



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en
la UGEL 02 de San Martín de Porres, 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jose Luis Zelada Minaya

ASESORA:

Mg. Sonia Lidia Romero Vela

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2017

.....
Dra. Fátima Torres Cáceres
Presidente

.....
Mgtr. Christian Medina Sotelo
Secretario

.....
Mgtr. Sonia Romero Vela
Vocal

Dedicatoria

A mis queridos padres por ser ejemplo de abnegación y sacrificio.

A las personas que confiaron en mí y que jamás dejaron de creer en mi capacidad, a mis tíos Alejandro y Abel quienes han marcado mi vida con sus consejos y sus ejemplos de perseverancia para construir un legado en nuestro Perú.

El autor.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por darme los conocimientos necesarios para poder emprender la elaboración de mi tesis.

A los miembros del honorable jurado evaluador de mi tesis, por su orientación en el campo de la investigación.

A la Mag. Romero Vela Sonia Lidia por su asesoramiento en la elaboración de mi tesis y sus enseñanzas en el marco metodológico, que permitieron fundamentar y cumplir con el objetivo de esta investigación.

El autor.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jose Luis Zelada Minaya, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en la UGEL 02 de San Martín de Porres, 2017”, presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio, piratería, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de mayo del 2017.

Jose Luis Zelada Minaya

DNI: 43160701

Presentación

Señores miembros del Jurado, presenté ante ustedes la Tesis titulada Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en la UGEL 02 de San Martín de Porres, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos. El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permiten justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseo sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice de contenido

	Página.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	19
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	22
1.3. Justificación	47
1.4. Problema	48
1.4.1. Realidad problemática	48
1.4.2. Formulación del Problema general	50
1.5. Hipótesis	51
1.6. Objetivos de la investigación	52
1.6.1. Objetivo general	52
1.6.2. Objetivos específicos	52
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	55
2.2. Operacionalización de la variable	55
2.3. Metodología	56
2.4. Tipo de estudio	56
2.5. Diseño de investigación	57
2.6. Población y muestra	58
2.6.1. Población	58
2.6.2. Muestra	58

2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.7.1.	Validación y confiabilidad del instrumento	62
2.8	Método de análisis de datos	64
2.9	Aspectos éticos	65
III. Resultados		
3.1.	Descripción de resultados	68
3.2.	Contraste de hipótesis.	74
IV. Discusión		82
V. Conclusiones		88
VI. Recomendaciones		89
VII. Referencias		91
Anexos		96
	Anexo A	97
	Anexo B	99
	Anexo C	111
	Anexo D	126

Índice de tablas

		Pagina
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión del talento humano	55
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de vida laboral	55
Tabla 3	Validación de instrumento gestión del talento humano	62
Tabla 4	Validación de instrumento calidad de vida laboral	62
	Análisis de ítems para la variable gestión del talento humano y calidad de vida laboral	63
Tabla 5	Confiabilidad alfa de Cronbach de los instrumentos gestión del talento humano y calidad de vida laboral	63
Tabla 6	Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad	64
Tabla 7	Prueba estadística la correlación de Rho Spearman.	65
Tabla 8	Niveles de frecuencia de la “dimensión proceso de selección de personas según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martin de Porres, 2017”	68
Tabla 9	Niveles de frecuencia de la “dimensión proceso de capacitación del personal según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martin de Porres, 2017 “	69
Tabla 10	Niveles de frecuencia de la “dimensión proceso de recompensas a las personas según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martin de Porres, 2017”	70
Tabla 11	Niveles de frecuencia de la “dimensión proceso de evaluación del desempeño según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martin de Porres, 2017”	71
Tabla 12	Niveles de frecuencia de la “variable gestión del talento	72

	humano según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”	
Tabla 13	Niveles de frecuencia de la “variable calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”	73
Tabla 14	Coeficiente de “correlación entre gestión del talento humano y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”	75
Tabla 15	Coeficiente de “correlación entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”	76
Tabla 16	Coeficiente de “correlación entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”	77
Tabla 17	Coeficiente de “correlación entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”	79
Tabla 18	Coeficiente de “correlación entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”	80

Índice de figuras

		Página
Figura 1	El coeficiente r de Spearman.	65
Figura 2	Proceso de selección de personas según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”	68
Figura 3	Proceso de capacitación del personal según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”	69
Figura 4	Proceso de recompensas a las personas según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”	70
Figura 5	Proceso de evaluación del desempeño según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017	71
Figura 6	Gestión del talento humano según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017	72
Figura 7	Calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017	73

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar si la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de vida laboral del servidor en la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica, porque se observó los fenómenos tal como se dan en su contexto natural. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población estuvo conformada por 80 trabajadores, servidores en la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional de conveniencia, es decir el tamaño muestral estuvo representado por 80 trabajadores, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con una fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,860 y 0,840, nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio gestión del talento humano y la calidad de vida laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.897$, correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada por el investigador. Por lo tanto, existe relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad de vida laboral.

Palabras clave: Gestión del talento humano, calidad de vida laboral.

Abstract

The objective of the research was to determine whether the management of human talent is related to the quality of life of the server in the Ugel N° 02 of San Martin de Porres, 2017.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to the quantitative approach. It is a basic investigation, because it was observed phenomena as they occur in their natural context. The research design is non-experimental: transverse: correlational. The population was formed by 80 server workers in the Ugel N° 02 of San Martin de Porres, we used a non-probabilistic sampling of intentional type of convenience, ie the sample size was represented by 80 workers, was used as instruments a questionnaire, with a reliability of alpha Cronbach of 0.860 and 0.840, acceptable level.

Among the most important results obtained with the statistical test of Rho of Spearman applied to the variables of study management of human resources and the quality of working life was obtained a correlation coefficient of Rho of spearman $r = 0.897$, high correlation, with a level of significance of 000 less than the expected level ($P < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis formulated by the investigator is accepted. Therefore, there is a significant relationship between human resource management and quality of life

Key words: human resource management, quality of life.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Toda investigación científica se sostiene en antecedentes, pues estos representan investigaciones elaboradas con anterioridad con las cuales se comparte el objeto de estudio, es por ello, que el presente trabajo de investigación ha tomado como referencia diversas fuentes de información, que son las siguientes:

1.1.1 Antecedentes Internacionales.

Almeida (2016) realizó una investigación basada en el análisis de la gestión del talento humano de empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el distrito metropolitano de Quito, Ecuador. Efectuó una investigación de campo en 49 empresas, dentro de las cuales encuestó a un total de 196 empleados y a 49 empresarios. El resultado del estudio permitió conocer que las empresas mantienen un enfoque tradicional en los sistemas de recursos humanos y que en pocas ocasiones requieren atención para fortalecer o proponer el cambio. Concluyó que los diferentes subsistemas de recursos humanos, observando los resultados de las empresas y analizando algunas de las variables del subsistema para el grupo estudiado, encontró que muy pocas empresas disponen de procedimientos definidos y que es importante destacar que contar con un área de gestión para el talento humano focaliza las acciones hacia requerimientos reales que serán administrados bajo una estructura sólida en donde el personal será capacitado, cumplirá con sus funciones y actividades, de igual forma será seleccionado por sus conocimientos, habilidades y experiencia, adicionalmente se evaluarán sus resultados y esto generará un ambiente de trabajo óptimo en equipo, que garantizará el cumplimiento de las metas y los objetivos de la empresa.

Garijo (2014) investigó “La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa” investigación presentada la Escuela de Ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria, Universidad de Valladolid, Valladolid – España, siendo su principal objetivo asociar los recursos humanos y su capacidad de gestión con la contribución a la obtención de la mejora de la eficacia de la organización, comprendiendo, analizando y contextualizando los recursos humanos de cualquier empresa, estudiando la evaluación que han experimentado

al pasar de ser un mero instrumento de producción, a un favor clave y eminentemente importante y determinante dentro de cualquier organización, considerándose como fuente de ventaja competitiva. Esta investigación no cuenta con un marco metodológico, por ello no se señala el tipo de investigación, ni el diseño de la misma, pero cabe resaltar que se ha realizado un análisis del papel fundamental que juega la ética empresarial aplicada a los recursos humanos de la empresa y se ha demostrado cómo contribuye a alcanzar la eficacia.

Asimismo, Guerrero (2014) presentó la tesis gestión del talento humano basado en competencias dirigida a los profesionales de recursos humanos en México. Desarrolló una investigación de tipo descriptivo, utilizando la encuesta enfocada a explorar los aspectos necesarios para la creación de un nuevo modelo de gestión del talento basado en competencias. Obtuvo como resultado que los factores a considerar para desarrollar e implementar un modelo diagnóstico basado en competencias laborales que permita la gestión y desarrollo del talento humano son: El entorno laboral, los factores organizacionales, la gestión del talento y el modelo de competencias; las que fueron comprobadas, según los datos recabados en la investigación; que le permitió concluir que los factores determinantes para la creación de un nuevo modelo de gestión del talento basado en competencias son: El entorno laboral, los factores organizacionales, la gestión del talento y el modelo de competencias.

Montoya (2013) investigó sobre la gestión del talento humano y la calidad del servicio del Centro de Salud Área N° 1 Santa Elena, Ecuador. Se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y documental, utilizó el método de análisis deductivo, mediante técnicas como la entrevista a directivos o jefes departamentales, encuestando a los empleados y usuarios; y realizó la visita in situ en la que palpó la realidad del lugar. Llegó a la conclusión (en base a los resultados obtenidos en las entrevistas, encuestas y visita) de que la población atendida considera que es deficiente la atención en el centro de salud, y que se puede mejorar aumentando el número de médicos o mejorando el desempeño de los profesionales que laboran en el lugar.

Prieto (2013) desarrolló sobre la “Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal”, la que tuvo como objetivo general lograr la máxima productividad en un buen clima de trabajo, cabe resaltar que el talento humano es lo que genera ideas que son únicas de la empresa, logrando establecer la diferencia entre una empresa y otra, teniendo en cuenta que el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones. En las organizaciones avanzadas del mundo, la lucha está en atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos, siendo las personas más capacitadas las que podrán crear los mejores productos y generar las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores, por lo que en la generación de ventajas competitivas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento, son fundamentales para las empresas, de ellos, específicamente la retención del talento se ha convertido en el principal reto debido al crecimiento de las propias empresas y la escasez de talento en el mercado, a ello hay que añadir la mayor predisposición de los jóvenes a cambiar de trabajo con mayor frecuencia, por lo que la gestión de talento está asociada con retener a aquellas personas con potencial para desarrollar una carrera dentro de la compañía y ocupar posiciones gerenciales en el futuro y, por lo mismo, son considerados en los cuadros de sucesión. Pero, la otra dimensión del talento son las posiciones técnicas y los conocimientos específicos, que están representados en las personas con un conocimiento particular y que son muy escasos en el mercado, y por lo tanto, encontrarlos implica un alto costo para la empresa.

García (2012) investigó el “Talento Humano: Como Alcanzar una Ventaja Competitiva Sostenible”. Estudio realizado para optar el título de Doctorado de la Universidad de La Sabana, Chia-Colombia, el presente trabajo tiene como objetivo principal reconocer los elementos que intervienen en el manejo del talento humano para lograr una ventaja competitiva sostenible. La nueva tendencia administrativa pone en evidencia estrategias específicas para desarrollar, mantener y aplacar el talento de las organizaciones, ofreciendo un punto de vista que conecta el éxito organizacional con el desarrollo de las personas, en donde éstas son valoradas como un recurso escaso, alienado, comprometiendo y midiendo su desempeño.

Luna (2012) estudió la “Influencia del Capital humano para la competitividad de las Pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato” investigación presentada a la Universidad de Celaya, Guanajuato – México, cuyo objetivo es comprobar que la competitividad de las Pymes y aún de las grandes empresas se debe, en gran medida, a la influencia de su capital humano. El tipo de investigación que usó es cuantitativa, no experimental, transversal, iniciando como exploratorio/descriptivo para concluir en un estudio correlacional, usó el método en escala de Likert con valores de 4 a 1, con apariencia subjetiva ganando con ello claridad en la interpretación de los datos, se realizó la encuesta a 33 empresas del sector, obteniendo una confiabilidad del 95%, con un margen de error del 0.5% con un número de 60 elementos, con los resultados obtenidos la investigación tiene mucha factibilidad de ser aprobado y utilizado por los empresarios de este sector con la finalidad de tener oportunidades y panoramas más claros respecto a los objetivos que se persiguen.

Lascurain (2012) presentó el Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. Aplicó una investigación de tipo cualitativo-descriptivo, que le permitió conocer las brechas que existen entre la percepción del cliente y sus expectativas; realizando entrevistas a los clientes de la empresa, del producto unidades de energía eléctrica ininterrumpida, que se encuentran en diferentes partes de la República Mexicana. El resultado de la investigación permitió obtener datos (normas Pemex, producto, resolución de problemas, competencia, cotizaciones, cliente, cliente final primer contacto) directamente de los clientes con la intención de obtener información valiosa y no de estandarizar ni generalizar los resultados hacia otras compañías. Concluyó que la resolución de problemas es importante para el cliente y que afecta directamente a la obtención de satisfacción a largo plazo, también otro factor importante es la relación calidad-precio que el cliente percibe y que espera recibir en un paquete de bienes y servicios, asimismo que la posición del cliente en la cadena de suministro puede determinar sus expectativas respecto al producto.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Quispitupac y Mateo (2014) presentaron la elaboración de una herramienta para la toma de decisiones en gestión del talento para líderes. El tipo de investigación que realizaron fue descriptivo, cualitativo y correlacional, usando la encuesta para analizar si existe y en qué medida existe la intencionalidad de uso del servicio de consultoría que propusieron y así como la percepción ante la competencia o negocios similares. Aplicó a los mandos medios y gerentes de empresas que pertenecen a la lista de 35 mejores empresas para trabajar en el Perú en los rubros de retail, tecnología, salud y servicios. El resultado brindó un escenario positivo para la inversión en el servicio del modelo automatizado de Gestión del Talento; ya que el retorno de la inversión se obtendría en un año. Concluyeron que existe una demanda insatisfecha en los servicios de gestión de talento humano ofrecidos por las consultoras del país, y fue necesario elaborar una propuesta de negocio enfocada a implementar una herramienta automatizada y dinámica de indicadores de Gestión del Talento, que permita a la empresa concretar el valor agregado del Capital Intelectual, desde la gestión de la información en el área de Recursos Humanos hasta la toma de decisiones y seguimiento práctico de los Líderes en sus áreas.

Niño De Guzmán y Campuzano (2014) plantearon como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en la Municipalidad de San Juan de Miraflores. El tipo de investigación fue hipotético-deductivo, de nivel correlacional de corte transversal. Utilizaron cuestionarios de 24 preguntas por cada variable a investigar, aplicándola a una muestra de 140 personas de una población de 300 personas, entre nombrados y contratados. Los resultados evidenciaron un nivel regular de relación que existe entre las variables estudiadas, las que les hizo concluir que existe evidencia para afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el desarrollo organizacional, según los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Miraflores.

Martel (2014) investigó la calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas del distrito de Bellavista. Realizó una investigación

de tipo descriptivo-explicativo de diseño experimental. Para la recolección de datos usó un cuestionario, que estudio la calidad de servicio, la que aplicó a una muestra de 397 personas de una población de 985. El resultado fue que los alumnos de ambas instituciones educativas perciben que el servicio que reciben es de regular calidad y se comprobaron diferencias en todas las dimensiones. La I.E. privada obtiene puntajes mayores de Burnout en la dimensión de realización personal, en cambio, la I.E. pública tiene niveles mayores de Burnout en la dimensión de despersonalización y agotamiento emocional. Concluye que existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La I.E. particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. pública del distrito de Bellavista, Callao en el 2011. Ambas no presentaron diferencias significativas con respecto a la calidad académica pero si en la calidad de gestión, siendo la I.E. particular la que tiene mejor calidad de gestión sobre la I.E. pública; asimismo mencionó que el horizonte de calidad no se centra únicamente en la parte académica.

Gutiérrez (2011) presento “La Gestión del talento y la generación de valor en la empresa” investigación expuesta en la Escuela de Postgrado de la UPC– Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú, cuyo objetivo es el talento, siendo la clave para diferenciarnos en las empresas destacando a aquellas con un alto potencial. De enfoque cualitativo, descriptivo analítico. Conclusiones: el valor real del talento que adquirimos y no basta con hacer, sino que hay que hacer bien. Así la fuerza laboral debe desempeñarse mejor que el estándar del mercado, generando valor en la empresa mediante una eficaz dirección estratégica dentro de la cual incluye, la estructura organizativa, la cultura, el liderazgo, los procesos como: modelos de competencia, evaluación de desempeño, planes de transición de carrera & outplacement, el gestionar el talento humano se ha convertido en la clave para el éxito empresarial, ya que, sin él, sería prácticamente imposible enfrentar las exigencias actuales y futuras del mercado, gestionarlo es el reto principal que toda organización tiene que afrontar, para ello es necesario incorporar una visión más integradora en la mentalidad de los directivos y trabajadores de las diferentes organizaciones hacia el destino de impacto deseado y con ello se obtendrán los resultado ansiados. La importancia

de esta investigación radica en resaltar la gestión del talento humano en las organizaciones de hoy en día como parte fundamental de las estrategias, buscando crear un valor agregado por excelencia y competitividad en la empresa, administrando de una manera más eficiente el talento, estimando más a los colaboradores con los conocimientos y habilidades que la empresa necesita, por lo que buscan promotores de cambio, que sean capaces de generar valor en las empresas, que rompan con los esquemas con una fuerte orientación a los resultados y sean capaces de alinearse con los objetivos, sosteniendo como estrategias de la gestión de talentos, además de buscar fortalecer y retener los potenciales talentos a desarrollar, incorporando una nueva visión que concientice desde la alta gerencia hasta los obreros.

Jáuregui (2012) "El talento humano se convierte en un importante factor para el éxito de las organizaciones". Artículo de investigación presentado y publicado por ESAN, Lima - Perú. De enfoque cualitativo, descriptivo analítico. Conclusiones: el talento humano se convierte en un importante factor para el éxito de las organizaciones. Las personas día a día contribuyen con sus ideas y dan lo mejor de sí mismos para el cumplimiento de las metas organizacionales, por lo cual se hace necesario un equilibrio entre las necesidades de capital y de la fuerza del trabajo, y para esto último es de suma importancia contar con las herramientas de gestión necesarias para que el talento humano pueda desenvolverse de manera tal que se cumplan ambas expectativas.

Vilca, Castillo, Linares, Domínguez (2012) "Planeamiento Estratégico para el Sector Construcción del Departamento de La Libertad". Trabajo de investigación de la Universidad Católica del Perú, Lima – Perú. De enfoque cualitativo, descriptivo analítico. Conclusiones: la Libertad se tiene una inadecuada certificación del personal de construcción civil y poca supervisión de los organismos locales que conllevan a tener proyectos con poca calidad o que son ejecutados sin ningún estándar de calidad que a la larga desfavorece a la misma población y dificulta el tener obras de calidad y soluciones más convenientes y sostenibles en el tiempo. La investigación se respaldó en los antecedentes, Suarez (2015) sustentó la tesis el nivel de calidad de servicio de un

centro de idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao durante el periodo 2011 – 2012. El tipo de investigación fue descriptivo-cualitativo, utilizó como herramientas estadísticas y de recolección de datos fuentes primarias y secundarias, además utilizó un cuestionario basado en el Modelo SERVQUAL, para determinar las percepciones de los usuarios con respecto a los servicios brindados por el CIUNAC y establecer el nivel de calidad del servicio. Concluyó proponiendo un manual de atención al usuario para mejorar este punto y que existe una mediana satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas; la que tomó como línea base para realizar mejoras y continuar usando el modelo planteado para medir periódicamente la calidad del servicio.

1.2 Fundamentación científica

1.2.1. Variable gestión del talento humano.

Es importante en estos tiempos asumir grandes cambios en las instituciones y empresas de todo el Perú, que permita evaluar por qué las organizaciones no mejoran y los procesos van lento a la hora de asumir cambios y desarrollar gestión. Para ello se han considerado las siguientes definiciones:

Al respecto Majad (2016) señaló que “la gestión del talento humano es una filosofía gerencial sobre valores, creencias, roles, organizaciones, sociedad.”(p.146) Toda organización tiene una Filosofía y se ajustan a los cambios constantes y comprenden que una buena gestión del recurso humano llevará al éxito a la empresa o institución.

Chiavenato (2009) citó que es el “conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p. 09).

Por otro lado encontramos a Ibáñez (2011) quien refirió que para que exista una buena gestión es conocer la importancia de los procesos administrativos, al respecto mencionó:

La gestión del talento humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general. (p. 45)

Toyama (2017) refirió que “la gestión de personas es uno de los ejes esenciales de la empresa, siendo tangible, teniendo un real compromiso para que sea parte fundamental de la cultura organizacional” (p. 158).

Medina (2008) señaló que “el talento es el mayor patrimonio de las organizaciones y cada vez más va a suponer la diferencia estratégica entre las empresas excelentes y las meramente medianas” (p. 35).

Ambos autores se refirieron a la gestión del talento humano como la matriz y columna vertebral de toda institución, cada institución debe contratar gestores, y ser interdisciplinario y multidisciplinario ya no basta sólo con contratar psicólogos.

Chenet (2015) indicó que “el término talento humano es cuando el ser humano tiene el talento necesario para un alto desempeño y satisfacción laboral” (p.23). Es difícil detectar en estos tiempos cada potencial, porque el mercado laboral es muy demandante, se necesita profesionales con mucho talento en las instituciones, ya no basta ser un excelente profesional, sino manejar distintas habilidades para un buen desempeño dentro de la empresa.

Galeano (2012) explicó:

Conjunto de elementos o recursos, acciones, políticas y procedimientos que permiten la aplicación y desarrollo del talento de cada integrante de la organización al logro de los objetivos tanto corporativos como personales, dentro de un marco de actuación ética, moral y de respeto por la persona. (p.22)

Fundamentación teórica de talento humano.

La importancia teórica engloba el sustento de la investigación y por tal motivo diversos autores hablan del talento humano de la siguiente manera:

Gestión del talento humano.

La empresa debe gestionar (administrar) de manera eficiente a sus trabajadores, haciendo uso de las técnicas de las buenas relaciones humanas, propiciando un excelente clima laboral, brindando bienestar social y laboral, a los trabajadores; todo esto con el fin de que se sientan satisfechos, conformes, y orgullosos de laborar en la empresa. Ello conllevará a que se identifiquen con la organización, con sus jefes y hasta con los objetivos empresariales, y por tanto hagan suyos los objetivos de la organización, ofreciendo su máximo esfuerzo y potencialidad, orientados a las metas y objetivos generales de la empresa. (Galeano, 2012)

Por otro lado Jericó (2008) indicó que todo esfuerzo humano resulta vital para el despegue de toda organización social; por lo tanto el elemento humano está dispuesto a poner en actividad su esfuerzo físico y mental, la empresa se desarrollará en forma ordenada y próspera. De ahí que toda organización debe asegurarse de incorporar personal que realmente sea un potencial humano en el manejo del proceso administrativo tanto en organizar como en planear, ejecutar, coordinar y controlar las funciones de las instituciones, entre ellas la de personal.

El presente autor dentro de su posición, percibe los objetivos, basándose en el esfuerzo humano que resulta vital, dicho esfuerzo tanto físico como mental hará que la empresa marche de forma ordenada, aplicando y conservando sus conocimientos y habilidades pueda resultar beneficioso en la organización, por lo que la empresa debe de gestionar de manera eficiente a sus trabajadores, concluyendo en que conllevará a que éstos se identifiquen con la organización y por lo tanto puedan llevar su máximo esfuerzo, orientados a las metas y objetivos generales de la empresa.

Asimismo, Jericó (2008) definió que “el talento es el activo más valioso de las compañías, tanto es así que vivimos en lo que se ha denominado la guerra por el talento” (p. 43). En la actualidad, las compañías competimos en varios frentes: por una parte, captando y fidelizando a los clientes, y por otro lado, atrayendo y comprometiendo a los profesionales. En la medida en que una empresa sea capaz de crear valor para sus profesionales será capaz de crear valor para sus clientes

Igualmente Medina (2008), “el talento es el mayor patrimonio de las organizaciones y cada vez más va a suponer la diferencia estratégica entre las empresas excelentes y las meramente medianas, siendo el talento el recurso más valioso y escaso, es, con frecuencia el peor gerenciado” (p. 23). La gestión del talento en las empresas es compleja y sutil, y tiene como ingredientes imprescindibles el saber identificar, captar, desarrollar y retener el talento, la gestión del talento una labor complicada, por lo que indispensablemente hay que reconocerlo, captarlo, desarrollarlo y retenerlo, obteniendo como resultado que las organizaciones y las personas puedan dar lo mejor de sí mismos.

Al respecto Chiavenato (2009) señaló que dentro de la administración de recursos humanos (RH) hay un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables.

El tratar a las personas dejó de ser un problema y se convirtió en una solución para las organizaciones; dejando de ser un desafío y pasó a ser una ventaja competitiva para las organizaciones exitosas. Chiavenato (2009) refirió que “el concepto de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito.” (p. 52). Antaño consideraban a las personas

como una pieza más de la empresa, la cual podía ser reemplazada y no se le tomaba en cuenta pues carecía de importancia; pero, en la actualidad el capital humano representa la parte fundamental de la empresa, siendo ahora un activo tangible y se trata de invertir más en desarrollar el talento de los colaboradores, construyendo y mejorando sus competencias se tendrá como objetivo lograr un valor diferenciado en la empresa.

Como base principal de la nueva organización, se le da un nuevo enfoque a la Gestión del talento humano, con este nuevo pensamiento Chiavenato (2004) “las personas dejan de ser simples recursos humanos organizacionales y son consideradas seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, aspiraciones y percepciones singulares” (p. 39)

Capital humano.

Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realizadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia. Se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo que lo hacen potencialmente. En sentido figurado se refiere al término capital en su conexión con lo que quizá sería mejor llamada la “calidad del trabajo” es algo confuso. (Covey, 2008)

En sentido más estricto del término, el capital humano no es realmente capital del todo. El término fue acuñado para hacer una analogía ilustrativa útil entre la inversión de recursos para aumentar el stock del capital físico ordinario (herramientas, máquinas, edificios, etc.) para aumentar la productividad del trabajo y de la “inversión” en la educación o el entrenamiento de la mano de obra como medios alternativos de lograr el mismo objetivo general de incrementar la productividad.

Importancia del desarrollo de la gestión por competencias.

En ese sentido Rodríguez (2017), señaló:

El talento humano como un recurso importante en las empresas, por lo que

deduce que se ha asimilado bien dicho concepto y se han puesto en práctica diferentes modelos basados en la gestión de organizacional, como la planificación estratégica, el cuadro de mando integral, la gestión del conocimiento, la gestión del talento, la gestión de competencias y el capital intelectual, y todo con el objetivo de que se alineen la estrategia de gestión de personas con la estrategia empresarial, por lo que reflexiona en gestionar el recurso humano y capacitarlo con las competencias que necesita. (p. 56)

Rodríguez (2017) “es una de las herramientas principales en el desarrollo del Capital Humano. La gestión por competencias hace la diferencia entre lo que es un curso de capacitación, con una estructura que encierre capacitación, entrenamiento y experiencia que son necesarios de definir para los requerimientos de un puesto o identificar las capacidades de un trabajador o de un profesional” (p. 87). Sería importante entonces, validar los conocimientos o experiencias más operativa –menos mental- por llamarle de algún modo, que es una forma de “llamar” a este movimiento a un mayor número de personas, y de hacerlo también más entendible y aceptable por todos los trabajadores de la empresa.

Un tema crítico al que atiende directamente el modelo es el impulsar la innovación para el liderazgo tecnológico ya que los trabajadores conocerán su propio perfil de competencia y el requerido por él puesto que ocupan o aspiran, identificando y actuando sobre las acciones necesarias para conseguir el perfil requerido. Se incentiva así el clima innovador desde la base, fundamentalmente a través del auto desarrollo. (Rodríguez, 2017)

En ese sentido Chiavenato (2009) afirmo:

La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño, por lo que menciona que ¿Son los talentos que la organización atrae y retiene?

Sí y no. La respuesta es afirmativa porque las personas que una organización busca y conserva son sus principales activos. (p. 93)

Ellos poseen habilidades, competencias y conocimientos que son imprescindibles para el éxito de la organización. Sin embargo, atraer talentos a la organización y hacer que se queden es un paso necesario, pero no suficiente. La segunda respuesta es negativa por una razón muy simple no basta con tener talentos en la organización. Es necesario saber aplicarlos y utilizarlos de la mejor manera posible. Esto depende de dos factores que ya hemos estudiado: el diseño y la cultura organizacionales.

Es en ese sentido Ibáñez (2011), alude que la gestión del talento es el procedimiento administrativo, aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general.

Ibáñez (2011) indicó:

Es preciso resaltar que la Gestión del Talento Humano es conocida en la praxis como Gestión de Recursos Humanos, haciendo esta alusión, existen diferentes autores que describen a la Gestión del Talento Humano bajo conceptos que la caracteriza hablar de ello, tales como talento, competencia, gestión humana, capital humano. (p. 148)

Alles (2010) sustentó la definición de Talento apoyándose del Diccionario de la lengua española, que indica que Talento es el “conjunto de dotes intelectuales de una persona” (p. 42); esta definición permitió realizar un estudio al conjunto para saber ¿de qué o cómo? está conformado. Desde el punto de vista de la gestión de recursos humanos por competencias, se puede entender que ese conjunto está integrado por el encuentro de los conocimientos y las competencias, no obstante, estas últimas serán las que fijen el nivel máximo del desempeño.

Asimismo Alles (2010) preciso:

La Competencia como las características de la personalidad, sucedidas por las buenas conductas o comportamientos (parte visible de la competencia), las que evidencian un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. En diferentes mercados y/o empresas, cada puesto de trabajo puede tener distintas características y además necesitan siempre una cuota proporcionada de conocimientos y competencias, resaltando que estas últimas varían de posición en posición y de organización en organización. (p. 163)

Es preciso mencionar que no basta definir al desempeño como la intersección de los conocimientos y competencias; sino que debe complementarse con la motivación. Es por ello, que una persona verifica su máximo desempeño cuando tiene su propia motivación, siendo esta última, la sumatoria de sus preferencias, intereses y cualquier otro motivo. De todo lo anterior, se puede deducir que el talento humano es la suma de conocimientos, competencias y motivación. (Alles, 2010)

Cabe mencionar a Alles (2010) quien precisó:

El desarrollo del talento humano se da cuando la persona busca o está pendiente por alcanzar el grado de madurez o perfección deseado en función al puesto que ocupa. Es por ello que las funciones del puesto o tareas son realizadas mediante la percepción y los estilos cognitivos, estas últimas se caracterizan por sus rasgos individuales, ya que cada persona trata la información, organiza nuevos datos, y por lo tanto construye nuevas competencias. (p. 136)

Es relevante resaltar la diferencia que existe entre estilo y aptitud: la primera incumbe a las posibilidades máximas de cada uno; mientras que la segunda se enfoca a la manera personal de tratar la información.

Alles (2010) Ahora bien, es preciso detallar el proceso natural del desarrollo de competencias: (a) Una persona comienza su vida laboral; (b) Pone en juego sus competencias y gana experiencia; (c) Aumenta el nivel de la competencia producto de la experiencia, siempre y cuando se produzca un proceso de observación y reflexión sobre la experiencia vivida; (d) Si el análisis de los resultados es fructífero, se verifica un incremento en el desarrollo de la competencia.

La gestión del desarrollo de las personas es el factor clave en una organización, ya que la transmisión de conocimientos y el fortalecimiento de las competencias harán ubicar adecuadamente a la persona en el puesto de trabajo actual o futuro. Es preciso acotar que los métodos dentro del trabajo y los métodos fuera del trabajo son los métodos más frecuentes para el desarrollo de personas.

Siguiendo el sentido de lo descrito líneas arriba, la formación de una persona o la capacitación de ésta, se debe de realizar en base a los requerimientos o necesidades de la organización para fortalecer los conocimientos o competencias de la persona en el puesto de trabajo actual o la que ocuparan por un determinado tiempo; ya que estará sujeta a una evaluación de desempeño. (Alles, 2010)

Siempre refiriendo a Alles (2010) quien preciso:

Ahora Las organizaciones buscan diferentes caminos para el desarrollo de competencias de su personal, existiendo pluralidad de métodos, pero las más frecuentes suelen ser: capacitación sobre la competencia a desarrollar, el entrenamiento en el puesto de trabajo y el autodesarrollo, las que estarán acompañadas por un coach o mentor (monitorea el plan de carrera del involucrado); luego de ejecutarse estos caminos se pasará a medir el desarrollo de competencias para saber si la brecha ha disminuido o no; claro está que antes se debió medir la competencia para tener conocimiento del nivel de la necesidad. (p. 217)

Cuestas (2010) comentó “el factor humano como el principal en la gestión empresarial. De manera que desde ese año se viene realizando los encuentros para fortalecer la Gestión de Recursos Humanos; precisando que se realiza cada dos años” (p. 86).

Sin duda, el recurso humano se ha distinguido como la ventaja competitiva de la organización, siendo un pilar estratégico y fundamental. En el marco de lo estratégico podemos considerar que es la vía para alcanzar los objetivos de todas las áreas y de la misma organización.

En la actualidad, es indiscutible que la Gestión de Recursos Humanos ha superado a la habitual administración de personal, ya que ha involucrado los enfoques sistémico, interdisciplinario, participativo, proactivo, de procesos y de competencias laborales. Una de las herramientas que utilizan hoy en día las organizaciones para ser más competitivas son las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Modelo de gestión por competencias

Sus orígenes radican en los años 60, con McClelland (1999) quien fue el pionero y preocupado en analizar los fundamentos de la motivación humana, lo definió como “las conductas claves para el desempeño excepcional por el logro, la obtención de poder o el sentido de pertenencia que busca alcanzar un individuo como su objetivo determinado en el quehacer diario” (p.5).

En estos tiempos toda institución debe implementar un sistema de gestión por competencias (SGC) dentro de este modelo es necesario tener claro que es una competencia, cuál es su origen y que condiciones llevan a la formulación de una buena gestión en el área de Recursos Humanos. La gestión del talento humano ha ido evolucionando junta que son dependientes. La competencia definida como utilidad, permitiendo resolver a quien lo utilice necesidades de desarrollo organizacional, dentro del área organizacional la participación debe ser

activa entre los directivos y gerentes de área; considerando las condiciones ambientales, culturales y políticas de cada institución u organización. (Silva, 2004)

Por medio de este enfoque sólo podemos conocer en forma general que es un conjunto de habilidades y conocimientos que teóricamente debería estar relacionados con un buen desempeño del futuro. El problema es cómo medir y qué método aplicar para evaluar las competencias, para ello es conveniente desarrollar la técnica de entrevista, la cual permitirá definir un puesto de trabajo sobre la base de conductas exitosas observadas en él. (Silva, 2004)

En conclusión una persona ya no forma parte solo de ella misma, sino de una organización o institución porque va a interactuar con otras, utilizando herramientas, materiales y operando maquinarias, no garantiza tampoco que se tome las decisiones adecuadas. Las personas pueden ocupar un espacio, sin embargo están supeditados a cumplir y ocupar un espacio dentro de la institución. Además cada persona tiene una jerarquía en la organización, la cual presenta para orientar y focalizar la implementación de SGC, debido al afecto que podría causar dadas su posición y responsabilidades. Todo personal debe contribuir con su talento dentro de toda institución, con sus habilidades, conocimientos para el desarrollo de toda institución. (Silva, 2004)

Dimensiones de gestión del talento humano.

Para efectos de la presente investigación se tomó como dimensiones, las trabajadas por Chiavenato (2009) en su teoría Gestión del talento humano:

Dimensión 1: selección de personas.

Funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. En términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita y el proceso de selección, por tanto, pretende

mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. (Chiavenato, 2009, p. 137)

Reclutamiento de personal.

Se dice al conjunto de actividades diseñadas para atraer a candidatos calificados para la organización, aprovechando así su potencial y fomentando el desarrollo profesional, existen dos tipos de reclutamiento: interno y externo, el primero se ofrece a todos en la organización la oportunidad de escalar, una promoción o transferencia a otras áreas; la segunda convoca a candidatos externos, ofreciendo una línea de carrera dentro de la organización. De igual manera, explica que el reclutamiento está basado en puestos y competencias, además presenta una pirámide de reclutamiento, iniciando desde candidatos influidos, que se presentan, tamizados, entrevistados y encaminados hacia el proceso de selección. (Chiavenato, 2009, p.144)

Selección de personal.

La selección implica una evaluación de las capacidades de las personas tanto técnicas como de gestión, para desempeñarse de manera efectiva en el cargo incrementando la satisfacción y moral del grupo de trabajo. (Chiavenato, 2009, p. 162)

Asimismo, se diferencian cuatro modelos de decisión: Colocación, siendo la figura de un solo candidato y 01 sola vacante, siendo admitido inmediatamente, la selección se da cuando hay varios candidatos y sólo se ocupará 01 vacante, se realiza una comparación con lo solicitado en el puesto y se aprobará o rechazará la solicitud, clasificación se da siendo varios los candidatos, se comparan los requisitos que se necesitan para los puestos de que se necesitan cubrir, buscando el candidato adecuado teniendo un enfoque más amplio y global, ello reduce los costos operacionales, el valor agregado se da cuando al candidato se le mide en base a sus competencias, garantizando la competitividad, proponiendo aumentar el capital humano de la organización.

Colocación de las personas.

Las organizaciones funcionan cuando el personal se desempeña en labores o actividades específicas, buscando que siempre lo hagan con eficacia, es por ello que se emplean a personas que ocupen los distintos cargos o puestos de trabajo que se requieren, a fin de cumplir las exigencias de la organización. (Chiavenato, 2009, p. 172)

Orientación de las personas.

Orientar significa determinar la posición de alguien con base en los puntos cardinales; es encaminar, guiar o indicarle el rumbo, el objetivo es colocar a las personas en sus actividades dentro de la organización y dejar en claro sus funciones y objetivos. Asimismo, nos presenta un método para la socialización organizacional, la cual debe promoverse e integrarse adecuada a la fuerza de trabajo, por lo que se pretende crear un ambiente adecuado, siendo en el proceso de selección, el candidato percibe como es la organización por fuera y por dentro, en cuanto al contenido del puesto. (Chiavenato, 2009, p. 176)

Modelado de Trabajo.

La forma de distribuir y realizar la tarea, depende de la forma en las labores se planeen, modele y organice a fin de los puestos forman parte integral del formato estructural de la organización, lo cual condiciona y determina la distribución, los puestos también serán maleables y sea flexible la estructura organizacional. Siendo la estructura condicionada por el diseño en la organización, incluye el contenido, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos. Alcanzando la plena eficiencia del gerente por lo que debe tener cuidado de que el equipo posea dichas características. (Chiavenato, 2009)

Dimensión 2: capacitación del personal.

Se brinda información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos para que sus hábitos sean modificados y sus comportamientos sean más eficaces, por lo que representa un aprendizaje continuo para mejorar continuamente el desempeño de los colaboradores. (Chiavenato, 2009)

Capacitación.

Es considerada como un proceso para desarrollar cualidades, a fin de que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización y se vuelvan cada vez más valiosas.

Desarrollo organizacional.

Es el conjunto de experiencias, la cuales brindan oportunidades para el crecimiento profesional o con línea de carrera, parte de los métodos para dicho desarrollo: es la rotación de puestos vertical u horizontal expande los conocimientos, de excelente método para ampliar la exposición de las personas y la organización a formar a especialistas, brindándole la oportunidad a los colaboradores con alto potencial para trabajar en diferentes áreas de la organización, desempeñando diferentes tareas bajo la tutela del jefe de área, siendo un aprendizaje práctico dicha técnica de capacitación para desarrollar proyectos que requieran la cooperación.

Dimensión 3: Recompensar a las personas.

La sociedad peruana está transitando por una serie de cambios, es por ello que para recompensar a las personas se necesitan de elementos que incentiven y motiven a los colaboradores de la organización, siempre y cuando los objetivos y metas organizacionales sean alcanzados, es por ello que significa que recompensar significa un premio o reconocimiento por su desempeño en la empresa. (Chiavenato, 2009)

Remuneración.

Como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés de invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente. A las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos. De aquí se deriva el concepto de remuneración total. (Chiavenato, 2009)

Programa de incentivos.

Pues no solo se debe remunerar a las personas , también es necesario incentivar continuamente a los colaboradores para mejorar su desempeño actual, ofreciendo paquetes de recompensas y otras recompensas menos visibles (tal es el caso de la seguridad de empleo, transferencia a otros puestos), pero así como hay programas para incentivar al colaborador también se debe contar con un sistema de sanciones que incluyen medidas disciplinarias para quienes no cumplan con las normas dadas; dicho sistema es el elemento importante que lleva a los colaboradores decidir trabajar en beneficio de la organización. (Chiavenato, 2009, p. 316)

Prestaciones y servicios.

Son beneficios o gratificaciones dadas a los colaboradores, son prestaciones indirectas, representan la compensación pagada por medio de recompensas y servicios que proporciona la organización. Siendo en la actualidad discutido y evaluado según sus propósitos, costos, valores y a criterio de evaluación. (Chiavenato, 2009)

Dimensión 4: Evaluación del desempeño.

Son los resultados finales que se alcanzan dentro de una organización, siendo las competencias, las habilidades individuales que le aportan los aspectos para tener éxito en su desempeño y los resultados. Siendo un proceso que mide el desarrollo, el cual es dinámico, siendo una de sus principales razones recompensar el salario, promociones, transferencias de puestos y hasta despidos los cuales se evalúan por méritos, a su vez la realimentación tanto como su desempeño de las actitudes y competencias, a su vez permite que cada colaborador conozca sus puntos fuertes y débiles, lo cual permite mejorar las relaciones con los demás y la percepción de sí mismos, potenciando su desarrollo. (Chiavenato, 2009)

Retener a las personas.

Es factible en la organización incorporar a las personas si no también los mantiene satisfechos a largo plazo dentro de la organización. La retención de las

personas exige una atención especial a un conjunto de cuestiones, entre las cuales sobresalen los estilos administrativos, las relaciones con los empleados y los programas de higiene y seguridad en el trabajo que aseguren la calidad de vida dentro de la organización. Los procesos para retener a nuestros colaboradores tienen por objetivo principal mantenerlos satisfechos y motivados, así como asegurarles las condiciones físicas, psicológicas y sociales de tal manera que se comprometan y se pongan la camiseta por la organización. (Chiavenato, 2009, p. 441)

Relaciones con los empleados.

Parte del trabajo de los gerentes consiste en supervisar a sus subordinados. Realizar un seguimiento casi personalizado porque las personas enfrentan varias contingencias dentro y fuera del trabajo, que pueden afectar su desempeño laboral y sus actitudes y conductas. Estos problemas internos o externos pueden ser familiares, personales, económicos, y de salud. Algunas personas logran superar tales dificultades pero otras no y se convierten en trabajadores problema, por eso es necesario que el encargado de la administración se dé un espacio dentro de su recargada labor para lidiar con estas dificultades que pueden afectar a la organización. La organización debe motivar y proporcionar la ayuda necesaria para que el trabajador pueda superar sus problemas y de esta manera enfocarse al 100% en sus actividades. (Chiavenato, 2009, p. 447)

Higiene, Seguridad y Calidad de Vida.

Como los colaboradores pasan la mayor parte del tiempo en las organizaciones, compone su morada laboral, teniendo varios aspectos en los que repercuten; el entorno laboral debe tener condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que acreditan en forma positiva en el comportamiento de las personas a fin de evitar el estrés. (Chiavenato, 2009, p. 474)

Supervisar a las personas.

A fin de dar seguimiento a los procesos y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluye banco de datos y sistemas de información administrativa. La palabra supervisar adquiere un significado especial

en esta parte, que es seguir, acompañar, orientar y mantener el comportamiento de las personas dentro de determinados límites de variación. Se prefiere la palabra supervisar en lugar de controlar porque evita el significado de la fiscalización externa. En una cultura democrática y participativa el autocontrol y la autonomía de las personas sustituyen al control externo para alcanzar metas y resultados. (Chiavenato, 2009)

Base de datos y Sistemas de información.

El contar con una base de datos de recursos humanos, asiste reuniendo, registrando, almacenando, analizando y recuperando los datos de los colaboradores en la organización, teniendo la información a tiempo real ya que dicho sistema está adaptado según las necesidades de la organización, la cual representa una inversión en términos de software, hardware, la instalación, capacitación y el mantenimiento, debido a toda la carga de información que será ingresada. (Chiavenato, 2009, p. 511)

1.2.2. Variable calidad de vida laboral.

Definición de calidad de vida laboral

Para hablar o definir la variable calidad de vida laboral es tener una percepción subjetiva y suele ser muy amplio, existen una serie de autores a lo largo del tiempo y el espacio que lo han definido, dentro de la presente investigación se han considerado a los siguientes:

Según Todaro y Godoy (2001) señalaron que se debe “mejorar la productividad de los miembros en las organizaciones, por medio de distintos elementos que hacen que se motive y aumente su compromiso de cumplir con las metas organizacionales; gracias a esto los empleados se ven beneficiados” (p. 30).

Ferrer y García (2011) precisaron:

Es una concepción que guía forzosamente a comentarios subjetivos de toda naturaleza. A pesar de ello, se da una significativa consideración al factor implicación en el trabajo, sin la presencia del

mismo, no es probable alcanzar una mejor efectividad en su desempeño ni alcanzar los objetivos comunes. (p.112)

Davis (1977) citó que “la calidad de vida en el trabajo en su ambiente de labor se considera muy importante y adecuada” (p. 61). Toda institución debe tener dentro de su institución un ambiente acogedor y de reposo para la motivación y el buen desempeño, sin embargo en nuestro país no todas las instituciones tienen ese ambiente acogedor.

Camacaro, (2010) precisó que los valores, creencias y filosofía que constituyen todos los esfuerzos direccionados van a elevar el nivel de productividad y mejorar la moral de los trabajadores de las empresas, resaltando el reconocimiento del valor del ser humano así como su nivel intelectual, donde se busca involucrar a todo el personal en la filosofía de trabajo. Por otro lado Chiavenato (2009) consideró que implica un profundo respeto por las personas, ya que las organizaciones sólo pueden alcanzar grados elevados de calidad y productividad si cuentan con personas motivados que tienen una participación activa en sus trabajos y que son recompensadas adecuadamente por sus aportaciones.

Fundamentación teórica de calidad de vida laboral.

Para manifestar la importancia, las características y/o beneficios de la calidad de vida laboral la aplicación de programas de mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral generan infinidad de beneficios tanto a la empresa como al trabajador, entre los principales podemos observar que muchos estudios demuestran una positiva relación entre las prácticas de innovación en los lugares de trabajo y el éxito empresarial. Los beneficios para la empresa incluyen en diversos aspectos. (Camacaro, 2010). Se necesita conocer el fundamento que los teóricos aplican al hablar de ella, las cuales son:

Modelos teóricos de la calidad de vida en el trabajo.

El primer modelo que trata de explicar las características anteriormente citadas es el de Nadler y Lawler (Chiavenato, 2009) según los cuales la calidad de vida

laboral está fundamentada en cuatro aspectos: la participación activa de los empleados en los asuntos laborales, la innovación en el sistema de recompensas de trabajo, el mejoramiento de las condiciones de trabajo, y la reestructuración de tareas delimitando las responsabilidades y roles de cada empleado. Este diseño de cargos, los cuales producen efectos psicológicos que conducen a determinados resultados y que afectan la productividad de la persona bajando los niveles de motivación. Las dimensiones de los cargos son: variedad de habilidades (habilidades, competencias y conocimiento que se tenga para el cargo); identidad de la tarea (responsabilidad que la persona tenga para con sus tareas y con la percepción de los resultados); autonomía (la persona debe ser responsable con las acciones que debe desempeñar, debe saber planear y ejecutar las diferentes acciones); interrelaciones (la ejecución de las tareas debe permitir la óptima relación con los demás empleados). Según los autores, las dimensiones del cargo son determinantes de la calidad de vida laboral, pues producen recompensas intrínsecas que satisfacen y automotivan a las personas en su trabajo.

La competitividad de la organización y, obvio, la calidad y la productividad pasan obligatoriamente por la CVT. Para atender al cliente externo, la organización no debe olvidar al cliente interno. Esto significa que, para satisfacer al cliente externo, las organizaciones deben satisfacer antes a sus colaboradores encargados del producto o servicio que ofrecen.

La calidad de vida en el trabajo representa la medida en que los miembros de la organización son capaces de satisfacer sus necesidades personales por medio de su trabajo en la organización.

La calidad de vida en el trabajo es una construcción compleja que envuelve una constelación de factores, como:

- a) La satisfacción con el trabajo ejecutado
- b) Las posibilidades de futuro en la organización.
- c) El reconocimiento por los resultados alcanzados.

- d) El salario percibido.
- e) Las prestaciones recibidas.
- f) Las relaciones humanas dentro del equipo y la organización.
- g) El entorno psicológico y físico del trabajo.
- h) La libertad para actuar y la responsabilidad para tomar decisiones.
- i) Las posibilidades de estar comprometidos y participar activamente.

Davis (2007) preciso:

La calidad de vida en el trabajo implica aspectos intrínsecos (contenidos) y extrínsecos (contexto) del puesto. Afecta a las actitudes personales y a los comportamientos relevantes para la productividad individual y grupal, como la motivación para el trabajo, la adaptación a los cambios en el entorno laboral, la creatividad y el afán por innovar o aceptar cambios, y, sobre todo agregar valor a la organización. (p. 74)

El desempeño del puesto y el clima de la organización representan factores importantes que determinan la calidad de vida en el trabajo. Si ésta fuera mala, conducirá a la alineación del empleado y a su insatisfacción, mala voluntad, disminución de la productividad, comportamientos contraproducentes (como ausentismo, rotación, robo, sabotaje, militancia sindical, etc.). Una buena calidad conducirá a un clima de confianza y respeto mutuo, en el cual las personas propenden a aumentar sus aportaciones y elevar sus posibilidades de éxito psicológico, mientras que la gerencia tiende a reducir los mecanismos rígidos de control social. Davis, 2007)

Según Todaro y Godoy (2001), precisan que la calidad de vida en el trabajo, su objetivo es:

Mejorar la productividad de los miembros en las organizaciones, por medio de distintos elementos que hacen que se motive y aumente su compromiso de cumplir con las metas organizacionales; gracias a esto los empleados se ven beneficiados, asimismo, las organizaciones e incluso la misma sociedad, además manifiesta como respuesta a las organizaciones que

tenían problemas, al obviar los cambios que iban ocurriendo en el empeño y actitudes de los trabajadores. (p. 30)

Para Sáenz (2006), fundamentó:

La importancia de la CVT, debido a que, por medio de esta, la organización y los empleados garantizan beneficios mutuos, la idea es que los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. Por lo tanto, el trabajo no debe tener condiciones demasiado negativas, ya que no se debe presionar tanto a los empleados. (p. 2)

No debe perjudicar o degradar el aspecto humano del trabajador(a). También, no debe ser amenazante ni demasiado peligroso. Finalmente, debe contribuir a que el trabajador(a) se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre, después de todo, el trabajo debe contribuir al progreso de toda la sociedad. De acuerdo a Davis y Newstrom (2001), sostuvo:

La calidad de vida laboral humaniza el ambiente laboral, puesto que, cubre las necesidades básicas de los(as) trabajadores y las de otro nivel. De modo que, busca emplear habilidades más avanzadas de éstos, y a la vez, ofrecer un ambiente donde puedan mejorarlas y desarrollarlas para un buen funcionamiento. (p. 40).

Dimensiones de calidad de vida laboral.

Para el desarrollo de la siguiente variable a través de las dimensiones se tomaron en cuenta la teoría de Chiavenato (2004)

Dimensión 1. Higiene laboral.

Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada. En general, la higiene y la seguridad laboral son dos actividades íntimamente relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Según el concepto

presentado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es un estado total de bienestar físico, mental y social, y no sólo consiste en la ausencia de males o enfermedades. Asimismo Chiavenato (2004) sostuvo:

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente laboral (p. 332)

De acuerdo a Chiavenato (2004) sostuvo “que la higiene laboral o higiene industrial es de carácter eminentemente preventivo, pues su objetivo es la salud y la comodidad del trabajador, al evitar que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo” (p. 137).

Entre los principales objetivos de la higiene laboral están:

- a) Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.
- b) Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o que tienen discapacidades físicas.
- c) Prevenir que se agraven los males y las lesiones.
- d) Conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral.

Para Chiavenato (2004, p. 15) estos objetivos se pueden alcanzar por medio de:

- a) La educación de los obreros, jefes, capataces, gerentes, etc., al señalarles los peligros existentes y cómo evitarlos.
- b) Constante estado de alerta contra los riesgos existentes en la empresa.
- c) Estudios y supervisión de los nuevos procesos o materiales que serán utilizados.

La higiene laboral implica el estudio y el control de las condiciones de trabajo, ya que son las variables situacionales que influyen en el comportamiento humano.

Dimensión 2. Condiciones ambientales de trabajo.

Para Chiavenato (2004, p. 334), considera que existe tres grupos de condiciones del trabajo influyen considerablemente en el trabajo de las personas:

- a. Condiciones ambientales del trabajo: como iluminación, temperatura, ruido y otros.
- b. Condiciones de tiempo: como duración de la jornada laboral, horas extra, periodos de descanso, etcétera.
- c. Condiciones sociales: como organización informal, relaciones, estatus, entre otros.

La higiene laboral se ocupa del primer grupo; es decir, de las condiciones ambientales del trabajo, aun cuando no se desentiende totalmente de los otros dos grupos. Al hablar de las condiciones ambientales del trabajo nos referimos a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto.

Los tres puntos más importantes de las condiciones ambientales del trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas:

- a) **Iluminación.** Iluminación se entiende como la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación en general, sino de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Así, los estándares de la iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe realizar; es decir, cuanto mayor sea la concentración visual del empleado en detalles y minucias, tanto más necesaria será la luminosidad en el punto focal del trabajo. La mala iluminación cansa la vista, altera el sistema nervioso, contribuye a la mala

calidad del trabajo y es la responsable de una parte considerable de los accidentes. (Chiavenato (2004)

- b) **Ruido.** El ruido se entiende como un sonido o barullo indeseable y tiene dos características principales: la frecuencia y la intensidad. La frecuencia del sonido se refiere al número de vibraciones por segundo que emite la fuente de ruido y se mide en ciclos por segundo (cps). La intensidad del sonido se mide en decibeles (db). Algunas investigaciones arrojan evidencia de que el ruido no provoca que disminuya el desempeño en el trabajo. Sin embargo, el ruido influye poderosamente en la salud del empleado, sobre todo, en su audición. De cierta forma, la exposición prolongada a niveles elevados de ruido produce pérdida de audición, en proporción con el tiempo de exposición. Cuanto mayor sea el tiempo de exposición al ruido, tanto mayor será el grado en que se pierda capacidad auditiva. (Chiavenato, 2004)
- c) **Condiciones atmosféricas.** Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas como es el caso de la proximidad a los hornos en una siderúrgica de una empresa cerámica, o de una herrería, etc., en los cuales el ocupante necesita vestir ropa adecuada para proteger su salud. En el otro extremo hay puestos cuyo lugar de trabajo impone temperaturas muy bajas, como en el caso de frigoríficos que exigen ropa adecuada para la protección. En estos casos extremos, la insalubridad constituye la característica principal de esos ambientes laborales. La humedad es consecuencia del alto contenido higrométrico del aire. Existen condiciones ambientales de gran humedad en el lugar de trabajo, es el caso de la mayor parte de las fábricas textiles, que exigen un elevado grado higrométrico para el tratamiento de los hilos. Por otra parte, existen condiciones ambientales de poca o nula presencia de humedad; por ejemplo la industria de la cerámica donde el aire debe ser seco. En estos dos ejemplos extremos, la insalubridad constituye la característica principal. (Chiavenato, 2004)

Dimensión 3. Seguridad laboral.

Para Chiavenato (2004) citó que la seguridad y la higiene laboral son actividades entrelazadas que repercuten directamente en la continuidad de la producción y en la moral de los empleados. La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, con la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. Cada vez son más las organizaciones que crean sus propios servicios de seguridad. Esto implica también tener una salud mental desintoxicada y libre de estrés, para que no repercuta en nada.

Según sea el esquema de organización de la empresa, los servicios de seguridad tienen el objeto de establecer normas y procedimientos, con la aplicación de tantos recursos como sea posible para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. Muchos servicios de seguridad no obtienen resultados o hasta fracasan porque no se apoyaron en directrices básicas delineadas y comprendidas por la dirección de la empresa o porque diversos aspectos de los mismos no se desarrollaron debidamente

El programa de seguridad se debe establecer a partir del principio de que es posible prevenir accidentes siempre y cuando se apliquen medidas de seguridad adecuadas y que éstas sólo se podrán aplicar correctamente por medio de un trabajo de equipo. En términos estrictos, la seguridad es una responsabilidad de línea y una función de staff. En otras palabras, cada jefe es responsable de los asuntos de seguridad de su área, a pesar de que la organización cuente con un departamento de seguridad para asesorar a los jefes sobre este asunto.

1.3 Justificación

1.3.1. Teórica.

En el marco científico de toda investigación, la justificación se torna una pieza definida, es así que la compilación de información permitió teorizar en base a la existencia de libros, investigaciones, antecedentes y páginas web especializadas, lo que permite ahondar el estudio de la gestión del talento humano y la ventaja competitiva, para determinar de qué manera se relacionan; siendo el autor Chiavenato (2009) quien profundiza el tema de Talento humano como propósito de generar reflexión y polémica, por una parte el Talento Humano con un nuevo sistema de aprendizaje y desarrollo, ya que cada uno difiere de la otra y cada organización cuenta con una cultura diferente y por otra parte la ventaja competitiva representa el concepto de valor a un nivel superior, denominando así al valor que la empresa es capaz de crear para sus clientes; teniendo un enfoque administrativo enriquecido nos estamos refiriendo a la justificación teórica.

1.3.2. Metodológica.

Este estudio es la investigación bajo el método hipotético deductivo, la cual se origina con la hipótesis en base a la observación que desea explicar el fenómeno a estudiar deduciendo resultados y compartiéndolos con la experiencia, por lo que se encuestará a un grupo de colaboradores que laboran en la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, con la finalidad de evaluar la gestión del talento y la calidad de vida del empleado en ciernes, efectuando un análisis que permita observar el comportamiento de los colaboradores en la organización, lo que permitirá a la gerencia tomar las decisiones para realizar una buena gestión del talento humano, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos propuestos, además se podrá lograr una mejor eficiencia, logrando un mayor grado de competitividad, entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación Metodológica.

1.3.3. Práctica.

Este estudio está orientado a la Gestión del talento humano y la calidad de vida para los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, por lo que este estudio nos permitirá demostrar la validez de la hipótesis, promoviendo reflexión y

concientizándonos sobre la realidad laboral ya que permitirá conocer los cambios y la forma en que afecta a las personas y su comportamiento, a fin de adelantarse a las estrategias innovadoras, propuesta de valor, políticas de selección, remuneración y motivación en la gestión del talento humano, convirtiéndolo en el activo más valioso de la empresa, encargándonos de atraer a los mejores, de motivarlos, de comprometerlos, reduciendo la rotación, aprovechando al máximo las capacidades de los colaboradores y todas las posibilidades de la organización y la creatividad de los esfuerzos, lo cual permitirá lograr los objetivos contribuyendo así con el éxito de la empresa, implementando procedimientos que lleven a una mejora continua, propiciando el manejo de la información datos, brindando estrategias que al aplicar a los resultados del estudio se permitirían mejoras a beneficio de la empresa, ofreciendo nuevos y atractivos horizontes de aplicarse políticas que construyan profesionales comprometidos para obtener resultados superiores, comprobando así la utilidad de la justificación práctica.

1.4. Problema

1.4.1. Realidad problemática.

En el siglo XXI, los países subdesarrollados aún mantienen un atraso social y tecnológico muy grande, especialmente la educación, dirigido por un ministerio el cual no tiene la suficiente capacidad para ofrecer una mejor administración de la educación. Siendo ésta un factor muy importante, ya que por medio de una mejor administración se podría priorizar gastos, planes y/o proyectos, con la finalidad de solucionar o mejorar en corto plazo los servicios educativos de los países, quienes en su ideal mantienen la esperanza de una educación de calidad para el beneficio de su gente. (Dessler, 2012)

Debido a la creciente globalización, las empresas han presentado diferentes formas de comercializar sus productos y servicios, lo que ha permitido que surja la importancia de los recursos humanos como una fuente de ventaja competitiva sostenible para las organizaciones, la cual ha ido evolucionando día a día, afrontando el desafío de reclutar y seleccionar, así lo sostiene. (Bastida, 2007).

Hoy en día los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral” de los empleados.

En este sentido, las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

Ministerio de Educación del Perú (MINEDU) (2016) desarrolló y publicó su nueva estructura orgánica con alcance a la Dirección Regional de Educación y para las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana, siendo éstas, unidades ejecutoras de dicho sector (para el caso de las regiones estas administran las direcciones regionales de educación y esta a su vez a las unidades de gestión educativa locales, de la jurisdicción regional), dentro de los nuevos cambios, se dio a conocer la nueva ubicación y dependencia jerárquica del Área de Recursos Humanos, ya que esta antes dependía de la Oficina General de Administración y a partir de ese año pasó a ser la Oficina General de Recursos Humanos del MINEDU.

El personal administrativo es otro de los factores que involucra la calidad percibida por los usuarios, dado que en muchas ocasiones no es suficiente el número de empleados o servidores públicos para satisfacer la demanda de los ciudadanos de los distritos que albergan en su jurisdicción; que sumado al tiempo que los usuarios tienen que esperar, producen un problema mayor, debido a que los servidores públicos tienen ciertos horarios de atención y este depende del tipo de trámite que tiene el usuario, que determina el día de entrega del pedido solicitado; se tiene como consecuencia que en algunas ocasiones los servidores

públicos alargan el tiempo de atención y con esto provocan una demora en la atención a los próximos usuarios.

En ese aspecto, me enfocare en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02-UGEL 02, y que se encuentra funcionando como tal a partir del 1 de enero del año 2002. Antes era la Unidad de Servicios Educativos N° 02 – USE 02 que fue el resultado de la fusión de las USE 06 y USE 07. Luego de una larga trayectoria de atención en el distrito del Rímac esta unidad se trasladó en el año 2010 al distrito de San Martín de Porres.

La calidad de vida laboral de la UGEL 02 en el objeto de estudio, se ha manifestado de forma inadecuada en los últimos cinco años, debido a que no se busca mejorar la calidad de vida en cada una de las áreas. El talento humano se encuentra dividido en diferentes grupos como directivos, funcionarios, profesionales, personal administrativo y de apoyo. El personal que brinda servicio administrativo en la UGEL 02 son: nombrados y contratados por el decreto legislativo 276 y como también existe personal contratado bajo el decreto legislativo 1057 (CAS).

Debido a lo planteado en observancia de las deficiencias identificadas en la UGEL 02 permiten plantear el siguiente la siguiente interrogante:

1.4.2. Formulación del problema general.

¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de vida del servidor en la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017?

Problema específico 3.

¿Qué relación existe entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017?

Problema específico 4.

¿Qué relación existe entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017?

1.5. Hipótesis**Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Hipótesis específicos.***Hipótesis H1.***

Existe relación significativa entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Hipótesis H2.

Existe relación significativa entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Hipótesis H3.

Existe relación significativa entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017.

Hipótesis H4.

Existe relación significativa entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017.

1.6. Objetivos**Objetivo general.**

Determinar si la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Objetivos Específicos.***Objetivo específico 1.***

Determinar la relación entre el “proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”

Objetivo específico 2.

Determinar la relación entre el “proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”

Objetivo específico 3.

Determinar la relación entre el “proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”

Objetivo específico 4.

Determinar la relación entre el “proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”

III. Marco metodológico

2.1. Variables.

Definición conceptual.

Variable 1. Gestión del talento humano

Es la función que “permite la colaboración eficaz de las personas (...) Los nombres tales como departamento de personal, relaciones industriales, recursos humanos, desarrollo de talentos (...), se utilizan para describir la unidad, el departamento o el equipo que administra a las personas” (Chiavenato, 2009, p. 11).

Variable 2. Calidad de vida laboral.

Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa, sino que se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. “Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan y recompensadas adecuadamente por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo”. (Chiavenato, 2004, p. 349)

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión del talento humano.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango	
Gestión del talento humano	Selección de personas	Reclutamiento Selección Colocación Orientación Modelado del trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal	Bajo (24 – 38) Medio (39 – 94) Alto (95 – 120)	
	Capacitación del personal	Capacitación Desarrollo organizacional	7, 8, 9, 10, 11, 12			
	Recompensas a las personas	Remuneración Incentivos Prestaciones y Servicios	13, 14, 15, 16, 17, 18			
	Evaluación del desempeño	Retener a las personas Relaciones con los empleados	Higiene y seguridad laboral Supervisar a las personas			19, 20, 21, 22, 23, 24
		Base de datos y sistemas de información de RR.HH.				

Tabla 2.

Operacionalización de la variable calidad de vida laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
Calidad de vida laboral	Higiene laboral	Oportunidades Reconocimiento	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal	Bajo (18 – 37) Medio (38 – 75) Alto (76 – 90)
	Condiciones ambientales de trabajo	Ambiente Cooperación	7, 8, 9, 10, 11, 12		
	Seguridad laboral	Experiencia Conocimiento	13, 14, 15, 16, 17, 18		

2.3. Metodología.

La metodología de la investigación se realizó aplicando el método de enfoque cuantitativo no experimental que según:

Mejía (2005) precisó que:

El método de investigación es de enfoque cuantitativo no experimental, por lo cual se utilizarán métodos observacional, documental, hipotético deductivo y estadístico, ya que se analizará la información recogida en forma de datos numéricos a través de los instrumentos se tabularán y se analizarán estadísticamente. (p. 33)

De acuerdo a las variables de estudio se utilizó el método hipotético deductivo, señaló el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético - deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deductivo comparándolos con la experiencia, es un pronóstico de la hipótesis, a fin de determinar si la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017.

2.4. Tipo de investigación.

Dadas las variables de Gestión del talento humano y calidad de vida laboral, el tipo de investigación es no experimental, a la que:

Según Kelinger (2009), precisó:

La investigación es básica, porque lo que vamos a hacer es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y orientarlos a la búsqueda de nuevos conocimientos, esta investigación no tiene objetivos prácticos específicos, sino tiene el propósito de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico. (p. 36)

Es preciso indicar que la presente investigación fue de nivel: descriptivo – correlacional.

“Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p. 80).

Correlacional: Permitió investigar la relación existente entre las variables que forman parte del estudio. Por medio de este método el investigador puede identificar las relaciones que existen entre dos o más variables. Hernández *et al.* (2014), señala que “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables” (p. 63)

2.5. Diseño.

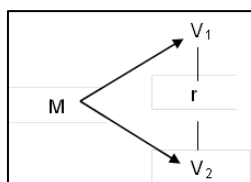
De acuerdo al proceso de investigación lo que se midió es la relación entre las dos variables: Gestión del talento humano y calidad de vida laboral, en un momento determinado, para luego identificar e interpretar la relación de los resultados.

Hernández *et al.* (2010), consideró:

Los diseños no experimentales porque no existirá manipulación activa de ninguna de las variables. Es transversal debido a que se dará en un momento determinado. El estudio de correlación tendrá como propósito determinar el grado de relación entre variables detectando hasta qué punto las alteraciones de una, depende de la otra, ya sea en forma positiva o negativa, el cual dará como resultado un coeficiente de correlación (p. 96)

Esta investigación buscó cuantificar la magnitud de la gestión de recursos humanos y calidad de vida laboral, asimismo determinar si la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, en el periodo 2017.

A continuación se presenta el diagrama del diseño de investigación:



Dónde:

- M** : Muestra de estudio
- V1** : Gestión de recursos humanos
- V2** : Calidad de vida laboral
- R** : Relación entre ambas variables.

2.6. Población y muestra

Población.

Sotelo (2015) preciso:

Toda población es un conjunto de personas u objetos determinados, que representan individuos para un proceso de estudio, quienes son elementos del proceso de investigación a fin de obtener conclusiones respectivas, una población son extensas e imposible de analizar a cada uno de ellos, por lo cual es necesario obtener una muestra representativa de la población de estudio. (p. 30)

En tal sentido para la presente investigación la población estuvo conformada por 80 trabajadores, a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos, a fin de determinar la relación entre la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, en el periodo 2017.

Muestra.

La presente investigación, la muestra es el mismo número de la población conformada por 80 trabajadores, a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos, a fin de determinar la relación entre la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, en el periodo 2017.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnicas.**

Las técnicas de recolección de datos, son procesos que permiten obtener datos determinados y necesarios para poder ser analizada durante el proceso de investigación de acuerdo al problema de estudio, mediante la utilización de instrumentos, es decir se diseñarán instrumentos de acuerdo a las variables de estudio de acuerdo a los pasos o técnicas a seguir.

Sotelo (2013) las técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Son un proceso de planificación y organización de manera concreta, es decir, la forma como se construirán los instrumentos de recolección de datos, de acuerdo a las lecturas, encuestas, análisis de documentos u observaciones directas de los hechos y de acuerdo a las instrucciones para quién habrá de recoger los datos. (p.82)

La técnica de la Encuesta, de acuerdo a Mejía (2005), precisa que:

Es el recojo de información que se obtiene mediante un encuentro directo y personal, es decir entre el entrevistador y el entrevistado, basado en un cuestionario de acuerdo al tema de investigación elegida, que ira cumplimentando con las respuestas del entrevistado. (p. 19)

Instrumentos.**Ficha técnica 1**

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión de recursos humanos

Autor: Chiavenato, I. (2009)

Adaptado: Zelada, J. (2017).

Lugar: UGEL N° 02 de San Martín de Porres.

Objetivo: Determinar la gestión de recursos humanos según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, periodo 2017.

Muestra: 80

Administración: Individual.

Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente.

Normas de aplicación: Los trabajadores marcaron en cada ítem del cuestionario de acuerdo a una valoración cualitativa (Escala de Likert), con un total de 24 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones: Selección de personas, capacitación de personas, recompensas a las personas y evaluación del desempeño, es decir se medirá la percepción de los trabajadores sobre las variable de estudio.

La escala y el indicador respectivo para este instrumento tienen una valoración expresiva de la escala Likert:

Totalmente de acuerdo 5

De acuerdo 4

Indiferente 3

En desacuerdo 2

Totalmente en desacuerdo 1

Rangos según baremos:

Bajo (24 – 38)

Medio (39 – 94)

Alto (95 – 120)

Ficha técnica 2

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de vida laboral

Autor: Chiavenato, I. (2004)

Adaptado: Zelada, J. (2017).

Lugar: UGEL N° 02 de San Martín de Porres.

Objetivo: Determinar la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, periodo 2017.

Muestra: 80

Administración: Individual.

Tiempo de duración: 15 minutos aproximadamente.

Normas de aplicación: Los trabajadores marcaron en cada ítem del cuestionario de acuerdo a una valoración cualitativa (Escala de Likert), con un total de 18 ítems, distribuidos en tres dimensiones: Higiene laboral, Condiciones ambientales de trabajo, Seguridad laboral.

La escala y el indicador respectivo para este instrumento tienen una valoración expresiva de la escala Likert:

Totalmente de acuerdo 5

De acuerdo 4

Indiferente 3

En desacuerdo 2

Totalmente en desacuerdo 1

Rangos según baremos

Bajo (18 – 37)

Medio (38 – 75)

Alto (76 – 90)

2.7.1 Validación y fiabilidad del instrumento.

De acuerdo a Hernández *et al.* (2014), consideraron:

La validez representa el proceso de supervisión y control, es decir, permite elegir un método de investigación que permitirá responder a las

interrogantes formuladas, mediante la observación de profesionales, mientras que la fiabilidad es obtener resultados diferentes de las variables de estudio, la fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino al uso de técnicas de instrumentos que permitan medir y observar. (p. 134)

Validez.

Validez de contenido.

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Procesos de selección, a través del juicio de expertos. Los expertos fueron catedráticos de la Escuela de Postgrado de la UCV.

Tabla 3.

Validación de instrumento gestión del talento humano

Indicador	Romero	Torres	Vega	Total
Coherencia	SI	SI	SI	SI
Pertinencia	SI	SI	SI	SI
Relevancia	SI	SI	SI	SI

Tabla 4.

Validación de instrumento calidad de vida laboral

Indicador	Romero	Torres	Vega	Total
Coherencia	SI	SI	SI	SI
Pertinencia	SI	SI	SI	SI
Relevancia	SI	SI	SI	SI

Confiabilidad del Instrumento

Se realizó un estudio con 16 sujetos de similares características a la población de estudio (20% de la muestra).

En la tabla 5 se muestra los resultados de confiabilidad para el cuestionario de gestión del talento humano y calidad de vida laboral. Según los resultados el coeficiente de Alfa de Cronbach es de ,860 para el instrumento gestión del talento humano y 0,840 para calidad de vida laboral, lo que indica que el cuestionario tiene una fuerte confiabilidad (Sotelo, 2013).

Tabla 5

Confiabilidad alfa de Cronbach de los instrumentos gestión del talento humano y calidad de vida.

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión del talento humano	0,860	24
Calidad de vida laboral	0,840	18

En la tabla 6 se presenta la interpretación de niveles de confiabilidad según (Ruiz, 2007)

Tabla 6

Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

En todo proceso de investigación, es necesario considerar dos factores metodológicos que garantizan obtener resultados estadísticos confiables, asimismo la veracidad del estudio, de acuerdo a la observación y análisis de profesionales a fin de determinar la validez del contenido mediante el juicio de

expertos, asimismo para la fiabilidad del cuestionario se aplicará el Alpha de Cronbach, a fin de determinar si el instrumento que estamos empleando mide las variables de estudio de acuerdo a objetivos e hipótesis formulada, es decir si repetimos este instrumento en varias oportunidades me va a medir lo que deseo medir.

2.8. Métodos de análisis de datos

Sotelo (2013), precisa que en toda investigación es necesario considerar procedimientos de análisis de datos, a fin de obtener resultados de manera confiable, considerando las siguientes acciones:

La Codificación: Proceso que ha permitido organizar y ordenar los datos obtenidos de acuerdo a los ítems formulada por cada una de las variables de estudio, permitiendo la agrupación de los datos recolectados (Tabulación)

La Tabulación: A través del siguiente proceso se pudo organizar la base de datos de acuerdo a las dimensiones y variables de estudio según la cantidad de ítems por cada una de variables del instrumento utilizado

Escalas de medición: Permitted utilizar y seleccionar el proceso de escala, determinándose que en la investigación se ha utilizado expresiones ordinales con sus respectivos valores, jerarquizado de acuerdo a su rango.

Para poder analizar los datos obtenidos, se utilizó el programa SPSS versión 24, a fin de obtener los resultados de confiabilidad y resultados estadísticos organizados en tablas y figuras de acuerdo a las dimensiones y variables de estudio, a fin de presentar los resultados descriptivos estadísticos y los resultados inferenciales, es decir los cuatros correlacionales de acuerdo al coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Tabla 7

Prueba estadística la correlación de Rho Spearman.

VALOR	LECTURA
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0.71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Figura 1. El coeficiente r de Spearman.

Nota: Bisquerra. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

2.9. Aspectos éticos.

Durante la elaboración y ejecución del proceso estadístico de acuerdo a la aplicación del instrumento según la muestra de estudio, se respetó la participación y decisión de las personas o individuos de manera reservada, a fin de no ocasionar descontentos por la crítica o percepción que han manifestado a través del instrumento utilizando en la investigación

Asimismo frente a la fundamentación de los contenidos utilizados de acuerdo a las variables de estudio descrito en las bases teóricas, a fin de caracterizar y describir conceptos teóricos según las fuentes utilizadas, se tomó la decisión de respetar los contenidos de los autores mencionados de acuerdo a la categoría o enlaces fundamentados.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Gestión del talento humano.

Tabla 8.

Niveles de frecuencia de la dimensión proceso de selección de personas según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	55,0%
Medio	12	15,0%
Alto	24	30,0%
Total	80	100,0%

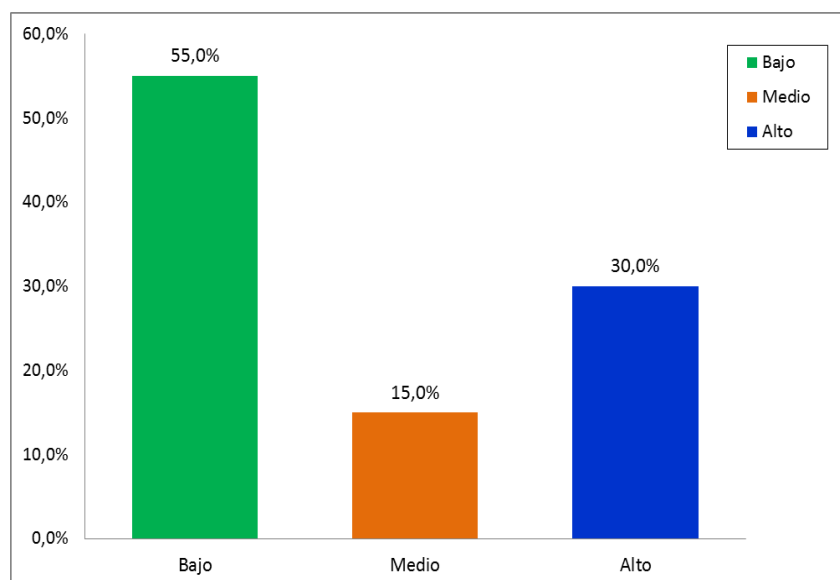


Figura 2. Proceso de selección de personas según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Tabla 8 y figura 2 Se puede observar que el 55% de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, tienen una percepción baja de la dimensión proceso de selección de personas, el 30% un nivel alto y solo el 15% presentan un nivel medio del proceso de selección de personas.

Tabla 9.

Niveles de frecuencia de la dimensión proceso de capacitación del personal según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	33,8%
Medio	22	27,5%
Alto	31	38,7%
Total	80	100%

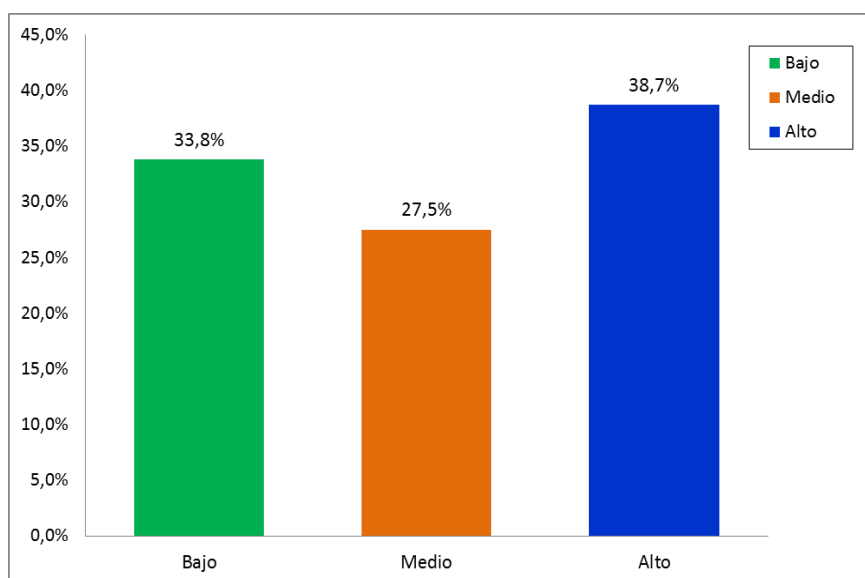


Figura 3. Proceso de capacitación del personal según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Tabla 9 y figura 3 Se puede observar que el 33.8% de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, tienen una percepción baja de la dimensión proceso de capacitación del personal, el 38.7% un nivel alto y solo el 27.5% presentan un nivel medio del proceso de capacitación del personal.

Tabla 10.

Niveles de frecuencia de la dimensión proceso de recompensas a las personas según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	61,3%
Medio	8	10,0%
Alto	23	28,7%
Total	80	100%

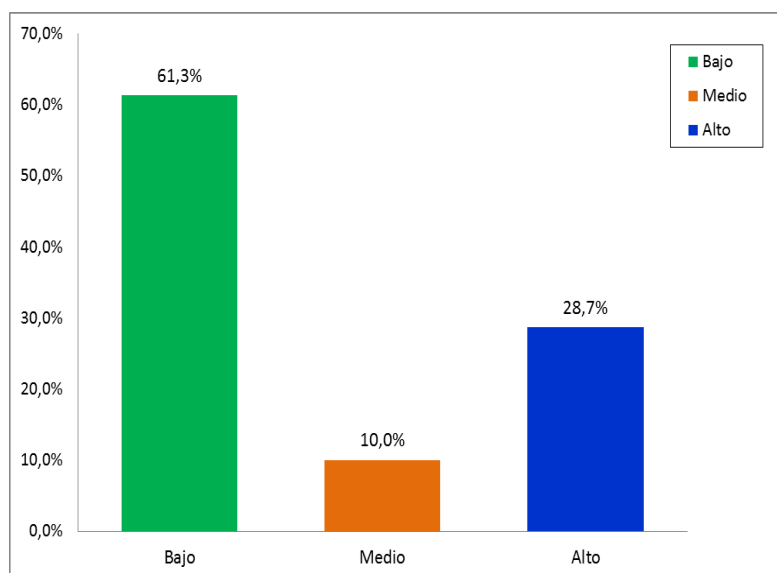


Figura 4. Proceso de recompensas a las personas según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Tabla 10 y figura 4 Se puede observar que el 61.3% de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, tienen una percepción baja de la dimensión proceso de recompensas a las personas, el 28.7% un nivel alto y solo el 10.0% presentan un nivel medio del proceso de recompensas a las personas.

Tabla 11.

Niveles de frecuencia de la dimensión proceso de evaluación del desempeño según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	31,3%
Medio	33	41,2%
Alto	22	27,5%
Total	80	100,0%

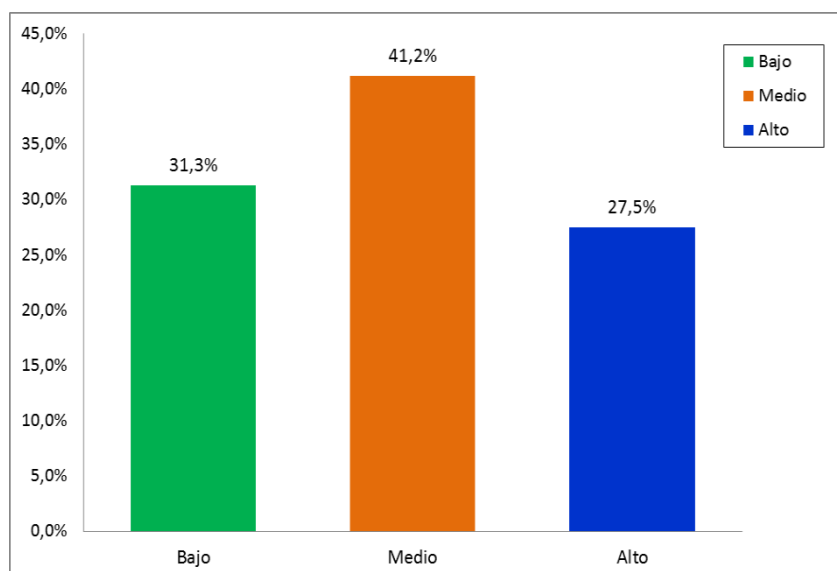


Figura 5. Proceso de evaluación del desempeño según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Tabla 11 y figura 5 Se puede observar que el 41.2% de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, tienen una percepción moderada de la dimensión proceso de evaluación del desempeño, el 31.3% un nivel bajo y solo el 27.5% presentan un nivel alto del proceso de evaluación del desempeño.

Tabla 12.

Niveles de frecuencia de la variable gestión de recursos humanos según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	43,8%
Medio	16	20,0%
Alto	29	36,3%
Total	80	100%

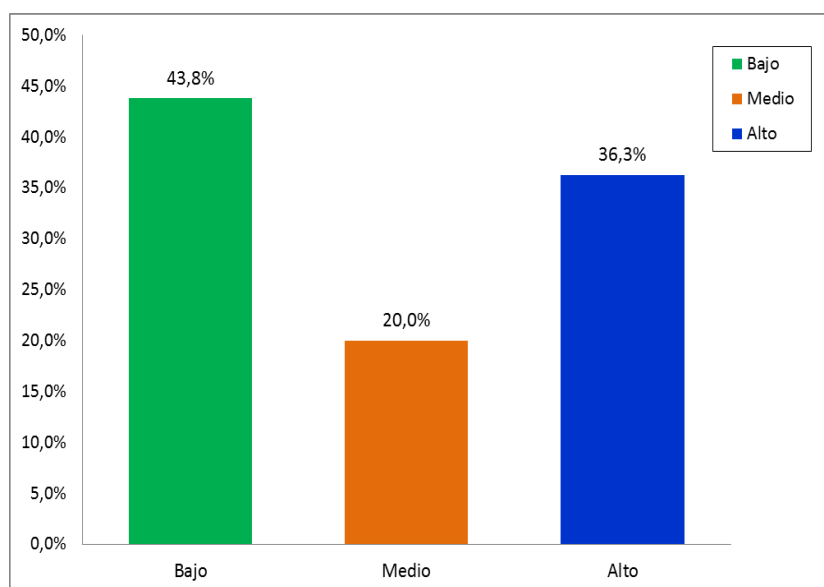


Figura 6. Gestión de recursos humanos según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Tabla 12 y figura 6 Se puede observar que el 43.8% de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, tienen una percepción baja de la Gestión de recursos humanos, el 36.3% un nivel alto y solo el 20.0% presentan un nivel moderado de la gestión de recursos humanos.

Tabla 13.

Niveles de frecuencia de la variable calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	40,0%
Medio	18	22,5%
Alto	30	37,5%
Total	80	100%

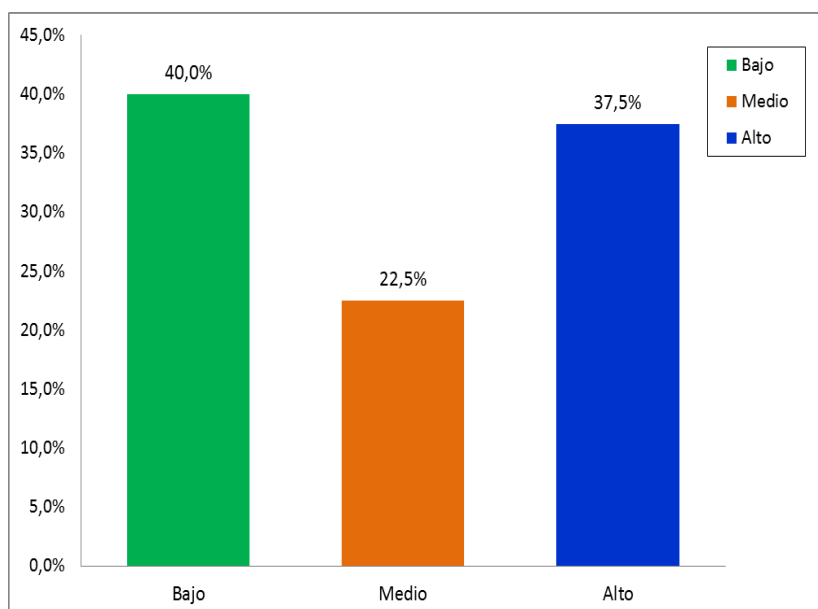


Figura 7. Calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Tabla 13 y figura 7 Se puede observar que el 40.0% de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, tienen una percepción baja de la Calidad de vida laboral, el 37.5% un nivel alto y solo el 22.5% presentan un nivel moderado de la Calidad de vida laboral.

3.2. Contrastación de las hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se realizó la prueba de Rho de Spearman, ya que las variables estudiadas son cualitativas categóricas.

Contrastación de la hipótesis general.

Existe relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

a. Hipótesis de investigación.

Ho. No existe relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Hi. Existe relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

b. Estadística.

Se utilizará la prueba estadística de Rho de Spearman, con procesador SPSS v 23.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos

c. Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

Coefficiente de correlación entre gestión del talento humano y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

			Gestión del talento humano	Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Interpretación.

En la Tabla 14, según la prueba de correlación de Spearman aplicada a las variables de estudio gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.897$, correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada por el investigador. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Contrastación de la hipótesis específica 1.

Existe relación significativa entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

a. Hipótesis de investigación.

Ho. No existe relación significativa entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Hi. Existe relación significativa entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

b. Estadística.

Se utilizará la prueba estadística de Rho de Spearman, con procesador SPSS v 23.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos

c. Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15

Coeficiente de correlación entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

			Proceso de selección de personas	Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Proceso de selección de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,879**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		n	80	80
	Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		n	80	80

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

Interpretación.

En la Tabla 15, según la prueba de correlación de Spearman aplicada a las variables de estudio proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.879$, correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alterna formulada por el investigador. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Contrastación de la hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

a. Hipótesis de investigación.

Ho. No existe relación significativa entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Hi. Existe relación significativa entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

b. Estadística.

Se utilizará la prueba estadística de Rho de Spearman, con procesador SPSS v 23.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos

c. Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

Coeficiente de correlación entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

			Proceso de capacitación del personal	Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Proceso de capacitación del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		n	80	80
	Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		n	80	80

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

Interpretación.

En la Tabla 16, según la prueba de correlación de Spearman aplicada a las variables de estudio proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.896$, correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada por el investigador. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Contrastación de la hipótesis específica 3.

Existe relación significativa entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

a. Hipótesis de investigación.

- Ho. No existe relación significativa entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017
- Hi. Existe relación significativa entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

b. Estadística.

Se utilizará la prueba estadística de Rho de Spearman, con procesador SPSS v 23.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos

c. Regla de decisión:

- Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula.
- Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17

Coeficiente de correlación entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

			Proceso de recompensas a las personas	Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Proceso de recompensas a las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		n	80	80
	Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	,956**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		n	80	80

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

Interpretación.

En la Tabla 17, según la prueba de correlación de Spearman aplicada a las variables de proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.956$, correlación muy alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada por el investigador. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Contrastación de la hipótesis específica 4.

Existe relación significativa entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

a. Hipótesis de investigación.

Ho. No existe relación significativa entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Hi. Existe relación significativa entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

b. Estadística.

Se utilizará la prueba estadística de Rho de Spearman, con procesador SPSS v 23.0, porque las variables no presentan normalidad en los datos

c. Regla de decisión:

Sig. > 0.05 ; No se rechaza la hipótesis nula.

Sig. < 0.05 ; Se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18

Coefficiente de correlación entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

		Proceso de evaluación del desempeño		Calidad de vida laboral
Rho de	Proceso de evaluación	Coefficiente de correlación	1,000	,771**
Spearman	del desempeño	Sig. (bilateral)	.	,000
		n	80	80
	Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		n	80	80

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

Interpretación.

En la Tabla 18, según la prueba de correlación de Spearman aplicada a las variables de estudio proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.771$, correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada por el investigador. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

IV. Discusión

En el presente capítulo se comparan los resultados obtenidos con los antecedentes y teorías revisadas en los capítulos anteriores.

Los resultados presentados generan a su vez una serie de observaciones y comentarios, los que fueron tratados de acuerdo al sistema hipotético planteado en esta investigación, proceso de deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deductivo comparándolos con la experiencia, es un pronóstico de la hipótesis general, y lo referido a las hipótesis específicas, según los instrumentos utilizados frente a los trabajadores con relación a la gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, a fin de recolectar los datos requeridos que justifiquen y sustenten la investigación. La confiabilidad de la prueba evaluativa se midió a través del Alfa de Cronbach, obteniendo una fiabilidad de 0,860 para la variable 1 y 0,840 para la variable 2.

Por lo tanto se afirma que existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.897$, ($p < 0.05$). Al respecto; Almeida (2016) encontró que muy pocas empresas disponen de procedimientos definidos y que es importante destacar que contar con un área de gestión para el talento humano focaliza las acciones hacia requerimientos reales que serán administrados bajo una estructura sólida en donde el personal será capacitado, cumplirá con sus funciones y actividades, de igual forma será seleccionado por sus conocimientos, habilidades y experiencia, adicionalmente se evaluarán sus resultados y esto generará un ambiente de trabajo óptimo en equipo, que garantizará el cumplimiento de las metas y los objetivos de la empresa. (2011) el valor real del talento que adquirimos y no basta con hacer, sino que hay que hacer bien. Así la fuerza laboral debe desempeñarse mejor que el estándar del mercado, generando valor en la empresa mediante una eficaz dirección estratégica dentro de la cual incluye, la estructura organizativa, la cultura, el liderazgo, los procesos como: modelos de competencia, evaluación de desempeño, el gestionar el talento

humano se ha convertido en la clave para el éxito empresarial, ya que, sin él, sería prácticamente imposible enfrentar las exigencias actuales y futuras del mercado, gestionarlo es el reto principal que toda organización tiene que afrontar.

Existe relación significativa entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.628$, $p < 0.05$). Al respecto; Guerrero (2014) los factores a considerar para desarrollar e implementar un modelo diagnóstico basado en competencias laborales que permita la gestión y desarrollo del talento humano son: El entorno laboral, los factores organizacionales, la gestión del talento y el modelo de competencias; las que fueron comprobadas, según los datos recabados en la investigación; que le permitió concluir que los factores determinantes para la creación de un nuevo modelo de gestión del talento basado en competencias son: El entorno laboral, los factores organizacionales, la gestión del talento y el modelo de competencias. Montoya (2013) Llegó a la conclusión (en base a los resultados obtenidos en las entrevistas, encuestas y visita) de que la población atendida considera que es deficiente la atención en el centro de salud, y que se puede mejorar aumentando el número de médicos o mejorando el desempeño de los profesionales que laboran en el lugar.

Existe relación significativa entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.896$, ($p < 0.05$). Al respecto; Niño De Guzmán y Campuzano (2014) un nivel regular de relación que existe entre las variables estudiadas, las que les hizo concluir que existe evidencia para afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el desarrollo organizacional, según los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Miraflores. Calvo y Rosado (2014) las gestantes que se atienden en el Puesto de salud Primavera tuvieron una buena percepción de la atención en el consultorio odontológico, ya que sus expectativas fueron cubiertas por la atención que recibieron; asimismo detallaron que existe la relación entre expectativas y nivel de percepción sobre la calidad de

atención de las gestantes en el servicio odontológico del puesto de salud Primavera. Martel (2014) los alumnos de ambas instituciones educativas perciben que el servicio que reciben es de regular calidad y se comprobaron diferencias en todas las dimensiones.

Existe relación significativa entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.956$, ($p < 0.05$). Al respecto; Lascurain (2012) el cliente final primer contacto) directamente de los clientes con la intención de obtener información valiosa y no de estandarizar ni generalizar los resultados hacia otras compañías. Concluyó que la resolución de problemas es importante para el cliente y que afecta directamente a la obtención de satisfacción a largo plazo, también otro factor importante es la relación calidad-precio. Quispitupac y Mateo (2014) existe una demanda insatisfecha en los servicios de gestión de talento humano ofrecidos por las consultoras del país, y fue necesario elaborar una propuesta de negocio enfocada a implementar una herramienta automatizada y dinámica de indicadores de Gestión del Talento, que permita a la empresa concretar el valor agregado del Capital Intelectual. García (2012) la nueva tendencia administrativa pone en evidencia estrategias específicas para desarrollar, mantener y aplacar el talento de las organizaciones, ofreciendo un punto de vista que conecta el éxito organizacional con el desarrollo de las personas, en donde éstas son valoradas como un recurso escaso, alienado, comprometiendo y midiendo su desempeño. Luna (2012) los resultados obtenidos la investigación tiene mucha factibilidad de ser aprobado y utilizado por los empresarios de este sector con la finalidad de tener oportunidades y panoramas más claros respecto a los objetivos que se persiguen.

Existe relación significativa entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.523$, ($p < 0.05$). Al respecto; Prieto (2013) en las organizaciones avanzadas del mundo, la lucha está en atraer, seleccionar y retener a los mejores

talentos, siendo las personas más capacitadas las que podrán crear los mejores productos y generar las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores, por lo que en la generación de ventajas competitivas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento, son fundamentales para las empresas, de ellos, específicamente la retención del talento se ha convertido en el principal reto debido al crecimiento de las propias empresas y la escasez de talento en el mercado. Valverde (2012) señala lo importante que es tener en sus organizaciones a las personas adecuadas y entendidas en éste campo y obtener de ellas su capacidad laboral e intelectual, de ésta manera cubrir las necesidades y requerimientos tanto para los que adquieren el servicio de la compañía como para los que forman parte de la misma, demostrando que las competencias son ante todo una herramienta que contribuye en forma significativa a la gestión del talento humano.

Esta investigación ha permitido obtener un instrumento válido y confiable para medir la gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, este puede ser utilizado en investigaciones futuras, con el fin de que los docentes desempeñan su labor de manera adecuada en las Instituciones Educativas de Educación Primaria, asimismo contribuirá a una buena gestión de recursos humanos adecuada, considerando que la selección de personas, capacitación del personal, recompensas a las personas y evaluación del desempeño, constituyen procesos determinantes para alcanzar las metas establecidas para la organización

V. Conclusiones

Primera: Se determinó que existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.897$, ($p < 0.05$).

Segunda: Se determinó que existe relación significativa entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.879$, ($p < 0.05$).

Tercera: Se determinó que existe relación significativa entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.896$, ($p < 0.05$).

Cuarta: Se determinó que existe relación significativa entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.956$, ($p < 0.05$).

Quinta: Se determinó que existe relación significativa entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.771$, ($p < 0.05$).

VI. Recomendaciones

- Primera:** Es de vital importancia la activa participación de los trabajadores y directivos en la evaluación de los factores de riesgo de sus centros laborales, asimismo, participar en la medida de lo posible, en la planificación de estrategias preventivas de riesgos laborales a fin de formular propuestas de mejora.
- Segunda:** Sensibilizar a los directivos de la UGEL 02 para continuar desarrollando programas de capacitación y prevención en riesgos laborales, a fin de promover la seguridad de los trabajadores y la creación de una normatividad interna de medidas preventivas de riesgos laborales.
- Tercera:** Se sugiere atender al desarrollo de Recursos Humanos calificados a fin de que puedan desempeñarse con profesionalidad, para lo cual se sugiere la creación de una Unidad Organizativa de Personal, adecuadamente jerarquizada y vinculada directamente a los trabajadores de la UGEL 02 ligada a la calidad de vida laboral.
- Cuarta:** Se sugiere mantener un contacto permanente entre directivos y trabajadores, con la finalidad de intercambiar experiencias, información, prácticas, creando foros donde se puedan discutir ideas laborales, haciendo comparaciones teóricas/empíricas que permitan capitalizar las experiencias entre participantes.
- Quinta:** Frente a las insatisfacciones detectadas en referencia a la CVL pueden, por un lado, alterar el normal desempeño de las personas afectando el funcionamiento institucional, se sugiere crear confianza en los trabajadores, tratando a los mismos como actores fundamentales en la elaboración de alternativas de solución a los problemas que se plantean a diario, en un ambiente de trabajo armonioso, fortaleciendo la creatividad, la iniciativa, el trabajo grupal.

VII. Referencias

- Alles, M. (2010). *Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias*. (2ª. ed.). Buenos Aires- Argentina: Editorial Granica.
- Almeida, H. (2016). *Gestión del talento humano de empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el distrito metropolitano de Quito, Ecuador*. (Tesis de maestría). UNE. Quito, Ecuador.
- Bastida, J. (2007). *Gestión efectiva de recursos humanos en las organizaciones, un enfoque sistémico*. México: Editorial Panorama.
- Bastida, K. (2007). El capital humano internacional como fuente de ventaja competitiva. *Artículo del boletín económico de ICE*, 12(8), 34-43. Madrid – España.
- Bernal, L. (2002) *Metodología de la investigación en administración*. 3ra. Edición. Lima-Perú: Editorial Planeta.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Muralla.
- Calvo, W. y Rosado, A. (2014). *Expectativas y el nivel de percepción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud Primavera de Comas, en la calidad de atención, antes de la consulta y después del tratamiento dental*. (Tesis de maestro). UIGV. Lima, Perú.
- Camacaro, N. (2010). *Trato digno que brinda el profesional de Enfermería*. Lima – Perú; Universidad Peruana Unión,
- Chenet, T. (2015) *Comunicación y habilidades sociales en trabajadores de la empresa*. Colombia:
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humano* (3.era edición) Edición 2009 – Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores SA de CV. pp. 202-203
- Covey, P. (2008). *Administración de personal y recursos humanos*. (5ta Edición). México: McGrall-Hill.
- Cuestas, D. (2010). *La inteligencia emocional*. Recuperado e <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>

- Davis, F. & Newstrom, G. (2001). *El comportamiento humano en el trabajo*. Tercera edición. México: Editorial McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2012). *Administración de personal*. México: Prentice Hall.
- Ferrer, T. y García, L (2011). *Habilidades comunicativas y productividad de los empleados de la empresa VIX*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433593002>
- Galeano, R. (2012). *Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud*. Lima. Perú: Universidad del Pacífico
- Ferrer, G. y García, D. (2012). *Talento Humano: Como Alcanzar una Ventaja Competitiva Sostenible*. (Tesis Doctorado). Universidad de La Sabana, Chia-Colombia
- Garijo, J. (2014). *La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa*. (Tesis de maestría). Universidad de Valladolid, Valladolid – España.
- Guerrero, S. (2014). *Gestión del talento humano basado en competencias dirigida a los profesionales de recursos humanos en México*. Universidad Autónoma de México. Ciudad de México.
- Gutiérrez, O. (2011). *La Gestión del talento y la generación de valor en la empresa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú.
- Hernández, R; Sampieri, C. y Batista, L (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Ibáñez, F. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Jáuregui, S. (2012). *El talento humano se convierte en un importante factor para el éxito de las organizaciones*. (Artículo de investigación). ESAN, Lima – Perú.
- Jericó, P. (2008). *La nueva Gestión del Talento: Construyendo compromiso*. Ciudad de México: Editorial Pearson-Educación.
- Kelinger, F. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://metodologiaanahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas->

- segun-fred-.htmlHernández. (1996) Metodología de la investigación. Editorial May. México.
- Lascurain, W. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de maestro). Universidad Salesiana. Guayaquil Ecuador.
- Luna, G. (2012). *Influencia del Capital humano para la competitividad de las Pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato*. (Tesis de maestría). Universidad de Celaya, Guanajuato – México.
- Majad, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de investigación* 55(40), 148-165
- Martel, K. (2014). *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas del distrito de Bellavista*. (Tesis de maestro). UNFV. Lima, Perú.
- Medina, M. (2008), *El talento es el mayor patrimonio de las organizaciones*. 8va edición. México: Prentice Hall.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- McClelland, D. C. (1999). *Power: the inner experience*. New York: Irvington
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU) (2016). *Estructura orgánica con alcance a la Dirección Regional de Educación y para las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana*. Lima-Perú: Minedu.
- Montoya, T. (2013). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio del Centro de Salud Área N° 1 Santa Elena, Ecuador*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Quito, Ecuador.
- Niño De Guzmán, J. y Campuzano, D. (2014). *Relación que existe entre la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en la Municipalidad de San Juan de Miraflores*. (Tesis de maestría). Universidad alas Peruanas. Lima, Perú.
- Prieto, F. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. (Tesis de Magister). UVC. Merida Venezuela.
- Quispitupac, R. y Mateo, E. (2014). *Herramienta para la toma de decisiones en gestión del talento para líderes*. (Tesis de maestro). UNI. Lima Perú.

- Rodríguez, M. (2017) *Diseño de un modelo de Gestión de Talento Humano por competencias para la Constructora Maldonado Fiallo hermanos CIA. LTDA. en la ciudad de Quito – Ecuador*. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3812>
- Sáenz, J. (2006). Trabajo Social en Recursos Humanos. *Revista de Trabajo Social*. C.C.S.S. Costa Rica, 2(46), 324-243. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/jelc.pdf>
- Silva, M. A. (2004). *Gestión por competencias. Un modelo para su implementación formal en RRHH*. (Tesis). Universidad de Chile
- Sotelo, C. (2013). *Estadística básica y aplicación del SPSS*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Sotelo, C. (2015). *Fundamentos de investigación científica para estudiantes en educación superior*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Todaro, R. y Godoy, L. (2001). *Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios*. (Documento en línea). Disponible en: <<http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a08>> [Acceso el 16 Marzo 2016]
- Toyama, J. (2017), *Gestión del talento leyes laborales*. Columna de opinión Pag. 6. Edición 42. Febrero 2017. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/maestrias/blog/2012/09/organizacion-direccion-personas-esan-jauregui/>
- Valverde, J. (2012). *Diseño de un modelo de gestión de Talento humano por competencias para la Constructora Maldonado Fiallo hermanos CIA. LTDA*. Tesis maestría). Universidad Politécnica Salesiana, Quito.
- Vilca, Y., Castillo, U., Linares, D. y Domínguez, G. (2012). *Planeamiento Estratégico para el Sector Construcción del Departamento de La Libertad*. (Trabajo de investigación). Universidad Católica del Perú, Lima – Perú. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:6H2GuT8oRXoJ:tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4592nk&gl=pe>

ANEXOS

Anexo A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017.
AUTOR: Zelada Minaya, Jose Luis

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																			
<p>Problema general. ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017.</p> <p>Problemas específicos. ¿Qué relación existe entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017. ¿Qué relación existe entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017. ¿Qué relación existe entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017. ¿Qué relación existe entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017.</p>	<p>Objetivo general. Determinar si la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa S.R.L., distrito de Ate-Vitarte – 2016.</p> <p>Objetivos específicos. Determinar la relación entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017. Determinar la relación entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017. Determinar la relación entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017. Determinar la relación entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017.</p>	<p>Hipótesis general. Existe relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa S.R.L., distrito de Ate-Vitarte – 2016.</p> <p>Hipótesis específicos. Existe relación significativa entre el proceso de selección de personas y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017. Existe relación significativa entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017. Existe relación significativa entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017. Existe relación significativa entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017.</p>	Variable 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO																			
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th colspan="2">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Selección de personas</td> <td>Reclutamiento de personas Selección de personas Colocación de las personas Orientación de las personas Modelado del trabajo</td> <td>1, 2, 3, 4, 5, 6</td> <td rowspan="4">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>Capacitación del personal</td> <td>Capacitación Desarrollo Organizacional</td> <td>7, 8, 9, 10, 11, 12</td> </tr> <tr> <td>Recompensas a las personas</td> <td>Remuneración Incentivos Prestación y Servicios</td> <td>13, 14, 15, 16, 17, 18</td> </tr> <tr> <td>Evaluación del desempeño</td> <td>Retener a las personas Relaciones con los empleados Higiene y seguridad laboral Supervisar a las personas Base de datos y sistemas de información de RR.HH.</td> <td>19, 20, 21, 22, 23, 24</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles y rangos		Selección de personas	Reclutamiento de personas Selección de personas Colocación de las personas Orientación de las personas Modelado del trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6	Bajo Medio Alto	Capacitación del personal	Capacitación Desarrollo Organizacional	7, 8, 9, 10, 11, 12	Recompensas a las personas	Remuneración Incentivos Prestación y Servicios	13, 14, 15, 16, 17, 18	Evaluación del desempeño	Retener a las personas Relaciones con los empleados Higiene y seguridad laboral Supervisar a las personas Base de datos y sistemas de información de RR.HH.	19, 20, 21, 22, 23, 24	Variable 2: CALIDAD DE VIDA LABORAL
Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles y rangos																			
Selección de personas	Reclutamiento de personas Selección de personas Colocación de las personas Orientación de las personas Modelado del trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6	Bajo Medio Alto																			
Capacitación del personal	Capacitación Desarrollo Organizacional	7, 8, 9, 10, 11, 12																				
Recompensas a las personas	Remuneración Incentivos Prestación y Servicios	13, 14, 15, 16, 17, 18																				
Evaluación del desempeño	Retener a las personas Relaciones con los empleados Higiene y seguridad laboral Supervisar a las personas Base de datos y sistemas de información de RR.HH.	19, 20, 21, 22, 23, 24																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th colspan="2">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Higiene laboral</td> <td>Oportunidades Reconocimiento</td> <td>1, 2, 3, 4, 5, 6</td> <td rowspan="3">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>Condiciones ambientales de trabajo</td> <td>Ambiente Cooperación.</td> <td>7, 8, 9, 10, 11, 12</td> </tr> <tr> <td>Seguridad laboral</td> <td>Experiencia Conocimiento</td> <td>13, 14, 15, 16, 17, 18</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles y rangos		Higiene laboral	Oportunidades Reconocimiento	1, 2, 3, 4, 5, 6	Bajo Medio Alto	Condiciones ambientales de trabajo	Ambiente Cooperación.	7, 8, 9, 10, 11, 12	Seguridad laboral	Experiencia Conocimiento	13, 14, 15, 16, 17, 18							
Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles y rangos																			
Higiene laboral	Oportunidades Reconocimiento	1, 2, 3, 4, 5, 6	Bajo Medio Alto																			
Condiciones ambientales de trabajo	Ambiente Cooperación.	7, 8, 9, 10, 11, 12																				
Seguridad laboral	Experiencia Conocimiento	13, 14, 15, 16, 17, 18																				

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA INFERENCIAL
<p>Tipo La investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, con fin de conceptualizar y caracterizar las dos variables mencionadas, asimismo la determinar si la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017..</p> <p>Diseño. La presente investigación es de diseño no experimental, transversal, según Hernández et al. (2014), no experimental, porque no se realizan manipulación deliberada de las variables y transversal, porque recopila datos en un solo momento dado.</p> <p>Dónde: M: Muestra de estudio V1: Gestión de recursos humanos V2: Calidad de vida laboral R: Relación entre ambas variables.</p> 	<p>Población. La población estará conformada por 80 trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017</p> <p>Tipo de muestra. La muestra es no-probabilística, con muestreo de tipo intencional o de conveniencia.</p> <p>Tamaño de muestra. El tamaño de la muestra estará conformado por 80 trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017.</p>	<p>VARIABLE 1. GESTION DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>DESCRIPTIVA</p>
		Técnica: Encuesta	Se utilizará el Microsoft Excel para la elaboración de tablas y figuras estadística en la presente de los resultados por dimensiones.
		Instrumento: Cuestionario	
		Adaptado: Br. Zelada, L (2017)	
		Monitoreo: Mag. Romero, S.	
		Año 2017	
		Ámbito de aplicación: UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017..	
		Forma de administración: individual	
		<p>VARIABLE 2. CALIDAD DE VIDA LABORAL</p>	<p>INFERENCIAL</p>
		Técnica: Encuesta	Se realizará el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación y verificar la correlación de las variables con la medida estadística Spearman.
Instrumento: Cuestionario			
Adaptado: Br. Zelada, L (2017)			
Monitoreo: Mag. Romero, S.			
Año 2017			
Ámbito de aplicación: UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017.			
Forma de administración: individual	<p>PRUEBA</p>		
	Se utilizará el software SPSS en su versión 23 y para la prueba de hipótesis se utilizar la prueba correlación de Spearman y poder contrastar la hipótesis de investigación.		

Anexo B

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Gestión del talento humano y calidad de vida en la UGEL 02, 2017.

Management of the human talent and quality of life in the Ugel 02, 2017.

Zelada Minaya, Jose Luis

jzelada28@gmail.com

Universidad César Vallejo

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar si la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de vida del servidor en la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017. La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica, porque se observó los fenómenos tal como se dan en su contexto natural. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población estuvo conformada por 100 trabajadores servidor en la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional de conveniencia, es decir la población censal estuvo representado por 80 trabajadores, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con una fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,860 y 0,840, nivel aceptable. Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.897$, correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada por el investigador. Por lo tanto, existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y la calidad de vida.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, calidad de vida.

Abstract

The objective of the research was to determine whether the management of human talent is related to the quality of life of the server in the Ugel N° 02 of San Martín de

Porres, 2017. The methodology used for the elaboration of this thesis was related to the quantitative approach. It is a basic investigation, because it was observed phenomena as they occur in their natural context. The research design is non-experimental: transverse: correlational. The population was formed by 100 server workers in the Ugel N° 02 of San Martin de Porres, we used a non-probabilistic sampling of intentional type of convenience, ie the sample size was represented by 80 workers, was used as instruments a questionnaire, with a reliability of alpha Cronbach of 0.860 and 0.840, acceptable level. Among the most important results obtained with the statistical test of Rho of Spearman applied to the variables of study management of human resources and the quality of working life was obtained a correlation coefficient of Rho of spearman $r = 0.897$, high correlation, with a level of significance of 000 less than the expected level ($P < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis formulated by the investigator is accepted. Therefore, there is a significant relationship between human resource management and quality of life.

Key words: human resource management, quality of life.

Introducción

En el siglo XXI, los países subdesarrollados aún mantienen un atraso social y tecnológico muy grande, especialmente la educación, dirigido por un ministerio el cual no tiene la suficiente capacidad para ofrecer una mejor administración de la educación. Siendo ésta un factor muy importante, ya que por medio de una mejor administración se podría priorizar gastos, planes y/o proyectos, con la finalidad de solucionar o mejorar en corto plazo los servicios educativos de los países, quienes en su ideal mantienen la esperanza de una educación de calidad para el beneficio de su gente. (Dessler, 2012).

Debido a la creciente globalización, las empresas han presentado diferentes formas de comercializar sus productos y servicios, lo que ha permitido que surja la importancia de los recursos humanos como una fuente de ventaja competitiva sostenible para las organizaciones, la cual ha ido evolucionando día a día, afrontando el desafío de reclutar y seleccionar, así lo sostiene. (Bastida, 2007).

Hoy en día los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder

lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral” de los empleados.

Ministerio de Educación del Perú (MINEDU) (2016) desarrolló y publicó su nueva estructura orgánica con alcance a la Dirección Regional de Educación y para las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana, siendo éstas, unidades ejecutoras de dicho sector (para el caso de las regiones estas administran las direcciones regionales de educación y esta a su vez a las unidades de gestión educativa locales, de la jurisdicción regional), dentro de los nuevos cambios, se dio a conocer la nueva ubicación y dependencia jerárquica del Área de Recursos Humanos, ya que esta antes dependía de la Oficina General de Administración y a partir de ese año pasó a ser la Oficina General de Recursos Humanos del MINEDU.

El personal administrativo es otro de los factores que involucra la calidad percibida por los usuarios, dado que en muchas ocasiones no es suficiente el número de empleados o servidores públicos para satisfacer la demanda de los ciudadanos de los distritos que albergan en su jurisdicción; que sumado al tiempo que los usuarios tienen que esperar, producen un problema mayor, debido a que los servidores públicos tienen ciertos horarios de atención y este depende del tipo de trámite que tiene el usuario, que determina el día de entrega del pedido solicitado; se tiene como consecuencia que en algunas ocasiones los servidores públicos alargan el tiempo de atención y con esto provocan una demora en la atención a los próximos usuarios.

En ese aspecto, me enfocare en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02-UGEL 02, y que se encuentra funcionando como tal a partir del 1 de enero del año 2002. Antes era la Unidad de Servicios Educativos N° 02 – USE 02 que era el resultado de la fusión de las USE 06 y USE 07. Luego de una larga trayectoria de atención en el distrito del Rímac esta unidad se trasladó en el año 2010 al distrito de San Martín de Porres.

La calidad de vida laboral de la UGEL 02 en el objeto de estudio, se ha manifestado de forma inadecuada en los últimos cinco años, debido a que no se busca un mejor nivel de servicio en cada una de las áreas. El talento humano se encuentra dividido en diferentes grupos como directivos, funcionarios, profesionales, personal administrativo y de apoyo. El personal que brinda servicio administrativo en la UGEL 02 son: nombrados y contratados por el decreto legislativo 276 y como también existe personal contratado bajo el decreto legislativo 1057 (CAS).

Antecedentes del Problema

Almeida (2016) concluyó que los diferentes subsistemas de recursos humanos, observando los resultados de las empresas y analizando algunas de las variables del subsistema para el grupo estudiado, encontró que muy pocas empresas disponen de procedimientos definidos y que es importante destacar que contar con un área de gestión para el talento humano focaliza las acciones hacia requerimientos reales que serán administrados bajo una estructura sólida en donde el personal será capacitado, cumplirá con sus funciones y actividades, de igual forma será seleccionado por sus conocimientos, habilidades y experiencia, adicionalmente se evaluarán sus resultados y esto generará un ambiente de trabajo óptimo en equipo, que garantizará el cumplimiento de las metas y los objetivos de la empresa. Garijo (2014) la obtención de la mejora de la eficacia de la organización, comprendiendo, analizando y contextualizando los recursos humanos de cualquier empresa, estudiando la evaluación que han experimentado al pasar de ser un mero instrumento de producción, a un factor clave y eminentemente importante y determinante dentro de cualquier organización, considerándose como fuente de ventaja competitiva. Guerrero (2014) Obtuvo como resultado que los factores a considerar para desarrollar e implementar un modelo diagnóstico basado en competencias laborales que permita la gestión y desarrollo del talento humano son: El entorno laboral, los factores organizacionales, la gestión del talento y el modelo de competencias; las que fueron comprobadas, según los datos recabados en la investigación; que le permitió concluir que los factores determinantes para la creación de un nuevo modelo de gestión del talento basado en competencias son: El entorno laboral, los factores organizacionales, la gestión del talento y el modelo de competencias. Quispitupac y Mateo (2014). Concluyeron que existe una demanda insatisfecha en los servicios de gestión de talento humano ofrecidos por las consultoras del país, y fue necesario elaborar una propuesta de negocio enfocada a implementar una herramienta automatizada y dinámica de indicadores de Gestión del Talento, que permita a la empresa concretar el valor agregado del Capital Intelectual, desde la gestión de la información en el área de Recursos Humanos hasta la toma de decisiones y seguimiento práctico de los Líderes en sus áreas. Niño De Guzmán y Campuzano (2014). Los resultados evidenciaron un nivel regular de relación que existe entre las variables estudiadas, las que les hizo

concluir que existe evidencia para afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el desarrollo organizacional, según los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Miraflores.

Revisión de la Literatura

Definición de gestión del talento humano.

Chiavenato (2009) “conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (p. 09). Ibañez (2011) mencionó: La gestión del talento humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general. (p. 45)

Toyama (2017) “la gestión de personas es uno de los ejes esenciales de la empresa, siendo tangible, teniendo un real compromiso para que sea parte fundamental de la cultura organizacional” (p. 158). Medina (2008), “el talento es el mayor patrimonio de las organizaciones y cada vez más va a suponer la diferencia estratégica entre las empresas excelentes y las meramente medianas” (p. 35).

Galeano (2012) explicó:

Conjunto de elementos o recursos, acciones, políticas y procedimientos que permiten la aplicación y desarrollo del talento de cada integrante de la organización al logro de los objetivos tanto corporativos como personales, dentro de un marco de actuación ética, moral y de respeto por la persona.
(p.22)

Definición de calidad de vida.

Según Todaro y Godoy (2001) “mejorar la productividad de los miembros en las organizaciones, por medio de distintos elementos que hacen que se motive y aumente su compromiso de cumplir con las metas organizacionales; gracias a esto los empleados se ven beneficiados” (p. 30). Ferrer y García (2012) precisaron: Es una concepción que guía forzosamente a comentarios subjetivos de toda naturaleza. A pesar de ello, se da una significativa consideración al factor implicación en el trabajo, sin la presencia del mismo, no

es probable alcanzar una mejor efectividad en su desempeño ni alcanzar los objetivos comunes. (p.112)

Camacaro, (2010) precisó: Un compuesto de valores, creencias y filosofía que constituyen todos los esfuerzos direccionados a elevar el nivel de productividad y mejorar la moral de los trabajadores de las empresas, resaltando el reconocimiento del valor del ser humano así como su nivel intelectual, donde se busca involucrar a todo el personal en la filosofía de trabajo. (p. 74)

Chiavenato (2009), consideró:

El concepto de CVT implica un profundo respeto por las personas, ya que las organizaciones sólo pueden alcanzar grados elevados de calidad y productividad si cuentan con personas motivados que tienen una participación activa en sus trabajos y que son recompensadas adecuadamente por sus aportaciones. (p. 492)

Método

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El método fue hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis. La población censal estuvo conformada por 80 trabajadores, a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos, a fin de determinar la relación entre la gestión de recursos humanos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, en el periodo 2017. La técnica de la Encuesta, es el recojo de información que se obtiene mediante un encuentro directo y personal, es decir entre el entrevistador y el entrevistado, basado en un cuestionario de acuerdo al tema de investigación elegida, que ira cumplimentando con las respuestas del entrevistado.

Resultados

Tabla 1

Niveles de frecuencia de la dimensión proceso de selección de personas según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	55,0%
Medio	12	15,0%
Alto	24	30,0%
Total	80	100,0%

Tabla 1 se puede observar que el 55% de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, tienen una percepción baja de la dimensión proceso de selección de personas, el 30% un nivel alto y solo el 15% presentan un nivel medio del proceso de selección de personas.

Tabla 2

Correlación entre gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017

			Gestión del talento humano	Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		n	80	80
	Calidad de vida laboral	Coeficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		n	80	80

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

Discusión

La gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, a fin de recolectar los datos requeridos que justifiquen y sustenten la investigación. La confiabilidad de la prueba evaluativa se midió a través del Alfa de Cronbach, obteniendo una fiabilidad de 0,860 para la variable 1 y 0,840 para la variable 2. Al respecto; Almeida (2016) concluyó que los diferentes subsistemas de recursos humanos, observando los resultados de las empresas y analizando algunas de las variables del subsistema para el grupo estudiado, encontró que muy pocas empresas disponen de procedimientos definidos y que es importante destacar que contar con un área de gestión para el talento humano focaliza las acciones hacia requerimientos reales que serán administrados bajo una estructura sólida en donde el personal será capacitado, cumplirá con sus funciones y actividades, de igual

forma será seleccionado por sus conocimientos, habilidades y experiencia, adicionalmente se evaluarán sus resultados y esto generará un ambiente de trabajo óptimo en equipo, que garantizará el cumplimiento de las metas y los objetivos de la empresa. Garijo (2014) la obtención de la mejora de la eficacia de la organización, comprendiendo, analizando y contextualizando los recursos humanos de cualquier empresa, estudiando la evaluación que han experimentado al pasar de ser un mero instrumento de producción, a un factor clave y eminentemente importante y determinante dentro de cualquier organización, considerándose como fuente de ventaja competitiva. Guerrero (2014) los factores a considerar para desarrollar e implementar un modelo diagnóstico basado en competencias laborales que permita la gestión y desarrollo del talento humano son: El entorno laboral, los factores organizacionales, la gestión del talento y el modelo de competencias; las que fueron comprobadas, según los datos recabados en la investigación; que le permitió concluir que los factores determinantes para la creación de un nuevo modelo de gestión del talento basado en competencias son: El entorno laboral, los factores organizacionales, la gestión del talento y el modelo de competencias. Quispitupac y Mateo (2014) existe una demanda insatisfecha en los servicios de gestión de talento humano ofrecidos por las consultoras del país, y fue necesario elaborar una propuesta de negocio enfocada a implementar una herramienta automatizada y dinámica de indicadores de Gestión del Talento, que permita a la empresa concretar el valor agregado del Capital Intelectual, desde la gestión de la información en el área de Recursos Humanos hasta la toma de decisiones y seguimiento práctico de los Líderes en sus áreas. Niño De Guzmán y Campuzano (2014). Los resultados evidenciaron un nivel regular de relación que existe entre las variables estudiadas, las que les hizo concluir que existe evidencia para afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el desarrollo organizacional, según los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Miraflores

Conclusiones

Se determinó que existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y la calidad de vida según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.897$, ($p < 0.05$). Se determinó que existe relación significativa entre el proceso de selección de

personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.628$, $p < 0.05$). Se determinó que existe relación significativa entre el proceso de capacitación del personal y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.896$, $(p < 0.05)$. Se determinó que existe relación significativa entre el proceso de recompensas a las personas y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.956$, $(p < 0.05)$. Se determinó que existe relación significativa entre el proceso de evaluación del desempeño y la calidad de vida laboral según la percepción de los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.523$, $(p < 0.05)$.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2010). *Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias*. (2ª. ed.). Buenos Aires- Argentina: Editorial Granica.
- Almeida, H. (2016). *Gestión del talento humano de empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el distrito metropolitano de Quito, Ecuador*. (Tesis de maestría). UNE. Quito, Ecuador.
- Bastida, J. (2007). *Gestión efectiva de recursos humanos en las organizaciones, un enfoque sistémico*. México: Editorial Panorama.
- Bastida, K. (2007). El capital humano internacional como fuente de ventaja competitiva. *Artículo del boletín económico de ICE*, 12(8), 34-43. Madrid – España.
- Bernal, L. (2002) *Metodología de la investigación en administración*. 3ra. Edición. Lima-Perú: Editorial Planeta.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Muralla.
- Calvo, W. y Rosado, A. (2014). *Expectativas y el nivel de percepción de las gestantes que acuden al servicio de odontología del puesto de salud Primavera de Comas, en la calidad de atención, antes de la consulta y después del tratamiento dental*. (Tesis de maestro). UIGV. Lima, Perú.

- Camacaro, N. (2010). *Trato digno que brinda el profesional de Enfermería*. Lima – Perú; Universidad Peruana Unión,
- Chenet, T. (2015) *Comunicación y habilidades sociales en trabajadores de la empresa*. Colombia:
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humano* (3.era edición) Edición 2009 – Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores SA de CV. pp. 202-203
- Covey, P. (2008). *Administración de personal y recursos humanos*. (5ta Edición). México: McGrall-Hill.
- Cuestas, D. (2010). *La inteligencia emocional*. Recuperado e <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>
- Davis, F. & Newstrom, G. (2001). *El comportamiento humano en el trabajo*. Tercera edición. México: Editorial McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2012). *Administración de personal*. México: Prentice Hall.
- Ferrer, T. y García, L (2011). *Habilidades comunicativas y productividad de los empleados de la empresa VIX*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433593002>
- Galeano, R. (2012). *Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud*. Lima. Perú: Universidad del Pacífico
- Ferrer, G. y García, D. (2012). *Talento Humano: Como Alcanzar una Ventaja Competitiva Sostenible*. (Tesis Doctorado). Universidad de La Sabana, Chia-Colombia
- Garijo, J. (2014). *La importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa*. (Tesis de maestría). Universidad de Valladolid, Valladolid – España.
- Guerrero, S. (2014). *Gestión del talento humano basado en competencias dirigida a los profesionales de recursos humanos en México*. Universidad Autónoma de México. Ciudad de México.

- Gutiérrez, O. (2011). *La Gestión del talento y la generación de valor en la empresa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú.
- Hernández, R; Sampieri, C. y Batista, L (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Ibáñez, F. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Jáuregui, S. (2012). *El talento humano se convierte en un importante factor para el éxito de las organizaciones*. (Artículo de investigación). ESAN, Lima – Perú.
- Jericó, P. (2008). *La nueva Gestión del Talento: Construyendo compromiso*. Ciudad de México: Editorial Pearson-Educación.
- Kelinger, F. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://metodologiaanahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas-segun-fred-.html>
- Hernández. (1996) *Metodología de la investigación*. Editorial May. México.
- Lascurain, W. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de maestro). Universidad Salesiana. Guayaquil Ecuador.
- Luna, G. (2012). *Influencia del Capital humano para la competitividad de las Pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato*. (Tesis de maestría). Universidad de Celaya, Guanajuato – México.
- Majad, M. A. (2016). *Gestión del talento humano en organizaciones educativas*. *Revista de investigación* 55(40), 148-165
- Martel, K. (2014). *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas del distrito de Bellavista*. (Tesis de maestro). UNFV. Lima, Perú.
- Medina, M. (2008), *El talento es el mayor patrimonio de las organizaciones*. 8va edición. México: Prentice Hall.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- McClelland, D. C. (1999). *Power: the inner experience*. New York: Irvington
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU) (2016). *Estructura orgánica con alcance a la Dirección Regional de Educación y para las Unidades de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana*. Lima-Perú: Minedu.

- Montoya, T. (2013). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio del Centro de Salud Área N° 1 Santa Elena, Ecuador*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Quito, Ecuador.
- Niño De Guzmán, J. y Campuzano, D. (2014). *Relación que existe entre la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en la Municipalidad de San Juan de Miraflores*. (Tesis de maestría). Universidad alas Peruanas. Lima, Perú.
- Prieto, F. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. (Tesis de Magister). UVC. Merida Venezuela.
- Quispitupac, R. y Mateo, E. (2014). *Herramienta para la toma de decisiones en gestión del talento para líderes*. (Tesis de maestro). UNI. Lima Perú.
- Rodríguez, M. (2017) *Diseño de un modelo de Gestión de Talento Humano por competencias para la Constructora Maldonado Fiallo hermanos CIA. LTDA. en la ciudad de Quito – Ecuador*. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3812>
- Sáenz, J. (2006). Trabajo Social en Recursos Humanos. *Revista de Trabajo Social. C.C.S.S. Costa Rica*, 2(46), 324-243. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/jelc.pdf>
- Silva, M. A. (2004). *Gestión por competencias. Un modelo para su implementación formal en RRHH*. (Tesis). Universidad de Chile
- Sotelo, C. (2013). *Estadística básica y aplicación del SPSS*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Sotelo, C. (2015). *Fundamentos de investigación científica para estudiantes en educación superior*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Todaro, R. y Godoy, L. (2001). *Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios*. (Documento en línea). Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a08> [Acceso el 16 Marzo 2016]
- Toyama, J. (2017), *Gestión del talento leyes laborales*. Columna de opinión Pag. 6. Edición 42. Febrero 2017. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/maestrias/blog/2012/09/organizacion-direccion-personas-esan-jauregui/>

Anexo C

Instrumentos de recolección de datos.**MODELO DE INSTRUMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

Estimado señor(a).

La presente técnica de la encuesta, busca recoger información relacionada con el tema **“Gestión del talento humano en los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017”**, sobre este particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

Escala de Likert:

- 5 Totalmente de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Indiferente
- 2 En desacuerdo
- 1 Totalmente en desacuerdo.

DIMENSION 1: SELECCIÓN DE PERSONAS		Valoración				
N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento.					
2	Se considera Ud. un trabajador competente en la empresa en el cumplimiento de sus funciones.					
3	Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional o técnico.					
4	Considera que haber ocupado un puesto en la empresa se debe a que Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido.					
5	Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección en la organización.					
6	Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto.					
DIMENSION 2: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL						
7	En la empresa donde laboral se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral.					
8	Ha participado en forma constante en capacitaciones laborales para mejorar su desempeño.					
9	El personal capacitado de la empresa comparte su experiencia con los demás compañeros del área.					
10	Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados.					
11	Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación.					

12	Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva.					
DIMENSION 3: RECOMPENSAS A LAS PERSONAS						
13	En la empresa existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
14	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.					
15	En la empresa se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.					
16	En la empresa no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
17	En la empresa existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.					
18	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
DIMENSION 4: EVALUACION DEL DESEMPEÑO						
19	En la empresa se exige un rendimiento laboral bastante alto.					
20	En la empresa existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral.					
21	Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario.					
22	Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo					
23	En la empresa continuamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo					
24	Se evalúa en la empresa su desempeño de manera constante en el área donde labora.					

MODELO DE INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Estimado señor(a).

La presente técnica de la encuesta, busca recoger información relacionada con el tema “**La calidad de vida laboral en los trabajadores de la UGEL N° 02 de San Martín de Porres, 2017**”, sobre este particular se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

Escala de Likert:

- 5 Totalmente de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Indiferente
- 2 En desacuerdo
- 1 Totalmente en desacuerdo.

DIMENSION 1: HIGIENE LABORAL		Valoración				
N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	En el área donde laboras la empresa aplica normas de salubridad en los trabajadores.					
2	Tengo las capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales.					
3	El ambiente donde laboras posee condiciones adecuadas para prevenir daños en los trabajadores.					
4	Considera que conservar la salud de los trabajadores aumenta su productividad por medio del control del ambiente laboral.					
5	La empresa tiene un plan de contingencia sobre normas y medidas preventivas.					
6	La empresa sume responsabilidades en caso suceda accidentes laborales.					
DIMENSION 2: CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO						
7	Considero que se me otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar de forma eficiente mi trabajo.					
8	El espacio físico donde laboro es cómodo y cuenta con buena iluminación.					
9	Mi lugar de trabajo está libre de mucho calor o incomodidades.					
10	En mi área de trabajo cumplimos con las medidas de prevención y seguridad.					
11	En la organización los empleados tienen los recursos que necesitan para hacer bien su trabajo					
12	Dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente.					
DIMENSION 3: SEGURIDAD LABORAL						
13	Existe en la empresa medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes					
14	La empresa tiene un plan de emergencia y evacuación en caso suceda algún incendio o casos de accidentes laborales					
15	La empresa informa a los trabajadores a actuar de manera adecuada ante situaciones de emergencia laborales.					
16	La empresa realiza capacitaciones sobre seguridad y medidas preventivas de riesgos laborales en forma permanente.					
17	Existen canales, órganos y mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en la empresa.					
18	La empresa ha establecido una política de prevención con la participación de los trabajadores de acuerdo a los casos suscitados.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: SELECCIÓN DE PERSONAS							
1	Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento.	✓		✓		✓		
2	Se considera Ud. un trabajador competente en la empresa en el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
3	Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional o técnico.	✓		✓		✓		
4	Considera que haber ocupado un puesto en la empresa se debe a que Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido.	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección en la organización.	✓		✓		✓		
6	Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: CAPACITACION DEL PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la empresa donde laboral se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral.	✓		✓		✓		
8	Ha participado en forma constante en capacitaciones laborales para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
9	El personal capacitado de la empresa comparte su experiencia con los demás compañeros del área.	✓		✓		✓		
10	Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados.	✓		✓		✓		
11	Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación.	✓		✓		✓		
12	Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAS DE LAS PERSONAS		Si	No	Si	No	Si	No
13	En la empresa existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	✓		✓		✓	
14	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	✓		✓		✓	
15	En la empresa se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.	✓		✓		✓	
16	En la empresa no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	✓		✓		✓	
17	En la empresa existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.	✓		✓		✓	
18	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: EVALUACION DEL DESEMPEÑO		Si	No	Si	No	Si	No
19	En la empresa se exige un rendimiento laboral bastante alto.	✓		✓		✓	
20	En la empresa existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral.	✓		✓		✓	
21	Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario.	✓		✓		✓	
22	Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo	✓		✓		✓	
23	En la empresa continuamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo	✓		✓		✓	
24	Se evalúa en la empresa su desempeño de manera constante en el área donde labora.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sonia Lidia Romero Vela DNI: 40117025

Especialidad del validador: 2do Exp. Investigación científica y estadística

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

13 de Mayo del 2017

M. Sc. SONIA ROMERO VELA
 SOCIENTE INVESTIGADORA
 FILOSOFÍA

Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: SELECCIÓN DE PERSONAS							
1	Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento.	✓		✓		✓		
2	Se considera Ud. un trabajador competente en la empresa en el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
3	Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional o técnico.	✓		✓		✓		
4	Considera que haber ocupado un puesto en la empresa se debe a que Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido.	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección en la organización.	✓		✓		✓		
6	Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: CAPACITACION DEL PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la empresa donde laboral se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral.	✓		✓		✓		
8	Ha participado en forma constante en capacitaciones laborales para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
9	El personal capacitado de la empresa comparte su experiencia con los demás compañeros del área.	✓		✓		✓		
10	Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados.	✓		✓		✓		
11	Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación.	✓		✓		✓		
12	Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAS DE LAS PERSONAS		Si	No	Si	No	Si	No
13	En la empresa existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	✓		✓		✓	
14	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	✓		✓		✓	
15	En la empresa se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.	✓		✓		✓	
16	En la empresa no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	✓		✓		✓	
17	En la empresa existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.	✓		✓		✓	
18	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: EVALUACION DEL DESEMPEÑO		Si	No	Si	No	Si	No
19	En la empresa se exige un rendimiento laboral bastante alto.	✓		✓		✓	
20	En la empresa existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral.	✓		✓		✓	
21	Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario.	✓		✓		✓	
22	Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo	✓		✓		✓	
23	En la empresa continuamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo	✓		✓		✓	
24	Se evalúa en la empresa su desempeño de manera constante en el área donde labora.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alvarez Vega, Giovanni DNI: 28284526

Especialidad del validador: JAV. Contable

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de Mayo del 2017

Alvarez Vega, Giovanni
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: SELECCIÓN DE PERSONAS							
1	Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento.	✓		✓		✓		
2	Se considera Ud. un trabajador competente en la empresa en el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
3	Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional o técnico.	✓		✓		✓		
4	Considera que haber ocupad un puesto en la empresa se debe a que Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido.	✓		✓		✓		
5	Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección en la organización.	✓		✓		✓		
6	Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: CAPACITACION DEL PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En la empresa donde laboral se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral.	✓		✓		✓		
8	Ha participado en forma constante en capacitaciones laborales para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
9	El personal capacitado de la empresa comparte su experiencia con los demás compañeros del área.	✓		✓		✓		
10	Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados.	✓		✓		✓		
11	Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías de informática y comunicación.	✓		✓		✓		
12	Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAS DE LAS PERSONAS		Si	No	Si	No	Si	No
13	En la empresa existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	✓		✓		✓	
14	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	✓		✓		✓	
15	En la empresa se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.	✓		✓		✓	
16	En la empresa no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	✓		✓		✓	
17	En la empresa existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal.	✓		✓		✓	
18	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: EVALUACION DEL DESEMPEÑO		Si	No	Si	No	Si	No
19	En la empresa se exige un rendimiento laboral bastante alto.	✓		✓		✓	
20	En la empresa existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral.	✓		✓		✓	
21	Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario.	✓		✓		✓	
22	Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo	✓		✓		✓	
23	En la empresa continuamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo	✓		✓		✓	
24	Se evalúa en la empresa su desempeño de manera constante en el área donde labora.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Sc. LUIS ALBERTO TORRES CABANILLAS..... DNI: 08404690

Especialidad del validador: Ing. Estadístico CIP Nro. 49863

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de Mayo del 2017

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HIGIENE LABORAL							
1	En el área donde laboras la empresa aplica normas de salubridad en los trabajadores.	✓		✓		✓		
2	Tengo las capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales.	✓		✓		✓		
3	El ambiente donde laboras posee condiciones adecuadas para prevenir daños en los trabajadores.	✓		✓		✓		
4	Considera que conservar la salud de los trabajadores aumenta su productividad por medio del control del ambiente laboral.	✓		✓		✓		
5	La empresa tiene un plan de contingencia sobre normas y medidas preventivas.	✓		✓		✓		
6	La empresa sume responsabilidades en caso suceda accidentes laborales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considero que se me otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar de forma eficiente mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	El espacio físico donde laboro es cómodo y cuenta con buena iluminación.	✓		✓		✓		
9	Mi lugar de trabajo está libre de mucho calor o incomodidades.	✓		✓		✓		
10	En mi área de trabajo cumplimos con las medidas de prevención y seguridad.	✓		✓		✓		
11	En la organización los empleados tienen los recursos que necesitan para hacer bien su trabajo	✓		✓		✓		
12	Dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD LABORAL		Si	No	Si	No	Si	No
13	Existe en la empresa medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes	✓		✓		✓	
14	La empresa tiene un plan de emergencia y evacuación en caso suceda algún incendio o casos de accidentes laborales	✓		✓		✓	
15	La empresa informa a los trabajadores a actuar de manera adecuada ante situaciones de emergencia laborales.	✓		✓		✓	
16	La empresa realiza capacitaciones sobre seguridad y medidas preventivas de riesgos laborales en forma permanente.	✓		✓		✓	
17	Existen canales, órganos y mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en la empresa.	✓		✓		✓	
18	La empresa ha establecido una política de prevención con la participación de los trabajadores de acuerdo a los casos suscitados.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SONIA LUISA ROMERO CGUA

DNI: 40117025

Especialidad del validador: 2do Exp. Investigación Científica y Estadística

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de Mayo del 2017.

Mg. SONIA ROMERO VELA
 2do Exp. Investigación Científica y Estadística

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: HIGIENE LABORAL							
1	En el área donde laboras la empresa aplica normas de salubridad en los trabajadores.	✓		✓		✓		
2	Tengo las capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales.	✓		✓		✓		
3	El ambiente donde laboras posee condiciones adecuadas para prevenir daños en los trabajadores.	✓		✓		✓		
4	Considera que conservar la salud de los trabajadores aumenta su productividad por medio del control del ambiente laboral.	✓		✓		✓		
5	La empresa tiene un plan de contingencia sobre normas y medidas preventivas.	✓		✓		✓		
6	La empresa sume responsabilidades en caso suceda accidentes laborales.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considero que se me otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar de forma eficiente mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	El espacio físico donde laboro es cómodo y cuenta con buena iluminación.	✓		✓		✓		
9	Mi lugar de trabajo está libre de mucho calor o incomodidades.	✓		✓		✓		
10	En mi área de trabajo cumplimos con las medidas de prevención y seguridad.	✓		✓		✓		
11	En la organización los empleados tienen los recursos que necesitan para hacer bien su trabajo	✓		✓		✓		
12	Dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD LABORAL							
		Si	No	Si	No	Si	No
13	Existe en la empresa medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes	/		✓		✓	
14	La empresa tiene un plan de emergencia y evacuación en caso suceda algún incendio o casos de accidentes laborales	/		✓		✓	
15	La empresa informa a los trabajadores a actuar de manera adecuada ante situaciones de emergencia laborales.	✓		✓		✓	
16	La empresa realiza capacitaciones sobre seguridad y medidas preventivas de riesgos laborales en forma permanente.	✓		✓		✓	
17	Existen canales, órganos y mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en la empresa.	✓		✓		✓	
18	La empresa ha establecido una política de prevención con la participación de los trabajadores de acuerdo a los casos suscitados.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR: Rebeca Vega Goveas DNI: 28284526

Especialidad del validador: SAU. Cereales

13 de Mayo del 2017.




 ESCUELA DE INGENIERÍA DE EDIFICACIÓN
 FIRMADO DIGITALMENTE
 AT: EDIFICACIÓN
 Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se otorga suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HIGIENE LABORAL							
1	En el área donde laboras la empresa aplica normas de salubridad en los trabajadores.	✓		✓		✓		
2	Tengo las capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales.	✓		✓		✓		
3	El ambiente donde laboras posee condiciones adecuadas para prevenir daños en los trabajadores.	✓		✓		✓		
4	Considera que conservar la salud de los trabajadores aumenta su productividad por medio del control del ambiente laboral.	✓		✓		✓		
5	La empresa tiene un plan de contingencia sobre normas y medidas preventivas.	✓		✓		✓		
6	La empresa surte responsabilidades en caso suceda accidentes laborales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considero que se me otorgan los recursos y/o materiales necesarios para realizar de forma eficiente mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	El espacio físico donde laboro es cómodo y cuenta con buena iluminación.	✓		✓		✓		
9	Mi lugar de trabajo está libre de mucho calor o incomodidades.	✓		✓		✓		
10	En mi área de trabajo cumplimos con las medidas de prevención y seguridad.	✓		✓		✓		
11	En la organización los empleados tienen los recursos que necesitan para hacer bien su trabajo	✓		✓		✓		
12	Dispone de un ambiente de trabajo con iluminación general suficiente.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD LABORAL		Si	No	Si	No	Si	No
13	Existe en la empresa medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes	✓		✓		✓	
14	La empresa tiene un plan de emergencia y evacuación en caso suceeda algún incendio o casos de accidentes laborales	✓		✓		✓	
15	La empresa informa a los trabajadores a actuar de manera adecuada ante situaciones de emergencia laborales.	✓		✓		✓	
16	La empresa realiza capacitaciones sobre seguridad y medidas preventivas de riesgos laborales en forma permanente.	✓		✓		✓	
17	Existen canales, órganos y mecanismos para que los trabajadores comuniquen quejas o propuestas sobre las condiciones de trabajo en la empresa.	✓		✓		✓	
18	La empresa ha establecido una política de prevención con la participación de los trabajadores de acuerdo a los casos suscitados.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg, Sc. Luis Alberto Torres Cabanillas DNI: 08404590

Especialidad del validador:....Ing. Estadístico CIP Nro. 49863

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de Mayo del 2017.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo D|

Base de datos Gestión del talento humano

ITEMS	SELECCIÓN DE PERSONAS						CAPACITACIÓN DEL PERSONAL						RECOMPENSAS A LAS PERSONAS						EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
1	4	3	3	3	4	3	20	1	3	3	4	3	5	19	4	3	3	4	4	1	19	3	3	4	2	3	4	19	77
2	4	4	4	3	4	4	23	2	4	3	4	4	4	21	4	4	2	4	4	2	20	4	3	4	4	2	4	21	85
3	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	81
4	3	4	3	3	3	4	20	1	3	3	3	4	4	18	3	4	3	2	2	1	15	3	3	3	3	3	2	17	70
5	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	53
6	2	2	5	3	2	2	16	3	5	3	2	2	2	17	2	2	2	3	2	3	14	5	3	2	2	2	3	17	64
7	3	3	1	4	3	3	17	1	1	4	3	3	2	14	3	3	1	4	3	1	15	1	4	3	2	1	4	15	61
8	2	2	3	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	3	3	16	56
9	4	3	3	3	4	3	20	1	3	3	4	3	5	19	4	3	3	4	4	1	19	3	3	4	2	3	4	19	77
10	4	4	4	3	4	4	23	2	4	3	4	4	4	21	4	4	2	4	4	2	20	4	3	4	4	2	4	21	85
11	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	81
12	3	4	3	3	3	4	20	1	3	3	3	4	4	18	3	4	3	2	2	1	15	3	3	3	3	3	2	17	70
13	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	53
14	2	2	5	3	2	2	16	3	5	3	2	2	2	17	2	2	2	3	2	3	14	5	3	2	2	2	3	17	64
15	3	3	1	4	3	3	17	1	1	4	3	3	2	14	3	3	1	4	3	1	15	1	4	3	2	1	4	15	61
16	2	2	3	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	3	3	16	56
17	4	4	4	3	4	4	23	2	4	3	4	4	4	21	4	4	2	4	4	2	20	4	3	4	4	2	4	21	85
18	3	3	4	4	4	4	22	4	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	85
19	3	4	3	2	2	1	15	1	3	3	3	4	4	18	3	4	3	2	2	1	15	3	3	3	3	3	2	17	65
20	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	52
21	2	2	2	3	2	3	14	3	5	3	2	2	2	17	2	2	2	3	2	3	14	5	3	2	2	2	3	17	62
22	4	3	3	4	4	1	19	1	3	3	4	3	5	19	4	3	3	4	4	1	19	3	3	4	2	3	4	19	76
23	4	4	2	4	4	2	20	2	4	3	4	4	4	21	4	4	2	4	4	2	20	4	3	4	4	2	4	21	82
24	3	3	4	4	4	4	22	4	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	85
25	3	4	3	2	2	1	15	1	3	3	3	4	4	18	3	4	3	2	2	1	15	3	3	3	3	3	2	17	65
26	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	52
27	2	2	2	3	2	3	14	3	5	3	2	2	2	17	2	2	2	3	2	3	14	5	3	2	2	2	3	17	62
28	3	3	1	4	3	1	15	1	1	4	3	3	2	14	3	3	1	4	3	1	15	1	4	3	2	1	4	15	59
29	2	2	3	3	2	2	14	2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	3	3	16	57
30	4	3	3	4	4	1	19	1	3	3	4	3	5	19	4	3	3	4	4	1	19	3	3	4	2	3	4	19	76
31	4	4	2	4	4	2	20	2	4	3	4	4	4	21	4	4	2	4	4	2	20	4	3	4	4	2	4	21	82
32	3	3	4	4	4	4	22	4	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	85
33	3	4	3	2	2	1	15	1	3	3	3	4	4	18	3	4	3	2	2	1	15	3	3	3	3	3	2	17	65
34	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	52
35	2	2	2	3	2	3	14	3	5	3	2	2	2	17	2	2	2	3	2	3	14	5	3	2	2	2	3	17	62
36	3	3	1	4	3	1	15	1	1	4	3	3	2	14	3	3	1	4	3	1	15	1	4	3	2	1	4	15	59
37	2	2	3	3	2	1	14	2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	3	3	16	57
38	4	4	2	4	4	2	20	2	4	3	4	4	4	21	4	4	2	4	4	2	20	4	3	4	4	2	4	21	82
39	3	1	4	1	4	4	17	4	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	80
40	3	4	3	2	2	1	15	1	3	3	3	4	4	18	3	4	3	2	2	1	15	3	3	3	3	3	2	17	65
41	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	52
42	2	2	2	3	2	3	14	3	5	3	2	2	2	17	2	2	2	3	2	3	14	5	3	2	2	2	3	17	62
43	4	3	3	4	4	1	19	1	3	3	4	3	5	19	4	3	3	4	4	1	19	3	3	4	2	3	4	19	76
44	4	4	2	4	4	2	20	2	4	3	4	4	4	21	4	4	2	4	4	2	20	4	3	4	4	2	4	21	82
45	3	3	4	4	4	4	22	4	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	85
46	3	4	3	2	2	1	15	1	3	3	3	4	4	18	3	4	3	2	2	1	15	3	3	3	3	3	2	17	65
47	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	52
48	2	2	2	3	2	3	14	3	5	3	2	2	2	17	2	2	2	3	2	3	14	5	3	2	2	2	3	17	62
49	3	3	1	4	3	1	15	1	1	4	3	3	2	14	3	3	1	4	3	1	15	1	4	3	2	1	4	15	59
50	2	2	3	3	2	2	14	2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	3	3	16	57
51	4	3	3	4	4	1	19	1	3	3	4	3	5	19	4	3	3	4	4	1	19	3	3	4	2	3	4	19	76
52	4	4	2	4	4	2	20	2	4	3	4	4	4	21	4	4	2	4	4	2	20	4	3	4	4	2	4	21	82
53	3	3	4	4	4	4	22	4	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	85
54	3	4	3	2	2	1	15	1	3	3	3	4	4	18	3	4	3	2	2	1	15	3	3	3	3	3	2	17	65
55	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	52
56	2	2	2	3	2	3	14	3	5	3	2	2	2	17	2	2	2	3	2	3	14	5	3	2	2	2	3	17	62
57	3	3	1	4	3	1	15	1	1	4	3	3	2	14	3	3	1	4	3	1	15	1	4	3	2	1	4	15	59
58	2	2	3	3	2	2	14	2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	3	3	16	57
59	4	4	2	4	4	2	20	2	4	3	4	4	4	21	4	4	2	4	4	2	20	4	3	4	4	2	4	21	82
60	3	3	4	4	4	4	22	4	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	85
61	3	4	3	2	2	1	15	1	3	3	3	4	4	18	3	4	3	2	2	1	15	3	3	3	3	3	2	17	65
62	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	52
63	2	2	2	3	2	3	14	3	5	3	2	2	2	17	2	2	2	3											

Base de datos Calidad de vida laboral

ITEMS	HIGIENE LABORAL								CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO								SEGURIDAD LABORAL											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24				
1	3	3	4	3	2	3	4	4	26	3	4	3	4	3	4	3	5	29	4	3	4	2	3	4	4	1	25	80
2	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	2	4	4	2	4	4	2	26	87
3	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	4	3	4	4	4	4	30	85
4	4	2	3	3	3	3	2	2	22	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3	3	2	4	3	2	2	1	20	70
5	2	3	2	1	2	2	2	2	16	2	3	2	3	2	3	2	2	19	3	2	2	2	2	2	2	2	17	52
6	2	2	2	1	2	2	3	2	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	3	2	2	2	3	2	19	52
7	3	3	4	2	2	1	4	3	22	4	3	3	3	3	3	3	2	24	3	1	4	3	1	4	3	1	20	66
8	3	3	2	2	3	3	3	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	2	3	3	2	2	20	57
9	3	3	4	3	2	3	4	4	26	3	4	3	4	3	4	3	5	29	4	3	4	3	3	4	4	1	26	81
10	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	4	2	4	4	4	4	29	4	2	4	4	2	4	4	2	26	85
11	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	4	3	4	4	4	4	30	85
12	4	2	3	3	3	3	2	2	22	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3	3	2	4	3	2	2	1	20	70
13	2	3	2	1	2	2	2	2	16	2	3	2	3	2	3	2	2	19	3	2	2	2	2	2	2	2	17	52
14	2	2	2	1	2	2	2	2	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	3	2	2	2	2	3	19	52
15	3	3	4	2	2	1	4	3	22	4	3	3	3	3	3	3	2	24	3	1	4	3	1	4	3	1	20	66
16	3	3	2	2	3	3	3	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	2	3	3	2	2	20	57
17	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	2	4	4	2	4	4	2	26	87
18	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	4	3	4	4	4	4	30	85
19	4	2	3	3	3	3	2	2	22	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3	3	2	4	3	2	2	1	20	70
20	2	3	2	1	2	2	2	2	16	2	3	2	3	2	3	2	2	19	3	2	2	2	2	2	2	2	17	52
21	2	2	2	1	2	2	3	2	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	3	2	2	3	2	3	19	52
22	3	3	4	3	2	3	4	4	26	3	4	3	4	3	4	3	5	29	4	3	4	3	3	4	4	1	26	81
23	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	2	4	4	2	4	4	2	26	87
24	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	4	3	4	4	4	4	30	85
25	4	2	3	3	3	3	2	2	22	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3	3	2	4	3	2	2	1	20	70
26	2	3	2	1	2	2	2	2	16	2	3	2	3	2	3	2	2	19	3	2	2	2	2	2	2	2	17	52
27	2	2	2	1	2	2	3	2	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	3	2	2	3	2	3	19	52
28	3	3	4	2	2	1	4	3	22	4	3	3	3	3	3	3	2	24	3	1	4	3	1	4	3	1	20	66
29	3	3	2	2	3	3	3	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	2	3	3	2	2	20	57
30	3	3	4	3	2	3	4	4	26	3	4	3	4	3	4	3	5	29	4	3	4	3	3	4	4	1	26	81
31	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	4	4	3	4	4	4	30	4	2	4	4	2	4	4	2	26	86
32	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	4	3	4	4	4	4	30	85
33	4	2	3	3	3	3	2	2	22	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3	3	2	4	3	2	2	1	20	70
34	2	3	2	1	2	2	2	2	16	2	3	2	3	2	3	2	2	19	3	2	2	2	2	2	2	2	17	52
35	2	2	2	1	2	2	3	2	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	3	2	2	3	2	3	19	52
36	3	3	4	2	2	1	4	3	22	4	3	3	3	3	3	3	2	24	3	1	4	3	1	4	3	1	20	66
37	3	3	2	2	3	3	3	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	2	3	3	2	2	20	57
38	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	2	4	4	2	4	4	2	26	87
39	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	4	3	4	4	4	4	30	85
40	4	2	3	3	3	3	2	2	22	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3	3	2	4	3	2	2	1	20	70
41	2	3	2	1	2	2	2	2	16	2	3	2	3	2	3	2	2	19	3	2	2	2	2	2	2	2	17	52
42	2	2	2	1	2	2	3	2	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	3	2	2	3	2	3	19	52
43	3	3	4	3	2	3	4	4	26	3	4	3	4	3	4	3	5	29	4	3	4	3	3	4	4	1	26	81
44	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	4	2	4	4	4	4	29	4	2	4	4	2	4	4	2	26	85
45	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	4	3	4	4	4	4	30	85
46	4	2	3	3	3	3	2	2	22	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3	3	2	4	3	2	2	1	20	70
47	2	3	2	1	2	2	2	2	16	2	3	2	3	2	3	2	2	19	3	2	2	2	2	2	2	2	17	52
48	2	2	2	1	2	2	3	2	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	3	2	2	3	2	3	19	52
49	3	3	4	2	2	1	4	3	22	4	3	3	3	3	3	3	2	24	3	1	4	3	1	4	3	1	20	66
50	3	3	2	2	3	3	3	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	2	3	3	2	2	20	57
51	3	3	4	3	2	3	4	4	26	3	4	3	4	3	4	3	5	29	4	3	4	3	3	4	4	1	26	81
52	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	2	4	4	2	4	4	2	26	87
53	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	4	3	4	4	4	4	30	85
54	4	2	3	3	3	3	2	2	22	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3	3	2	4	3	2	2	1	20	70
55	2	3	2	1	2	2	2	2	16	2	3	2	3	2	3	2	2	19	3	2	2	2	2	2	2	2	17	52
56	2	2	2	1	2	2	3	2	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	3	2	2	3	2	3	19	52
57	3	3	4	2	2	1	4	3	22	4	3	3	3	3	3	3	2	24	3	1	4	3	1	4	3	1	20	66
58	3	3	2	2	3	3	3	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	3	2	3	3	2	2	20	57
59	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	1	2	2	4	4	4	26	4	2	4	4	2	4	4	2	26	82
60	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	4	3	4	4	4	4	30	85
61	3	4	3	2	4	2	2	1	21	1	3	2	4	3	3	4	4	24	3	3	2	4	3	2	2	1	20	65
62	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	3	2	2	17	3	2	2	2	2	2	2	2	17	51
63	2	2	2	3	2	3	2	3	19	3	5	3	2	3	2	2	2	22	2	2	3	2	2	3	2	3	19	60
64	4	3	1	4	3	1	2	1	19	1	3	4	3	3	4	3	5	26	4	3	4	3	3	4	4	1	26	71
65	4	4	2	4	4	4	4	4	28	2	4	4	4	3	4	4	4	29	4	2	4	4	2	4	4	2	26	83
66	3	3	4	4	3	4	4</																					