empresa concede el derecho constitucional de petición y reclamo de las condiciones de trabajo atendiendo al siguiente procedimiento.

- 1) Si la petición o reclamo es de carácter individual, puede hacerse verbalmente o por escrito ante el Gerente General.
- 2) Cuando el reclamo o petición sea competencia del Gerente General, éste resolverá de forma inmediata, verbalmente o por escrito en un plazo no mayor de tres días.
- 3) Si el caso lo amerita, el reclamo o petición será expuesto por el Gerente General ante la Junta Directiva para su consideración en sesión ordinaria y su resolución se dará a conocer al trabajador por escrito, en un plazo no mayor a cinco días después de haberse realizado la sesión.
- 4) Si los asuntos son de carácter colectivo o de interés general, podrán gestionarlo por medio de tres representantes debidamente facultados para aceptar cualquier decisión que se adopte.
- 5) En los casos que no puedan ser resueltos inmediatamente los reclamos o peticiones, se deberá notificar a los trabajadores lo resuelto en un tiempo no mayor de quince días.

### **5.1.2. CAPITULO XVII: DEL BIENESTAR Y LA SALUD**

Todo empleador está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios. Para ello deberá adoptar las medidas necesarias que vayan dirigidas a:

Los trabajadores inscritos o que sean inscritos por la empresa, según sea el caso, en el seguro social de salud a cargo de ESSALUD, pueden tener derecho, de acuerdo a los reglamentos respectivos, a las siguientes prestaciones:

- 1) Prestaciones de prevención, promoción y atención de la salud.
- 2) Prestaciones de bienestar y promoción social
- 3) Prestaciones en dinero correspondientes a subsidios por incapacidad temporal y maternidad.
- 4) Prestaciones de Sepelio.

Adicionalmente a los servicios de ESSALUD, el trabajador podrá acceder a un seguro médico.

Los trabajadores están amparados por los regímenes previsionales de acuerdo a ley.

Los trabajadores se obligan a evitar acciones que pongan en peligro la integridad y la salud de otros trabajadores, así como la seguridad de las instalaciones y bienes de la empresa.

Los trabajadores tienen la obligación de utilizar los implementos de seguridad que proporcione la empresa, a fin de evitar accidentes.

Los diferentes ambientes instalados en resguardo de la salud e higiene de los trabajadores deben ser obligatoriamente usados correctamente.

### 5.1.3. CAPITULO XXII: PRINCIPIOS Y DEBERES ÉTICOS DE LA PERSONA

**Justificación:** Los valores son las cualidades, principios o creencias que una empresa posee. Orientan las decisiones, acciones y conductas de todos los miembros de la organización, le dan identidad y ayudan a proyectar la imagen de la empresa, son los cimientos que sustentan el día a día en el trabajo.

#### 4.3.3.1 Respeto

Adecúa su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.

#### 4.3.3.2 Eficiencia

Brinda calidad en cada una de las labores a su cargo, buscando el resultado más adecuado y oportuno.

#### 4.3.3.3 Lealtad y Obediencia

Actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de la empresa, cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las labores a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, los cuales deberá poner en conocimiento de la administración de la empresa. Asimismo, actúa con reserva y diligencia en el manejo de la información que conoce.

## **CAPITULO 5: RECOMENDACIONES**

De acuerdo a la evaluación realizada sugerimos:

Dar a conocer el nuevo Reglamento Interno de Trabajo a los miembros de la Junta Directiva de la empresa Matsuri S.A.C. para su respectivo análisis y aprobación.

Mantener, por los medios a su alcance, la estabilidad de sus trabajadores, así como remunerarlos con salarios justos, estimular y mejorar las condiciones de sus laborantes.

Dar a conocer a todos los trabajadores el reglamento interno de trabajo en forma de pequeños talleres para que tenga conocimiento acerca de sus derechos, beneficios y sanciones que pueden tener en la empresa; todo ello con el fin que el porcentaje actual (45% del total de empleados) se amplíe a la totalidad del personal.

Revisar, evaluar y actualizar periódicamente el reglamento con el fin de mejorarlo.

En las relaciones entre la empresa y sus trabajadores procurar el arreglo directo y conciliador de las divergencias que pudieran suscitarse, eliminando la intervención de terceros y haciendo valer los derechos de ambos en un clima de armonía y buena voluntad.

Procurar a los trabajadores la capacitación y adiestramiento para su mejoramiento personal y desempeño de sus actividades laborales.

Que cualquier modificación que se desee realizar posteriormente a la propuesta de Reglamento Interno de trabajo, se debe tener como finalidad mantener y fomentar la armonía en las relaciones entre la organización y los trabajadores

## **CAPITULO 6: CONCLUSIONES**

El objetivo del presente trabajo es presentar una propuesta de mejora al reglamento interno del personal que labora en la empresa MATSURI S.A.C. tomando en cuenta la experiencia del personal que labora dentro de la organización.

Actualmente la empresa Matsuri S.A.C. no cuenta con un reglamento interno de trabajo bien estructurado, lo que lo hace susceptible de una sanción por parte del ministerio de Trabajo o de una desventaja en caso de una demanda laboral.

Tanto el empleado como el empleador se benefician al establecer este último la normativa de sus actividades de orden técnico y administrativo sustentadas en la legislación laboral porque garantizan el buen entendimiento de los derechos y obligaciones de ambos.

Por otra parte, se puede concluir que sin una estructura organizacional adecuada el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Una organización será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades.

El objetivo principal de esta tesis es realizar una propuesta de mejora en el reglamento interno de Matsuri S.A.C., adoptando la experiencia y conocimiento. Se logró al cumplir con los objetivos específicos de la investigación, los cuales se detallan a continuación:

Al llevar a cabo el análisis de la situación de Matsuri S.A.C. de acuerdo a lo indicado en el capítulo 2 resultó evidente la necesidad de formalizar su estructura orgánica y sus operaciones ya que actualmente se encuentra desorganizada y el poco personal con el que cuentan no tiene bien definidas sus funciones.

Para cumplir con los objetivos de la investigación, crear un formulario de reclamos y/o mejoras de parte de los trabajadores con el fin de mejorar el clima laboral; fue esencial cumplir con los objetivos anteriores. Al ser una organización proactiva,

dicho reglamento será de gran utilidad debido a que en él se explican las actividades y normas de los trabajadores que se realizan actualmente y las que pretenden realizar y se sistematizan sus experiencias y conocimientos para hacerlos fácilmente transmisibles y así poder cumplir con el propósito que tiene la empresa

## CAPITULO 7: BIBLIOGRAFIA

APA. (2016). *Normas APA Sexta Edición*. Obtenido de [www.normasapa.com](http://www.normasapa.com)

ESTADO PERUANO. (1991). Decreto Legislativo N° 728. Lima.

ESTADO PERUANO. (1997). Texto Único Ordenado . En *Productividad y Competitividad Laboral*. Lima.

Gerencie. (01 de 02 de 2017). *Gerencie*. Obtenido de Gerencie:  
<https://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>

Orbe, R. C. (2012). *Juridico Moderno* . ADRUS.

PERUANO, E. (s.f.). *LEY GENERAL DE TRABAJO*.

VALDERRAMA, J. G. (19 de FEBRERO de 2009). *REFLEXIONES JURÍDICAS DESDE PANAMÁ*. Obtenido de REFLEXIONES JURÍDICAS DESDE PANAMÁ:  
<http://jorgonzalezv.blogspot.pe/>

## **CAPITULO 8: ANEXOS**

- 1) Reglamento Interno de Trabajo MatsuriRepresentaciones SAC
- 2) Encuestas.