



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión del talento humano y calidad laboral en la Municipalidad  
Distrital de Puente Piedra, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Celis Aldave, Jessica Lisbeth (ORCID: 0000-0002-0429-3774)

Quispe Rodríguez, Cinthya Elizabeth (ORCID: 0000-0002-0147-4959)

**ASESOR:**

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, por darme la fortaleza y el privilegio de existir. A mis padres Fredy Celis Rojas y Miriam Aldave Andrade por ser mi fuente de motivación y apoyo incondicional, quienes con su amor y sacrificio me han impulsado a seguir superándome en mi carrera profesional y personal; y a mi hermano Fredy Celis Aldave. Este logro universitario se lo dedico a mi hermosa familia Celis Aldave.

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación, la dedico principalmente a mi madre Silvia Rodríguez Sánchez, ya que, sin su apoyo incondicional y su motivación no hubiera logrado pasar tantos momentos difíciles durante esta época de mi vida universitaria. A mis hermanos Jorge y Davnee, por compartir conmigo sus alegrías y energías todos los días. A mi abuelita Santos Teófila Sánchez, que desde el cielo me cuida y me protege.

### **Agradecimiento**

A Dios, por darme la sabiduría en cada etapa de mi vida. A mi familia por sus consejos, y apoyo constante para lograr todas mis metas. A nuestro asesor el Dr. Teodoro Carranza Estela por su asesoramiento en la elaboración de esta investigación, gracias por la paciencia y confianza. A mi compañera y amiga Cinthya Quispe, por desarrollar juntas este estudio y a la Municipalidad Distrital de Puente Piedra por permitirnos realizar nuestra investigación en la institución.

### **Agradecimiento**

Gracias a Dios. A mi familia por ser mi principal apoyo y por estar dispuestos acompañarme en cada escalón de mi vida. Gracias a ciertas amistades que estuvieron alentándome para enfrentar este desafío. A mi compañera y amiga Jessica Celis, por aventurarse hacer juntas este trabajo de investigación. A la Municipalidad de Puente Piedra por permitirnos realizar nuestra investigación en la organización y a nuestro asesor Teodoro Carranza por compartir su conocimiento.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2 Variables y operacionalización.....	23
3.3 Población, muestra y muestreo.....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos.....	27
3.6 Método de análisis de datos.....	28
3.7 Aspectos Éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Puntuación de Escala de Likert.....	24
Tabla 2: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos.....	25
Tabla 3: Resumen del procesamiento de datos.....	26
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad.....	26
Tabla 5: Parámetros de valores de coeficientes del Alfa de Cronbach.....	27
Tabla 6: Variable 1: Gestión del talento humano.....	30
Tabla 7: Dimensión 1: Habilidades.....	31
Tabla 8: Dimensión 2: Motivación.....	31
Tabla 9: Dimensión 3: Desempeño.....	32
Tabla 10: Variable 2: Calidad laboral.....	32
Tabla 11: Dimensión 1: Condiciones laborales.....	33
Tabla 12: Dimensión 2: Identidad corporativa.....	34
Tabla 13: Dimensión 3: Satisfacción.....	35
Tabla 14: Correlación de la Hipótesis General.....	36
Tabla 15: Correlación de la Hipótesis Especifica 1.....	38
Tabla 16: Correlación de la Hipótesis Especifica 2.....	38
Tabla 17: Correlación de la Hipótesis Especifica 3.....	39

## Índice figuras

Figura 1: Simbología del diseño correlacional.....	22
Figura 2: Gráfica porcentual de la variable Gestión del talento humano.....	30
Figura 3: Gráfica porcentual de la variable Calidad laboral.....	33

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020. El estudio se basó en las teorías de las relaciones humanas y bifactorial. La metodología empleada en la tesis, fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población y la muestra censal estuvo conformada por 70 colaboradores administrativos de la institución. Se aplicó como instrumento un cuestionario de 21 preguntas para la recolección de datos con una fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,938 nivel excelente. los cuales fueron procesados a través del programa estadístico Spss Statistics V. 26. Se obtuvo como resultado principal un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.646, determinando una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0.000, con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre gestión del talento humano y la calidad laboral.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, calidad laboral, gestión.

## **Abstract**

The main objective of the research was to determine the relationship between the management of human talent and job quality in the District Municipality of Puente Piedra, 2020. The study was based on the theories of human and bifactorial relationships. The methodology used in the thesis was applied, with a quantitative approach, a hypothetical deductive method, a descriptive correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The population and the census sample consisted of 70 administrative collaborators of the institution. A 21-question questionnaire was applied as an instrument for data collection with a reliability of Cronbach's Alpha of 0.938, excellent level. which were processed through the statistical program Spss Statistics V. 26. A Spearman's Rho correlation coefficient of 0.646 was obtained as the main result, determining a moderate positive correlation, with a significance level of 0.000, with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis formulated is accepted. concludes that there is a significant relationship between human talent management and job quality.

**Keywords:** Human talent management, job quality, management.



## I. INTRODUCCIÓN

En este siglo XXI, la dinámica de las organizaciones y los cambios permanentes ligados a la globalización exige que las empresas cuenten con un capital humano estratégico, competitivo, que tenga la capacidad de resolver problemas y la disposición de contribuir a la mejora de resultados, desarrollo y crecimiento organizacional. Así mismo, las prácticas de gestión humana permiten desarrollar el potencial de los trabajadores, conocimientos, habilidades e incentivan su desempeño y satisfacción laboral. Además, una gestión eficiente contribuye a desarrollar una mejor calidad de vida laboral, ya que el trabajador se siente seguro, motivado y comprometido para realizar sus funciones en su campo laboral. Por otro lado, en la actualidad el ámbito empresarial está tomando un giro total con la nueva enfermedad que se está expandiendo a nivel mundial, por lo que el empleador debe proporcionar todo lo necesario para que el colaborador realice su labor plenamente.

**En el ámbito internacional**, el diario Politics & Government Week de Atlanta (2019) estudio desarrollado por la Universidad de Ciencia y Tecnología en las empresas de la ciudad de Kochín, India, indicó que la administración de talento humano es la clave fundamental del éxito en el mundo organizacional. Ya que el valor talentoso creado por el recurso humano, su compromiso y contribución ha desarrollado una estrategia competitiva en la economía globalizada que busca retener a empleados talentosos. Por otro lado, la página principal de la OIT (2019), realizó un informe con la agencia europea de investigación (Eurofound), sobre la calidad laboral que existe en el mundo. De acuerdo, a su investigación en 41 países a nivel mundial, llegaron a ciertas conclusiones: en EE.UU, Uruguay, Turquía y El Salvador, tienden a realizar trabajos muy fuertes y con un tiempo muy limitado, el 50% de los trabajadores encuestados afirmaron que tienen a exponerse a altas temperaturas, en todos los países el sexo femenino gana menos que los varones, el 12% aclaró que ser objeto de maltrato verbal y más, sin embargo, se recalca que la calidad de trabajo puede mejorar si disminuyen las exigencias que sobrepasan el límite y también si se obtiene un clima laboral positivo con una mirada al bienestar de los colaboradores.

Por otro lado, **en Latinoamérica** en la Revista Innovar; Vera y Blanco (2019) luego del estudio realizado en las Pymes de Barranquilla, Bogotá mencionaron que existen carencias en cuanto a la gestión estratégica del talento humano. Así mismo, la evolución económica del mercado exige que las organizaciones cuenten con un factor humano competente y talentoso, alineado a los objetivos de la empresa. Ya que justamente son las personas el motor de las empresas, con habilidades innovadoras, capaces de crear y cambiar el panorama organizacional. Al respecto, Molina, Pérez Lizarra y Larrañaga (2018) en la revista 3C Empresa, analizaron la calidad de vida laboral y la competitividad en compañías turísticas, especialmente en hotelorías de Mazatlán, México. Para el estudio se seleccionó una empresa de hospedaje, donde se tuvo una muestra de 58 colaboradores. Después de aplicado el cuestionario y de analizar todos los resultados, llegaron a la conclusión que el nivel sobre la calidad laboral fue alto, los trabajadores notan que esta organización consigue satisfacer todas las necesidades que abarca tanto el desarrollo profesional, satisfacción, ambiente laboral y buenos beneficios económicos.

**En el ámbito nacional**, según Flores (2019) en su artículo indicó que el servicio hotelero es la actividad predominante en la región Puno, donde la gestión humana es un área fundamental para el prestigio de las compañías hoteleras, ya que representan una ventaja sostenible y competitiva. Las empresas puneñas se centran en reclutar y seleccionar colaboradores talentosos, ya que de ellos depende la dirección y el desarrollo organizacional. Tras los resultados obtenidos en el estudio, se llegó a la conclusión que la gestión de personas es el eje principal, el núcleo, de toda organización, descartando la idea errónea que dependía de los recursos económicos y financieros. Según la página oficial del IPE, en un artículo publicado por el diario Comercio, Macera (2018) el Perú tiene problemas al respecto en la calidad laboral, ya que, el trabajo formal y la calidad descendieron en el 2017. También se tomó en cuenta que hay un crecimiento de empresas pequeñas, las cuales no dan un excelente trabajo de calidad, por lo que, un experto comentó que, para generar un cambio de la situación se necesita mejorar las reformas laborales que fomenten la formalización y capacitación de los colaboradores.

**En el ámbito local**, la Municipalidad Distrital de Puente Piedra es una entidad del sector público que tiene como finalidad satisfacer las necesidades del ciudadano, brindándole un desarrollo social, económico y cultural. Sin embargo, se identificó ciertos problemas en los colaboradores, la falta de capacitación constante perjudica en el desempeño eficiente, existe una deficiente comunicación entre las áreas administrativas, además la falta de reconocimiento genera insatisfacción. Por otro lado, el entorno físico donde realizan sus labores es inadecuado, así mismo, existe un exceso de trabajo con tiempo limitado lo cual provoca inconvenientes con las tareas laborales, la ausencia remunerativa por tiempo extra laborado. Por esta razón se pretende realizar la investigación denominada: Gestión del talento humano y calidad laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020.

Al respecto, Quiroz y Torres (2020), indicaron en su artículo de investigación que la gestión humana está directamente relacionada con el logro de las metas institucionales, las habilidades, destrezas, mecanismos tecnológicos, el ambiente laboral óptimo y las competencias laborales de los profesores de las entidades educativas de Ventanilla. Por consiguiente, es fundamental gestionar la educación, ya que el personal docente con sus habilidades, capacidades intelectuales y comportamientos íntegros brindan un servicio de calidad desempeñándose de manera eficiente. Por otro lado, Loli, Danielli, Navarro y Cerón (2018), en la revista de Investigación en Psicología de la UNMSM, estudiaron la calidad de trabajo y soporte organizacional de los profesionales de entidades privadas y públicas de Lima. Al respecto, se obtuvo la conclusión en la cual se interpreta que un buen porcentaje de encuestados que afirman estar insatisfechos con la calidad laboral que se les ofrece por parte de las organizaciones, lo cual estaría repercutiendo gravemente en el desempeño y también rendimiento.

La investigación abordó **la problemática** orientada en ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la calidad laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020? Por otro lado, los problemas específicos son (a)¿Cómo se relaciona las habilidades y las condiciones laborales en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020?, (b)¿Cómo se relaciona la motivación y la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020?; y (c)¿Cómo se relaciona el desempeño y la satisfacción en la

Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020?

La investigación se **justifica teóricamente**, para ello se basó en la comparación de diferentes teorías las cuales sistematizan diversos conocimientos aportantes al estudio y generan argumentos académicos. Por consiguiente, la Teoría Z, postulada por William G. Ouchi tiene como propósito determinar que la clave para desarrollar una ventaja competitiva y diferencial en el mundo empresarial es la gestión del talento humano, centrando al colaborador como motor principal, el cual debe ser involucrado en las decisiones corporativas y metas institucionales, a través de la participación y desarrollo de talentos. Además, permite crear una relación entre el factor humano y su ambiente de trabajo, direccionando al equipo para la consecución de resultados. Asimismo, se refuerza esta base de información con la siguiente teoría bifactorial realizada por Frederick Herzberg, que tiene como propósito, analizar la calidad laboral del personal con dos factores, los motivacionales, estos son aspectos internos de cada colaborador (reconocimiento, logro, etc.) mientras que los de higiene abarcan los aspectos externos del trabajo, se puede mencionar que esto lo definen los gerentes de la compañía (sueldo, ambiente físico, etc.). Ambos factores participan de manera directa, con esto, se pretende estudiar el comportamiento de ellos en relación con su satisfacción. Por otro lado, la **justificación metodológica**, se manifestó a través de dos variables, para la cual se elaboró un instrumento de medición de 21 preguntas. Se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, ya que busca dar solución a un problema de la realidad. El nivel fue correlacional con diseño no experimental - transversal. Así mismo, los datos reunidos, fueron obtenidos mediante fuentes académicas como libros, repositorios y revistas científicas las cuales brindaron un conocimiento arduo para la investigación y servirá para estudios futuros. La **justificación práctica**, tuvo como propósito implementar estrategias de mejora respecto a la administración adecuada del personal gerencial, aplicando medidas de cambio que permitan aumentar la calidad de vida en el trabajo y desarrollar habilidades humanas. Siendo el elemento humano el núcleo fundamental, ya que, con ello, la empresa logrará llevar una buena gestión, marcando la diferencia en las demás instituciones municipales. Por consiguiente, los resultados del estudio se pusieron a disposición de la entidad pública, para las decisiones permitentes.

Así mismo, la **justificación económica**, pretendió contribuir al crecimiento del conocimiento, a través de la inversión económica del talento humano, ya que tendrá grandes retornos y beneficios económicos positivos para el país y las entidades empresariales. Así mismo, factor humano deber ser aprovechado y valorado como la principal ventaja competitiva, para esto es necesario que el personal se sienta a gusto y seguro en su centro laboral, permitiéndoles desarrollar eficientemente sus tareas y a su vez enfrentar los retos de la actualidad. Por consiguiente, esta inversión tendrá una ganancia a corto y largo plazo. Por último, la **justificación social** radicó en brindar un gran aporte a la sociedad empresarial, permitiéndoles competir mundialmente. Ya que, se enfocó en el elemento más valioso de la organización que es, la gestión del personal, con la intención de mejorar la calidad de vida laboral y ofrecer oportunidades de crecimiento. Este aspecto, es primordial en la actualidad, para que las empresas se desarrollen eficientemente y administren de manera correcta el talento humano generando un beneficio a nivel social.

La investigación planteó como **objetivo general** a determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020. Por otra parte, los objetivos específicos son (a) Determinar la relación entre las habilidades y las condiciones laborales en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020., (b) Determinar la relación entre la motivación y la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020. y (c)Determinar la relación entre el desempeño y la satisfacción en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020.

Por último, la investigación propuso como **hipótesis general** si existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020. Así mismo, las hipótesis específicas son (a) Existe relación significativa entre las habilidades y las condiciones laborales en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020., (b) Existe relación significativa entre la motivación y la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020. y (c) Existe relación significativa entre el desempeño y la satisfacción en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Referente a, los **estudios internacionales**, Cruz (2018) en su investigación sobre la calidad laboral y el recurso humano, estudió referente a la relación que existe entre ellas y la organización. Analizó varios artículos científicos que ya habían sido publicados, entre todos ellos, abordó la información de 36 estudios colombianos. Se puede resaltar los siguientes resultados; hay varias variables con las cuales se puede relacionar la CVL y son el coaching, equidad, liderazgo, responsabilidad y productividad, que a lo largo del tiempo se han tomado como las principales en el éxito actual de las empresas. Otro resultado importante que refleja el estudio es que tanto el liderazgo como el coaching son herramientas indispensables que impulsan el crecimiento de la competitividad centrada en el talento humano. Por último, se puede asociar en temas de actitudes y emociones, por ejemplo, la motivación, la satisfacción y compromiso laboral. En el estudio se llegó a la conclusión, que el campo de CVL es muy reciente por lo que se debe seguir investigando más de sus elementos y también sobre los paradigmas que van en desarrollo con el recurso humano.

Recinos (2013) en su estudio realizado propuso determinar el vínculo entre la motivación e identidad corporativa de los trabajadores guatemaltecos de una compañía textil. Los resultados obtenidos tras el procesamiento de datos indicaron que el 86% del personal mostró una motivación alta. Así mismo, el 50 % indicó una identificación laboral alta. Por otro lado, la correlación obtenida entre dichas variables fue de 0.269 (7.23%), lo cual demuestra que existe una correlación positiva baja. Finalmente se llegó a la conclusión que no existe relación significativa entre sí, a nivel de la significancia (0.05).

Silva, Niama, Carrera, Rodríguez & Villalva (2018) propusieron evaluar la implementación de la gestión de personas en el Gobierno de Riobamba. Por ello, se tomó una muestra de 205 entre trabajadores y jefes. Los resultados del estudio mostraron que existe una insatisfacción, ya que no se involucra al personal en el proyecto de las actividades, además indicaron que no conocen la filosofía de la empresa, no tuvieron una capacitación previa en su cargo, no existe una

comunicación efectiva entre jefe y trabajador. Así mismo las condiciones laborales no son óptimas ya que no cuentan con los implementos necesarios para desempeñarse eficientemente y por otro lado no es reconocido su talento. Finalmente, se llegó a la conclusión que existe una precariedad en la gestión del gobierno Ecuatoriano, no se evidencia un adecuado desarrollo del talento humano, ya que solo están enfocados en cumplimiento de las metas de la organización dejando de lado la participación y calidad de vida de los trabajadores.

Iglesias, Rosero y Castañeda (2018) en su investigación realizada en las pequeñas y medianas empresas de Barranquilla, Colombia del sector alimentario, analizó los factores de la gestión humana que aportan a la innovación empresarial. La unidad de análisis estuvo enfocada en 5 líderes administrativos de dichas empresas. Los resultados alcanzados demuestran que existe una deficiencia entre la administración del personal y la capacidad innovadora, lo cual no genera valor para las organizaciones. Así mismo se evidencia que hay un rechazo al cambio tecnológico y organizacional. Se concluyó que los factores como poca relación entre empleador y empleados, ser eficaces y no eficientes, falta de capacitación del factor humano y ausencia de proyectos de innovación impactan en el rendimiento de las Pymes. Finalmente se recomendó crear una alianza estratégica entre el sector empresarial, el talento humano y el sector público que favorezcan el desarrollo humano-tecnológico.

Bell, Espín y Espín (2015) en su estudio, plantearon analizar cuáles son los motivos que limitan alcanzar un desempeño óptimo del capital humano en las instituciones del estado de Ecuador. Puesto que, administrar de manera eficiente el factor humano y brindar una mejor calidad de empleo se ha convertido en un gran reto para las entidades públicas. Los resultados, según el censo aplicado indican que un buen porcentaje de los servidores muestran insatisfacción en la labor que realizan. Es por ello, que se llegó a la conclusión que los organismos deben reestructurar la gestión tradicional del personal, para crear una valor diferenciado y competitivo, dejar el temor y arriesgarse a la innovación, desarrollando sus capacidades intelectuales, potencialidades e involucrando a la gente. De esta manera, se logrará que el personal del sector público mejore su rendimiento y compromiso para la consecución de los objetivos.

Majad (2016) en su investigación realizada manifestó que el desarrollo de la gestión humana es gradual en las instituciones educativas de Venezuela. Se tomó una muestra de 431 docentes. Luego del procesamiento de datos, se obtuvo como resultado que el 51.9% de los colaboradores afirmaron que no valoran sus conocimientos, generando insatisfacción. Así mismo indicaron que no se les brinda oportunidades de desarrollo y existe un bajo compromiso laboral. Por otro lado, la gestión de recursos humanos no tiene un impacto significativo en el desempeño, existe poca identidad corporativa. Finalmente, se concluyó que la administración del talento humano en el sector educativo es deficiente, y se propone crear un prototipo que encamine el desarrollo de las habilidades humanas con el objetivo institucional.

Morilla, Borrego, Orgambidez y Vasquez (2019) tuvieron como finalidad estudiar aspectos psicosociales y la calidad de trabajo en profesionales en el ámbito social. Se tuvo una muestra constituida de 488 colaboradores de distintas empresas como Centros de Servicio Social a las personas de la tercera edad, fundaciones y más en España, la mayoría de esta muestra eran mujeres que equivalían al 83.60%. Como resultado se pudo percibir, que todos los individuos están más comprometidos y dedicadas a su labor, sin tomar mucho en cuenta el agotamiento que les puede proporcionar el trabajo. En conclusión, este estudio refleja que todos los colaboradores de este ámbito tienen pasión por lo que hacen y lo más importante, se sienten empoderados, ya que, las compañías en las cuales realizan sus tareas les brindan oportunidades, apoyo y acceso a todos los recursos.

Espadero (2016) indicó que el fin de su trabajo era encontrar la relación entre las dos variables que son el desempeño y la satisfacción, esto se investigó en el área de dirección financiera en una entidad pública como lo es la Municipalidad de Santa Lucía. Según sus resultados se observó que el 53% manifestó que existía un desempeño muy bueno, por otro lado, el 70% indicó estar satisfechos en la compañía. En conclusión, entre dichos temas no existe una relación, ya que, su nivel de significancia es de 0.125 , con esto se identificó que para los trabajadores no es necesario tener un adecuado desempeño para generar una satisfacción laboral que sea plena.



Villar (2015), en su investigación “Condiciones y calidad laboral en los profesionales del ámbito de la salud” en España. Tuvo como finalidad determinar la eficacia y resiliencia que pueda existir entre la primera y segunda variable, a su vez, verificar el nivel de calidad laboral de esa población. La muestra de estudio fue de 374 profesionales, que luego de ser recogidos los cuestionarios, se llegó al resultado, la calidad, vigor y compromiso se relacionan positivamente, poniendo en excepción al agotamiento, a pesar de que las personas trabajan con una elevada tensión y pocos recursos disponibles. Sin embargo, la conclusión que define al trabajo es que los auxiliares presentan una mayor CVL que los enfermeros y médicos, y también que la autoeficacia y resiliencia son temas psicosociales que ayudan bastante a la protección de salud y CVL.

Al respecto De La Torre (2015), en su estudio pretendía verificar la calidad laboral y ciertos factores que asocian a trabajadores que tienen una ocupación en los puntos de encuentro de las familias de la ciudad de Castilla y León que queda en España. Se tuvo un total de 56 personas como muestra, que eran parte del personal de administración. Como resultado se obtuvo que las personas se sienten satisfechas con su labor, a pesar de que el 33.9% de ellos realicen otro trabajo de contexto distinto, el 12.7% recuerda haber acudido a un profesional del ámbito de salud por problemas de estrés o ansiedad en lo largo de su vida laboral, a su vez, el 41.1% afirma tener un nivel medio de CVL, seguido de un nivel alto de 3.9%. Se llegó a la conclusión, estos profesionales tienen una alta vinculación y compromiso con su labor, en esto repercute la motivación y las expectativas que tienen sobre sus tareas, asimismo, la satisfacción de poder ayudar a toda familia a solucionar sus problemas y conflictos. Sin embargo, se verificó ciertos factores como el horario, remuneración y la dinámica interna de trabajo, que esto se tendría que mejorar.

Peydro (2015) en su tesis plantea como objetivo estudiar la calidad tanto en el aspecto laboral, salud y vida de enfermeras y médicos del Hospital General que queda en la ciudad de Alicante-España. Su muestra fue de 522 participantes. Tras el análisis de las respuestas, se tuvo como resultado, que el 71.1% de los encuestados percibían una buena satisfacción en sus tareas, por otro lado, el 97% afirman tener una CVL buena, mientras que un 3,1% menciona tener una calidad

de vida laboral mala, así también, en índices de sus participaciones, opiniones y capacitaciones ha tenido un 70% de buena aceptación. Lo negativo va por tema de remuneración donde el 62% afirma tener recibir una remuneración mal pagada. Como conclusión, se afirma que los profesionales tienen distintas formas de percibir la calidad de vida en el trabajo, ya que, dependiendo de cómo suben las edades va bajando el nivel de CVL, la tercera parte de ellos están satisfechos en todos los aspectos, aunque lleven una vida agitada, siendo las mujeres las más estresadas.

Según Vidotti, Martins, Galdino, Ribeiro & Robazzi (2019) en su artículo tuvieron como objetivo analizar el síndrome de burnout y cuál sería su relación con la calidad y estrés laboral, en el trabajo de las enfermeras en un hospital del sur de Brasil. Se tuvo como muestra 502 empleados, los cuales manifestaron en los resultados, que el 20.3% se encontraban comprometidos con sus trabajos, el 20.7% estaban agotados, el 16.3% son personas ineficaces, y lo más importante el 20.9% y 7% con indicios de tener el síndrome por agotamiento. Así también, hay algunos de ellos que llevan doble jornada por lo que genera una carga intensa que estaría propiciando agotamiento. Se concluye, que el personal de enfermería más del 58.7% reflejaron sentirse cansados, también manifestaron que el apoyo y las relaciones sociales estaban cada día deterioradas, por lo que aumenta el estrés, llegando así a tener una baja calidad laboral.

En relación con, los **antecedentes nacionales**, Zelada (2017) en su investigación realizada en el distrito de SMP, su finalidad fue determinar la conexión entre la gestión de talento humano y la calidad de trabajo en los colaboradores de la Ugel 02. Se aplicó un cuestionario a 80 empleados, las cuales dieron como resultado que el 55% de los encuestados manifestaron que el proceso de reclutamiento es bajo, el 33.8% percibe una deficiente capacitación, además el 61.3% muestra insatisfacción, ya que no se les recompensa, Así mismo, 41.2 % percibe una evaluación de desempeño moderada, a su vez el 43.8% manifestaron que no distinguen una buena gestión del talento humano. Por otro lado, el 40% afirmó que la calidad de vida en su centro de trabajo es baja. La investigación, llegó a la conclusión que sí existe un vínculo significativo entre las dos variables

mencionadas. Así mismo se recomendó involucrar al factor humano en la planeación estratégica de la organización y desarrollar medidas de prevención frente a los agentes de peligro que dañen la calidad laboral y comodidad de los colaboradores.

Suero (2015) en su investigación realizada en una organización de asesoramiento empresarial en la ciudad de Chiclayo, buscó la relación entre las habilidades y las condiciones de trabajo. Con respecto a sus resultados, se observó que el 61.5% está satisfecho con las condiciones laborales donde desarrolla sus actividades dentro de la compañía, por otro lado, el 65% presentaron un nivel regular sobre sus habilidades. Así mismo, el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.581, correlación positiva moderada, con un CD de 33.8%. Finalmente, este estudio concluyó que si existe una relación significativa entre dichas variables, ya que, el p- valor fue de 0.001, siendo menor a la SigT= 0.05 .

Condori (2018) planteó identificar la relación entre la gestión de recursos humanos y rendimiento de los colaboradores de la Dirección Regional de transportes y comunicaciones- Puno. Se aplicó como instrumento un cuestionario a 46 trabajadores, donde se concluyó que las variables se relacionan directamente obteniendo un porcentaje de 34.8%, lo cual indica que la administración de recursos humanos es regular perjudicando así el desempeño del personal. Por ende, se evidencia que la gestión humana es fundamental en las organizaciones ya que mejora el desempeño laboral cumpliendo eficientemente sus actividades y obligaciones. Así mismo, el capital humano está dotado de habilidades y conocimientos capaces de direccionar y poner en movimiento a la empresa.

Por otro lado, Osorio y Zaravia (2017) en su investigación realizada propuso determinar el vínculo entre la gestión humana y la calidad de servicio en el personal administrativo de la gerencia regional de Huancavelica. Para ello se tomó como muestra a 50 colaboradores, obteniendo como resultado una baja satisfacción entre la calidad y la administración de talento humano., ya que un 28 % de los trabajadores manifestaron que a veces se les consideran sus habilidades, además no cuentan con una eficiente evaluación de desempeño. Sin embargo, se concluyó que, si existe una relación positiva media, entre las dos variables. Así

mismo, se recomendó desarrollar un plan de mejora donde el personal capacitado cumpla con las necesidades de los usuarios, por ende, brinde un servicio de calidad.

Chambilla (2017), se centró en estudiar la relación existente entre calidad de vida y productividad laboriosa en cierta empresa Grúas y Negociaciones del Sur. Tuvo como muestra a 38 colaboradores que pertenecían al área de operaciones. De acuerdo, al proceso de investigación, resulta que el 50% de los encuestados afirman que existe un nivel moderado de calidad de trabajo, por otro lado, el 52.6% manifiesta que hay una productividad moderada. Ante esto, la conclusión fue afirmativa, porque a pesar de que esta empresa necesita un reajuste en ciertos temas de higiene laboral, condiciones favorables de trabajo, asistencia médica y disminución de ruidos muy fuertes que perjudican en el desempeño, se señala que, entre las dos variables, si existe una relación moderada.

Encomenderos (2017), tuvo como análisis identificar todos los factores a nivel laboral e individual que repercuten en la calidad de los trabajadores de un Hospital. Su muestra fue de 108 personales administrativos. En los resultados, se obtuvo que el personal trabajaba más de las 8 horas diarias, realizaban tareas a un ritmo rápido, donde manejaban demasiada información y el tiempo de entrega era corto, permanecían demasiado tiempo sentados atendiendo y lo más relevante es que no tenían un buen equipamiento mobiliario factible y necesario para sus labores. Es por ello, que se llegó al final del estudio con una idea clara, esta organización no estaría cumpliendo con todo lo estipulado en el contrato, ya que, la mayoría de los colaboradores se sienten agobiados, principalmente la mayoría de las tareas son muy cargadas, por lo tanto, el 80% de ellos tienden a laborar en sus domicilios sin un pago extra.

Rodríguez (2015), en su investigación realizada en un centro de estudio superior de Lima Metropolitana, propuso implementar un patrón estratégico para el área del talento humano enfocado en competencias, que tenga como objetivo principal involucrar todos los procesos y cumplimiento de metas institucionales,

basado en resultados. Para dicha investigación se indagó fuentes y páginas de internet de las 10 mejores universidades a nivel internacional, como referencia de sus modelos estratégicos. Se optó por desarrollar un benchmarking. Los resultados obtenidos enfocaron que la clave estratégica de dichas universidades está enfocada en la gerencia de gestión humana, ya que ellos son los encargados de administrar personas desarrollando sus habilidades, conocimientos y competencias para lograr un buen desempeño. Se concluyó que este modelo es una excelente estrategia para el ámbito empresarial, ya que busca crear un valor diferenciado, basado en la administración adecuada del elemento humano por competencias.

Con respecto, al **enfoque teórico** de la primera variable, gestión del talento humano, este estudio es abordado por Porret (2010) fundamenta respecto a la Teoría Z desarrollada por el profesor japonés William G. Ouchi, quien postuló que la base para las empresas en el futuro se centra en la administración del talento humano, creando un valor diferenciado y competitivo en el mercado globalizado. Así mismo, recalca que las empresas japonesas se centran en dos pilares fundamentales, el principal, los colaboradores, quienes son involucrados en la toma de decisiones y en los resultados de la organización. Esto permite crear un vínculo de familiaridad (empleador-trabajador), en la cual todos en equipo vayan en la misma dirección logrando los objetivos institucionales. La empresa trabaja en función del factor humano a través de la participación, cooperación y dirección favoreciendo un buen ambiente laboral. Por otro lado, el segundo pilar es brindar al trabajador un empleo estable y perenne. Esta perspectiva surge de la comparación entre las empresas japonesas y norteamericanas, en la que concluye que los japoneses son mejores directores industriales.

Según Betancur y Gallego (2015) argumentan sobre los hallazgos de Elton Mayo, quien postuló la Teoría de las relaciones humanas. Esta teoría estuvo enfocada en el recurso humano y sus habilidades como un elemento vital y competitivo para las organizaciones. Además, busca la relación de las personas con su ambiente de trabajo y motivar que ellos se sientan creadores de su propio trabajo. Así mismo, este enfoque planteó incluir procesos de participación,

comunicación efectiva, la motivación, el liderazgo, desarrollar grupos sociales y fomentar el trabajo en equipo para una mejor eficiencia. Por otro lado, buscó eliminar las relaciones jerárquicas y la insatisfacción laboral.

Por otro lado, Schultz (como se citó en Pérez y Castillo, 2016) menciona por primera vez el término capital humano, el cual plantea la Teoría del capital humano en los años 60. Esta teoría detalló que los factores productivos para mejorar la riqueza, está basada en el cultivo de las capacidades intelectuales y las habilidades. Así mismo, definió que el factor humano posee atributos significativos que permiten desarrollar tareas eficientes, y que la inversión humana es calculada por su rendimiento. Por otro lado, el mejoramiento de las capacidades contribuye a la productividad laboral y aumento de la rentabilidad.

Al respecto, Acosta et al. (2018) sostiene que la administración del talento humano es considerada un activo intangible, que puede ser cuantificado y controlado. Ya que son ellos, los generadores del valor agregado, permitiendo marcar la diferencia frente a la competencia. Así mismo, desarrollan conocimientos, innovación, productividad, rentabilidad y competitividad en beneficio para ellos mismos y la organización.

Según Alvarado y Barba (2016) menciona que la GTH es el conjunto de funciones y actividades realizadas por el colaborador inteligente, capaz de solucionar problemas laborales a través de sus habilidades, valores, conocimientos, experiencias, aptitudes talentosas y competencias, encaminadas por la motivación, vocación y disposición para un excelente rendimiento.

Por otro lado, Chiavenato (como se citó en Rojas y Vílchez, 2018) indica que la gestión humana es un conglomerado de normas y destrezas imprescindibles para la conducción del factor humano, y tiene un vínculo con la parte gerencial. Así mismo, dentro de esta gestión está involucrada los procedimientos de reclutamiento, la capacitación laboral, el análisis del rendimiento laboral y las formas de incentivos.

Prieto (2013) indica que GTH, anteriormente denominado gestión de RR.HH surge a partir de Revolución industrial entre la segunda mitad del S. XVIII e inicios del S. XIX ; por lo cual, no se puede estimar una materia nueva. Sin

embargo, la determinación teórica surge desde el año 1927, gracias a los aportes del teórico social e industrial Elton Mayo quien incorpora el vocablo RR.HH, lo cual cobrará una gran importancia en los años 70 y principios de los 80 a través de las diferentes aportaciones de teóricos estadounidenses. Así mismo, menciona que hay organizaciones que tienen un conocimiento errado sobre su personal, ya que consideran que su personal puede recibir un trato como recursos productivos o también instrumentos, a esto se le llamó en un tiempo administración de recursos humanos. Sin embargo, esto concedió a un nuevo enfoque denominada gestión del talento humano, donde en la actualidad el personal debe ser considerado por lo que entrega a la empresa, como son sus esfuerzos, sus desempeños, ser vistos como colaboradores llenos de conocimientos, habilidades y más que todo considerarlos como socios de la empresa y formando parte importante del éxito.

**Calidad laboral.** Según Alcover, Moriano, Osca y Topa (2012) para la segunda variable en el contexto teórico mencionan la teoría de equidad, que fue implementada por Adams, el cual determinó que el personal de toda empresa estará motivado si es que encuentra una igualdad o equilibrio entre lo que ellos aportan (trabajo, conocimiento, experiencia, esfuerzo, etc.) y lo que reciben por ello (seguridad, reconocimiento, salario, estatus, etc.). Pero, a su vez, existe un elemento crucial, que es, la comparación social, es decir que el empleado compara lo que recibe con otros compañeros de trabajo, para ver si todos perciben por igual, es así, como también sentirán justicia y satisfacción.

Al respecto, Acosta (2011) argumenta sobre la teoría bifactorial, que fue creada por Frederick Herzberg, estudió todo referente a la satisfacción y el descontento de los colaboradores. Determinó que las personas no son insatisfechas, si no, que les falta satisfacción en el trabajo. Él planteó 2 factores importantes, el primero que es el factor higiene que trata de describir el contexto en el cual el colaborador desarrolla sus tareas y en las condiciones que las hace, las cuales pueden ser sueldo, ambiente físico, seguridad, crecimiento, etc., si estos se encuentran mal relacionados con el colaborador va a generar insatisfacción. El segundo factor es la motivación, que son halladas directamente en sus tareas, el contenido de sus labores, por ejemplo, responsabilidad, reconocimiento, autonomía, etc., por lo tanto, toda empresa deberá trabajar en estos dos

planteamientos o direcciones.

Según Montoya (2019) menciona la teoría de la felicidad, ha sido planteada por Alarcón, que define que la felicidad es una manera de expresar un estado bueno de ánimo y satisfacción. Esta felicidad puede generarse por varios factores que pueden ser tangibles, estados emocionales, sociales, etc. A la vez, él habla de cuatro factores, optimismo, satisfacción, desarrollo personal y la alegría de vivir. Con esto podemos determinar, que en los últimos años esto se está volviendo una tendencia, la felicidad y el estado de ánimo de cada colaborador ayudará bastante en la productividad de la empresa.

Maccoby (como se citó en Montoya,2019) define la calidad de trabajo, como una serie de pactos entre los directores y el grupo de sindicatos, con el fin de apoyar ciertas actividades que ayuden a la integración y participación de todos los colaboradores.

Poza y Prior, (como se citó en Montoya,2019) menciona que la CVL es una forma en la cual se crea la experiencia de trabajo en el entorno laboral, interfieren en ellas las condiciones objetivas (seguridad, salud, etc.) como las subjetivas que describen en cómo las ve el trabajador.

Por otro lado, Údiz (2019) indica que la calidad de trabajo es una expresión multidimensional, que se está desarrollando al pasar el tiempo, es por ello, que en palabras básicas lo define como la relación que pueda haber entre todas las personas que laboran con sus puestos de tarea. Menciona que hay ciertas dimensiones que interfieren con la calidad laboral, como lo es, los salarios, jornada de trabajo, seguridad, formación y relaciones interpersonales.

**En el aporte conceptual**, con respecto a la **variable 1: gestión del talento humano**, según De Cenzo (como se citó en Flores, 2016) menciona que la GTH son funciones importantes desarrolladas por el elemento humano para la consecución de las metas institucionales. Estas actividades se basan en fomentar sus habilidades, motivar a las personas a desarrollar sus tareas y conseguir un alto desempeño laboral. Así mismo, comprende tres dimensiones, las cuales son **(1) Habilidades**. Al respecto, Hiriyappa (2018) sostiene que las habilidades humanas



son conductas que permiten a los individuos de la empresa laborar eficientemente. Estas aptitudes implican interactuar con el mundo que nos rodea permitiendo desarrollar una comunicación adecuada, que los colaboradores sean empáticos, y desarrollen capacidades de enseñanza. **(2) Motivación.** Según, Tracy (2016) indica que la motivación son los factores que orientan la conducta humana para el cumplimiento de objetivos específicos, es un sentimiento sobre el trabajo. Además, se encarga de estimular y dirigir los comportamientos. Así mismo existen tres factores motivacionales esenciales que repercuten en el ánimo del colaborador, estas son, recompensa, refuerzo y reconocimiento, también llamadas las tres R. y **(3) Desempeño.** Alles (2019) menciona que el desempeño es un conglomerado de resultados y acciones propias del empleado, desarrollados en un periodo de tiempo. Asu vez, el desempeño laboral es el producto de un conjunto de factores las cuales se asocian en cuatro pilares fundamentales: los conocimientos aprendidos, la experiencia, las competencias y los valores organizacionales.

Por otro lado, mencionamos a los indicadores de la primera variable, **(1) Empatía.** Según, Davis (como se citó en Matalinares et al., 2019) afirma que la empatía es una habilidad que implica percibir los sentimientos, actitudes y pensamientos de los demás, es decir, significa tomar el papel de la otra persona dejando de lado nuestra propia perspectiva. **(2) Comunicación.** Al respecto, Buarqoub (2019) define que la comunicación es un proceso que nos permite relacionarnos socialmente. Además, implica compartir ideas, emociones, sentimientos, vivencias, transmitir opiniones, pensamientos e intercambiar información entre dos o más personas. **(3) Enseñanza.** Según la Real Academia (como se citó en Feria y Zúñiga, 2016) señala que la enseñanza es la acción ejecutada por un individuo lo cual implica instruir, preparar, guiar, educar, entrenar a una persona o grupo determinado. Así mismo, es un proceso de formación.

Consecuentemente **(4) Recompensa.** Guimarães, Siegrist y Martins (como se citó en Neta & De Araújo, 2018) mencionan que la recompensa es un estímulo económico- emocional, tales como, el sueldo, el afecto y las oportunidades laborales. Por consiguiente, estos elementos deben cumplir las expectativas del colaborador. **(5) Reconocimiento.** Según Rivera (2016), señala que el reconocimiento puede ser entendida como el elogio, agradecimiento recibido por

parte de la organización en función al desempeño de sus actividades laborales. La cual puede ser traducida en términos de satisfacción y reputación profesional. **(6) Refuerzo.** Según Tracy (2016) menciona que el refuerzo está asociado al estímulo en consecuencia a una conducta positiva, que al ser fortalecido provoca la repetición del comportamiento generando beneficios personales y laborales.

Así mismo, **(7) Conocimiento.** Argote y Miron-Spektor (como se citó en Ferreira & Odelius, 2018) afirman que el conocimiento es un conjunto de hechos, valores e información almacenada que, al ser mezclada con la razón, análisis y la imaginación desarrolla transformaciones en el pensamiento y comportamiento humano. **(8) Experiencia Profesional.** Ladrón (2019) afirma que la experiencia laboral es la mezcla de conocimientos tanto teóricos como prácticos que una persona ha adquirido a través de la realización de una actividad en un tiempo determinado. Por lo tanto, es un elemento fundamental en la preparación profesional y aprendizaje personal. **(9) Competencias.** Por otro lado, Fleury y Fleury (como se citó en Kuzma, Doliveira & Silva, 2017) sostienen que el significado de competencia, al relacionarse con el trabajo alcanza aspectos individuales y organizacionales. Al analizar las competencias individuales se vinculan con la formación personal y el desarrollo, puesto que, las competencias son habilidades, destrezas, conocimientos y aptitudes que posee un individuo. Por otro lado, respecto a la perspectiva organizacional se relaciona con la estrategia, competitividad y negocio. y **(10) Valores personales.** Al respecto, Bergam, Benzer, Kabis, Bhupatkar y Panina (como se citó en Krapic', Kardum & Baric', 2018) señalan que los valores personales representan los objetivos promovidos por el individuo. Estos a su vez, evalúan el grado de cumplimiento laboral y el logro de los resultados, contribuyendo con la lealtad organizacional.

Con respecto a nuestra **variable 2: calidad laboral**, el autor Alarcón (como se citó en Montoya,2019) define que la CVL es un desarrollo programado y cambiante, que ayuda a toda organización a implementar condiciones laborales propicias para el buen cumplimiento de las tareas, así también generar que las personas aumenten su potencialidad para llegar a unos altos niveles de satisfacción. A su vez, todo esto puede fortalecer la relación entre todos y la

identificación de todo colaborador con su entidad de trabajo. A su vez, se considera las siguientes dimensiones **(1) Condiciones laborales**, Neffa (2015) menciona que son todos los aspectos que interfiere en el proceso de las labores de cada colaborador. En esta secuencia se encuentran ciertos puntos que determinan en sí las buenas o malas condiciones, entre ellos se encuentra, el ambiente físico, la jornada de trabajo, seguridad laboral y el buen servicio social que se brinde por parte de la compañía hacia los trabajadores. **(2) Identidad corporativa**, Cano (2019) conceptualiza que es un elemento interno, que se refiere a la personalidad de los colaboradores con la organización, esta integración hace que cada uno de ellos tenga claro la filosofía y ética de la empresa, a su vez, se incluye que ellos puedan desarrollar sus actividades de manera profesional y con compromiso. **(3) Satisfacción**, García (como se citó en Reyes, 2016) define que es un sentimiento positivo, en el que participan muchas variables y dimensiones que parten de las características del colaborador y del trabajo. Así también, se toma en cuenta que, dentro del nivel de satisfacción, contribuyen de manera directa la autonomía, la autorrealización y las buenas relaciones interpersonales.

Así mismo, se tiene los siguientes indicadores de la segunda variable, **(1) Ambiente físico**. Según Ortiz, Ortiz, Coronell, Hamburger y Orozco (2019) refieren que es el escenario donde el personal de la compañía realiza sus funciones, incrementando la productividad, este lugar debe estimular la dinámica de las labores, para que ellos tengan una adecuada percepción de sus trabajos, sin sentirse agotados o estresados. **(2) Seguridad**. Al respecto Sánchez & Cobas (2014) aseguran que la seguridad en el trabajo es todo derecho que le pertenece obligadamente al colaborador, por lo tanto, el empleador está sujeto a entregar los implementos necesarios que garantice que el personal labore en un espacio con buenas condiciones y esté protegido. **(3) Jornada**. Según Alves (como se citó en Oliveira & Oliveira, 2018) definen que es la acción implementada en el trabajo, en un tiempo determinado, donde todas las tareas son necesarias para el desarrollo de la organización. **(4) Bienestar social**. Al respecto Miguel (2017) manifiesta que es la obligación de toda organización y líderes de brindar un estado bueno, saludable y productivo al colaborador, ya que, ellos realizan labores de manera diaria. Todo esto está relacionado a aspectos como la flexibilidad, salud, el sistema de tareas y demás.

Seguidamente, **(5) Filosofía empresarial.** Según Mariño, Oscar & Morales (2016) indican que es un instrumento, que tiene como fin el poder expresar la política organizacional a toda la empresa, tanto al propio personal como a los clientes. Los colaboradores también deben tomar una postura adecuada para identificarse como tal a la compañía y hacer de ella un ejemplo ante la sociedad. **(6) Ética,** al respecto Da Silva (2018) menciona que es un conjunto de leyes, valores y normas, que se dan en el trabajo, deben ser puestas en práctica por todo colaborador, ya que todo esto implica que la persona pueda generar una cultura, ejerciendo efectivamente sus tareas. **(7) Profesionalidad.** Según de Araujo, de Vasconcelos, Rodrigues & Soares (2017) definen que es la manera en cómo cada uno se desempeña adecuadamente bajo las reglas en su área, porque está acoplado a la noción laboral, actuando con objetividad, basándose en sus conocimientos. **(8) Compromiso,** con respecto Betanzos y Paz (como se citó en Pérez, Vela, Abella & Martínez, 2017) mencionan que el compromiso por parte del colaborador es todo el vigor que pone en sus tareas laborales, mostrando un deseo de brindar lo mejor para la empresa, haciendo un gran esfuerzo e identificándose con los objetivos de organización.

Así mismo, **(9) Relaciones Interpersonales.** Según Dias (2019) menciona que son mecanismos importantes en la convivencia laboral, ya que, en general se trata de la socialización, compañerismo, tener una buena comunicación y alegría, porque esto evita que puedan surgir conflictos entre colaboradores, de la misma forma con los jefes. **(10) Autorrealización.** Al respecto Certo (como se citó en Gómez, Recio y López, 2012) define que es la alegría que siente el trabajador por sí mismo, por cada logro y gratitud brindada por la empresa hacia él, lo que le va a permitir seguir con un persistente crecimiento en todo nivel. y **(11) Autonomía.** Según Querejeta (como se citó en Monclus & Tarrés, 2016) conceptualiza que es la manera de tomar decisiones independientes con respecto a su área de trabajo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue de tipo **aplicada**, ya que buscó la resolución de problemas concretos desarrollados en un contexto social, con la finalidad de buscar epistemologías para su aplicación. Al respecto, Muñoz (2015) señaló que la investigación aplicada tiene como objetivo encontrar una solución a un problema específico de la realidad, a través de la aplicación de conocimientos adquiridos. Así mismo, la resolución de un problema surge ante una necesidad que afecta a la comunidad.

El diseño del estudio fue **no experimental**, puesto que no se manipuló las categorías y se llevó un estudio en su contexto real. Así mismo, se analizó la conexión entre dichas variables. Hernández et al. (2018) argumentó que en este diseño no se maniobran intencionalmente las variables, en otras palabras, se analizan según como se manifiestan en su escenario innato, ya que están determinadas. Además, se detalló las variables y el vínculo que pueda existir entre ellas, sin causar modificación alguna por parte del individuo que realiza la investigación.

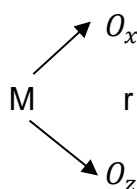
Por otro lado, el alcance temporal de la investigación fue **transversal**, ya que se analizó las variables en un momento determinado. Crismán (2016) indicó que una investigación transversal es ejecutada en un tiempo exacto, con un panorama coordinado y una perspectiva eventual. Así mismo, Hernández et al. (2018) explicó que es corte transversal o transaccional cuando las técnicas o procedimientos se realizan en un solo acto de tiempo. Este diseño se basa en la medición de las variables y aplicación de instrumentos con la finalidad de conseguir referencias sobre la relación entre varias variables.

El enfoque realizado fue **cuantitativo**. Este estudio tomó en cuenta la perspectiva numérica, ya que luego de indagar los datos fueron llevados a una evaluación estadística para conocer exactamente el inicio de la problemática. Según, Mejía, Ñaupas, Novoa y Villagómez (2014) mencionaron que este enfoque tiene como peculiaridad el empleo de técnicas que son cuantificables, por lo cual,

se hace la recolección de datos, se usa la observación, se aplica la manera estadística y se analiza todo ello.

El método del estudio fue **hipotético – deductivo**, ya que se fundamentó en la creación de premisas partiendo de axiomas universales a particulares, las cuales fueron verificadas o rechazadas, con la finalidad de obtener argumentos precisos. Al respecto, Valbuena (2017) mencionó que es una técnica, comienza analizando una teoría, planteando enunciados, por último, se toma en cuenta su propósito que es llegar a identificar si estas hipótesis son ciertas o son un fraude, para ello, se necesita la deducción.

El nivel fue **correlacional**. Este estudio buscó medir la vinculación entre las dos variables propuestas. Bilbao y Escobar (2020), argumentaron que este tipo de nivel permite determinar la interrelación entre dos o más conceptos y evaluar cómo se comportan dentro del mismo entorno. Este estudio conlleva a la recaudación de datos para luego ser procesadas estadísticamente y hallar la correlación entre dichas variables. Por otro lado, en dicho estudio no se identifica el nexo causa-efecto.



**Figura 1.** Simbología del diseño correlacional.

**Dónde:**

**M** = Muestra

**O<sub>x</sub>** = Variable 1

**O<sub>z</sub>** = Variable 2

**r** = Coeficiente de correlación entre las dos variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del talento humano = Variable Cuantitativa. Escala ordinal

Variable 2: Calidad laboral = Variable Cuantitativa. Escala ordinal

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Este estudio fue conformado por una **población** de 70 colaboradores del sector administrativo, esta cantidad fue utilizada para la indagación de datos. Según Vigil (2018) definió que es una agrupación de personas que se toman como análisis en un estudio, estas personas poseen las mismas características, a su vez, está representada por la letra N.

La determinación de la **muestra** se manifestó a partir de la población hallada. Al respecto Muñoz (2015) mencionó que es una porción de la totalidad de la población a estudiar, de esta se puede adquirir información importante para la investigación.

Así mismo, Arribas y Barbut (2014) indicaron que se realiza una muestra censal, cuando se tiene una población pequeña, en la cual, sus participantes son conocidos y se encuentran en un mismo lugar.

La magnitud de la muestra para esta tesis fue compuesta por 70 colaboradores, porque se trabajó con el 100% del universo.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección

En la investigación se empleó:

- a) **Fuentes primarias:** Se tomó en cuenta la observación como principal técnica para indagación y registro ordenado de los datos referente a la problemática de la investigación. Además, este método fue de gran beneficio, ya que nos permitió plantear cuidadosamente las hipótesis y verificarlas a través de un instrumento medible.
- b) **Fuentes secundarias:** Se identificó ciertos trabajos de investigación derivados de tesis nacionales, internacionales y artículos científicos tanto en idioma

español como extranjero. Estas fuentes tuvieron una vinculación evidente con nuestro objeto de estudio, puesto que la información obtenida nos favoreció para desarrollar nuestro marco teórico y argumentar la discusión.

La técnica que se empleó fue la **encuesta**, con la finalidad de recopilar datos utilizando mecanismos estandarizados para obtener información a través de las declaraciones específicas de los colaboradores. Al respecto, Diaz (2015) señaló que la encuesta es una indagación metódica en la que el encuestador recaba información a través de preguntas homogenizadas destinadas a su unidad de análisis. Así mismo, obtiene datos particulares para posteriormente ser estudiadas en conjunto.

Por otro lado, la herramienta utilizada para la medición del estudio fue el **cuestionario**, se realizó un formulario. En la primera variable se formuló 10 ítems y la segunda 11 ítems. La recopilación de datos se desarrolló por un tipo de cuestionario con escala tipo Likert, con la finalidad de obtener información de gran relevancia, para un mejor entendimiento de cada variable e indicador. Según Riera, García, Kristrom y Brannlund (2016) definió que es evaluación conformada por puntos de valoración, los cuales serán eventuales. Está conformado por fragmentos; la parte preliminar, la cual, servirá para el punto principal o central que es donde se tiene todas las preguntas, y por último es la recopilación de referencias de temas socioeconómicos. A su vez, es necesario que, el lenguaje a emplear sea lo más claro e inteligible, así será más fácil el entendimiento de todas las personas.

**Tabla 1**

*Puntuación de Escala de Likert*

<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>ABREVIATURA</b>
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CS
3	A veces	AV
4	Casi Siempre	CS
5	Siempre	S

*Fuente: Rosendo (2018,p.88)*

Interpretación: Se tomó la escala tipo Likert según la capacidad intelectual de los colaboradores, para no generar confusión en los resultados y obtener una amplitud



de respuestas.

La **validez** del estudio se desarrolló tomando en cuenta criterios confiables para una adecuada supervisión y condición de credibilidad. Según Gil (2016) argumentó la validez como un requisito importante para determinar la autenticidad de la investigación, puesto que la medición del instrumento es útil si expone objetivamente lo que determina calcular. De esta manera, será desarrollado correctamente por el investigador.

Así mismo, la validación del instrumento fue sometida a **juicio de expertos**, por profesionales, que no son ajenos al tema, es decir, fueron especialistas sobre la materia de investigación y poseen conocimiento sobre metodología. Ellos evaluaron el formato y las partes del cuestionario, verificando que los ítems sean congruentes y dieron el visto bueno para continuar con el desarrollo de la tesis. Según Hernández, Cardozo, García, Franco y Vargas (2019), señalaron que el juicio emitido por los evaluadores, permite al investigador conocer los errores o fallas de la estructura del instrumento, las cuales podrán ser modificadas según las sugerencias correspondientes. Así mismo, la verificación del cuestionario garantiza que las preguntas sean congruentes con la tesis, principalmente con la problemática.

## Tabla 2

*Validación del instrumento de recolección de datos por Juicio de expertos*

Expertos	Calificación	
	Gestión del talento humano	Calidad laboral
Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable	Aplicable
Mgtr. José Luis Merino Garcés	Aplicable	Aplicable
Mgtr. Jesús Enrique Barca Barrientos	Aplicable	Aplicable

**Fuente:** *Calificación por Docentes de la Escuela de Administración*

Ruiz (2015) mencionó que el **análisis de la fiabilidad** define el grado en que una variable es autónoma de un error fortuito, proporcionando resultados confiables y equilibrio en la medición de la herramienta. De modo que, al ser aplicado en diferentes momentos, excluyendo el número de personas asegura conseguir resultados iguales y exactos. Para obtener la confiabilidad del estudio se

eligió los parámetros de coeficiente de alfa de Cronbach. Según, Cervantes (como se citó en Betancourt y Caviedes, 2018) define que este coeficiente se utiliza para poder medir la fiabilidad, esto alude a comprender que si el resultado es 0 no es confiable, en cambio al obtener un número que se acerque más al coeficiente 1 esto representará que es óptimo.

La **prueba piloto** se realizó a 10 colaboradores de una población con cualidades similares, para encontrar los posibles errores del cuestionario, a través de Alfa de Cronbach. Martínez (2018) mencionó que dicha prueba es una evaluación preliminar destinada a una pequeña población cuyo objetivo es detectar las falencias y analizar en un contexto real la efectividad del cuestionario para ser próximamente aplicada.

**Tabla 3**

*Resumen del procesamiento de datos*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	10	100,0

*Fuente: Programa estadístico SPSS V26.*

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,938	21

*Fuente: Programa estadístico SPSS V26.*

**Tabla 5**

*Parámetros de valores de coeficientes del Alfa de Cronbach*

<b>COEFICIENTE</b>	<b>CRITERIO</b>
<b>Coeficiente alfa &gt; 9</b>	Es excelente
<b>Coeficiente alfa &gt; 8</b>	Es bueno
<b>Coeficiente alfa &gt; 7</b>	Es aceptable
<b>Coeficiente alfa &gt; 6</b>	Es cuestionable
<b>Coeficiente alfa &gt; 5</b>	Es pobre
<b>Coeficiente alfa &lt; 5</b>	Es inaceptable

*Fuente: Betancourt, A. & Caviedes, I.(2018,p.129).Elaborado por Facultad de Estadística de la Universidad Santo Tomás*

Interpretación: Los resultados obtenidos del estadístico de fiabilidad referente al Alfa de Cronbach manifestó un valor de 0.938 y de acuerdo con Betancourt & Caviedes muestra una confiabilidad excelente.

### **3.5 Procedimientos**

Para la investigación se seleccionó un grupo de trabajadores del área gerencial de la Municipalidad mencionada líneas arriba, para conseguir una muestra simbólica censal. Referente a ello, se construyó una herramienta para la recopilación de información, teniendo como nombre cuestionario conforme a nuestras dos variables planteadas, gestión del talento humano y calidad laboral. Así mismo, a través de la escala de Likert nos permitió conocer las opiniones de los colaboradores. Además, los ítems formulados en el cuestionario pasaron por un riguroso sistema de validación por especialistas para luego ser aplicados en la muestra seleccionada. Posteriormente a ello, se obtuvo los formularios culminados y se procedió a pasar los datos para ser analizados mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics 26 y Microsoft Excel. Este software nos benefició a simplificar el procedimiento que conlleva el análisis de la investigación, por medio de tablas o gráficos. Finalmente, los resultados conllevaron a realizar las respectivas conclusiones y recomendaciones del estudio para crear un

conocimiento nuevo.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En la investigación se aplicó la estadística descriptiva e inferencial. Para ello, se diseñó tablas de frecuencia y figuras estadísticas con la finalidad de sintetizar los datos de gran volumen y obtener un estudio visual. Molina y Devís (2016) refieren que el método descriptivo, accede a comprender toda la partición de datos de las dos variables del proyecto, a su vez, esto permitirá el buen cálculo de las frecuencias tanto absolutas como relativas, el Chi2 y todas las correlaciones. Por otro lado, la estadística inferencial posibilita interpretar los resultados de la muestra sobre el universo de la investigación, en otras palabras, permite realizar deducciones de agrupaciones numerosos a raíz de los datos proporcionados por grupos diminutos. El análisis de las variables se realizó a través de programas estadísticos como el SPSS.

Así mismo, permitió interpretar los resultados obtenidos con el método inferencial y comprobar las hipótesis planteadas por medio de la correlación Rho de Spearman. Al respecto, Ee, Hui, Theng & Hiong (2016) mencionan que es un procedimiento no paramétrico que tiene como base un rango para el análisis, a su vez, sirve para especificar la correlación o conexión a través de cada escala y la verificación de la puntuación general en el cuestionario.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio, implementó desde un principio razones éticas, ya que no se nombraron los datos personales de los participantes que conformaron parte de la muestra de investigación. Toda la información recepcionada fue reservada por los investigadores, además se les proporcionó a los participantes información exacta y entendible sobre la forma de responder el formulario, y resolveremos dudas con la finalidad de obtener respuestas reales.

Todo participante tuvo la autonomía de decidir si participaba o no en el estudio y autorizar su conocimiento. Al respecto, Carreño (2016) refiere que el CI es la libertad que tiene un individuo para participar voluntariamente en el proceso de investigación. Es una alianza entre el encuestado y el indagador, donde se reserva su identidad y se protege sus derechos. Así mismo, este principio de ética

se basa en aspectos como la confianza, respeto y veracidad. Con respecto, a la empresa se presentó un consentimiento informado, donde se reflejó el permiso de utilizar el nombre como tal y la aplicación del cuestionario para la recolección de datos.

Por otro lado, se citó diferentes autores respetando el derecho del escritor y la propiedad intelectual. Según Molina, Alfaro & Gonzales (2017) argumentan que el manual Apa (American Psychological Association) brinda al investigador un conjunto de reglas específicas para una citación adecuada y precisa en los trabajos de indagación. Así mismo, es una herramienta importante, ya que contribuye al empleo responsable y moral de la escritura. Finalmente, tras concluir la investigación se informó a la entidad y a todo participante, los resultados obtenidos.

## IV. RESULTADOS

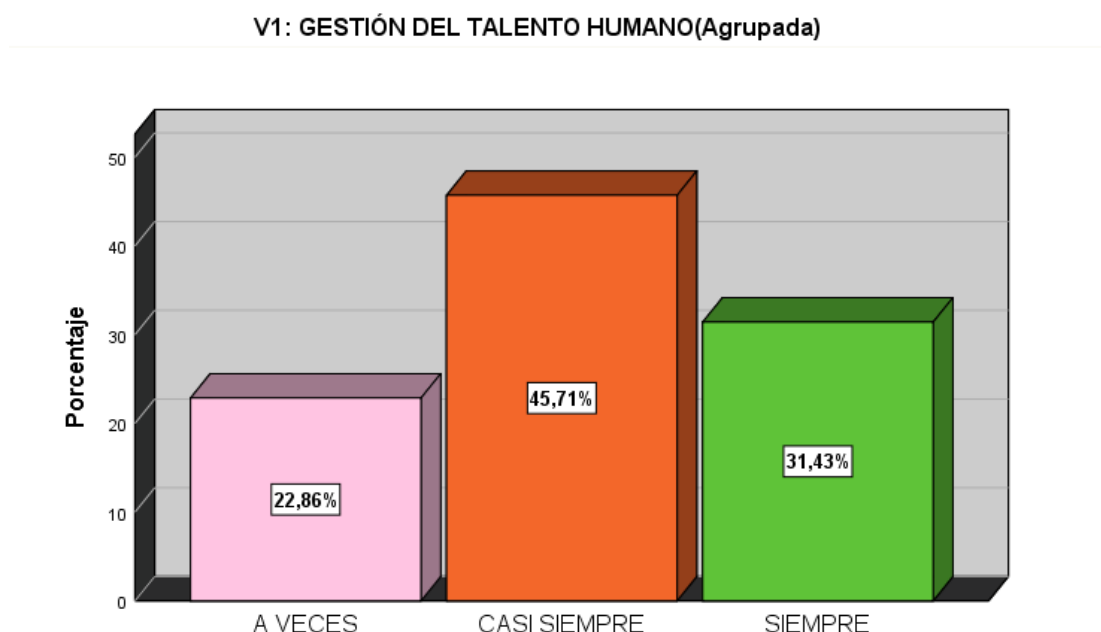
### 4.1. Análisis de los resultados descriptivos

**Tabla 6**

*Variable 1: Gestión del talento humano*

<b>V1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO(Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	16	22,9	22,9	22,9
	CASI SIEMPRE	32	45,7	45,7	68,6
	SIEMPRE	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Fuente: Programa estadístico SPSS V26.*



**Figura 2:** Gráfica porcentual de la variable Gestión del talento humano

**Interpretación:** Según la tabla N° 6, se observa que el 45.7% que representa a 32 colaboradores manifestaron que casi siempre (**CS**) la experiencia laboral que obtuvieron en trabajos anteriores les favoreció para el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, el 31.4% señalaron que siempre (**S**) su manera de pensar, sus emociones y necesidades son comprendidos por sus superiores. Por último, el 22.9% que representa a 16 encuestados indicaron que a veces (**AV**) la institución pública les concede retribuciones o incentivos en recompensa a las actividades realizadas.

**Tabla 7***Dimensión 1: Habilidades*

		<b>V1D1: HABILIDADES (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	2,9	2,9	2,9
	CASI SIEMPRE	41	58,6	58,6	61,4
	SIEMPRE	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Fuente: Programa estadístico SPSS V26.*

**Interpretación:** En la tabla N° 7, se indicó que, de las 70 personas encuestadas, el 58.6% que representa a 41 trabajadores, los cuales afirmaron que casi siempre existió un adecuado intercambio verbal entre los jefes inmediatos y los colaboradores de cada área administrativa. Por otro lado, el 38.8% opinó que siempre los superiores entendieron sus pensamientos y sentimientos. Finalmente, el 2.9% señalaron que a veces las capacitaciones fueron las pertinentes para cada nueva labor que se les asignó.

**Tabla 8***Dimensión 2: Motivación*

		<b>V1D2: MOTIVACIÓN (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	50	71,4	71,4	71,4
	CASI SIEMPRE	14	20,0	20,0	91,4
	SIEMPRE	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Fuente: Programa estadístico SPSS V26.*

**Interpretación:** En la tabla N° 8, se observó que el 71.4% que representa a 50 personas del total de los encuestados indicaron que a veces recibieron algún tipo de agradecimiento por sus actividades. Así mismo, el 20% mencionó que casi siempre la entidad les brindó estímulos laborales para fortalecer sus conductas

positivas en el trabajo. Por último, el 8.6% señalaron que siempre la entidad pública les entregó incentivos, algún tipo de retribución por sus labores.

**Tabla 9**

*Dimensión 3: Desempeño*

<b>V1D3: DESEMPEÑO (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	7,1	7,1	7,1
	CASI SIEMPRE	15	21,4	21,4	28,6
	SIEMPRE	50	71,4	71,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Fuente: Programa estadístico SPSS V26.*

**Interpretación:** La tabla N° 9, se observó que el 71.4% que simboliza a 50 personas del total de encuestados indicaron que siempre realizaron sus actividades aplicando todos sus valores. También el 21.4% menciona que casi siempre los trabajos anteriores donde han laborado les sirvió como referente para cumplir con sus actividades dentro de la entidad pública. Finalmente, el 7.1% señalaron que a veces las funciones que realizaron les permitió desarrollar sus capacidades y aptitudes.

**Tabla 10**

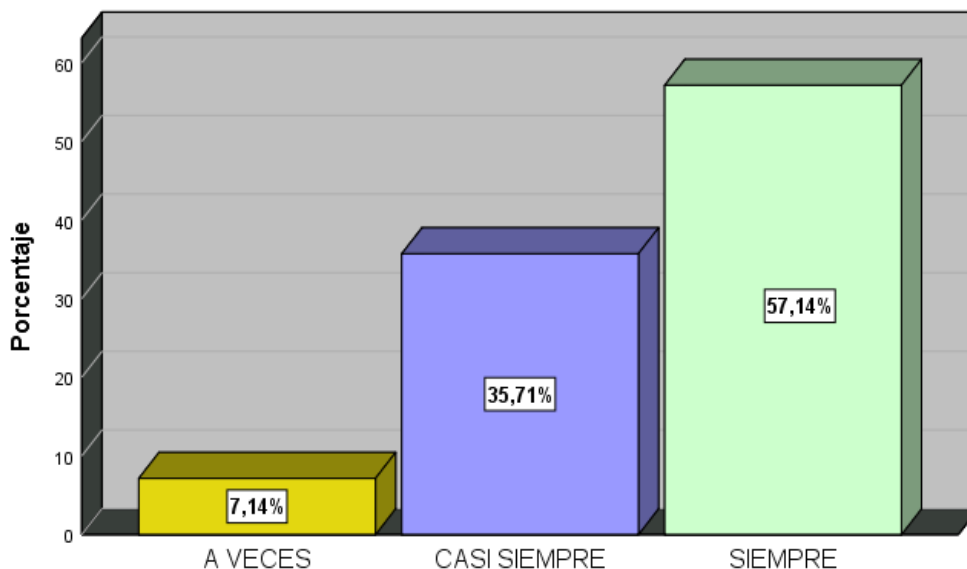
*Variable 2: Calidad laboral*

<b>V2: CALIDAD LABORAL (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	7,1	7,1	7,1
	CASI SIEMPRE	25	35,7	35,7	42,9
	SIEMPRE	40	57,1	57,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Fuente: Programa estadístico SPSS V26.*



V2: CALIDAD LABORAL (Agrupada)



**Figura 3:** Gráfica porcentual de la variable Calidad laboral

**Interpretación:** Según la tabla N° 10, el 57.1% que representa a 40 colaboradores señalaron que siempre realizan sus actividades con el mayor esfuerzo posible, ya que, se sienten comprometidos con la institución. Por otro lado, el 35.7% afirmaron que casi siempre son autónomos de tomar decisiones en beneficio de su área laboral. Finalmente, el 7.1% que representa a 5 encuestados del total de la muestra, manifestaron que a veces el tiempo de trabajo es oportuno, sin exceder la hora límite laboral.

**Tabla 11**

*Dimensión 1: Condiciones laborales*

<b>V2D1: CONDICIONES LABORALES (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	38	54,3	54,3	54,3
	CASI SIEMPRE	21	30,0	30,0	84,3
	SIEMPRE	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Programa estadístico SPSS V26.

**Interpretación:** En la tabla N° 11, se observó que el 54.3% que representa a 38 colaboradores de un total de 70 encuestados, afirmaron que a veces la institución se interesa en brindarles un sistema saludable y productivo. Mientras que, el 30 % respondieron que casi siempre el área donde realizan sus actividades es favorable y adecuada. Por último, el 15.7% de los trabajadores indicaron que siempre el intervalo de trabajo es respetado por la organización, sin extralimitar la hora establecida.

**Tabla 12**

*Dimensión 2: Identidad corporativa*

<b>V2D2: IDENTIDAD CORPORATIVA (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	5,7	5,7	5,7
	CASI SIEMPRE	15	21,4	21,4	27,1
	SIEMPRE	51	72,9	72,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Fuente:** Programa estadístico SPSS V26.

**Interpretación:** La tabla N° 12, manifestó que el 72.9% que representa 51 encuestados del total, señalaron que siempre trabajan con imparcialidad y desarrollan sus labores cumpliendo las reglas de su área. Así mismo, el 21.4% indicaron que, casi siempre practican los principios y normas establecidas por la organización contribuyendo a una buena cultura. Finalmente, el 5.7% manifestaron que a veces la misión y visión están alineados con el objetivo principal de la institución.

**Tabla 13***Dimensión 3: Satisfacción*

<b>V2D3: SATISFACCIÓN (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	27	38,6	38,6	38,6
	SIEMPRE	43	61,4	61,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

*Fuente: Programa estadístico SPSS V26.*

**Interpretación:** La tabla N° 13, se observó que el 61.4% simboliza a 43 de los 70 encuestados, manifestaron que siempre los logros obtenidos dentro de la organización fueron beneficiosos para su vida tanto personal como profesional. Finalmente, el 38.6% indicaron que casi siempre existe una buena relación entre los colaboradores de las áreas administrativas y los jefes inmediatos.

## 4.2. Análisis inferencial

En esta sección, se obtuvo los resultados e interpretaciones de los objetivos propuestos. Así mismo, la comprobación de hipótesis fue realizadas a través de la estadística inferencial Rho de Spearman, las cuales favorecieron al desarrollo de las discusiones, conclusiones y por ultimo las recomendaciones.

Tabla de Coeficiente de correlación Rho de Spearman (Anexo 7)

### Condición:

SigT=0.05 ; Nivel de aceptación= 95% ; Z=1.96

### Regla de decisión:

Si sigE < sigT, entonces Rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si sigE > sigT, entonces Aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

$H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020.

**Tabla 14**

*Correlación de la Hipótesis General*

		<b>Correlaciones</b>		
			GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CALIDAD LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	CALIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		70	70	

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

**Fuente:** Programa estadístico SPSS V26.

**Análisis:** En la tabla N° 14 de correlaciones Rho de Spearman se identificó un valor de 0.646, que de acuerdo con Martínez & Campos (2015) es una correlación positiva moderada, lo cual indica que las variables GTH y CL, están relacionadas entre sí. Así mismo, se observó que el nivel de SigE. es 0.000, siendo menor que el SigT de 0.05. Por consiguiente, según la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

$H_0$ : No existe relación significativa entre las habilidades y las condiciones laborales en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020.

$H_1$ : Existe relación significativa entre las habilidades y las condiciones laborales en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020.

**Tabla 15**

*Correlación de la Hipótesis Específica 1*

			Correlaciones	
			HABILIDADES	CONDICIONES LABORALES
Rho de Spearman	V1_D1_HABILIDAD ES	Coeficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	V2_D1_CONDICIONES LABORALES	Coeficiente de correlación	,465**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		70	70	

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

**Fuente:** Programa estadístico SPSS V26.

**Análisis:** La tabla N° 15 indicó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.465 entre las dimensiones habilidades y condiciones laborales, manifestando que existe una correlación positiva moderada. Seguidamente, el nivel de SigE. fue 0.000, siendo menor que el SigT = 0.05, por lo cual se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) según la regla de

decisión.

#### 4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la motivación y la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020.

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre la motivación y la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra,2020.

**Tabla 16**

*Correlación de la Hipótesis Especifica 2*

		<b>Correlaciones</b>	
		MOTIVACIÓN	IDENTIDAD CORPORATIVA
Rho de Spearman	V1_D2_MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,299*
		N	70
		N	70
	V2_D2_IDENTIDAD CORPORATIVA	Coeficiente de correlación	,299*
		Sig. (bilateral)	,012
		N	70
		N	70

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Programa estadístico SPSS V26.

**Análisis:** La tabla N° 16 se identificó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.299, es decir existe una correlación positiva baja entre la dimensión motivación e identidad corporativa las cuales pertenecen a cada variable de la investigación. Así mismo, se determinó que el nivel de SigE. fue 0.012, siendo menor que el SigT = 0.05, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se aceptó la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>) según la regla de decisión.

#### 4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

$H_0$ : No existe relación significativa entre el desempeño y la satisfacción en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020.

$H_1$ : Existe relación significativa entre el desempeño y la satisfacción en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020.

**Tabla 17**

*Correlación de la Hipótesis Específica 3*

		Correlaciones		
			DESEMPEÑO	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	V1_D3_DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	1,000	,284*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	70	70
	V2_D3_SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,284*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	70	70

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Programa estadístico SPSS V26.

**Análisis:** La tabla N° 17 indicó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.284 entre las dimensiones desempeño y satisfacción, por lo cual, se concluyó que existe una correlación positiva baja, es decir la relación es débil. Seguidamente, se evidenció que el nivel de SigE. fue 0.017, siendo menor que el SigT = 0.05, por lo tanto, de acuerdo a la regla de decisión, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

## V. DISCUSIÓN

Con respecto a Zelada (2017), el resultado obtenido en la investigación coincide en afianzar que si existe un vínculo significativo entre las variables gestión del talento humano y calidad laboral, ya que, para el autor administrar eficientemente al personal constituye una ventaja competitiva para alcanzar el éxito institucional y para esto es necesario que todo colaborador se desarrolle profesionalmente por medio de condiciones óptimas tanto físicas, sociales y psicológicas, contribuyendo así al cumplimiento de las metas institucionales. Seguidamente, se observó un CD (coeficiente de determinación) de 80.5%, asimismo, contrastando con los resultados de la investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra se obtuvo un CD de 41.7 %. Por otro lado, la Teoría de las relaciones humanas, propuesta por Elton Mayo citadas por Betancur y Gallego (2015), explica que el recurso humano es un elemento vital y competitivo para las organizaciones, ya que, busca establecer una relación directa entre el colaborador y su ambiente laboral a través de la participación, comunicación, motivación, desarrollo de habilidades y fomentar el trabajo en equipo para un buen desempeño. Además, Teoría bifactorial, de Frederick Herzberg, citada por Acosta (2011) planteó que existen dos factores para analizar la calidad de trabajo, los cuales son, los motivacionales que involucra al reconocimiento, logro e incentivos y los de higiene definidos por los gerentes de la compañía que son el sueldo, ambiente físico, seguridad y salud. Todo ello, conlleva a la satisfacción del colaborador.

En cuanto a Suero (2015), el resultado alcanzado en dicha investigación concuerda en afirmar la relación existente entre las dimensiones habilidades y condiciones laborales, puesto que, el autor sostiene que un adecuado entorno de trabajo promueve el cumplimiento de las actividades desarrollando al máximo tanto las destrezas como las habilidades de cada colaborador, por lo tanto, la manera de desarrollarse de los trabajadores está influenciado por las distintas oportunidades que le brinda la organización. Seguidamente, los resultados en esta investigación establecieron un CD de 33.8%, y comparando con los resultados del estudio realizado en la MDPP se obtuvo un CD de 21.6%, lo cual afianza nuestra hipótesis. Asimismo, Schultz abordó la Teoría del capital humano, que fue referido por Pérez



y Castillo (2016) en su indagación, esta teoría definió que el factor humano posee atributos significativos que permiten desarrollar tareas eficientes. Además, los factores productivos están basados en el cultivo de las capacidades intelectuales, las habilidades y el mejoramiento de las condiciones de trabajo contribuyendo así a la productividad laboral.

Con respecto a Recinos (2013), en su estudio el resultado adquirido no concuerda en aseverar la relación significativa entre las dimensiones motivación e identidad corporativa, ya que, a pesar que se obtuvo una correlación positiva baja, su nivel de significancia encontrada fue mayor a 0.05, por lo que se aceptó la  $H_0$ . Asimismo, el autor sostiene que, aunque no se encontró una relación entre sí, identificarse con la organización sostiene una conexión mutua, lo cual, motiva al colaborador a estar más activo y entusiasta. Sin embargo, en la investigación realizada en la MDPP se obtuvo como resultado un CD de 8.9% y el p-valor fue menor a 0.05, demostrando estadísticamente una relación significativa entre dichas dimensiones. Por otro lado, Adams y su Teoría de la equidad referidos por Alcover, Moriano, Osca y Topa (2012) explica que el personal de toda empresa estará motivado si encuentra una igualdad o equilibrio entre lo que ellos aportan (trabajo, conocimiento, experiencia, esfuerzo, etc.) y lo que reciben por ello (seguridad, elogios, salario, estatus, recompensas, etc.). Además, el colaborador está en constante comparación con sus compañeros de lo que recibe por parte de la organización para ver si todos perciben equitativamente.

En cuanto a Espadero (2016), los resultados obtenidos en su investigación en la Municipalidad de Santa Lucía, no coinciden en afirmar que existe relación significativa entre las dimensiones desempeño y satisfacción, ya que, posee un p-valor de 0.125, el cual es mayor a 0.05. Así mismo, el autor indicó que para los trabajadores no es necesario tener un adecuado desempeño para generar una satisfacción laboral plena. Sin embargo, en la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra se obtuvo como resultado un CD de 8.1% y el p-valor encontrado fue de 0.017, siendo menor a la  $SigT = 0.05$ , rechazando la hipótesis nula, de esta forma se demostró estadísticamente un vínculo significativo entre dichas dimensiones. Esto quiere decir que, si el colaborador se encuentra satisfecho dentro de su área de trabajo y es necesario tener una buena interacción

con sus compañeros, jefes para que pueda desempeñarse con eficiencia. Por otro lado, la Teoría de la felicidad postulada por Alarcón (Montoya, 2019), sostiene que la felicidad es una manera de expresar satisfacción, lo cual se genera por varios factores que pueden ser tangibles (salarios, obsequios), estados emocionales, sociales, vacaciones extras, autorrealización, entre otros; fomentando así un componente importante para el desarrollo empresarial.

## VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones que se obtuvieron están en afinidad con los objetivos planteados del estudio, las cuales son las siguientes:

**Primera:** En cuanto al objetivo general, se determinó la relación entre la gestión del talento humano y la calidad laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020. Se alcanzó el objetivo, ya que, el Rho de Spearman constató una correlación positiva moderada de 0.646 que equivale un coeficiente de determinación (CD) de 41.7%. Este resultado indicó que una adecuada gestión del personal es fundamental para desarrollar las capacidades y destrezas del colaborador, así mismo, para realizar sus actividades eficientemente necesita desenvolverse en un ambiente óptimo, con una estructura organizacional flexible.

**Segunda:** Con respecto al objetivo específico 1, se determinó la relación entre las habilidades y las condiciones laborales en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020. Se logró el objetivo mencionado, porque, el Rho de Spearman evidenció una correlación positiva moderada de 0.465 que corresponde a un (CD) de 21.6%. Este resultado permitió concluir que las habilidades es un factor relevante para la empresa, ya que éstas son medidas a través de las aptitudes del colaborador y para alcanzar ello, la institución se enfoca en brindarles un sistema productivo y saludable.

**Tercera:** En cuanto al objetivo específico 2, se determinó la relación entre la motivación y la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020. Se logró el objetivo, ya que, los resultados del Rho de Spearman confirmaron una correlación positiva baja de 0.299 que corresponde a un (CD) de 8.9%. Este resultado concluyó que los colaboradores reciben agradecimientos por parte de sus jefes de acuerdo a las actividades que realizan, sin embargo, estas motivaciones generan una proporción baja en la filiación corporativa.

**Cuarta:** Con respecto al objetivo específico 3, se determinó la relación entre el desempeño y la satisfacción en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020. Se consiguió el objetivo indicado, puesto que, el Rho de Spearman evidenció una

correlación positiva baja de 0.284 que corresponde a un (CD) de 8.1%. Este resultado, manifestó que el personal ejecuta sus labores en base a sus conocimientos previos y experiencia obtenida para un buen desempeño, sin embargo, esto no repercute en gran proporción su grado de conformidad laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

Por último, se sugiere las siguientes recomendaciones las cuales están vinculadas con los resultados obtenidos ya mencionados:

**Primera:** Se sugiere a la institución que implemente un modelo dinámico profesional que favorezca a rediseñar sus estrategias y a reclutar el mejor talento, esto con ayuda del área de GTH, ya que, ellos tienen como función principal administrar al personal, mejorando así la calidad de vida del trabajador.

**Segunda:** Se recomienda a la institución que realice un plan de capacitaciones con temas de las mecánicas de trabajo para el nuevo personal que ingrese a la organización, de igual manera, cada vez que se inserte una actividad nueva se deberá generar materiales visuales de aprendizajes didácticos, ya que, se tiene que conseguir la atención de todos los colaboradores para que obtengan la mayor información posible. Así mismo, se sugiere que se respete la jornada laboral de 8 horas como máximo, y de haber horas extras, estas deben ser remuneradas. Todo ello, conllevará a mejorar las condiciones laborales.

**Tercera:** Se sugiere a la Municipalidad, motivar a sus colaboradores a través de incentivos por cumplimientos de metas, estos pueden ser aumentos salariales, bonificaciones y premios al colaborador eficiente. Así mismo, entregar tarjetas de felicitaciones por buena labor vía correo y presencialmente, realizar ceremonias de reconocimiento anuales y organizar charlas motivacionales. Por otro lado, realizar un feedback trimestral entre los colaboradores y la filosofía empresarial, esto permitirá sensibilizarlos con la empresa, aceptando las estrategias como propias en beneficiando a la identidad corporativa.

**Cuarta:** Se recomienda crear perfiles de puestos, que tengan descripciones específicas del cargo, en la cual se detalle concretamente las funciones, características, las competencias y conocimientos que debe tener el candidato apto, con la finalidad de medir su desempeño e impulsar el desarrollo, por consiguiente el colaborador al desenvolverse en un puesto apropiado aumentará su satisfacción, así mismo, se recomienda emplear el empowerment, para transmitir autonomía y

responsabilidad con el propósito que puedan tomar decisiones dentro de su área laboral.

## REFERENCIAS

- Acosta, J. M. (2011). *Dirigir: Liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=mjk0NxvF2\\_EC&dq=teoria+bifactorial+de+herzberg&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=mjk0NxvF2_EC&dq=teoria+bifactorial+de+herzberg&source=gbs_navlinks_s)
- Acosta, M., Aduna, A. P., Aguilar, M. J., Álvarez, M. E., Arcelús, E., Arrieta, D., ...Zamora, M. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional*. [https://books.google.com.pe/books?id=uB\\_LDwAAQB AJ&pg=PA128&dq=talento+humano&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjbkri200HoAhXkg-AKHbJ9AaYQ6AEIVTAG#v=onepage&q=talento%20humano&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=uB_LDwAAQB AJ&pg=PA128&dq=talento+humano&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjbkri200HoAhXkg-AKHbJ9AaYQ6AEIVTAG#v=onepage&q=talento%20humano&f=false)
- Alcover, C. M., Moriano, J. A., Osca, A. y Topa, G. (2012). *Psicología del Trabajo*. [https://books.google.com.pe/books?id=llQdG1UMldwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=llQdG1UMldwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias (3.ª ed.): Estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360º*. <https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&pg=PA352&dq=gestion+del+desempe%C3%B1o&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji5tqJ4t7oAhWniOAKHQoZBakQ6AEIODAC#v=onepage&q=desempe%C3%B1o&f=false>
- Alvarado, N., y Barba, M. (2016). *Gestión Del Talento Humano E Innovación De La Enseñanza Y El Aprendizaje*. [https://books.google.com.pe/books?id=UTGvDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+del+talento+humano&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4s6jtg\\_voAhVoleAKHaWLDjgQ6AEINjAC#v=onepage&q=talento%20humano&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=UTGvDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+del+talento+humano&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4s6jtg_voAhVoleAKHaWLDjgQ6AEINjAC#v=onepage&q=talento%20humano&f=false)
- Arribas, J. y Barbut, M. (2014). *Estadística y Sociedad*. [https://books.google.com.pe/books?id=we83AwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=we83AwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Bell, R. E., Espín, M.E., y Espín, E. R. (2015). TENDENCIAS DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL SECTOR PÚBLICO. *Revista Científica*

*ECOCIENCIA*, 2(2), 1-15. <https://search.proquest.com/docview/1827465187?accountid=37408>

Betancur, C. M., y Gallego, M. (2015). *Transformación organizacional: una mirada comprensiva de la gestión humana*. [https://books.google.com.pe/books?id=xC-jDwAAQBAJ&pg=PT65&dq=teoria+de+gestión+de+talento+humano&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiM7qTiqt\\_oAhWoiOAKHVLvB08Q6AEIOTAC#v=onepage&q=teoria%20de%20gestion%20de%20talento%20humano&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xC-jDwAAQBAJ&pg=PT65&dq=teoria+de+gestión+de+talento+humano&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiM7qTiqt_oAhWoiOAKHVLvB08Q6AEIOTAC#v=onepage&q=teoria%20de%20gestion%20de%20talento%20humano&f=false)

Betancourt, A. y Caviedes, I. (2018). Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. *Signos*, 10(2), 119-139. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.07>

Bilbao, J. L. y Escobar, P. H. (2020). *INVESTIGACION Y EDUCACION SUPERIOR*. [https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&dq=tipos+de+investigacion&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&dq=tipos+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Buarqoub, I.A. (2019). Language barriers to effective communication. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 24(6), 64-77. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=279/27962177008>

Cano, I. S. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. <https://books.google.com.pe/books?id=SKyZDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=identidad+corporativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwibwurXu-voAhWyV98KHTk9CPAQ6AEIPDAD#v=onepage&q=identidad%20corporativa&f=false>

Carreño, J. A. (2016). CONSENTIMIENTO INFORMADO EN INVESTIGACIÓN CLÍNICA: UN PROCESO DINÁMICO/INFORMED CONSENT IN CLINICAL RESEARCH: A DYNAMIC PROCESS/CONSENTIMENTO INFORMADO EM PESQUISA CLÍNICA: UM PROCESSO DINÂMICO. *Persona y Bioética*, 20(2), 232-243. <http://dx.doi.org/10.5294/PEBI.2016.20.2.8>

Chambilla, U. M. (2017). *Calidad de vida en el trabajo y productividad de a Empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L.* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.



[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7653/Chambilla\\_QUM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7653/Chambilla_QUM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Condori, M. N. (2018). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES PUNO – 2017* [ tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNA.[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7907/Condori\\_Mamani\\_Miriam\\_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7907/Condori_Mamani_Miriam_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Crismán, R. (2016). *La construcción de escalas de medición para la investigación lingüística y sus aplicaciones didácticas: Una propuesta con respecto a a modalidad lingüística andaluza*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=edQsDAAQBAJ&dq=tipo+de+investigaci%C3%B3n+aplicada&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=edQsDAAQBAJ&dq=tipo+de+investigaci%C3%B3n+aplicada&source=gbs_navlinks_s)

Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano. *Pensamiento & Gestión*, (45).  
<https://search.proquest.com/docview/2163397073?accountid=37408>

Da Silva, T. N., Freire, M. E. M., de Vasconcelos, M. F., da Silva, S., Araújo, P., & Eloy, A. V. A. (2018). Deontological aspects of the nursing profession: Understanding the code of ethics. *Revista Brasileira De Enfermagem*, 71(1), 3-15,7A-10A. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0565>

De Araújo, T. A. M., Cavalcanti, A. C., de Vasconcelos, T., Rodrigues, F.P., & Franklin, S.F. (2017). Multiprofissionalidade e interprofissionalidade em uma residência hospitalar: O olhar de residentes e preceptores. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 21(62), 601-613.  
<http://dx.doi.org/10.1590/1807-57622016.0295>

De la Torre, J. (2015). *CALIDAD DE VIDA LABORAL Y FACTORES ASOCIADOS EN TRABAJADORES DE LOS PUNTOS DE ENCUENTRO FAMILIAR DE CASTILLA Y LEÓN* [tesis de doctorado, Universidad de Salamanca]. Repositorio USAL.  
[https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128124/DPETP\\_DelatorreLaSoJ\\_Calidadvidalaboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128124/DPETP_DelatorreLaSoJ_Calidadvidalaboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Días, J. S., Rocha, L. P., de Carvalho, D. P., Tomaschewski, J., Barlem, E. L. D., & Dalmolin, G. D. L. (2019). Construction and validation of a tool to assess nursing interpersonal relations. *Revista Brasileira De Enfermagem*, 72(2), 408-413. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0229>
- Díaz, V. (2015). *Manual de trabajo de campo de la encuesta: (presencial y telefónica)*. <https://books.google.com.pe/books?id=uu96CgAAQBAJ&hl=es&source=gbsnavlinkss>
- Ee, C. L. C., Hui, P. T. H., Theng, L. B., & Hiong, T. T. (2016). FACTORS DETERMINING THE PERFORMANCE OF THE "RIGHT" CANDIDATES USING SPEARMAN'S RHO. *The Journal of Developing Areas*, 50(5), 537-545. <https://search.proquest.com/docview/1792535046?accountid=37408>
- Encomenderos, Y. M. (2017). *FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY- ESSALUD, DISTRITO DE TRUJILLO* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNITRU. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10370/ENCOMENDEROS%20RUIZ%20YESSENIA%20MIRELLA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espadero, A. R. (2016). *RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA LUCÍA* [tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Feria, I., y Zúñiga, K.S. (2016). Objetos virtuales de aprendizaje y el desarrollo de aprendizaje autónomo en el área de inglés. *Praxis*, 12, 63-77. <http://dx.doi.org/10.21676/23897856.1848>
- Ferreira, S. F., & Odellius, C.C. (2018). Organizational knowledge management and sharing: A study in the Federal Direct Administration. *Innovation & Management Review*, 15(2), 208-227. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5375/537559106006>

- Flores, L.R.(2019).Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración de Negocios*,(87).  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Flores, R. (2016). *Administración de Recursos Humanos*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=XMY6DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=recursos+humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT-96wveHoAhW Og-AKHUJbC-EQ6AEIMDAB#v=onepage&q=recursos%20humanos&f=false>
- Gil, J. A. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=ANrkDAAAQBAJ&dq=Validez+de+instrumento&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=ANrkDAAAQBAJ&dq=Validez+de+instrumento&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Gómez, D., Recio, R., & López, H. (2012). Self-realization of the employees of the mayor of rioverde, san luis potosi, mexico. *CienciaUAT*, 6(3), 14-19.  
<http://dx.doi.org/10.29059/cienciauat.v6i3.46>
- Hernández, A. A., Ramos, M. P., Placencia, B. M., Indocochea, B., Quimis, J. y Moreno, L. A. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&dq=investigaci%C3%B3n+aplicada+en+metodolog%C3%ADa&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&dq=investigaci%C3%B3n+aplicada+en+metodolog%C3%ADa&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Hernández, I., Cardozo, G., García, A., Franco, N. y Vargas, D. (2019). *Dificultades de aprendizaje: una mirada desde los factores del contexto*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=rzSsDwAAQBAJ&dq=juicio+de+expertos&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=rzSsDwAAQBAJ&dq=juicio+de+expertos&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Hiriyappa, B. (2018). *Desarrollo de las Habilidades de Liderazgo*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=MK5dDwAAQBAJ&pg=PT33&dq=habilidades&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQ75jFsOvoAhVyh-AKHXXvCOsQ6AEIOjAC#v=onepage&q&f=false>
- Human resources; findings from cochín university of science and technology broaden understanding of human resources (talent management and employee retention: An integrative research framework).(2019,Jun

27). *Politics & Government Week*.  
<https://search.proquest.com/docview/2247039512?accountid=37408>

Iglesias, M., Rosero, K., y Castañeda, O. (2018). La gestión del talento humano y su relación con la innovación en las pymes de la industria de alimentos en Barranquilla-Colombia. *Revista Espacios*, 39(6),3.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p03.pdf>

Krapić, N., Kardum, I., & Barić, S. (2018). Efekti kongruentnosti osobnih i organizacijskih vrijednosti na odanost organizaciji. *Psychological Topics*, 27(2), 291. <https://search.proquest.com/docview/2161636594?accountid=37408>

Kuzma, E. L., Doliveira, S., & Silva, A. Q. (2017). Competências para a sustentabilidade organizacional: Uma revisão sistemática. *Cadernos EBAPE.BR*, 15, 428-444. <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395160726>

La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores. (6 de mayo de 2019). *Organización Internacional del Trabajo*. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang-es/index.htm)

Ladrón, M. Á.(2019). *Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo. MF1446 (Ed. 2019)*. <https://books.google.com.pe/books?id=PqywDwAAQBAJ&pg=PA18&dq=experiencia+profesional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjoy-zHslzPAhVlc98KH Y81D1QQ6AEIjAA#v=onepage&q=experiencia%20profesional&f=false>

Loli, A., Danielli, J., Navarro, V., y Cerón, F. (2018). La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de la entidades públicas y privadas de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 21(1), 27-50. doi: 10.15381/rinvp.v21i1.15111

Macera, D. (2 de abril de 2018). Calidad laboral en problemas. *El Comercio*. Recuperado de <https://www.ipe.org.pe/portal/calidad-laboral-en-problemas/>

Majad, M.A.(2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de investigación*, 40 (88), 148-165.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3761/376147131008.pdf>

- Mariño, L. A., Pulido, O., & Morales, L. M. (2016). Actitud filosófica, infancia y formación de maestros. *Praxis & Saber*, 7(15), 81-101. <http://dx.doi.org/10.19053/22160159.v7.n15.2016.5724>
- Martínez, R. A., y Campos, F. W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://dx.doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Martínez, V. J. (2018). *Sistema de información de mercados*. Madrid: Paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=Xf1NDwAAQBAJ&pg=PA155&dq=prueba+piloto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiX48Do5srlAhVLo1kKH a7DBHIQ6AEIPD AC#v=onepage&q=prueba%20piloto&f=false>
- Matalinares, M. L., Díaz, A.G., Rivas, L.H., Arenas, C. A., Baca, D., Raymundo, O., & Rodas, N. (2019). Dysfunctional parenting styles, empathy and socio-demographic variables in Nursing, Human Medicine and Psychology students. *Acta Colombiana de Psicología*, 22(2), 112-124. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=798/79860419006>
- Mejía, E., Ñaupas, H., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014) *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis*. [https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Molina, G. M., Alfaro, H. P., & González, S.R. (2017). Design and validation of a rubric to assess the use of american psychological association style in scientific articles. *Journal of New Approaches in Educational Research*, 6(1), 78-91A. <http://dx.doi.org/10.7821/naer.2017.1.220>
- Molina, J. R. G., & Devís, M. B. G. (2016). ¡Vaya valla! el yeísmo en el español de valencia 1. *Boletín De Filología*, 51(2), 49-88. <https://search.proquest.com/docview/1870944294?accountid=37408>

- Molina, J.O., Pérez, A.Y., Lizárraga, G., y Larrañaga, A.M. (2018) Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *3C Empresa*, 7(2), 44-67. <https://search.proquest.com/docview/2062817402/fulltextPDF/E882209D1C8546BAPQ/1?accountid=37408>
- Monclus, P. G., & Tarrés, J. P. (2016). Occupational therapy: Autonomy, governmentality and subjectification. *Revista De Estudios Sociales*, (57), 68-77. <http://dx.doi.org/10.7440/res57.2016.05>
- Montoya, C. (2019). *Calidad de vida laboral trabajo digno o decente: nuevos paradigmas en las organizaciones*. [https://books.google.com.pe/books?id=BQi0DwAAQBAJ&pg=PT199&dq=Las+4+c+teoria+de+calidad+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisnKzWs9\\_oAhWCUt8KHeFbBvQQ6AEINzAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BQi0DwAAQBAJ&pg=PT199&dq=Las+4+c+teoria+de+calidad+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisnKzWs9_oAhWCUt8KHeFbBvQQ6AEINzAC#v=onepage&q&f=false)
- Morilla, A., Borrego, Y., Orgambidez, A., & Vázquez, O. (2019). ASPECTOS PSICOSOCIALES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS/AS PROFESIONALES DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL. *Prisma Social*, (26), 131-158. <https://search.proquest.com/docview/2298176059?Accountid=37408>
- Muñoz, C. (2015) *Metodología de la investigación*. <https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj65eXim5vpAhXyYt8KHdLABdUQ6AEIJzAA#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20hipot%C3%A9tico%20&f=false>
- Neffa, J.C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio*. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>
- Neta, A. M., & De Araújo, T. M. (2018). SITUAÇÕES DE DESEQUILÍBRIO ENTRE ESFORÇO-RECOMPENSA E TRANSTORNOS MENTAIS COMUNS EM TRABALHADORES DA ATENÇÃO BÁSICA DE SAÚDE. *Trabalho, Educação e Saúde*, 16(1),243-262.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4067/406757302013>

- Oliveira, M., & Oliveira, F. (2019). A jornada exhaustiva e a escravidão contemporânea. *Cadernos EBAPE.BR*, 17(2), 351-361. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3232/323259843011/index.html>
- Osorio, Y., y Zaravia, F.Y. ( 2017). *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016* [tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio Institucional Upla. [http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/216/T037\\_40662715\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/216/T037_40662715_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): Un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana De Hipertension*, 14(2), 187-193. <https://search.proquest.com/docview/2246152421?accountid=37408>
- Pérez, D. I., y Castillo, J. L. (2016). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. *Economía, Sociedad y Territorio*, XVI (52), 651-673. <http://www.scielo.org.mx/pdf/est/v16n52/2448-6183-est-16-52-00651.pdf>
- Pérez, M., Vela, M., Abella, S., & Martínez, A. (2017). Work-family practices and organizational commitment: The mediator effect of job satisfaction 1. *Universia Business Review*, (56), 52-83. <http://dx.doi.org/10.3232/UBR.2017.V14.N4.03>
- Peydro, C. (2015). *CALIDAD DE VIDA, TRABAJO Y SALUD EN LOS PROFESIONALES SANITARIOS: UN ESTUDIO EN EL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE ALICANTE* [tesis de doctorado, Universidad de Alicante]. Repositorio UA. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/53705/1/tesis\\_peydro\\_navarro.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/53705/1/tesis_peydro_navarro.pdf)
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. [https://books.google.com.pe/books?id=hF85GRhUnf4C&pg=PA105&dq=teoria+x+teoria+y+y+teoria+z&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiO6fK1p\\_joAhUhZN8KHf2MAhgQ6AEIZDAH#v=onepage&q=%20teoria%20z&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hF85GRhUnf4C&pg=PA105&dq=teoria+x+teoria+y+y+teoria+z&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiO6fK1p_joAhUhZN8KHf2MAhgQ6AEIZDAH#v=onepage&q=%20teoria%20z&f=false)

- Prieto, P. G. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal [tesis de especialización, Universidad de Medellín]. Repositorio UDEM. <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- Quiroz, G. E., y Torres, M. E. (2020). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMPETENCIAS LABORALES EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS. *Revistas Unifé*, 25 (2), 157-164. doi: 10.33539/educación.2019.v25n2.2044
- Recinos, L. M. (2013). RELACIÓN ENTRE LA IDENTIFICACIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL DE GUATEMALA [ tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Recinos-Lourdes.pdf>
- Reyes, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes\\_oa.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1)
- Riera, P., García, D., Kristrom, B. y Brannlund, R. (2016). *Manual de economía ambiental y de los recursos naturales*. [https://books.google.com.pe/books?id=jPGODAAQBAJ&printsec=frontcover&vq=cuestionario&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q=cuestionario&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jPGODAAQBAJ&printsec=frontcover&vq=cuestionario&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=cuestionario&f=false)
- Rivera, H. (2016). Procesos de movilidad social de los profesionales de estratos socioeconómicos medios de la Región Metropolitana de Santiago de Chile. Un estudio desde la dimensión del Reconocimiento Socio-Laboral. *Trabajo y Sociedad*, (27),177-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3873/387346190011>
- Rodríguez, J. C.(2015). Implementation of the human talent management through competencies model in a university in Metropolitan Lima. *Propósitos y*



*Representaciones*, 3 (2), 319-401. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2015.v3n2.81>

Rojas, R. R., y Vílchez, S. B. (2018). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS – LIMA, ENERO 2018* [tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosendo, R. V. (2018). *Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial*. [https://books.google.com.pe/books?id=LI9RDwAAQBAJ&dq=puntuacion+de+items+en+la+escala+de+likert+de+%2Brosendo%2B2018&lr=&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=LI9RDwAAQBAJ&dq=puntuacion+de+items+en+la+escala+de+likert+de+%2Brosendo%2B2018&lr=&source=gbs_navlinks_s)

Ruiz, J. (2015). *Valores, adolescencia y deportes de equipo: Marco de intervención y referentes axiológicos de los adolescentes en su práctica deportiva*. [https://books.google.com.pe/books?id=XAIDCwAAQBAJ&dq=juicio+de+expertos&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=XAIDCwAAQBAJ&dq=juicio+de+expertos&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Sánchez, A. A., & Cobas, L. R. (2014). TÉRMINO DA RELAÇÃO LABORAL NO SETOR DE SAÚDE EM CUBA/ENDING OF EMPLOYMENT RELATIONSHIP IN THE CUBA'S HEALTH SECTOR/LA TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN JURÍDICA LABORAL EN EL SECTOR DE LA SALUD DE CUBA. *Revista Argumenta*, (20), 81-107,262. <https://search.proquest.com/docview/1780765286?accountid=37408>

Serrat, M. A. (2017). *Liderando el ¿bienestar? Laboral: orden o caos*. [https://books.google.com.pe/books?id=Aji3DwAAQBAJ&dq=bienestar+laboral&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=Aji3DwAAQBAJ&dq=bienestar+laboral&source=gbs_navlinks_s)

Silva, L., Niama, L., Carrera, K., Rodríguez, Á., & Villalva, C. (2018). An approach to the current state of the implementation of the human talent management model in the decentralized autonomous government of riobamba. *Dilemas*

*Contemporáneos : Educación, Política y Valore, I(1),1-19.*  
<https://search.proquest.com/docview/2247181170?accountid=37408>

Suero, R. P. (2015). HABILIDADES SOCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PS TRAINING EXECUTIVES S.A.C [tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio UPAGU.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/219/TESIS%2019%20-%20SUERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tracy, B. (2016). *Motivación Volumen 4 de La biblioteca del éxito.*  
[https://books.google.com.pe/books?id=gNsTCgAAQBAJ&dq=motivacion&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=gNsTCgAAQBAJ&dq=motivacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Udiz, G. (2019). *Manual de Dirección Comercial y Marketing.*  
[https://books.google.com.pe/books?id=K3yODwAAQBAJ&dq=calidad++laboral&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=K3yODwAAQBAJ&dq=calidad++laboral&source=gbs_navlinks_s)

Valbuena, R. (2017) *La investigación científica avanzada: con introducción a los programas de investigación científica, la investigación inter nivel y el razonamiento artificial.*  
[https://books.google.com.pe/books?id=Cp4rDwAAQBAJ&dq=investigacion+cientifica&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=Cp4rDwAAQBAJ&dq=investigacion+cientifica&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Vera, A., y Blanco, A. B. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29(74), 25-44.  
<http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>

Vidotti, V., Martins, J., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. (2019). Burnout syndrome, occupational stress and quality of life among nursing workers. *Enfermería Global*, 18(3), 366-375.  
<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

Vigil, P. (2018) *Metodología de la Investigación Clínica.*  
[https://books.google.com.pe/books?id=upttDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=upttDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Villar, J. I. (2015). *Condiciones de trabajo y calidad laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y engagement* [tesis de doctorado, Universidad de Sevilla]. Repositorio de US. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/31776/Tesis.%20Jos%c3%a9%20Ignacio%20Villar%20Navarro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zelada, J. L. (2017). *Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en la UGEL 02 de San Martín de Porres, 2017* [ tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8898/Zelada\\_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8898/Zelada_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	N.º DE ÍTEMS		
<b>Gestión del talento humano</b>	Según, De Cenzo (como se citó en Flores, 2016) menciona que la gestión del talento humano son funciones importantes desarrolladas por el elemento humano para la consecución de las metas institucionales. Estas actividades se basan en fomentar sus habilidades, motivar a las personas a desarrollar sus tareas y conseguir un alto desempeño laboral.	Se elaborará 10 preguntas de tipo Likert que se relacionarán con las dimensiones indicadas: Habilidades, Motivación y Desempeño. Por consiguiente, este cuestionario será aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020.	Habilidades	Empatía	P1	1	1= Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	
				Comunicación	P2	1		
				Enseñanza	P3	1		
				Recompensa	P4	1		
			Motivación	Reconocimiento	P5	1		
				Refuerzo	P6	1		
				Conocimiento	P7	1		
			Desempeño	Experiencia profesional	P8	1		
				Competencias	P9	1		
				Valores personales	P10	1		
<b>Calidad laboral</b>	Alarcón (como se citó en Montoya, 2019) define que la CVL es un desarrollo programado y cambiante, que ayuda a toda organización a implementar condiciones laborales propicias para el buen cumplimiento de las tareas, así también generar que las personas aumenten su potencialidad para llegar a unos altos niveles de satisfacción. A su vez, todo esto puede fortalecer la relación entre todos y la identificación de todo colaborador con su entidad de trabajo.	Se elaborará 11 preguntas de tipo Likert que se conectarán con las dimensiones indicadas: Condiciones laborales, Identidad corporativa y Satisfacción. Por consiguiente, este cuestionario será aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020.	Condiciones laborales	Ambiente físico	P11	1	1= Nunca 2 = Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	Ordinal
				Seguridad laboral	P12	1		
				Jornada	P13	1		
			Identidad corporativa	Bienestar social	P14	1		
				Filosofía empresarial	P15	1		
			Satisfacción	Ética	P16	1		
				Profesionalidad	P17	1		
				Compromiso	P18	1		
				Relaciones interpersonales	P19	1		
				Autorrealización	P20	1		
				Autonomía	P21	1		

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020.

**INSTRUCCIONES:** Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa que se muestra a continuación.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE				
				1	2	3	4	5
1	2	3	4	VALORACIÓN				
1	2	3	4	1	2	3	4	5
1	Su jefe comprende sus emociones y pensamientos sin ser juzgado.							
2	Existe un intercambio verbal adecuado para desarrollar una buena relación entre empleador y colaborador.							
3	La instrucción brindada por el establecimiento es la adecuada cada vez que se le pide ejecutar una nueva labor.							
4	La institución le otorga incentivos de acuerdo con las labores que realiza.							
5	Recibe elogios o agradecimientos de manera escrita o verbal por sus superiores.							
6	Recibe constantemente estímulos relacionados al buen trabajo para fortalecer tus conductas positivas.							
7	En las labores que realiza, aplica toda su sabiduría aprendidas durante su formación profesional.							
8	Su experiencia obtenida en trabajos anteriores le permite en muchas ocasiones cumplir con sus funciones.							
9	Las actividades que ejecuta le permiten desarrollar todas sus capacidades y destrezas.							
10	Aplica correctamente sus valores en sus actividades, contribuyendo al buen cumplimiento laboral.							
11	El lugar donde realiza sus actividades laborales es propicio y adecuado.							
12	La entidad cumple con brindar todos los implementos y medidas de protección, garantizando un lugar óptimo.							
13	El tiempo de trabajo es oportuno y respetado por la organización, sin pasar las horas de límite.							
14	La empresa se preocupa con frecuencia en brindarle un sistema saludable y productivo.							
15	La misión y visión están alineados con el propósito principal de la organización.							
16	Asume y practica las normas y principios dados en la institución, generando una buena cultura.							
17	Realiza sus labores cumpliendo las reglas de su área y actuando con objetividad.							
18	Cumple con las actividades asignadas por sus superiores brindando su mayor esfuerzo.							
19	La convivencia con sus compañeros y jefes de trabajo es adecuada, existiendo una buena socialización entre todos.							
20	Los logros obtenidos en la organización contribuye con su desarrollo personal y profesional.							
21	Es libre de tomar decisiones responsables que contribuyan a su área de trabajo.							

**¡Gracias por su colaboración!**

### Anexo 3. Matriz de validación del instrumento

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2020"							
Apellidos y Nombres del investigador: Celis Aldave, Jessica Lisbeth Quispe Rodríguez, Cinthya Elizabeth							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Teodoro Carranza Estela							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión del talento humano	Habilidades	Empatía	Su jefe comprende sus emociones y pensamientos sin ser juzgado.	1= Nunca  2= Casi nunca  3= A veces  4= Casi siempre  5= Siempre	x		
		Comunicación	Existe un intercambio verbal adecuado para desarrollar una buena relación entre empleador y colaborador.		x		
		Enseñanza	La instrucción brindada por el establecimiento es la adecuada cada vez que se le pide ejecutar una nueva labor.		x		
	Motivación	Recompensa	La institución le otorga incentivos de acuerdo con las labores que realiza.		x		
		Reconocimiento	Recibe elogios o agradecimientos de manera escrita o verbal por sus superiores.		x		
		Refuerzo	Recibe constantemente estímulos relacionados al buen trabajo para fortalecer sus conductas positivas.		x		
	Desempeño	Conocimiento	En las labores que realiza, aplica toda su sabiduría aprendidas durante su formación profesional.		x		
		Experiencia profesional	Su experiencia obtenida en trabajos anteriores le permite en muchas ocasiones cumplir con sus funciones.		x		
		Competencias	Las actividades que ejecuta le permiten desarrollar todas sus capacidades y destrezas.		x		
		Valores personales	Aplica correctamente sus valores en sus actividades, contribuyendo al buen cumplimiento laboral.		x		
Calidad laboral	Condiciones laborales	Ambiente físico	El lugar donde realiza sus actividades laborales es propicio y adecuado.	x			
		Seguridad laboral	La entidad cumple con brindar todos los implementos y medidas de protección, garantizando un lugar óptimo.	x			
		Jornada	El tiempo de trabajo es oportuno y respetado por la organización, sin pasar las horas de límite.	x			
		Bienestar social	La empresa se preocupa con frecuencia en brindarle un sistema saludable y productivo.	x			
	Identidad corporativa	Filosofía empresarial	La misión y visión están alineados con el propósito principal de la organización.	x			
		Ética	Assume y practica las normas y principios dados en la institución, generando una buena cultura.	x			
		Profesionalidad	Realiza sus labores cumpliendo las reglas de su área y actuando con objetividad.	x			
		Compromiso	Cumple con las actividades asignadas por sus superiores brindando su mayor esfuerzo.	x			
	Satisfacción	Relaciones interpersonales	La convivencia con sus compañeros y jefes de trabajo es adecuada, existiendo una buena socialización entre todos.	x			
		Autorrealización	Los logros obtenidos en la organización contribuyen con su desarrollo personal y profesional.	x			
Autonomía		Es libre de tomar decisiones responsables que contribuyan a su área de trabajo.	x				
Firma del experto:			Fecha: <u>08</u> / <u>06</u> / <u>2020</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2020"							
Apellidos y Nombres del investigador: Celis Aidave, Jessica Lisbeth Qulape Rodríguez, Cinthya Elizabeth							
Apellidos y Nombres del experto: Mgrt. José Luis Merino Garcés							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión del talento humano	Habilidades	Empatía	Su jefe comprende sus emociones y pensamientos sin ser juzgado.	1= Nunca  2= Casi nunca  3= A veces  4= Casi siempre  5= Siempre	/		
		Comunicación	Existe un intercambio verbal adecuado para desarrollar una buena relación entre empleador y colaborador.		/		
		Enseñanza	La instrucción brindada por el establecimiento es la adecuada cada vez que se le pide ejecutar una nueva labor.		/		
	Motivación	Recompensa	La institución le otorga incentivos de acuerdo con las labores que realiza.		/		
		Reconocimiento	Recibe elogios o agradecimientos de manera escrita o verbal por sus superiores.		/		
		Refuerzo	Recibe constantemente estímulos relacionados al buen trabajo para fortalecer sus conductas positivas.		/		
	Desempeño	Conocimiento	En las labores que realiza, aplica toda su sabiduría aprendidas durante su formación profesional.		/		
		Experiencia profesional	Su experiencia obtenida en trabajos anteriores le permite en muchas ocasiones cumplir con sus funciones.		/		
		Competencias	Las actividades que ejecuta le permiten desarrollar todas sus capacidades y destrezas.		/		
		Valores personales	Aplica correctamente sus valores en sus actividades, contribuyendo al buen cumplimiento laboral.		/		
Calidad laboral	Condiciones laborales	Ambiente físico	El lugar donde realiza sus actividades laborales es propicio y adecuado.	/			
		Seguridad laboral	La entidad cumple con brindar todos los implementos y medidas de protección, garantizando un lugar óptimo.	/			
		Jornada	El tiempo de trabajo es oportuno y respetado por la organización, sin pasar las horas de límite.	/			
		Bienestar social	La empresa se preocupa con frecuencia en brindarle un sistema saludable y productivo.	/			
	Identidad corporativa	Filosofía empresarial	La misión y visión están alineados con el propósito principal de la organización.	/			
		Ética	Asume y practica las normas y principios dados en la institución, generando una buena cultura.	/			
		Profesionalidad	Realiza sus labores cumpliendo las reglas de su área y actuando con objetividad.	/			
		Compromiso	Cumple con las actividades asignadas por sus superiores brindando su mayor esfuerzo.	/			
	Satisfacción	Relaciones interpersonales	La convivencia con sus compañeros y jefes de trabajo es adecuada, existiendo una buena socialización entre todos.	/			
		Autorealización	Los logros obtenidos en la organización contribuyen con su desarrollo personal y profesional.	/			
	Autonomía	Es libre de tomar decisiones responsables que contribuyen a su área de trabajo.	/				
Firma del experto:			Fecha: 11/06/2020				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se obtienen en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**JOSE LUIS MERINO GARCÉS**  
MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2020"							
Apellidos y Nombres del investigador: Celis Aldave, Jessica Lisbeth Quispe Rodríguez, Cinthya Elizabeth							
Apellidos y Nombres del experto: Mgtr. Barca Barrientos, Jesús Enrique							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión del talento humano	Habilidades	Empatía	Su jefe comprende sus emociones y pensamientos sin ser juzgado.	1= Nunca  2= Casi nunca  3= A veces  4= Casi siempre  5= Siempre	X		
		Comunicación	Existe un intercambio verbal adecuado para desarrollar una buena relación entre empleador y colaborador.		X		
		Enseñanza	La instrucción brindada por el establecimiento es la adecuada cada vez que se le pide ejecutar una nueva labor.		X		
	Motivación	Recompensa	La institución le otorga incentivos de acuerdo con las labores que realiza.		X		
		Reconocimiento	Recibe elogios o agradecimientos de manera escrita o verbal por sus superiores.		X		
		Refuerzo	Recibe constantemente estímulos relacionados al buen trabajo para fortalecer tus conductas positivas.		X		
	Desempeño	Conocimiento	En las labores que realiza, aplica toda su sabiduría aprendidas durante su formación profesional.		X		
		Experiencia profesional	Su experiencia obtenida en trabajos anteriores le permite en muchas ocasiones cumplir con sus funciones.		X		
		Competencias	Las actividades que ejecuta le permiten desarrollar todas sus capacidades y destrezas.		X		
		Valores personales	Aplica correctamente sus valores en sus actividades, contribuyendo al buen cumplimiento laboral.		X		
Calidad laboral	Condiciones laborales	Ambiente físico	El lugar donde realiza sus actividades laborales es propicio y adecuado.	X			
		Seguridad laboral	La entidad cumple con brindar todos los implementos y medidas de protección, garantizando un lugar óptimo.	X			
		Jornada	El tiempo de trabajo es oportuno y respetado por la organización, sin pasar las horas de límite.	X			
		Bienestar social	La empresa se preocupa con frecuencia en brindarle un sistema saludable y productivo.	X			
	Identidad corporativa	Filosofía empresarial	La misión y visión están alineados con el propósito principal de la organización.	X			
		Ética	Asume y practica las normas y principios dados en la institución, generando una buena cultura.	X			
		Profesionalidad	Realiza sus labores cumpliendo las reglas de su área y actuando con objetividad.	X			
		Compromiso	Cumple con las actividades asignadas por sus superiores brindando su mayor esfuerzo.	X			
	Satisfacción	Relaciones interpersonales	La convivencia con sus compañeros y jefes de trabajo es adecuada, existiendo una buena socialización entre todos.	X			
		Autorrealización	Los logros obtenidos en la organización contribuyen con su desarrollo personal y profesional.	X			
Autonomía		Es libre de tomar decisiones responsables que contribuyan a su área de trabajo.	X				
Firma del experto: 			Fecha: 10/06/2020				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



#### **Anexo 4. Consentimiento informado**

Lima, Puente Piedra, 27 de junio del 2020

Sr. José Del Carmen Huamanchumo Bernal  
Gerente de administración y finanzas  
Municipalidad Distrital de Puente Piedra  
Calle 9 de Junio N° 100 – Cercado de Puente Piedra  
Tel: 219-6200

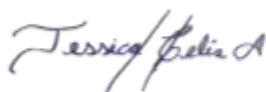
**Asunto:** Carta de consentimiento para realizar trabajo de investigación

Por medio de la presente investigación, conducida por Celis Jessica y Quispe Cinthya, estudiantes de la carrera de Administración de la Universidad César Vallejo, solicito a Ud. permiso para realizar el proyecto de investigación en su organización.

El único fin de este estudio es indagar y conocer sobre la “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES”, siendo este un pre – requisito impuesto por la universidad para obtener el grado de licenciadas en administración.

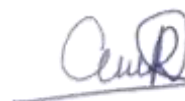
Sin más por el momento, agradezco la atención prestada, quedando a sus órdenes para cualquier, duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí presentada.

Reciba un cordial saludo,  
Atentamente,



---

Celis Aldave, Jessica Lisbeth  
DNI: 76345849



---

Quispe Rodríguez, Cinthya Elizabeth  
DNI: 72815335

## CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, José Del Carmen Huamanchumo Bernal, Gerente de Administración y Finanzas de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, autorizo a las estudiantes Celis Aldave, Jessica y Quispe Rodríguez, Cinthya de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte, a realizar su proyecto de investigación titulada "Gestión del talento humano y calidad laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2020" en nuestra organización. Reconozco que la información brindada es confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio de investigación.

Atentamente

 Municipalidad Distrital de  
**Puente Piedra**  
*José Del Carmen Huamanchumo Bernal*  
C.P.C. José Del Carmen Huamanchumo Bernal  
Gerente de Administración y Finanzas

DNI: 25705039

TELÉFONO: 990030228

**Anexo 5. Tabla de coeficiente de correlación Rho de Spearman.**

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy fuerte
-0.7 a -0.89	Correlación negativa muy alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.2 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
+0.01 a +0.19	Correlación positiva muy baja
+0.2 a +0.39	Correlación positiva baja
+0.4 a +0.69	Correlación positiva moderada
+0.7 a +0.89	Correlación positiva alta
+0.9 a +0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Martínez & Campos (2015).