



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Análisis de la satisfacción de las necesidades de los  
colaboradores de Zeus Energy S.A.C. a partir de las  
acciones implementadas por el Área de Talento Humano**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Licenciado de Administración de Empresas

**Nelly Maiella Pacheco Alvarado**

Revisor:  
Dra. Jacqueline Mariela García Rojas

Piura, octubre de 2021





A Dios, por ser mi guía en todos los caminos de mi vida.

A mis padres, por impulsarme continuamente a ser una mejor persona y profesional.

A mi hermana, por su apoyo incondicional.

A mi sobrino, Franco, por la felicidad que irradia.

A mi amiga Marlee, por nuestra motivación mutua en el desarrollo de nuestro trabajo de suficiencia profesional.

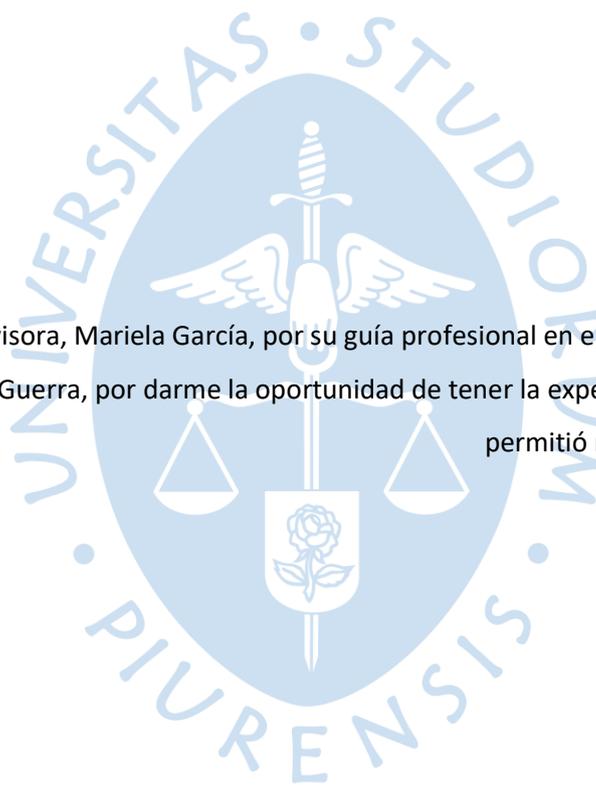
A mi amigo Edwin, por su amistad incondicional.



## Agradecimientos

A mi revisora, Mariela García, por su guía profesional en el desarrollo de este trabajo.

A Iván Curay y Sofía Guerra, por darme la oportunidad de tener la experiencia profesional que me permitió realizar el presente trabajo.





## Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene por objetivo analizar las actividades realizadas durante el 2019 por el área de Talento Humano, especialmente en lo referido a la sub-área de Bienestar Social de la empresa Zeus Energy S.A.C., en relación con la atención y satisfacción de las necesidades de quienes trabajaron ahí, en el periodo en el que la autora contribuyó, con su labor y otros aportes, en el diseño e implementación de algunas de las acciones que se describen en este trabajo.

Con este fin, se hace uso de los siguientes conceptos y herramientas: las necesidades humanas, los modelos de organizaciones empresariales, la acción del directivo y los balances en la organización, fundamentados en los postulados de Ferreiro y Alcázar (2019) y Pérez López (2017); además, se integran en el análisis los resultados obtenidos sobre el clima laboral de la empresa a través del Great Place to Work (2019).

Un aspecto medular del trabajo lo constituye la aplicación de la herramienta balances en la organización la que a partir del análisis de la calidad de los vínculos que se establecen entre la empresa (a través de sus directivos) y los colaboradores, se evidencia el interés de esta de satisfacer los tres tipos de motivos (extrínsecos, intrínsecos y trascendentes) de sus colaboradores y de realizar continuas acciones para satisfacer sus necesidades materiales, cognoscitivas y afectivas. En este sentido, los programas “Información, Comunicación y Educación” y “Reforma de vida” resultaron fundamentales para afianzar los principios de “ética total” y “compromiso con la vida” que la empresa promueve como parte de su cultura organizacional.



## Tabla de contenido

Introducción .....	15
Capítulo 1 Aspectos generales .....	17
1.1 Descripción de la empresa.....	17
1.1.1 Ubicación .....	18
1.1.2 Misión, visión, valores y principios .....	18
1.1.3 Organigrama .....	20
1.1.4 Actividad del área de Talento Humano.....	20
1.2 Descripción general de experiencia profesional .....	21
1.2.1 Actividad profesional desempeñada .....	21
1.2.2 Propósito del puesto.....	23
1.2.3 Proceso que es objeto del informe .....	24
1.2.4 Resultados alcanzados.....	24
Capítulo 2 Fundamentación .....	25
2.1 Bases teóricas .....	25
2.1.1 La persona humana .....	25
2.1.2 Las organizaciones empresariales.....	26
2.1.3 El directivo .....	26
2.1.4 Balances en la organización .....	27
2.2 Aplicación de las bases teóricas en la empresa .....	31
2.3 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos .....	32
Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencias .....	33
3.1 Aportes .....	33
3.2 Desarrollo de experiencias .....	37
Conclusiones .....	39
Recomendaciones .....	41
Lista de referencias .....	43
Notas a pie de página .....	45
Apéndices.....	47
Apéndice A. Solicitud de autorización de uso de información de Zeus Energy S.A.C. ....	49
Apéndice B. Balance en la Organización aplicado a Zeus Energy S.A.C. ....	50
Anexos.....	53
Anexo 1. Carta de autorización de uso de información de Zeus Energy S.A.C. ....	55
Anexo 2. Localización de Zeus Energy S.A.C. ....	56
Anexo 3. Organigrama de Zeus Energy S.A.C.....	57
Anexo 4. Organigrama de Talento Humano en Zeus Energy S.A.C. ....	58

Anexo 5. Clima Laboral Zeus Energy S.A.C.....59  
Anexo 6. Resultados a detalle – Preguntas de la encuesta de satisfacción laboral 2019 .....60  
Anexo 7. Sostenibilidad de la experiencia del cuidado de la salud .....65



**Lista de tablas**

Tabla 1. Qué se debe dar y qué se espera recibir .....28

Tabla 2. Cronograma de actividades del programa ICE en el periodo 2019 .....35

Tabla 3. Cronograma de talleres del programa Reforma de Vida en el periodo 2019-Paita.....36

Tabla 4. Cronograma de talleres del programa Reforma de Vida en el periodo 2019-Piura .....36





**Lista de figuras**

Figura 1. Modelo Great Place to Work .....30





## Introducción

Las decisiones que toma la empresa para satisfacer las necesidades de la persona humana (de los colaboradores) refleja la concepción de persona que tiene. Resulta no poco frecuente que algunas organizaciones centren su atención fundamentalmente en las necesidades materiales, y con suerte en las cognitivas, enfocándose en la práctica en satisfacer los motivos extrínsecos e intrínsecos de sus colaboradores; esto conlleva a que se afecte su identificación con los objetivos de la organización, que finalmente están asociados a la satisfacción de las necesidades afectivas y al reconocimiento de sus motivos trascendentes como fuente valiosa de la realidad empresarial que no deben omitirse.

Motivó la elaboración del presente trabajo contribuir con una empresa local, en la reflexión, análisis e implementación de estos temas.

En este estudio, haciendo uso de la herramienta Balances en las organizaciones, se analizó la satisfacción de las necesidades de los colaboradores de la empresa Zeus Energy S.A.C., para lo que se identificaron las acciones implementadas por el área de Talento Humano, a través del sub-área Bienestar Social en el periodo que la autora ejercía sus prácticas profesionales (del 6 de mayo del 2019 al 5 de mayo del 2020), incidiendo en los aportes que realizó para fortalecer los objetivos de un enfoque antropológico de la organización.

En el capítulo 1, se detallan los antecedentes relevantes de la empresa y su evolución a lo largo del tiempo hasta el 2019. Asimismo, se describen la misión, visión, valores y principios de la empresa, así como las actividades emprendidas por las sub-áreas involucradas en la gestión del área de Talento Humano. Finalmente, se detalla la experiencia profesional de la autora.

En el capítulo 2, consta los fundamentos conceptuales, a través del desarrollo de las bases teóricas en relación con el estudio. Se clasifica la teoría al uso de Pérez López (2017) y la experiencia de su aplicación en las empresas de Ferreiro y Alcázar (2019); a saber, los fundamentos acerca de la persona humana (necesidades humanas, motivos de la acción y calidad motivacional), los distintos modelos que se utilizan para explicar el funcionamiento de las organizaciones empresariales, la acción directiva, los criterios que se recomiendan para un adecuado ejercicio de toma de decisiones, el clima laboral; especialmente el modelo *Great Place to Work*, entre otros. Además, se hace una introducción de las acciones y metodologías que la autora puso en práctica.

En el capítulo 3, se profundiza en los aportes y los alcances de las acciones en los que la autora estuvo activamente involucrada y se muestra el desarrollo de sus experiencias en la ejecución de las actividades de evaluación de clima laboral 2019, del Programa “Información, Comunicación y Educación” (ICE) y del programa “Reforma vida”.

Por otra parte, a fin se presenta un cuadro de las acciones que el área de Talento Humano realizó el 2019 con el fin de analizar cómo satisface la empresa los tres niveles de necesidades de sus

colaboradores (psico-corpóreas, cognitivas y afectivas) y plantear algunas reflexiones de sus implicancias.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos en el capítulo 3, se presentan algunas conclusiones y recomendaciones.



## Capítulo 1

### Aspectos generales

En este capítulo se describe la empresa objeto de estudio, Zeus Energy S.A.C.<sup>1</sup>, dedicada a la exploración y explotación de hidrocarburos en la provincia de Piura.

#### 1.1 Descripción de la empresa

Según el trabajo desarrollado por la autora Gonzales (2018), los inicios se remontan a la creación de la empresa Olympic Perú INC Sucursal del Perú. En 1991, con autorización del Gobierno, la empresa, fundada por Juan Rassmuss, accede a la explotación del territorio norteño del Perú. Durante el arduo trabajo de exploración, descubre el sector denominado “Lote XIII – B”, en la provincia de Sechura, que tenía reservas de gas con potencial de comercialización. En posteriores trabajos de exploración, encuentran reservas de petróleo en Paita, sector que se denomina “Lote XIII-A”.

Olympic Perú INC Sucursal del Perú trabajó hasta el 2010 con personal en una sola planilla; sin embargo, en agosto de ese año, el directorio decide trabajar con diferentes empresas integradas en un grupo económico, con la finalidad de concentrar y especializar el desarrollo de las actividades. Por esta razón, crean las empresas: Sechura Oil & Gas S.A.C., enfocada en el desarrollo operativo del lote; South American Administration S.A.C., responsable de brindar apoyo administrativo en las áreas de Operaciones, Logística, Finanzas, Contabilidad, Relaciones Comunitarias y Recursos Humanos; y South American Drilling, enfocada en el desarrollo de trabajos *WorkOver*, perforación y otros.

En esa época, el 75% de las acciones corporativas correspondían al peruano Juan Rassmuss; y el 25%, al estadounidense Bill Fuller. A mediados del 2013 y en el 2014, las actividades generaban una rentabilidad óptima, porque la producción tenía un aproximado de 8000 barriles por día, con un precio promedio de 120 dólares por barril. El grupo económico tenía un promedio de 450 colaboradores y, debido a que la situación económica estaba en auge, llegó a tener 850 colaboradores, en total.

Durante el 2016, a la muerte del socio mayoritario, su hijo Juan Enrique Rassmuss accede al directorio con un equipo especializado. La gerencia general queda en manos de Guillermo Ferreyros, quien, con visión estratégica, decidió fusionar las empresas Sechura, Oil & Gas y South American Administration, con la razón social Zeus OL Perú S.A.C. Sin embargo, debido a que el nombre hacía referencia solo al crudo, se reemplaza por el de Zeus Energy S.A.C. para incluir al sector Hidrocarburos en su totalidad (petróleo y gas).

En la actualidad, Zeus Energy S.A.C. presta servicios en las áreas de Recursos Humanos, Relaciones Comunitarias, Seguridad y Salud en el Trabajo, Legal, Administración y Finanzas, y Operaciones; además, ofrece los servicios de asesoramiento, consultoría y realización de proyectos de exploración y explotación de hidrocarburos.

### 1.1.1 **Ubicación**

Las oficinas administrativas principales de Zeus Energy se ubican en la Av. Sánchez Cerro 234 – 239 Nro. 234 Lote A-B Dpto. 701 Zona Industrial, en el Centro Comercial Real Plaza (Edificio Zegel IPAE) del distrito de Piura, de la provincia y departamento del mismo nombre. Además, tienen otras instalaciones en la Av. Santo Toribio #173 Dpto. 1201 Edificio Real 8, Urb. El Rosario, en el distrito de San Isidro, de la provincia y departamento de Lima. Se detalla en el anexo 2 la localización de Zeus Energy S.A.C.

### 1.1.2 **Misión, visión, valores y principios**

La empresa Zeus Energy S.A.C. maneja internamente la información detallada a continuación y, mediante la carta de autorización del uso de información que esta otorga y que se muestra en el apéndice A, se utilizará para este trabajo.

**1.1.2.1 Misión.** Zeus Energy S.A.C. define su misión en función a la siguiente frase: “somos una empresa que brinda servicios a Olympic Perú Inc. Sucursal del Perú en la exploración y explotación de hidrocarburos. Además de las áreas de Gerenciamiento, Legal, EHS, Logística, TH, Operaciones y la ejecución de proyectos” Zeus Energy S.A.C. (2018).

**1.1.2.2 Visión.** La visión de la empresa es “Cuidar el ahora, desarrollar el mañana y crear nuestro propio futuro” Zeus Energy S.A.C. (2018).

Según Zeus Energy S.A.C. (2018), la explicación de la visión de la empresa es: “Cuidar el ahora, es un ejercicio constante por desarrollar el Mejor Talento, a través del trabajo en Equipo y priorizando la seguridad de nuestra gente”.

Asimismo, indica que el “Desarrollar el mañana para crear nuestro propio futuro, nos llevará a lograr nuestros objetivos en busca de generar un impacto positivo en las comunidades, nuestra gente y el medio ambiente” Zeus Energy S.A.C. (2018) .

**1.1.2.3 Valores.** Según Zeus Energy S.A.C. (2018), la empresa se desempeña en función a cuatro valores principales, a saber:

#### i. Ética total

- Tratamos a los demás como nos gusta ser tratados.
- Hacemos negocios de manera íntegra, el cómo es más importante que el cuánto.
- Somos leales, responsables, confiables entre nosotros y con los demás, con nuestras comunidades, gobierno y país.
- Cumplimos las leyes y hacemos siempre lo correcto sin importar las consecuencias, las que asumimos con responsabilidad.

## ii. Compromiso con la vida

- Tolerancia cero a los accidentes. Protegemos a nuestra gente y las comunidades donde operamos.
- Cuidamos a nuestra gente y fomentamos su crecimiento personal y profesional, ayudándoles a entender que depende de ellos.
- Nos comprometemos con los miembros de las comunidades generando un entorno que los motive a una vida mejor.
- Protegemos el medio ambiente invirtiendo en mejorar continuamente nuestros procesos para garantizar el menor impacto posible.

## iii. Pasión por la excelencia

- Somos los mejores, nos desarrollamos y retamos constantemente para generar resultados sobresalientes.
- Innovamos creando valor y buscamos aprender de los mejores para perfeccionar nuestros procesos porque somos apasionados de la mejora continua.
- Confianza y colaboración son la clave para trabajar en busca de exceder siempre los resultados (Trabajamos por la gloria).
- Trabajando en equipo damos siempre la milla extra, dejándolo todo en busca de nuestros sueños.

## iv. Garantizar el futuro

- Estamos convencidos que la sostenibilidad es el motor que nos permite construir nuestro legado mientras alcanzamos nuestro sueño.
- El corto plazo nunca debe comprometer ni el mediano ni el largo plazo (No son 100 metros, es una maratón).
- Toda inversión debe generar un retorno, optimizar nuestros costos y buscar ahorros permanentemente es la única forma de poder seguir escribiendo nuestra historia.
- Buscamos y aprovechamos la mejor tecnología para garantizar estar siempre a la vanguardia de nuestro negocio.

La empresa fomenta dichos valores en su código de conducta a fin de formar los cimientos para orientar el comportamiento de los colaboradores, siendo un filtro esencial para definir los integrantes que la conforman.

Los valores de Zeus Energy S.A.C son tomados en cuenta en la formulación de los objetivos estratégicos anuales, esto se deduce del esfuerzo directivo al formular e implementar el plan de comunicación corporativa a través del cual la dirección materializa la vigencia de los valores en seguimiento que hace a lo largo de la consecución de los distintos proyectos y actividades.

Por ejemplo, como parte de la evaluación del desempeño que realizaron los líderes para con los colaboradores, se enfatiza en la comunicación, el reconocimiento del buen desempeño laboral, acorde con el valor “Pasión por la excelencia”. Adicionalmente a esto, los directivos incentivan al cumplimiento de los valores mediante un ambiente propicio para la comunicación continua y abierta, la generación de compromiso a través del ejemplo y el ejercicio ético.

**1.1.2.4 Acerca de sus principios.** Según Zeus Energy S.A.C. (2018), los siguientes ocho principios rigen el código de conducta:

- Cumplimiento de la legislación.
- Prevenimos el conflicto de intereses.
- Protección de la reputación y la imagen.
- Protección de la integridad personal.
- Confidencialidad.
- Prevención en actividad política.
- No practicamos sobornos.
- Respeto a la libre competencia.

Zeus Energy S.A.C. busca incidir en la honestidad e informar oportunamente, y de manera imparcial, sobre cualquier irregularidad que se presente. Por esta razón, el código de conducta incluye una carta de compromiso que el colaborador debe firmar a fin de que exprese su conocimiento y respete y cumpla, de modo obligatorio, las condiciones y normas fijadas por la empresa para el desempeño de las actividades, propiciando las bases para un trabajo ético.

### **1.1.3 Organigrama**

En el periodo 2019, Zeus Energy S.A.C. define que su organización está conformada por un equipo altamente calificado y con trayectoria en el sector de hidrocarburos, tal como se detalla en la información interna brindada por la empresa, en el anexo 3: Organigrama de Zeus Energy S.A.C.

Las áreas de Operaciones y de Administración y Finanzas ejecutan actividades directamente relacionadas con la exploración y explotación de hidrocarburos, lo que garantiza una gestión óptima para proporcionar valor agregado al sector.

En tanto, las áreas corporativas de apoyo están conformadas por Talento Humano, Relaciones Comunitarias, Seguridad y Salud en el Trabajo y Legal, para dar soporte a la Gerencia General y trabajar articuladamente para el logro de los objetivos de la empresa.

### **1.1.4 Actividad del área de Talento Humano**

El área de Talento Humano de Zeus Energy S.A.C., cuyas actividades del año 2019 (dirigidas a la satisfacción de las necesidades humanas) son objeto de estudio en esta investigación, presenta la

estructura organizacional que se registra en el anexo 4: Organigrama de Talento Humano en Zeus Energy S.A.C. (información interna brindada por la empresa).

Gonzales (2018) detalla, para mostrar la línea jerárquica, las sub-áreas de Talento Humano: Administración de personal, Nóminas, Bienestar social, Relaciones labores y Talento humano. La misma autora describe que la subárea de Administración de personal está directamente relacionada con las actividades de control vacacional de los colaboradores, elaboración de contratos, inducción para los recién incorporados a la empresa, programación de exámenes médicos ocupacionales en los ingresos y en los ceses de personal y repartición de boletas. Incluye, el diseño y ejecución del proyecto “Tus ideas aportan”, enfocado en realizar actividades participativas para los colaboradores, con fin de recibir las sugerencias de mejora; en base a esa experiencia, se eligen las mejores propuestas y se ejecuta un plan de implementación, para un año. Adicionalmente, se cuenta con el área de nóminas, encargada de la gestión de la planilla de pago a los trabajadores.

La autora agrega la descripción de la sub-área de Bienestar social, encargada de velar por el bienestar de los colaboradores y sus familias. Parte de las funciones de esta subárea consiste en la gestión de los seguros: de las empresas prestadoras de salud (EPS), el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), el Vida Ley, las pólizas de accidentes personales y el seguro de Formación Laboral Juvenil (FOLA, para practicantes). Además, constantemente ejecuta programas con el fin de generar un clima laboral óptimo y fomentar el sentido de familiaridad entre los equipos de Zeus. Su pilar principal es el desarrollo de actividades dirigidas al colaborador y su familia.

La sub-área de Relaciones laborales se encarga de brindar la base legal que sustente las actividades del área de Talento Humano, empezando por representar a la empresa en organismos de justicia y en la gestión de demandas y/o reclamos. También inspecciona las sanciones derivadas de infracciones graves cometidas por los colaboradores y evalúa y verifica los casos de retención alimentaria, entre otras funciones.

Finalmente, la autora menciona que la subárea de Talento Humano fue implementada el 2018 e incluye entre sus funciones las siguientes: ejecutar un plan de capacitación anual para los colaboradores de la empresa de los distintos niveles jerárquicos, efectuar acciones de comunicación interna, diseñar e implementar normativas (como el Código de Ética) que involucren la descripción de la visión, valores y principios. Asimismo, a fin de tener un control presupuestario, tiene entre sus funciones realizar una síntesis de la asignación presupuestaria de cada actividad del área de Talento Humano.

## **1.2 Descripción general de experiencia profesional**

### **1.2.1 Actividad profesional desempeñada**

La autora del presente estudio ingresó a Zeus Energy S.A.C. en la posición de practicante profesional, en la sección de Bienestar Social del área de Talento Humano, durante el periodo

comprendido del 6 de mayo del 2019 al 5 de mayo del 2020, para dar soporte en todas las actividades del área. Debido a los óptimos resultados alcanzados en materia de satisfacción laboral en el 2018, el área de Talento Humano se planteó nuevos retos para el año siguiente.

Las principales funciones del puesto comprendieron la gestión de beneficios, el diseño e implementación de actividades y programas a favor de los colaboradores, de sus cónyuges e hijos.

Se muestra, a continuación, el detalle jerárquico en función a las acciones que serán objeto específico de análisis en este informe. Estrictamente, los apartados i., ii. y iii. corresponden a las acciones que se incluirán en el diseño e implementación de las actividades que desarrolló la practicante:

- i. Clima laboral. Se realizaron evaluaciones sobre este aspecto en la empresa Zeus Energy S.A.C.

El equipo de Talento Humano se distribuyó las distintas tareas para realizar las encuestas en las oficinas de Piura, Lima, Paita y Talara.

Lo más gratificante de la experiencia fue que la evaluación de clima laboral no se limitaba a la presentación de resultados finales alcanzados, sino que después de esa etapa se hacía un seguimiento continuo. En reuniones semanales, se comentaba acerca del nivel de satisfacción de los colaboradores y se proponían alternativas de solución para robustecer la confianza en la empresa. Incluso, parte de las acciones realizadas por el área de Talento Humano fue programar visitas semanales (a Paita y Talara) para conocer el clima laboral. También se veló por las buenas condiciones de las instalaciones, de las habitaciones y del comedor de la empresa. En ese sentido, se detectó que este no ofrecía un servicio de calidad y se procedió a cambiar al proveedor y realizar un adecuado seguimiento y control de las actividades del nuevo proveedor; este control se hizo con el departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- ii. Programa Información, Comunicación y Educación (en adelante, Programa ICE). Abarcó el desarrollo de talleres de empoderamiento femenino, dirigidos a las colaboradoras y a las esposas de los colaboradores de las zonas de influencia directa de las operaciones de Zeus Energy S.A.C. ubicadas en Paita: La Bocana, La Isla, Las Arenas, Nuevo Paraíso, Puerto Pizarro y Pueblo Nuevo de Colán. Se rediseñó el programa ICE, ejecutado anteriormente, aplicando mejoras en el control y la coordinación para impulsar el empoderamiento femenino. El objetivo era favorecer la autonomía y la autoestima de las participantes para que brinden similar educación a sus hijos; incluso, se buscó motivarlas para que hagan emprendimientos propios.

Como parte de estos talleres, se realizó una evaluación nutricional de los hijos de los colaboradores de zonas aledañas, con el fin de acompañar y educar a las madres para que puedan cuidar la salud de sus hijos.

- iii. Programa “Reforma de vida”. Se desarrolló con el Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud) y abarcó la ejecución de talleres, para mejorar los niveles de salud de las personas propensas a adquirir enfermedades crónicas. Además, se realizó el seguimiento y control, así como las coordinaciones necesarias para la aplicación de encuestas de satisfacción, entre otros. Este programa fue un aporte hecho por la autora y su jefa directa.
- iv. Control y seguimiento de los seguros de los colaboradores, de sus familias y de los practicantes de las empresas Zeus Energy S.A.C. Comprendió el registro y seguimiento de la inclusión, renovación y exclusión de colaboradores y familiares en el Seguro EPS, Seguro SCTR, Seguro de Accidentes Personales y Seguro Vida Ley; y de la programación de visitas a campo y a las oficinas para las capacitaciones de los colaboradores.
- v. Organización de eventos sociales en fechas importantes tales como: el Día de la Madre, Día del Padre, Fiesta de Fin de Año, Campeonato Zeus 2019, Día del Trabajador, Día de la Mujer y Fiestas Patrias. Una vez culminada la actividad, se aplicaba una encuesta de satisfacción para evaluar los puntos de mejora.
- vi. Elaboración del reporte del programa de Apoyo Solidario Voluntario. Con el fin de promover la cooperación entre los colaboradores, se elaboró un contrato de afiliación a este programa, para que todas las personas comprometidas den un aporte económico fijo, en caso alguno de los afiliados enfrente alguna situación familiar difícil, por enfermedad oncológica o fallecimiento de algún familiar.
- vii. Préstamos personales. La autora también tenía la función de explicar la situación del colaborador a sus respectivos jefes directos y a la gerencia de Recursos Humanos, para que se proceda a la aprobación del préstamo personal. El objetivo era velar siempre por el trabajador.
- viii. Programa “Recién nacidos”. Se realizaba un listado de obsequios para los recién nacidos.
- ix. Programa “Mañanas saludables”. En el *break*, el área de Talento Humano brindó frutas a los colaboradores.
- x. Organización y celebración de cumpleaños del mes.
- xi. Inducción a colaboradores.

En síntesis, el desempeño de las funciones mencionadas fue enriquecedor para la autora de este estudio, debido a que se plantearon actividades que la retaban constantemente a fortalecer su proactividad y liderazgo. El enfoque sobre la persona humana que promueve la empresa resultó un factor fundamental para realizar propuestas y actividades acertadas, destinadas a satisfacer las necesidades reales de los colaboradores.

### **1.2.2 Propósito del puesto**

El objetivo del puesto de trabajo del Practicante Profesional, en la sección de Bienestar Social del área de Talento Humano, fue contribuir con el bienestar del colaborador y de su familia. Para ello,

se debía ejecutar un plan anual de actividades para optimizar los procesos e incidir positivamente en el clima laboral.

### **1.2.3 Proceso que es objeto del informe**

En este informe se explica en qué programas y actividades participó activamente la autora, tanto en el diseño como en la implementación, para lograr la satisfacción en los tres niveles de las necesidades de los colaboradores de Zeus Energy S.A.C. Las acciones se han clasificado de acuerdo con el cuadro de Balances en las organizaciones de Ferreiro y Alcázar (2019) que se detalla con mayor rigurosidad en el Capítulo 2.

De igual modo, se realizará un análisis de las actividades, en relación con los resultados de las encuestas de clima laboral aplicadas por la empresa en el periodo 2019 en función al modelo *Great Place to Work*.

En primer lugar, la autora participó en la implementación de las encuestas de clima laboral. Fue fundamental la continua comunicación con el colaborador para conocer su realidad laboral y sus necesidades; de igual modo, participó el rediseño del programa ICE, incidiendo en los talleres de empoderamiento femenino dirigido a las colaboradoras y esposas de los colaboradores; y finalmente, contribuyó en la implementación del programa “Reforma de vida”, fomentando la cultura del compromiso de los participantes con la vida.

### **1.2.4 Resultados alcanzados**

En el periodo estudiado, y en relación con los procesos objeto de este informe, la autora, en trabajo colaborativo con el equipo del área de Talento Humano, logró:

1. Establecer una comunicación continua con los colaboradores y sus familiares; lo que permitió conocer las necesidades reales y elaborar planes de acción realistas y medibles para satisfacerlas.
2. Mantener un manejo eficiente de los participantes, de cada programa objeto de estudio, con la optimización y actualización de la data de colaboradores y derechohabientes.
3. Mayor concientización e identificación de los colaboradores y sus familias con los valores propuestos por la empresa, descritos en el capítulo I, extendiéndose el mensaje a todo el equipo humano.
4. Alcanzar una participación promedio del 80% de invitados a los programas realizados, gracias a una programación de las actividades y a un eficiente trabajo de comunicación interna.
5. Fortalecer las actividades implementadas por las áreas de Talento Humano y de Seguridad y Salud en el Trabajo, para fomentar mejoras en los estilos de vida de los colaboradores participantes, mediante el programa “Reforma de vida”.
6. Participar del concurso Sumak Kawsay, organizado por EsSalud para difundir los logros, en beneficio de los participantes del programa “Reforma de vida”.

## Capítulo 2

### Fundamentación

#### 2.1 Bases teóricas

##### 2.1.1 *La persona humana*

**2.1.1.1 Las Necesidades humanas.** Para definir las necesidades humanas es importante enfatizar que estas son fuente de una sensación de insuficiencia y con deseo continuo de cubrirlas, tal como explican Ferreiro y Alcázar (2019, p. 32):

Los hombres sentimos insatisfacción cuando tenemos alguna necesidad que no está cubierta. Esto nos lleva a hacer planes y actuar para cubrir estas necesidades y, al conseguirlo, sentimos satisfacción. Actuamos movidos por la búsqueda de logro de satisfacciones porque no somos indiferentes a lo que nos ocurre: hay cosas y experiencias que nos agradan y otras que nos desagradan, y algunas nos agradan (nos satisfacen) en mayor o menor medida.

Según Pérez López (1993, como se citó en Ferreiro & Alcázar, 2019, p. 32): “El mejor enfoque nos parece aquel que clasifica las necesidades en tres grandes grupos, en los cuales es posible incluir cualquiera de las necesidades concretas que las personas podemos sentir”.

Agregando a lo anterior, Ferreiro y Alcázar (2019) explican que las necesidades psico-corpóreas se vinculan a elementos del exterior y su medición se expone al nivel de placer que proporcione al adquirirlas; las necesidades cognoscitivas se relacionan al desarrollo del conocimiento y la medida del valor está vinculada al control de la realidad; y por último, las necesidades afectivas están vinculadas a la consecución de nexos con otras personas.

A juicio del investigador, lo descrito previamente es el marco teórico para evaluar las necesidades humanas de los colaboradores y determinar el papel de la dirección de Zeus Energy S.A.C. al respecto.

**2.1.1.2 Motivos de la acción.** Pérez López (1993, como se citó en Ferreiro & Alcázar, 2019, p. 67) explica qué es el motivo y su relación con el grado de satisfacción que proporciona:

Motivo es la realidad en cuanto se prevé que proporcionará una satisfacción, es decir, en cuanto la consideramos valiosa. Motivo y valor son lo mismo: consideramos valioso aquello que puede producir satisfacción, y algo valioso puede ser motivo para actuar.

Para Ferreiro y Alcázar (2019) los motivos (objetivos) de la acción están estrechamente relacionados con las necesidades humanas (psico-corpóreas, cognoscitivas y afectivas) y se clasifican en motivos extrínsecos, intrínsecos y trascendentes. Es importante reiterar que lo que motiva la actuación de las personas es la búsqueda de la satisfacción de cada una de sus necesidades humanas.

**2.1.1.3 Calidad motivacional.** Ferreiro y Alcázar (2019) explican la calidad motivacional basada en el nivel de sensibilidad y la tendencia hacia los tres tipos de motivos que tiene una persona para

actuar. Enfatizan la importancia de una mayor calidad motivacional relacionada con la necesidad de poner un mayor énfasis en los motivos trascendentes.

La calidad motivacional incide en el liderazgo que ejercer la acción directiva con el fin de vigorizar los lazos laborales con los colaboradores y enfatizar su actuar, para satisfacer los motivos trascendentes de cada uno de ellos.

### **2.1.2 Las organizaciones empresariales**

**2.1.2.1 Modelos para explicar el funcionamiento de las organizaciones.** Según Pérez López (2017) existen múltiples hipótesis planteadas a lo largo de la historia para describir el funcionamiento de las organizaciones humanas, por lo cual, las clasifica en tres modelos: mecanicista, psico-sociológico y antropológico.

Agregando a lo anterior, para Pérez López (2017, p.88) las teorías dentro del modelo mecanicista: “Parten del supuesto de que la acción humana ha de ser explicada en función de las distintas circunstancias externas en que la persona actúa”.

De igual modo, para Pérez López (2017) el modelo psico-sociológico considera que las personas actúan para lograr metas u objetivos propios, sin considerar si estos dependen o no de eventos externos. Concibe a la persona como sujeto que actúa movido por motivos externos e internos, animando a que las empresas lo tengan en cuenta al momento de operar, para atenderlas de manera adecuada y suficiente.

Finalmente, Pérez López (2017, p. 119) clasifica las teorías dentro del modelo antropológico basado en lo siguiente:

una concepción de la motivación humana según la cual las personas se mueven intentando el logro simultáneo tanto de unos motivos externos – los motivos extrínsecos – como de unos motivos internos (...) hemos de distinguir entre los motivos intrínsecos (la propia realización del trabajo) y los motivos trascendentes (el servicio o utilidad que ese trabajo tenga para otras personas.

Para el investigador, es importante entender el funcionamiento de las organizaciones humanas a fin de lograr las metas u objetivos globales. Es importante reconocer cómo la empresa considera el accionar de sus colaboradores; y, qué los mueve a actuar. Se determinará por tanto a qué modelo de funcionamiento se aproxima la empresa objeto de estudio.

### **2.1.3 El directivo**

**2.1.3.1 Dimensiones del directivo.** Para empezar, Pérez López (2017) explica que la organización humana está conformada por un conjunto de personas que, de manera organizada, trabajan para el logro de objetivos comunes, a pesar de que el atractivo de lograr ese fin depende de motivos diferentes.

En adelante, menciona que la dirección de una organización es importante para definir el dinamismo y que es un pilar fundamental el gobierno de la acción conjunta en virtud de alguna finalidad. Por ello, agrega que existen tres dimensiones del directivo: estratégica, ejecutiva y de liderazgo.

En relación a la dimensión estratégica, para Pérez López (2017) un directivo estratega es capaz de descubrir oportunidades en el entorno, y a partir de allí fijar metas y objetivos inmediatos que le permitan a la empresa generar valor para los productos y servicios de la organización.

Con relación a la dimensión ejecutiva, el autor define al directivo como la persona capaz de descubrir y dirigir el talento humano de los miembros de la organización, centrándose en el desarrollo de sus competencias. Con este conocimiento previo, el directivo puede aprovechar mejor las capacidades de los trabajadores, reforzar sus motivaciones internas a través del desempeño de funciones o tareas que contribuyan al desarrollo de la ventaja competitiva de la empresa.

En cuanto a la capacidad de liderazgo, el autor reconoce la importancia de tomar en consideración no solo el logro de los objetivos e intereses de la organización sino también la realización personal de sus integrantes. Esto, promueve un auténtico desarrollo de la identificación de los colaboradores y por ende de la unidad de las empresas. Se consigue así garantizar un nivel de eficacia sostenible en el tiempo, contribuyendo a la satisfacción de sus motivos trascendentes. En ese sentido, el directivo líder procura que los trabajadores descubran el valor de los que hacen y de la responsabilidad y del sentido del deber, tomando en cuenta cómo sus acciones repercuten o afectan a otras personas.

La autora considera que la función directiva tiene un papel fundamental en la organización humana de una empresa, buscando constantemente dirigir el trabajo con mayor énfasis en alguno de los motivos que mueven a la persona humana. Siendo relevante predominar un papel directivo con orientación a obtener un perfil de liderazgo, ya que engloba una visión panorámica de todos los motivos que mueven a la persona humana, permitiendo la óptima toma de decisiones.

#### **2.1.4 Balances en la organización**

Este tema alude al vínculo que se establece entre la organización y sus trabajadores. El objetivo es conocer qué es lo que pueden aportar y obtener recíprocamente entre ellos y evaluar el equilibrio en los tres niveles de las necesidades humanas (Ferreiro & Alcázar, 2019) .

Ferreiro y Alcázar (2019) hacen énfasis en evaluar dos preguntas: ¿qué puede dar la organización a sus empleados? y ¿qué puede dar el trabajador a la organización? La primera analiza los aportes que realiza la organización a fin de satisfacer las necesidades humanas de sus trabajadores; y, la segunda, refiere lo que ofrecen los trabajadores a cambio. Las ideas expuestas por los autores se detallan en la tabla 1.

Tabla 1

*Qué se debe dar y qué se espera recibir*

<b>Necesidades humanas</b>	<b>Qué le puede dar la empresa al empleado</b>	<b>Qué se puede pedir al empleado</b>	<b>Dimensión de la organización</b>
<b>Psico-corpóreas</b>	Dinero, <i>status</i> , información, contrato de trabajo, premios o castigos	Bienes, servicios, productividad, cumplir el contrato laboral, función formal, tarea	<b>Eficacia</b>  <b>Estrategia</b>
<b>Cognoscitivas</b>	Equipos autodirigidos, enriquecimiento del puesto, empowerment, cauces de acción, etc.	Iniciativa, creatividad, sugerencias, ideas, ingenio, poner atención en lo que hace	<b>Atractividad</b>  <b>Saber distintivo</b>
<b>Afectivas</b>	Ayuda para superarse como persona, gratitud, estima, confianza, justicia, equidad	Lealtad, identificación, actitud de servicio, capacidad de sacrificio por la empresa, gratitud	<b>Unidad o confianza mutua</b>  <b>Misión interna</b>

*Nota.* Ferreiro & Alcázar, Gobierno de Personas en la Empresa (2019)

Por otro lado, Avila (2019) demostró la aplicación y resultados de la herramienta “Balances en la organización” en el sector hidrocarburos, incidiendo en el análisis de la satisfacción de las necesidades humanas de la empresa objeto de estudio y focalizando su estudio en identificar las acciones de los directivos a fin de satisfacer las necesidades psico-corpóreas y cognoscitivas, enfrentándose a una falta de identidad laboral por parte de los trabajadores al no verse reflejada la satisfacción de las necesidades afectivas.

**2.1.4.1 Dimensiones de la organización: criterio de la toma de decisiones.** Pérez López (1993, como se citó en Ferreiro & Alcázar, 2019, p. 137) define la eficacia como: “la capacidad de operar (ofrecer productos o servicios) a través de la satisfacción de los motivos extrínsecos de las personas

que participan en la empresa, permitiendo la continuidad en el tiempo. Y esto sólo se logra generando riqueza material”.

Al definir la atraktividad, Ferreiro y Alcázar (2019, p. 144) la explican como “la capacidad de la empresa para operar a través de la satisfacción de motivos internos de las personas que participan en ella”.

Finalmente, Ferreiro y Alcázar (2019, p. 154) define la dimensión de unidad como:

la capacidad de la organización para satisfacer los motivos trascendentes de las personas que participan en ella, sus necesidades afectivas. Una medida de esto es la confianza mutua entre los miembros de la empresa y su identificación con los fines y los modos de operar de la empresa.

Lo antes descrito resulta especialmente relevante porque permite explicar, entre otros temas, los siguientes:

- a) La edificación o no de vínculos estables.
- b) La miopía directiva de muchas empresas requiriendo la identificación de sus miembros con los objetivos de la organización a partir de satisfacer únicamente sus necesidades materiales.

Según el punto de vista del investigador, es imprescindible diferenciar el criterio de las empresas para la toma de decisiones, mediante su acción directiva, para evaluar la satisfacción de las necesidades reales de sus colaboradores. Es importante reconocer que la calidad de los vínculos que se reflejen en el balance organizacional dependerá de la concepción de persona vigente en la empresa, y por tanto del modelo de funcionamiento que se aplica en la misma y la acción directiva que esta ostenta para satisfacer las necesidades humanas de los colaboradores, y para promover así la calidad de los vínculos entre los trabajadores y directivos.

**2.1.4.2 Clima organizacional.** Para Chiavenato (2000, como se citó en García, 2009, p. 47) el clima organizacional se define como “las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados”.

En este caso, es necesario resaltar el énfasis que deben poner las organizaciones en el establecimiento de los cimientos de un óptimo clima laboral, pues este es un pilar fundamental para el éxito de las empresas. Además, a fin de proponer mejoras, es importante realizar un diagnóstico y medición del clima laboral para reconocer la apreciación de los colaboradores sobre las condiciones laborales en las que se desempeñan.

**2.1.4.2.1 Modelo Great Place to Work.** Great Place to Work (2019) se define de la siguiente manera:

Great Place to Work® es la firma consultora que durante más de 30 años ha trabajado con empresas líderes de todo el mundo para identificar, crear y mantener culturas de alta

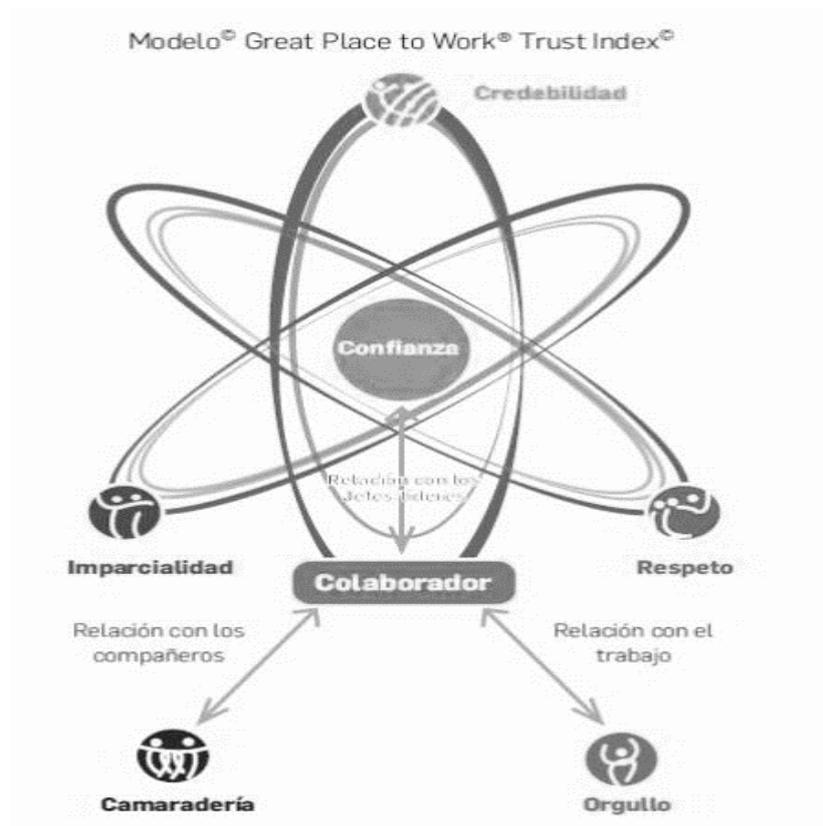
confianza y alto rendimiento; todo ello alineado a nuestra misión de construir un mundo mejor, ayudando a las organizaciones a convertirse en los mejores lugares para trabajar “PARA TODOS”.

Con relación a las métricas para evaluar los “mejores lugares para trabajar” (Ver Figura 1) Great Place to Work (2019) explica:

La medición está formada por 5 dimensiones que se basan en valores universales: credibilidad (cómo percibe el colaborador a los líderes y a la organización); respeto (cómo piensa el colaborador que es visto por sus superiores); imparcialidad (ausencia de discriminación, reglas claras, toma de decisiones de una manera oportuna); orgullo (imagen de la compañía en la sociedad) y camaradería (sentimiento de familia y equipo).

**Figura 1**

*Model Great Place to Work*



*Nota.* Great Place to Work (2019)

El modelo *Great Place to Work* es una herramienta interesante para mantener una cultura de confianza entre los colaboradores de la organización, potencia el balance en la organización basándose en cinco principios elementales para determinar la calidad directiva: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaraderismo.

Visto que los resultados del Modelo *Great Place to Work* aplicado por la empresa, evalúan el estado del clima laboral de una empresa, entre otros, se toman en cuenta al completar el cuadro

balances de la organización, y se incluyen como parte de las acciones encaminadas a la atención de las necesidades cognoscitivas y afectivas de los trabajadores de Zeus Energy S.A.C. Esto, tomando en cuenta que aportan información relevante asociada a la cultura organizacional. Así, los niveles de credibilidad y orgullo inciden en el nivel de identificación de los colaboradores para con la empresa, reafirmando la debida atención de las necesidades afectivas referidas en el cuadro balances en la organización.

Por otra parte, las dimensiones de respeto e imparcialidad referidas en el Modelo *Great Place to Work* fueron de utilidad para comentar breves alcances respecto de la calidad directiva de los líderes desde la perspectiva del colaborador.

## **2.2 Aplicación de las bases teóricas en la empresa**

Implícitamente Zeus Energy S.A.C. ha logrado diferenciar las necesidades humanas a nivel psico corpóreo, cognoscitivo y afectivo, creando iniciativas para trabajar programas y actividades que satisfagan cada una de ellas. Sin embargo, para la empresa es importante el conocimiento que tiene el colaborador respecto a las acciones que la empresa implementa; por esta razón, realiza encuestas anuales sobre el clima laboral bajo el modelo *Great Place to Work* que permiten realizar un análisis de la calidad directiva de la empresa. Es importante resaltar que las encuestas son trabajadas de manera independiente por la empresa Zeus Energy S.A.C., para contar con una evaluación interna liderada por el área de Talento Humano.

En virtud de lo anterior, se logra identificar la calidad directiva en la toma de las decisiones dirigidas a enfatizar las necesidades reales de los colaboradores de la empresa, siendo así el factor que determina la orientación de la empresa a constituirse en un modelo antropológico o humanista de empresa, y muestra los vínculos entre trabajadores y directivos para lograr las metas de la empresa y ser sostenibles bajo los principios que se rige Zeus Energy S.A.C. (Ética total, Compromiso con la vida, Pasión por la excelencia, Garantizar el futuro).

Además, del programa ICE, los talleres de empoderamiento femenino dirigido a colaboradora y esposas de colaboradores de las zonas de influencia directas de las operaciones de Zeus Energy S.A.C. logran crear vínculos afectivos con los integrantes de los talleres, generando confianza, empatía y apertura a conocer la realidad familiar de los colaboradores, potenciando así, la satisfacción de necesidades afectivas de los colaboradores, e identificando lo que realmente necesitan las personas en relación a su realidad laboral y familiar, en función a ello, se diseñaron acciones en beneficio de los hijos de los colaboradores, como por ejemplo el programa de evaluación nutricional a los hijos de las integrantes de los talleres.

Finalmente, el programa "Reforma de vida" enfatizó el reforzamiento de la calidad de vida de las personas, reforzando el compromiso con la vida de los colaboradores. Durante los talleres, la empresa promovió la importancia de mantener una vida saludable y la influencia de esta en el

desempeño diario. Buscando incidir en la concientización de ello, los talleres fueron informativos, ejemplares y promovieron la participación de los integrantes.

### **2.3 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos**

En adelante, se describen las acciones y metodologías realizadas por la autora, con el fin de desarrollar el marco conceptual relacionado con la satisfacción de las necesidades humanas de los colaboradores de Zeus Energy S.A.C.:

- Visitas quincenales a zonas de ubicación del personal operativo (Talara y Paita): para conocer la realidad laboral de los trabajadores, de acuerdo con las actividades que son objeto de estudio.
- Comunicación continua: se promovió una comunicación abierta y personalizada con los colaboradores de Zeus Energy S.A.C. Debido a la distribución geográfica, para algunas zonas con difícil acceso, se emplearon diferentes formas de comunicación: vía presencial, telefónica y electrónica, manteniendo una conversación espontánea y detallada sobre las necesidades del colaborador.
- Capacitación constante: el atractivo de los programas realizados se basó en la capacitación constante del colaborador y de su familia, sobre los valores que propician la ética total y el compromiso con la vida. Las dinámicas en cada taller permitían mantener un aprendizaje participativo e incentivar la confianza entre los asistentes para que compartan sus experiencias sobre el tema tratado y sus objetivos.
- Actualización y perfeccionamiento de la información de control: para mantener una estructura de los programas realizados y para evaluar a los participantes en cada uno de estos, se mantuvo un cuadro Excel actualizado con los datos de los colaboradores y sus familiares directos.
- Control presupuestal: se aplicó un control del costo monetario, con fin de proyectar la inversión futura y replicar los talleres “Reforma de vida” y Programa “ICE” en los próximos años.

## Capítulo 3

### Aportes y desarrollo de experiencias

#### 3.1 Aportes

Las actividades objeto de estudio, que son evaluadas en este informe, forman parte del desempeño laboral de la autora. Para empezar, el proceso de implementación de las encuestas de clima laboral, según consta en el detalle de resultados presentados en el anexo 5: Clima Laboral Zeus Energy S.A.C (información interna brindada por la empresa). Sin embargo, una parte fundamental de las acciones de mejora del clima laboral fue la programación de visitas de campo del equipo de Talento Humano, con el fin de conocer la realidad laboral de los colaboradores y de velar por el llenado de las encuestas en Paita y Talara. Simultáneamente, la gerencia de Talento Humano programaba reuniones con los líderes de equipo y comunicaba los puntos de mejora en las dimensiones de imparcialidad, respeto, orgullo, camaradería y credibilidad.

Con relación a las encuestas de clima laboral, realizadas por la empresa en el periodo 2019, según el anexo 6: Resultados a detalle – Preguntas de la encuesta de satisfacción laboral 2019 (información interna brindada por la empresa), se muestra la acogida de los programas y actividades realizadas por el equipo de Talento Humano, y que fueron ejecutadas con el fin de mejorar la satisfacción laboral en las dimensiones estudiadas del modelo *Great Place to Work* (2019).

Los resultados de las encuestas y la comunicación directa con los trabajadores permitieron detectar un punto de mejora en el servicio de alimentación del concesionario contratado. A fin de evaluar mejores alternativas, el área de Talento Humano, Logística y Seguridad y Salud en el Trabajo realizaron acciones conjuntas para contratar a un nuevo proveedor y, siguiendo el valor de “Compromiso por la vida” y reforzando el programa “Reforma de vida”, se exigieron estándares nutricionales y de calidad.

El análisis de los aspectos del modelo *Great Place to Work* del 2019 muestra en la dimensión “Respeto”, sub-dimensión “Interés como persona”, una valoración del colaborador con respecto a las actividades realizadas para mejorar su estado físico y emocional y la búsqueda de un equilibrio entre la vida laboral y personal. En las dimensiones de orgullo y camaradería, se muestra una fuerte identificación del colaborador con los valores y objetivos de la organización y se aprecia un sentido de familiaridad y compromiso con el equipo Zeus. Asimismo, se observa que los colaboradores les dan gran valor a los eventos especiales organizados por la empresa y sienten la libertad para expresarse y actuar con naturalidad en su lugar de trabajo. También se sienten identificados con los objetivos de la organización, que resalta el valor de sus colaboradores (individual y en equipo); valorando siempre la imagen corporativa que presenta Zeus y su aporte en el logro de sus estándares.

Para la empresa, es importante que los líderes de equipo trabajen con los valores que promueve y, es particularmente importante mantener un perfil de liderazgo. Por ello, las dimensiones

del modelo Great Place to Work (2019): credibilidad, respeto e imparcialidad permiten evaluar la calidad directiva y las competencias estratégicas, ejecutivas y de liderazgo desde el punto de vista de los colaboradores. En la dimensión “credibilidad”, la percepción que tienen los colaboradores de sus líderes de equipo y de la organización, en cuanto a la comunicación que mantienen estos con los trabajadores, incide en el desarrollo de las habilidades gerenciales pues la comunicación permite que la organización sepa cuál es el nivel de conocimiento de sus líderes del sector hidrocarburos, de la visión de la empresa, el nivel de confianza del equipo de trabajo, la asignación de tareas adecuadas; y, al mismo tiempo, se puede conocer el nivel de integridad de sus líderes, evaluar la coherencia de sus acciones (lo que dice y hace) y trabajar atendiendo los principios éticos.

Además, en la dimensión “respeto” se determina cómo evalúa el colaborador el apoyo profesional que la empresa le ofrece, a fin de que sea capacitado constantemente para lograr un desarrollo profesional. En esta dimensión se incide en la necesidad de que cada colaborador cuente con los recursos adecuados para desempeñar sus funciones y que el líder de equipo aprecie y reconozca el trabajo de cada uno de los colaboradores. Además, es muy importante identificar cómo el líder promueve la colaboración de equipo, mediante el incentivo de evaluar y aplicar nuevas ideas de los colaboradores involucrándolos en algunas decisiones para cumplir los objetivos del trabajo.

Finalmente, esta dimensión evalúa el interés y cuidado que se brinda a las personas en todos los aspectos: desde ambiente físico de trabajo, hasta el cuidado del nivel psicológico y emocional de los colaboradores. En este sentido, es de particular importancia el valor que se le da a la vida personal y familiar de todos.

En la dimensión “imparcialidad” se determina la ausencia de discriminación, mediante la equidad de recompensas que se otorgan en el área de trabajo y la ausencia de favoritismos. En esta dimensión, tiene especial relevancia la valoración del perfil profesional (que se realiza para definir los ascensos) y el trato equitativo que den los jefes a sus colaboradores: de acuerdo con reglas claras y la oportuna toma de decisiones de los directivos. Además, se identifica el trato justo que se promueve en las áreas de trabajo y se procura conocer cómo se siente el colaborador.

Con lo mencionado, se pretende enfatizar que a través de las dimensiones: imparcialidad, respeto, orgullo, camaradería y credibilidad, la empresa conoce la postura del colaborador, y que, a través de su accionar, se puede analizar el rol del directivo, respecto a la persona humana.

La autora también fue miembro activo en el desarrollo de los talleres de empoderamiento femenino a colaboradoras y esposas de los colaboradores, del programa ICE. Según el estudio realizado, estos se iniciaron con el rediseño del proyecto ejecutado con anterioridad y, para llevarlos a cabo, fue importante implementar métricas de control y seguimiento del plan de Bienestar Social.

La autora tuvo como objetivo principal gestionar y mejorar la información disponible de los colaboradores y de sus familiares, por lo que se incidió en una actualización exhaustiva mediante una

ficha de datos personales. Esta se llenaba en las inducciones de personal; y, si se detectaban casos de algunos colaboradores que no hubieran actualizado los datos familiares, se les contactaba por teléfono para recopilar la información.

Con esta actualización, se manejó información complementaria que permitió evaluar el número de personas pertenecientes al grupo objetivo de los talleres de empoderamiento femenino (colaboradoras y esposas de colaboradores de las zonas de influencia directa de las operaciones en Paita). Simultáneamente se realizó la programación de talleres durante el periodo 2019, según la tabla 2.

**Tabla 2**

*Cronograma de actividades del programa ICE en el periodo 2019*

<b>Programa Información, Comunicación y Educación (ICE) 2019</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Tema</b>	<b>Número de participantes</b>	<b>Horario</b>
11/05/2019	Evaluación nutricional	24	8:00 a. m. - 1:00 p. m.
10/07/2019	"Alimentación saludable" para preescolares y escolares	30	3:00 p.m. - 6:00 p. m.
22/08/2019	Autoestima: tu aliada para el desarrollo personal y familiar	28	3:00 p.m. - 6:00 p. m.
17/09/2019	Obesidad, hipertensión arterial y diabetes: Consecuencias en la salud y prevención	27	3:00 p.m. - 6:00 p. m.
17/10/2019	Equidad de género en la Familia	25	3:00 p.m. - 6:00 p. m.

*Nota.* Elaboración propia

Como una acción de seguimiento de esta actividad, se realizó una programación a través de un sistema de comunicación interna vía telefónica, correo electrónico y tarjetas de invitación.

Asimismo, se coordinó constantemente con la gerencia de Talento Humano para evaluar el presupuesto (detallando el nombre del taller, concepto del gasto, cantidad, costo unitario, costo total, proveedor y número de beneficiarios) y proyectar una ruta de recojo de cada una de las integrantes. Al mismo tiempo, se implementaron alternativas adicionales de integración como la celebración de cumpleaños de las integrantes, conversaciones espontáneas con el fin de conocer la realidad de las familias de los colaboradores, actualización de las novedades de la empresa. También se les informaba sobre los beneficios que cuentan y, además, se realizaba una evaluación nutricional a los hijos de las asistentes.

Finalmente, la autora fue miembro activo de la implementación del programa "Reforma de vida", iniciado en mayo del 2019 con la participación de EsSalud y el área de Talento Humano y de Seguridad y Salud en el Trabajo. Comenzó con una presentación en torno al Síndrome Metabólico

Premórbido y, en base a ello, se concientizó sobre las actividades físicas, mentales y emocionales que ayudan a fomentar estilos de vida saludables. En este marco, se trabajaron talleres, en coordinación con EsSalud, y con el manejo de un registro de asistencia, se mantuvo una comunicación interna óptima. La autora se encargaba de diseñar los formatos de invitación vía correo electrónico y de comunicar a los jefes directos y colaboradores la importancia de la asistencia de los pacientes intervenidos. El cronograma de talleres se detalla en las tablas 3 y 4.

**Tabla 3**

*Cronograma de talleres del programa Reforma de Vida en el periodo 2019-Paita*

<b>Programa Reforma de Vida - Paita</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Taller</b>	<b>Tema</b>	<b>Número de participantes</b>	<b>Horario</b>
06/06/2019	1	La realidad del síndrome metabólico	23	4:00 p.m. - 6:00 p.m.
20/06/2019	2	Alimentación saludable	25	4:00 p.m. - 6:00 p.m.
01/07/2019	3	yoga en oficinas	18	11:00 a.m. - 1:00 p.m.
08/07/2019	4	Meditación	22	11:00 a.m. - 1:00 p.m.
15/07/2019	5	Germinados	17	11:00 a.m. - 1:00 p.m.
23/07/2019	6	Manejo de etiqueta de alimentos	18	11:00 a.m. - 1:00 p.m.
30/07/2019	7	Biodanza	22	11:00 a.m. - 1:00 p.m.
24/10/2019	8	Taller psicología	25	8:00 a.m. - 10:00 a.m.
24/10/2019	9	Evaluación nutricional	16	8:00 a.m. - 10:00 a.m.

*Nota.* Elaboración propia

**Tabla 4**

*Cronograma de talleres del programa Reforma de Vida en el periodo 2019-Piura*

<b>Programa Reforma de Vida – Piura</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Taller</b>	<b>Tema</b>	<b>Número de participantes</b>	<b>Horario</b>
05/06/2019	1	La realidad del síndrome metabólico	20	4:00 pm - 6:00 pm
19/06/2019	2	Alimentación saludable	25	4:00 pm - 6:00 pm
04/07/2019	3	Yoga en oficinas	17	4:00 pm - 6:00 pm
11/07/2019	4	Meditación	23	4:00 pm - 6:00 pm
19/07/2019	5	Germinados	18	11:00 am - 1:00 pm
25/07/2019	6	Taichi y sus beneficios	24	11:00 am - 1:00 pm

*Nota.* Elaboración propia

A lo largo del programa, las contribuciones identificadas fueron: controles médicos ocupacionales, programa “Mañanas saludables”, abastecimiento de bidones de agua, programa “Gimnasia laboral”, concesionario con dietas, pausas activas y campeonato de fútbol; y, para fomentar la sostenibilidad de las actividades, se designaron responsables, según el detalle del anexo 7: Sostenibilidad de la experiencia del cuidado de la salud (información interna brindada por la empresa).

En función del análisis del cuadro de Balance Organizacional del apéndice B: Balance en la Organización aplicado a Zeus Energy S.A.C., se puede deducir el eficiente trabajo realizado por la empresa para satisfacer las necesidades humanas en los tres niveles mencionados por los autores Ferreiro y Alcázar (2019), con un ligero mayor énfasis en la atención de las necesidades afectivas.

En relación al aporte de Ferreiro y Alcázar (2019), este sencillo planteamiento intelectual de los autores explica por qué muchas empresas, que atienden únicamente las necesidades materiales y cognitivas, es decir, que solo satisfacen los motivos extrínsecos e intrínsecos de sus miembros y no los trascendentes, difícilmente podrán pedirles que se identifiquen con sus objetivos.

En el cuadro del apéndice B se resaltan, en negrita, las acciones en las que se involucró la autora de este trabajo y que son objeto de este estudio. Además, se detalla cada área involucrada en las acciones y beneficios que la empresa realiza para satisfacer las necesidades de sus miembros en sus tres niveles.

En síntesis, las acciones y metodologías descritas aportan, significativamente, a la realización de una óptima gestión y control de los procesos que son objeto de este informe. Tiene especial relevancia el trabajo de equipo y el enfoque humanista de la empresa para generar valor y optimizar los resultados para contar con un adecuado clima laboral. Además, la empresa refleja funcionar bajo la lógica de un modelo antropológico ya que, al mantener una comunicación recíproca con sus colaboradores, identifica los motivos con los que trabaja cada uno de ellos (extrínsecos e internos) y orienta sus acciones para satisfacer integralmente a la persona a la luz de los tres tipos de motivos, obteniendo así resultados óptimos en calidad y lograr un balance organizacional. En esta línea, la aplicación del modelo *Great Place to Work* permite evaluar la calidad directiva, debido a que el directivo desarrolla habilidades estratégicas para obtener eficacia en la organización, trabaja por el desarrollo de competencias ejecutivas. Estas deben enfocarse en generar acciones atractivas para los colaboradores logrando su pleno desarrollo, además, el directivo utiliza sus competencias de liderazgo, para poder transmitir un sentido de responsabilidad y compromiso a sus colaboradores; y valorar cómo afecta a su entorno las acciones que realiza.

### **3.2 Desarrollo de experiencias**

La autora del presente informe inició sus labores en la citada empresa en mayo del 2019, con fin de formarse laboralmente y desarrollar sus competencias y experiencia con éxito. Con la coordinación continua con su jefa directa, Sra. Sofía Guerra, fueron planteando acciones de mejora y

metas a corto plazo para optimizar ciertos procedimientos que contribuyan a dar un mejor servicio del sub-área de Bienestar Social a la empresa. Es así, que la relación y confianza entre ambas logró resaltar un trabajo arduo, y óptimo en su ejecución y resultados.

Las actividades descritas en el presente estudio fueron apoyadas por Alta Dirección y Gerencia de Talento Humano, lo que permitió fomentar los valores de “Compromiso con la vida”, “Ética total” y “Garantizar el futuro”, enfatizando la atención a los colaboradores en todo momento, siendo así una relación amena con cada uno ellos, mostrándose con apertura a describir las necesidades con mejoras en atención por parte de la empresa o líderes de equipo.

En principio, con respecto a la evaluación de clima laboral, mediante el modelo *Great Place to Work*, los líderes de equipo eran informados de las actividades a realizar y se brindaba un *feedback* de los resultados, siendo así dinámico y eficaz el plan de acción realizado. El equipo del área de Talento Humano trabajó arduamente para realizar las correspondientes visitas a campo con el fin de actualizarse, y actuar de acuerdo con los objetivos de mejora de clima laboral. Además, los talleres “Programa Reforma de vida” y programa ICE cumplieron con un cronograma de actividades que se ejecutaron con el objetivo de fomentar un mayor acercamiento y familiaridad con los colaboradores y familiares de los participantes.

En función al programa ICE, con el desarrollo de talleres de empoderamiento femenino para las colaboradoras y esposas de colaboradores, se mantuvo una relación de confianza con las integrantes del grupo. La participación en los talleres fue proactiva y hubo, incluso, celebraciones de cumpleaños; en los talleres se escuchó a las asistentes y se centró la atención en conocer su realidad familiar; también se comunicaron las noticias relacionadas con la prosperidad de la empresa, los beneficios que tienen los miembros de la familia Zeus, entre otros.

Finalmente, en lo que se refiere al programa “Reforma de vida”, la experiencia con fin de promover el compromiso con la vida y equilibrio entre la vida laboral y personal, los colaboradores al principio se mostraron sorprendidos de la implementación de talleres a fin de promover una mejor calidad de vida, participaron con cierto temor, ya que los asistentes eran personas con Síndrome Metabólico Premórbido, algo desconocido para ellos, sin embargo la confianza, comunicación continua y enseñanza de la prioridad de la salud, abrió las puertas a un desenvolvimiento más motivador y atractivo entre los integrantes, mostrándose abiertos a compartir experiencias, hábitos y pensamientos en relación a los temas tratados en cada taller.

## Conclusiones

La acción directiva tiene un papel fundamental en el desarrollo óptimo y sostenible de la empresa Zeus Energy S.A.C. e incide, particularmente, en la motivación de sus líderes, para que estos mantengan su perfil de liderazgo y, a la vez, promuevan la responsabilidad de sus colaboradores, su identificación con la empresa, el conocimiento de sus objetivos, así como el efecto que tienen sus acciones en su entorno laboral.

La empresa Zeus Energy S.A.C. refleja un modelo antropológico de funcionamiento, que se centra en reconocer de manera completa los tres tipos de motivos de la acción de sus colaboradores y en perfilar planes de acción destinados a conocer y satisfacer sus necesidades humanas en los tres niveles: psico-corpóreas, cognoscitivas y afectivas.

El modelo *Great Place to Work* resulta ser una excelente herramienta de medición de la calidad directiva, y complementa el balance organizacional.

Las acciones realizadas por la empresa, en especial por el área de Talento Humano, permiten afirmar que la gestión de la organización es buena, en cuanto a la gestión que realiza para satisfacer los tres niveles de necesidades humanas de sus colaboradores. Asimismo, vigorizan los lazos laborales y mantienen una óptima calidad motivacional, ya que se pone énfasis en la satisfacción de los motivos trascendentes de los colaboradores.

La empresa, a través de sus directivos, manifiesta una gran preocupación por la satisfacción de los tres tipos de necesidades de los colaboradores, atendiéndolas con suficiencia. A la luz de la información preliminar disponible, puede afirmarse que se comprueba una alta calidad directiva, a nivel estratégico, ejecutivo y de liderazgo, a través de la puesta en marcha de las acciones para con sus colaboradores, reflejando los valores corporativos de compromiso por la vida, ética total y pasión por la excelencia.



### Recomendaciones

Se sugiere a la Gerencia de Talento Humano que, en adelante, realice un análisis de la satisfacción de las necesidades humanas, en función a la herramienta conceptual Balance en las organizaciones, incorporando bajo esta lógica los futuros estudios sobre el clima laboral, pues este análisis complementaría las encuestas aplicadas del modelo *Great Place to Work*.

Identificar la calidad directiva de cada área y focalizar el trabajo en la identificación del nivel de los logros esperados en materia de eficacia, atractividad y unidad que promueven los directivos y líderes en sus equipos de trabajo; y marcar, a la luz de ese análisis, los objetivos futuros.









### Notas a pie de página

<sup>1</sup> La autora del presente trabajo solicitó el uso de la información interna de Zeus Energy S.A.C mediante la carta detallada en el apéndice A, obteniendo respuesta de la empresa mediante la carta especificada en el anexo 1.





Apéndices





**Apéndice A. Solicitud de autorización de uso de información de Zeus Energy S.A.C.**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Piura, 10 de junio de 2021

Sr. Christian Curay

**Gerente de Talento Humano**

**ZEUS ENERGY S.A.C.**

Presente. -

De mi consideración:

Yo, **NELLY MAIELLA PACHECO ALVARADO**, identificada con DNI 72863021, ante usted me presento y expongo:

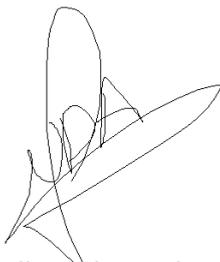
Que, visto que actualmente me encuentro realizando el Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) para optar el título de Licencia en la carrera de Administración de Empresas, de la Universidad de Piura, solicito a usted se considere mi petición de contar con su autorización para desarrollar el trabajo “Análisis de la satisfacción de las necesidades de los colaboradores de Zeus Energy S.A.C. a partir de las acciones implementadas por el área de Talento Humano”.

Para tal efecto, le agradeceré que me permita disponer de la información relevante de Zeus Energy S.A.C. Dicha información, asociada a las funciones desempeñadas por mí en mi condición de practicante profesional de Bienestar social, en el área de Talento Humano de Zeus Energy S.A.C., del 6 de mayo del 2019 al 5 de mayo del 2020, serán objeto del estudio de este TSP.

Asimismo, le solicito que me permita disponer, formalmente, de su consentimiento para referir expresamente el nombre de la empresa en el trabajo, que quedará registrado en el repositorio institucional de la Universidad de Piura.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle mi estima y consideración hacia su persona.

Me despido cordialmente, agradeciendo de antemano la atención a mi solicitud.



Nelly Maiella Pacheco Alvarado

*Nota.* Elaboración propia.

**Apéndice B. Balance en la Organización aplicado a Zeus Energy S.A.C.**

Necesidades humanas	Acciones y beneficios. Zeus Energy S.A.C.	Público objetivo: operarios y administrativos Objetivos
Psico-corpóreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo competitivo e igualdad salarial<sup>2</sup></li> <li>• Cobertura de Seguro EPS cubierto al 50%<sup>2</sup></li> <li>• Cobertura de Seguros de SCTR y Vida Ley<sup>2</sup></li> <li>• Equipos y licencias informáticos<sup>2,3</sup></li> <li>• Adquisición de equipos de protección personal<sup>2</sup></li> <li>• Goce vacacional<sup>2</sup></li> <li>• Préstamos personales<sup>2</sup></li> <li>• <b>Contrato de nuevo concesionario que ofrezca dietas de acuerdo con los lineamientos nutricionales de EsSalud<sup>2</sup></b></li> <li>• Programa "Mañanas saludables"<sup>2</sup></li> <li>• Controles médicos ocupacionales<sup>4</sup></li> <li>• Abastecimiento de bidones de agua<sup>5</sup></li> <li>• Programa "Gimnasia laboral"<sup>4</sup></li> <li>• Sistema de pausas activas<sup>4</sup></li> <li>• Apoyo solidario voluntario<sup>2</sup></li> <li>• Programa "Recién nacidos"<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la eficiencia y productividad.</li> <li>• Mejorar el rendimiento laboral.</li> <li>• Cumplir con el contrato laboral.</li> <li>• Respetar la normativa del código de conducta.</li> <li>• Ayudar a mantener una vida saludable.</li> </ul>

Necesidades humanas	Acciones y beneficios. Zeus Energy S.A.C.	Público objetivo: operarios y administrativos Objetivos
Cognoscitivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción de nuevos colaboradores: para que conozcan la empresa (misión, visión, valores, giro del negocio, código de ética, etc.) y de los beneficios que tienen los trabajadores<sup>2</sup></li> <li>• Ascensos laborales<sup>2,6</sup></li> <li>• Capacitación y/o entrenamiento a los colaboradores<sup>2</sup></li> <li>• Capacitación para informar sobre los seguros EPS, SCTR y Vida Ley<sup>2,6</sup></li> <li>• Comunicados internos por página de Facebook, correo y periódicos murales sobre: cumpleaños, situación del sector, logros de colaboradores, comunicados de las gerencias<sup>2</sup></li> <li>• Incentivos por aportes de nuevas ideas y sugerencias<sup>2,6</sup></li> <li>• Proyecto "Tus ideas aportan"<sup>2</sup></li> <li>• <b>Talleres del programa "Reforma de vida"</b><sup>2,4</sup></li> <li>• <b>Talleres de empoderamiento femenino: dirigidos a las colaboradoras y a las esposas de los colaboradores<sup>2</sup></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aporte de nuevas ideas en el equipo de trabajo y la empresa.</li> <li>• Innovación.</li> <li>• Solución de problemas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Trabajo bajo presión.</li> <li>• Compromiso con la excelencia.</li> <li>• Mejora continua.</li> <li>• Concientización y difusión de los beneficios de los seguros adquiridos.</li> <li>• Propuestas de mejora de los estilos de vida para hacerlos más saludables, en sus ambientes de trabajo.</li> <li>• ● Empoderamiento femenino en las familias de colaboradores Zeus.</li> </ul>

Necesidades humanas	Acciones y beneficios. Zeus Energy S.A.C.	Público objetivo: operarios y administrativos Objetivos
Afectivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés como persona. Se fomenta el equilibrio entre el trabajo, la vida personal y familiar<sup>2,6</sup></li> <li>• Accionar íntegro de los líderes de equipo<sup>2,6</sup></li> <li>• <b>Visitas a campo<sup>2</sup></b></li> <li>• <b>Comunicación directa y personalizada con trabajadores y familia<sup>2</sup></b></li> <li>• Comunicación con líderes para fomentar el buen clima laboral, con una propuesta de mejora<sup>2</sup></li> <li>• Organización de eventos sociales (confraternidad laboral)<sup>2</sup></li> <li>• Campeonato Zeus 2019<sup>2</sup></li> <li>• Organización de cumpleaños<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad en los negocios.</li> <li>• Lealtad, responsabilidad y confianza con los distintos stakeholders de Zeus Energy S.A.C.</li> <li>• Responsabilidad y cumplimiento de la normativa.</li> <li>• Confianza y colaboración.</li> <li>• Orgullo.</li> <li>• Camaradería.</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia. Se toma como referencia la fuente Ferreiro & Alcázar, Gobierno de Personas en la Empresa (2019). Los superíndices 2, 3, 4, 5 corresponden a las acciones ejecutadas por el área de Talento humano, de Tecnología de la Información, de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Logística respectivamente y el superíndice 6 corresponde a las acciones dirigidas por los líderes de equipo.

Anexos





## Anexo 1. Carta de autorización de uso de información de Zeus Energy S.A.C.

Carta de autorización Zeus Energy S.A.C.



Piura, 02 de julio de 2021

Señores,  
**UNIVERSIDAD DE PIURA**  
Presente. -

De mi consideración:

Yo, Christian Iván Curay Vera, identificado con DNI N° 45249037, ante usted, y en calidad de Gerente del área de Talento Humano de la empresa Zeus Energy S.A.C., con RUC 20536924869 ubicada en la ciudad de Piura, atendiendo la solicitud enviada el 10 de junio, indico lo siguiente:

Otorgo la autorización a la señorita Nelly Maiella Pacheco Alvarado, identificada con DNI N° 72863021, bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Piura, para que utilice la siguiente información de la empresa Zeus Energy S.A.C.:

- Manual de ética (describe la visión, valores y principios).
- Organigrama de la empresa.
- Resultados de la encuesta de clima laboral aplicada a la empresa en el periodo 2019.
- Información de las funciones desempeñadas por la autora en su condición de practicante profesional de Bienestar Social, en el área de Talento Humano de Zeus Energy S.A.C., del 6 de mayo del 2019 al 5 de mayo del 2020.

Accedemos a la petición, con la finalidad de que la solicitante pueda desarrollar su Trabajo de Suficiencia Profesional (en adelante, TSP) "Análisis de la satisfacción de las necesidades de los colaboradores de Zeus Energy S.A.C. a partir de las acciones implementadas por el área de Talento Humano", y de esta manera logre optar el título profesional.

Así mismo, mediante esta carta, otorgo el consentimiento para referir expresamente el nombre de la empresa en el trabajo a presentar, siendo consciente de que el TSP quedará registrado en el repositorio institucional de la Universidad de Piura.

Sin otro particular, me despido.

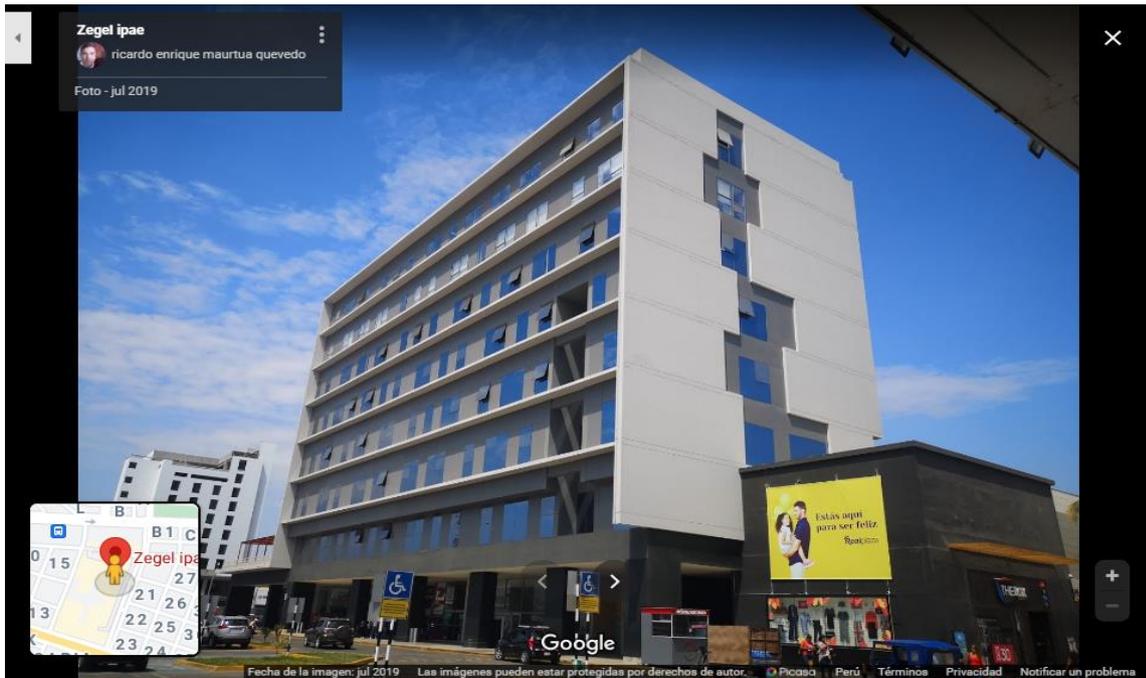
Christian I. Curay  
Gerente de Talento Humano  
Zeus Energy SAC  
[ivan.curay@zeusol.com.pe](mailto:ivan.curay@zeusol.com.pe)

Av. Sánchez Cerro N° 234-236, Piso 07.  
Edificio Centro Comercial Real Plaza, Piura-Perú  
Central telefónica: +51 (73) 601160

Nota. Zeus Energy S.A.C. (2021)

## Anexo 2. Localización de Zeus Energy S.A.C.

### Oficinas Piura



Nota. Google Maps, 2019

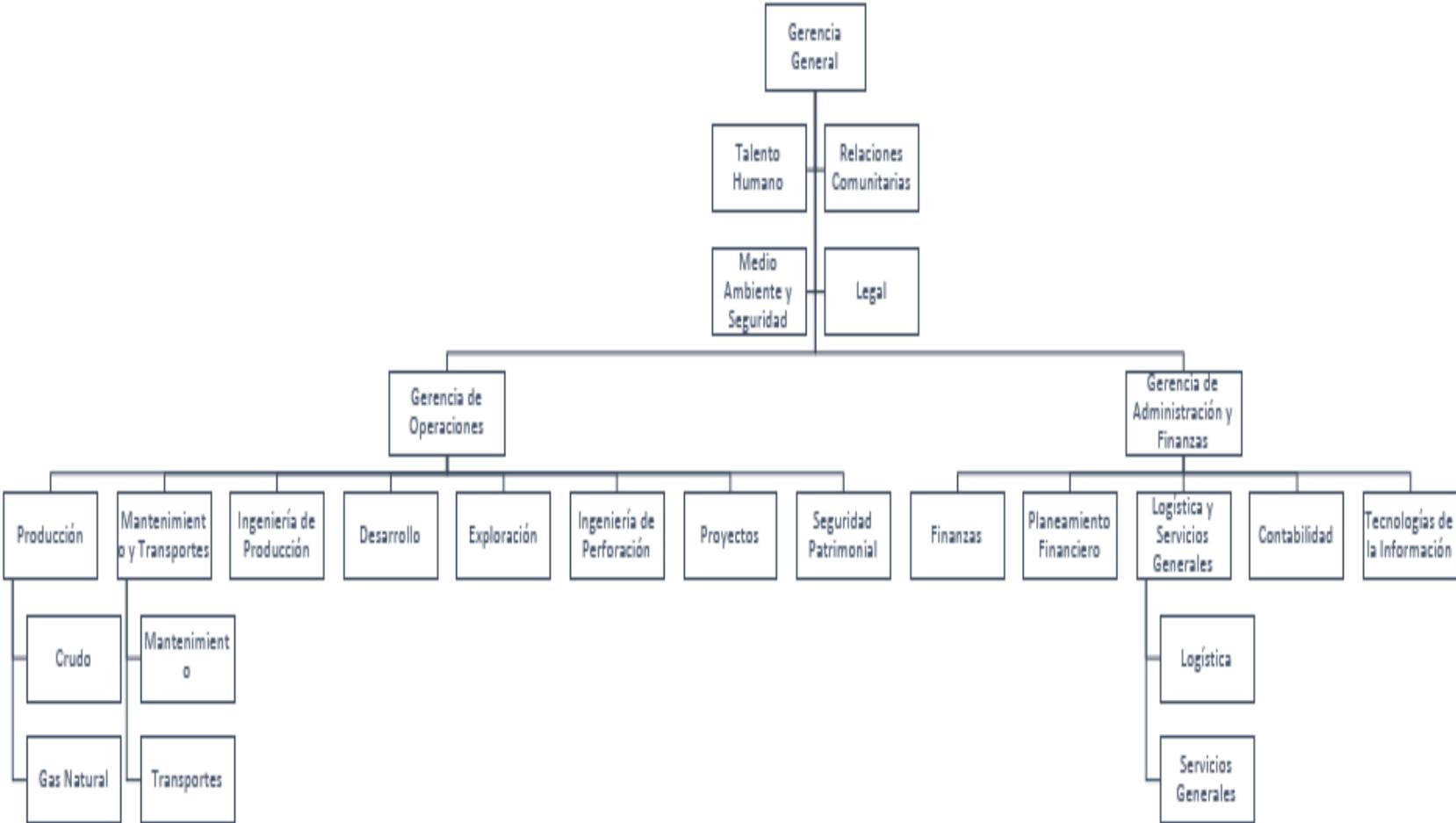
### Oficinas Lima



Nota. Google Maps, 2015

**Anexo 3. Organigrama de Zeus Energy S.A.C.**

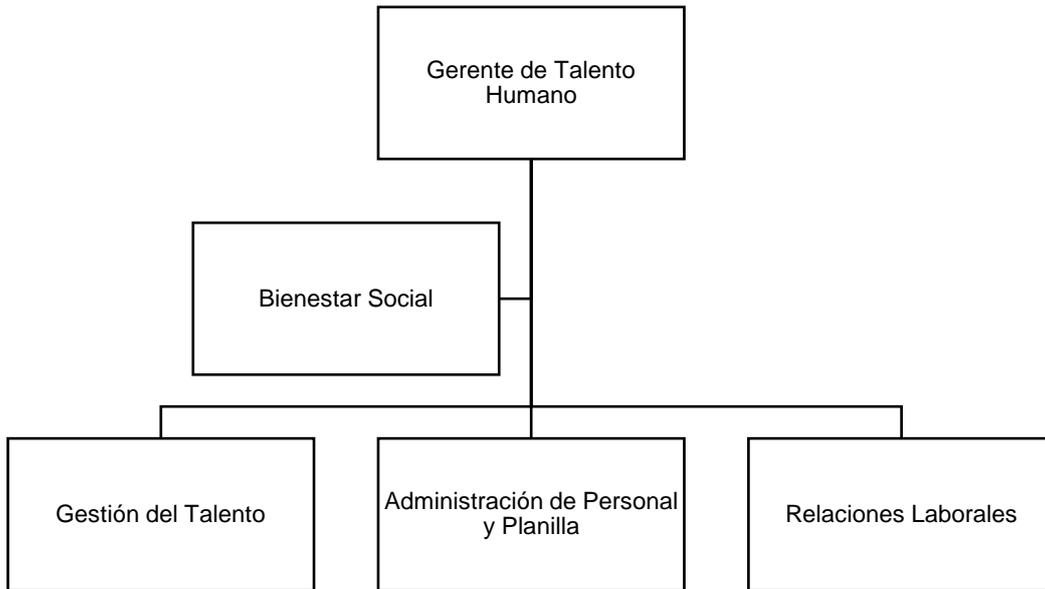
*Organigrama de Zeus Energy S.A.C. Zeus Energy S.A.C, 2019*



*Nota. Zeus Energy S.A.C., 2019*

**Anexo 4. Organigrama de Talento Humano en Zeus Energy S.A.C.**

*Organigrama de Talento Humano*



*Nota.* Zeus Energy S.A.C., 2018

## Anexo 5. Clima Laboral Zeus Energy S.A.C.

N° de colaboradores	243	255	264
N° de respuestas	193	207	232
% de participación	79%	81%	88%

Dimensión	Sub-dimensión	2017 línea base	2018 anual	2019 anual
<b>Credibilidad</b>	Comunicación	49	72	84
	Habilidad Gerencial	56	74	89
	Integridad	40	61	85
	<b>Credibilidad</b>	<b>49</b>	<b>70</b>	<b>86</b>
<b>Respeto</b>	Apoyo Profesional	33	54	74
	Colaboración	42	64	86
	Interés como Persona	41	66	75
	<b>Respeto</b>	<b>39</b>	<b>62</b>	<b>76</b>
<b>Imparcialidad</b>	Equidad en Recompensas	29	48	59
	Ausencia de Favoritismo	38	55	76
	Trato Justo	59	77	88
	<b>Imparcialidad</b>	<b>44</b>	<b>62</b>	<b>75</b>
<b>Orgullo</b>	Trabajo Individual	70	85	91
	Trabajo en Equipo	70	90	95
	Imagen Corporativa	64	81	87
	<b>Orgullo</b>	<b>67</b>	<b>84</b>	<b>90</b>
<b>Camaradería</b>	Familiaridad	53	78	88
	Hospitalidad	53	76	86
	Sentido de Equipo	54	78	88
	<b>Camaradería</b>	<b>53</b>	<b>77</b>	<b>87</b>

Nota: Zeus Energy S.A.C. (2019) basado en el modelo *Great Place to Work* (2019)

## Anexo 6. Resultados a detalle – Preguntas de la encuesta de satisfacción laboral 2019

Dimensión	Sub-dimensión	Preguntas	2017 línea base	2018	2019	Var. 2018 - 2019
		Mi jefe directo me mantiene informado acerca de cosas y cambios importantes de mi área	33	62	78	16
	<b>Comunicación</b>	Mi jefe directo me comunica claramente qué espera de mi trabajo	52	69	84	15
		Puedo hacer cualquier pregunta razonable a mi jefe directo y recibir una respuesta de él o ella	55	77	88	11
		Mi jefe directo es accesible, es fácil hablar con él o ella	56	79	87	8
		Mi jefe directo sabe cómo hacer su trabajo y conoce del sector hidrocarburos	58	76	91	15
<b>Credibilidad</b>		Mi jefe directo hace un buen trabajo en la asignación de labores y coordinación de las personas	50	70	86	16
		Las personas que ingresan a mi área encajan bien con la cultura de Zeus	48	65	80	15
	<b>Habilidad Gerencial</b>	Mi jefe directo confía en mí y en su equipo, está seguro de que haremos un buen trabajo sin necesidad de que nos esté supervisando	64	80	94	14
		Mis compañeros de área son responsables en cumplir con su trabajo adecuadamente	65	81	89	8
		Mi jefe directo tiene una visión clara de hacia dónde va Zeus y qué hacer para lograrlo	50	75	91	16
	<b>Integridad</b>	Mi jefe directo cumple lo que promete	35	55	86	31

Dimensión	Sub-dimensión	Preguntas	2017 línea base	2018	2019	Var. 2018 - 2019
		Las palabras de mi jefe directo coinciden con sus acciones	43	63	88	25
		Creo que en mi área se hace todo lo posible antes de tener que hacer una reducción de personal	28	56	78	22
		Mi jefe directo conduce el negocio de manera ética y honesta	56	71	91	20
	<b>Credibilidad</b>		49	70	86	16
		Se me ofrece capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional	14	38	60	22
		Me dan los recursos, herramientas y equipos para hacer mi trabajo	41	53	74	21
	<b>Apoyo Profesional</b>	Mi jefe directo muestra aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra	37	62	80	18
		Mi jefe directo reconoce que pueden cometerse errores involuntarios en el trabajo	42	62	81	19
<b>Respeto</b>		Mi jefe directo incentiva, considera y responde genuinamente a nuestras ideas y sugerencias	38	62	86	24
	<b>Colaboración</b>	Mi jefe directo involucra al equipo en decisiones relacionadas al trabajo	47	67	87	20
		Este es un lugar físicamente seguro donde trabajar	44	68	77	9
		Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable donde trabajar	47	65	76	11
	<b>Interés como Persona</b>	La infraestructura e instalaciones de la organización contribuyen a crear un buen ambiente de trabajo	39	70	81	11

Dimensión	Sub-dimensión	Preguntas	2017 línea base	2018	2019	Var. 2018 - 2019
		Puedo tomar tiempo libre, de forma coordinada, para atender asuntos personales de importancia	55	72	84	12
		Aquí se fomenta que las personas equilibren su vida de trabajo y su vida personal	39	62	73	11
		Mi jefe directo demuestra un interés sincero en mí como persona, no sólo como empleado	45	71	83	12
		Tenemos beneficios no económicos y especiales en Zeus	16	52	53	1
	<b>Respeto</b>		39	62	76	14
		A las personas aquí se les paga justamente por el trabajo que hacen	20	37	55	18
	<b>Equidad en Recompensas</b>	Siento que recibo una parte justa de las ganancias que obtiene Zeus	8	28	34	6
		Todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial	30	53	63	10
		En mi área recibo un buen trato, independiente de mi puesto	59	75	86	11
<b>Imparcialidad</b>		En mi área los ascensos se les da a quienes más se lo merecen	30	49	65	16
	<b>Ausencia de Favoritismo</b>	Mi jefe directo trata a todos por igual; no hay favoritismos	46	64	85	21
		En mi área las personas evitan la manipulación, los rumores y "argollas" para conseguir sus objetivos	38	52	77	25
		En mi área las personas son tratadas de manera justa sin importar su edad	57	78	88	10
	<b>Trato Justo</b>	En mi área las personas son tratadas de manera justa sin importar su condición socioeconómica	59	77	89	12

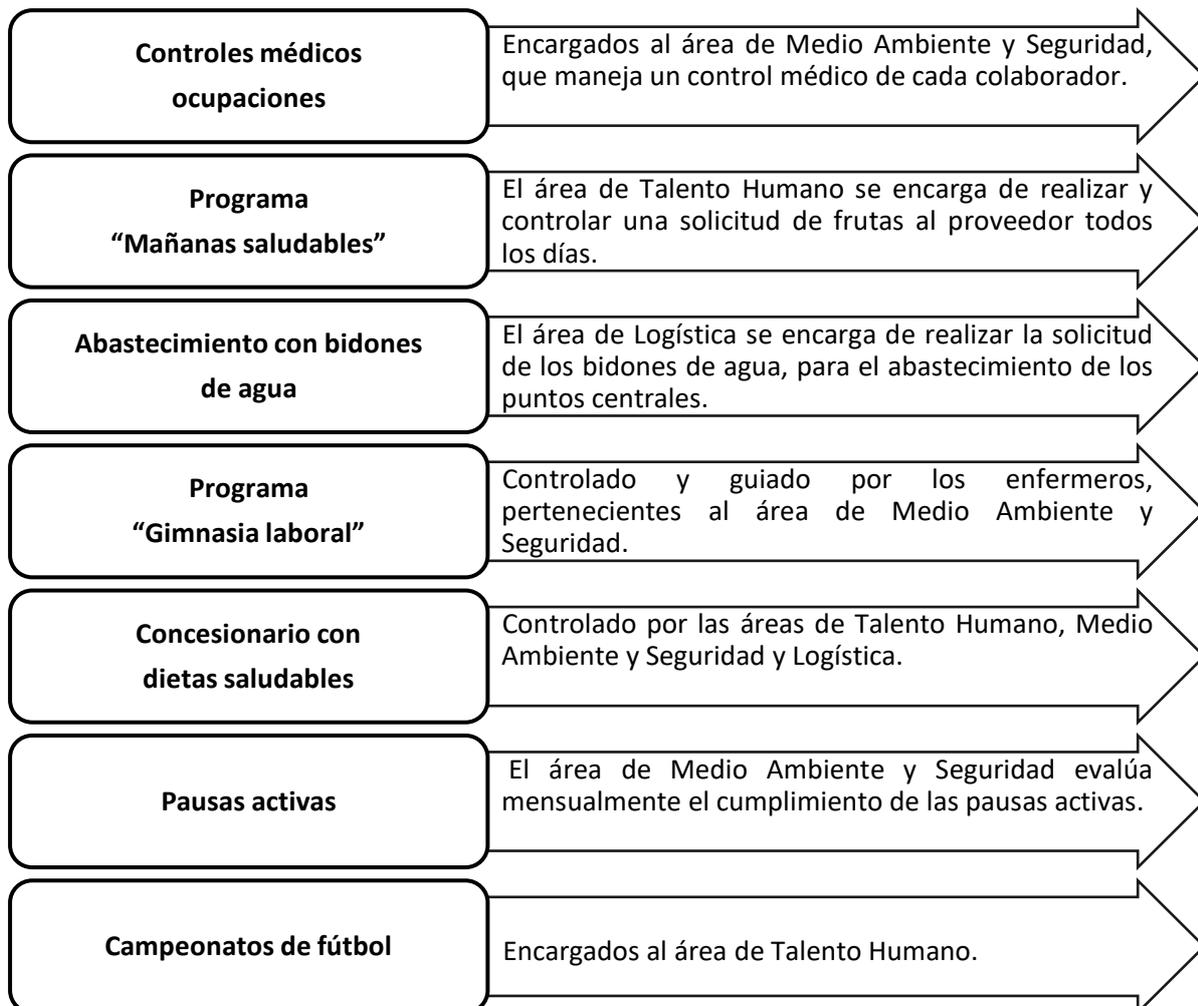
Dimensión	Sub-dimensión	Preguntas	2017 línea base	2018	2019	Var. 2018 - 2019
		En mi área las personas son tratadas de manera justa sin importar su sexo	68	81	91	10
		En mi área las personas son tratadas de manera justa sin importar su orientación sexual	70	82	91	9
		Si considero que se me ha tratado injustamente, sé que tendré la oportunidad de ser escuchado y que se me tratará con justicia	40	70	79	9
	<b>Imparcialidad</b>		44	62	75	13
		Siento que mi participación es importante y que hace una diferencia en Zeus	68	83	90	7
	<b>Trabajo Individual</b>	Mi trabajo tiene un significado especial para mí: éste no es "sólo un trabajo"	72	87	93	6
		Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso	79	90	95	5
	<b>Trabajo en Equipo</b>	Mis compañeros de área están dispuestos a hacer un esfuerzo extra para realizar el trabajo	61	89	94	5
		Quiero trabajar aquí por mucho tiempo	68	81	87	6
		Estoy orgulloso de decir a otros que trabajo aquí	66	84	88	4
	<b>Imagen Corporativa</b>	A las personas les gusta venir a trabajar	68	82	87	5
		Me siento bien por la manera en que contribuimos como organización a la Comunidad	54	76	88	12
	<b>Orgullo</b>		67	84	90	6

Dimensión	Sub-dimensión	Preguntas	2017 línea base	2018	2019	Var. 2018 - 2019
		Puedo ser yo mismo en mi lugar de trabajo	69	85	93	8
	<b>Familiaridad</b>	En Zeus se celebran eventos especiales	33	73	85	12
		Las personas aquí se preocupan por sus compañeros	58	76	86	10
		Este es un lugar acogedor y amigable para trabajar	55	79	84	5
		Este es un lugar entretenido donde trabajar	55	74	82	8
<b>Camaradería</b>	<b>Hospitalidad</b>	Cuando un nuevo integrante ingresa al área, se le hace sentir bienvenido	58	78	90	12
		Cuando las personas cambian de puesto o de área de trabajo, se les hace sentir como en casa	43	75	88	13
		Aquí hay un sentimiento de "familia" o equipo	50	77	84	7
	<b>Sentido de Equipo</b>	Estamos todos juntos en esto. Somos un solo equipo	54	77	87	10
		Puedo contar con el apoyo y colaboración de mis compañeros	57	81	93	12
	<b>Camaradería</b>		53	77	87	10

Nota. Zeus Energy S.A.C., 2019 basado en el modelo *Great Place to Work* (2019)

## Anexo 7. Sostenibilidad de la experiencia del cuidado de la salud

### *Sostenibilidad de la experiencia "Programa Reforma de Vida"*



*Nota.* Zeus Energy S.A.C., 2019