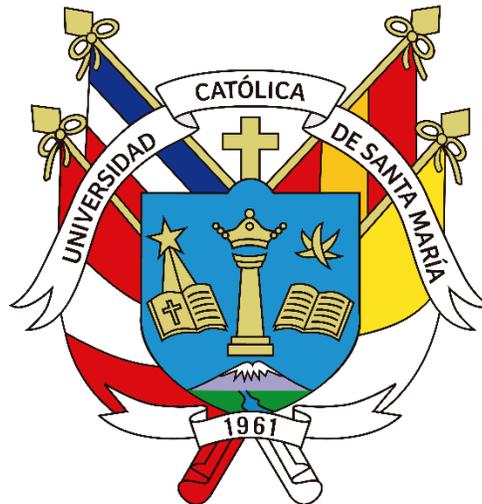


**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**GESTIÓN HUMANA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CC Y K  
SERVICIOS GENERALES S.A.C., AREQUIPA-2022**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Luna Ccoa, Giuliana Janely**

Para optar el Título Profesional de:

**Licenciada en Administración de  
Empresas**

Asesor (a):

**Mag. Trillo Espinoza, Veronica**

**Margarita**

**Arequipa – Perú**

**2023**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 18 de Julio del 2023

**Dictamen: 008141-C-EPAE-2023**

Visto el borrador del expediente 008141, presentado por:

**2017701482 - LUNA CCOA GIULIANA JANELY**

Titulado:

**GESTIÓN HUMANA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA CC Y K SERVICIOS GENERALES S.A.C., AREQUIPA-2022**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29254686 - VERA BALLON ERNESTO LUIS  
DICTAMINADOR**



**29645810 - MIDOLO RAMOS WILFREDO ROMAN  
DICTAMINADOR**



**29378657 - RIVEROS TACO LUIS ALFREDO  
DICTAMINADOR**



# GESTIÓN HUMANA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CC Y K SERVICIOS GENERALES S.A.C., AREQUIPA-2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

2

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

1%

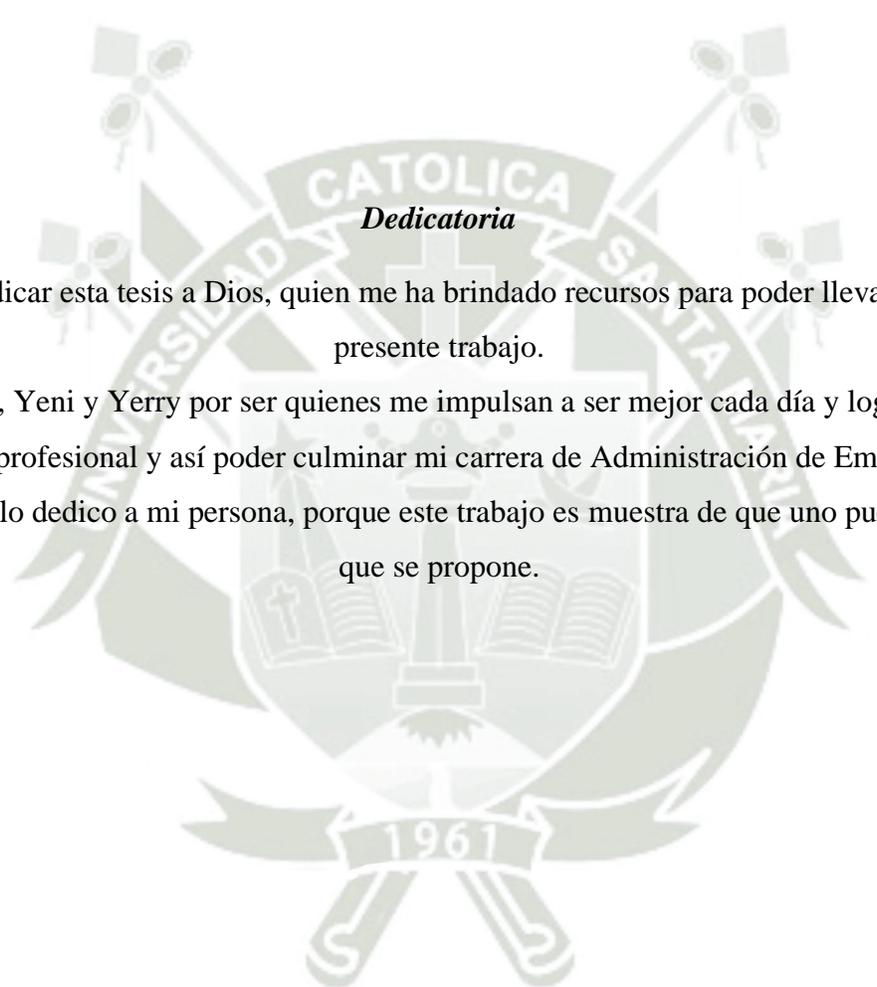
Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



*Dedicatoria*

Quiero dedicar esta tesis a Dios, quien me ha brindado recursos para poder llevar a cabo el presente trabajo.

A mis padres, Yeni y Yerry por ser quienes me impulsan a ser mejor cada día y lograr mi sueño de ser profesional y así poder culminar mi carrera de Administración de Empresas.

Finalmente, lo dedico a mi persona, porque este trabajo es muestra de que uno puede lograr lo que se propone.

### *Agradecimiento*

A mi madre, quien siempre se preocupa porque nada me falte, a mi padre quien me brinda seguridad y apoyo en las decisiones que tomo día a día.

A mi mejor amiga Lorena Calsina, quien fue de mucho apoyo durante mi tiempo en la universidad y su compañía incondicional en cada etapa.

Un agradecimiento a mi asesora Verónica Trillo, por guiarme en el desarrollo de mi tesis.

A los docentes de la Universidad Católica de Santa María, que contribuyeron con sus conocimientos y habilidades para culminar el presente trabajo.

Agradezco al Sr. Jimmy Carpio quien me brindo datos de la empresa CC y K Servicios Generales S.A.C., he hizo posible realizar esta tesis.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión humana y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K Servicios Generales S.A.C, Arequipa – 2022. Para ello, el marco metodológico que se siguió consistió en un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo – correlacional, de tipo básica y de diseño no experimental. Para la recolección de datos, se aplicaron cuestionarios con una escala de Likert y de acuerdo a las características y a los requerimientos de las variables. Para el cálculo de la muestra, se consideró una técnica no probabilística, es así que, la muestra fue conformada por 20 trabajadores de la empresa CC y K Servicios Generales S.A.C. Por último, para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS en su versión 26. Por último, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.616 con un p valor menor al nivel de significancia requerido (0.05), concluyendo así que existe una relación positiva y moderada entre la gestión humana y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C.

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

## ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relationship between human management and the quality of working life in the company CC y K Servicios Generales S.A.C, Arequipa - 2022. For this purpose, the methodological framework followed consisted of a quantitative approach, descriptive-correlational, basic and non-experimental design. For data collection, questionnaires were applied with a Likert scale and according to the characteristics and requirements of the variables. For the calculation of the sample, a non-probabilistic technique was considered, thus, the sample was made up of 20 workers of the company CC y K Servicios Generales S.A.C. Finally, for data processing and analysis, the SPSS statistical package version 26 was used. Finally, a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.616 was obtained with a p-value lower than the required significance level (0.05), thus concluding that there is a positive and moderate relationship between human management and quality of work life in the company CC y K Servicios Generales S.A.C.

**Key words:** Human management, quality of work life, human talent.

## ÍNDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	1
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO .....	1
1.1. Determinación del problema .....	1
1.1.1. Campo, Área y Línea .....	1
1.1.2. Tipo de problema .....	1
1.1.3. Interrogantes Básicas .....	1
1.1.4. Variables .....	2
1.2. Enunciado del problema.....	11
1.3. Descripción del problema.....	11
1.4. Justificación.....	14
1.4.1. Justificación Académica .....	14
1.4.2. Justificación Económica .....	14
1.4.3. Justificación Social .....	15
1.4.4. Justificación Ética .....	15
1.4.5. Justificación Metodológica .....	15
1.4.6. Justificación Práctica .....	15

1.4.7.	Justificación Profesional .....	16
1.4.8.	Justificación Teórica .....	16
2.	OBJETIVOS .....	16
2.1.	Objetivo General .....	16
2.2.	Objetivos Específicos .....	17
3.	MARCO TEÓRICO .....	18
3.1.	Conceptos Básicos.....	18
3.1.1.	Gestión humana .....	18
3.1.2.	Calidad De Vida Laboral .....	27
3.2.	Revisión de antecedentes investigativos .....	42
3.2.1.	Internacionales .....	42
3.2.2.	Nacionales.....	44
3.2.3.	Locales .....	47
4.	HIPÓTESIS .....	49
	CAPÍTULO II .....	11
	PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	11
1.	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN .....	11
1.1.	Técnicas.....	11
1.2.	Instrumentos.....	11
1.2.1.	Validez de los instrumentos .....	11
1.2.2.	Confiabilidad de los instrumentos .....	11
1.3.	Materiales de verificación .....	12
2.	CAMPO DE VERIFICACIÓN .....	13

2.1. Ámbito.....	13
2.2. Unidades de Estudio.....	13
2.2.1. Población.....	13
2.2.2. Muestra .....	13
2.3. Temporalidad .....	13
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	13
3.1. Organización .....	13
3.2. Recursos .....	14
3.2.1. Recursos humanos .....	14
3.2.2. Recursos materiales .....	14
3.2.3. Recursos financieros .....	15
CAPÍTULO III.....	11
RESULTADOS.....	11
1. DESCRIPTIVOS.....	12
1.1. Gestión Humana.....	14
1.2. Calidad de vida laboral.....	26
2. CORRELACIONALES.....	44
DISCUSIÓN .....	51
CONCLUSIONES .....	55
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	3
Tabla 2 Confiabilidad de los instrumentos .....	12
Tabla 3 Recursos materiales .....	14
Tabla 4 Recursos financieros .....	15
Tabla 5 Baremación de la variable Gestión humana.....	13
Tabla 6 Baremación de la variable Calidad de vida laboral .....	13
Tabla 7 Nivel de Gestión humana.....	14
Tabla 8 Nivel de Planificación humana .....	16
Tabla 9 Nivel de Organización del trabajo .....	18
Tabla 10 Nivel de Gestión del empleo.....	20
Tabla 11 Nivel de Gestión del rendimiento .....	22
Tabla 12 Nivel de Gestión de compensación.....	24
Tabla 13 Nivel de Calidad de vida laboral.....	26
Tabla 14 Nivel de Soporte institucional para el trabajo.....	28
Tabla 15 Nivel de Seguridad en el trabajo.....	30
Tabla 16 Nivel de Integración al puesto de trabajo .....	32
Tabla 17 Nivel de Satisfacción por el trabajo .....	34
Tabla 18 Nivel de Bienestar logrado a través del trabajo .....	36
Tabla 19 Nivel de Desarrollo personal del trabajador .....	38
Tabla 20 Nivel de Administración del tiempo libre.....	40
Tabla 21 Tabla cruzada entre el Nivel de la Gestión humana y la Edad .....	42
Tabla 22 Tabla cruzada entre el Nivel de la Calidad de vida laboral y la Edad .....	43

Tabla 23 Prueba de Normalidad.....	44
Tabla 24 Correlación entre la Gestión humana y la Calidad de vida laboral.....	45
Tabla 25 Correlación entre la Planificación humana y la Calidad de vida laboral .....	46
Tabla 26 Correlación entre la Organización del trabajo y la Calidad de vida laboral .....	47
Tabla 27 Correlación entre la Gestión del empleo y la Calidad de vida laboral.....	48
Tabla 28 Correlación entre la Gestión del rendimiento y la Calidad de vida laboral .....	49
Tabla 29 Correlación entre la Gestión de la compensación y la Calidad de vida laboral.....	50
Tabla 31 Cronograma de la investigación .....	81



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de Gestión humana .....	14
Figura 2. Nivel de Planificación humana.....	16
Figura 3. Nivel de Organización del trabajo.....	18
Figura 4. Nivel de Gestión del empleo .....	20
Figura 5. Nivel de Gestión del rendimiento.....	22
Figura 6. Nivel de Gestión de compensación .....	24
Figura 7. Nivel de Calidad de vida laboral .....	26
Figura 8. Nivel de Soporte institucional para el trabajo .....	28
Figura 9. Nivel de Seguridad en el trabajo .....	30
Figura 10. Nivel de Integración al puesto de trabajo .....	32
Figura 11. Nivel de Satisfacción por el trabajo.....	34
Figura 12. Nivel de Bienestar logrado a través del trabajo.....	36
Figura 13. Nivel de Desarrollo personal de trabajador.....	38
Figura 14. Nivel de Administración del tiempo libre .....	40

## INTRODUCCIÓN

La gestión humana en las empresas se encuentra en constante desarrollo y evolución, a fin de optimizar sus procesos y diseñar óptimamente los puestos de trabajo, buscando la optimización de recursos y la selección del personal más idóneo para desempeñar una determinada actividad. Precisamente la correspondencia entre las características del trabajador y las exigencias del puesto, es uno de los aspectos más importantes al momento de valorar la satisfacción del colaborador y, por ende, su calidad de vida laboral.

La calidad de vida laboral se compone por las sensaciones que percibe el colaborador en las distintas áreas en las que pueda tomar una decisión o sentir seguridad, es así que las empresas con el fin de mantener a sus colaboradores motivados, otorgan una retribución económica en base a las horas trabajadas, bonos de meta, bonos por logro, entre otros. Esto con el propósito de buscar un método en donde ambos, empleador y empleado, ganen; asimismo, el desarrollar nuevas formas de compensación que ayudan a desarrollar el sentido de pertenencia del colaborador.

El presente informe de investigación se desarrolla en cuatro capítulos:

En el primero se encuentra la problemática, interrogantes, hipótesis, justificación del estudio, así como los objetivos a los que está orientado el trabajo y los conceptos básicos de las variables junto a los estudios realizados con anterioridad.

El segundo está conformado por los aspectos metodológicos, en los cuales se detalla la unidad de estudio y las técnicas e instrumentos que se emplearon para la recopilación de información.

En el tercero se encuentra los hallazgos de la investigación, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se encuentran los anexos en donde se detalla los cuestionarios que se emplearon junto a la matriz de consistencia.





# CAPÍTULO I

## 1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1.1. Determinación del problema

#### 1.1.1. Campo, Área y Línea

- Campo: Ciencias sociales
- Área: Gestión del talento humano
- Línea: Desarrollo del personal

#### 1.1.2. Tipo de problema

El estudio fue de tipo básico, este tipo de investigaciones, según Hernández et al. (2014), no prioriza generar un impacto en la sociedad sino solo contribuir teóricamente. Asimismo, siguió un enfoque cuantitativo, es decir, para comprobar las hipótesis se utilizó una medición numérica y un análisis estadístico. Del mismo modo, el nivel investigativo fue descriptivo – correlacional, pues, de acuerdo a Hernández et al. (2014), estos estudios se enfocan en presentar resultados descriptivos de las variables y, consecuentemente, establecer la relación entre estas.

#### 1.1.3. Interrogantes Básicas

##### 1.1.3.1. Interrogante General

**PG:** ¿Cuál es la relación entre la gestión humana y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022?

##### 1.1.3.2. Interrogantes Específicas

**PE1:** ¿Cuál es la relación entre la planificación humana y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022?

**PE2:** ¿Cómo es la relación entre la organización del trabajo y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022?

**PE3:** ¿Cómo es la relación entre la gestión del empleo y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022?

**PE4:** ¿Cuál es la relación entre la gestión del rendimiento y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022?

**PE5:** ¿Cuál es la relación entre la gestión de la compensación y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022?

#### **1.1.4. Variables**

##### **1.1.4.1. Análisis de variables**

###### ***Variable 1: Gestión humana***

Ordoñez (2021), argumenta que, la gestión del capital humano es el conglomerado de estrategias y acciones requeridas para orientar los aspectos de los cargos de gestión vinculados con los individuos o los recursos, incluidos el reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación del rendimiento.

###### ***Variable 2: Calidad de vida laboral***

Chiavenato (2009), afirma que, son las sensaciones que experimenta el trabajador en dicho lugar, tales como la administración, la autonomía, la libertad para tomar decisiones, el ambiente laboral satisfactorio, la seguridad de estar en el cargo laboral, una adecuada remuneración por las horas trabajadas y las responsabilidades significativas y agradables para el colaborador.

### 1.1.4.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLE	SUBVARIABLES (DIMENSIONES)	INDICADORES	MEDIO
Variable independiente: Gestión humana	Planificación Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias</li> <li>• Políticas y procedimiento</li> <li>• Planificación</li> </ul>	Encuesta
	Organización del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de puestos</li> <li>• Administración de puestos</li> </ul>	
	Gestión del Empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la incorporación</li> <li>• Administración de personas</li> </ul>	
	Gestión del Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de desempeño</li> </ul>	
	Gestión de la Compensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de compensaciones</li> </ul>	
Variable dependiente: Calidad de vida laboral	Soporte institucional para el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con la supervisión.</li> <li>• Trato con personal de mayor jerarquía.</li> <li>• Satisfacción con las indicaciones dadas.</li> <li>• Retroalimentación sobre la evaluación del trabajo.</li> <li>• Reconocimiento del esfuerzo.</li> <li>• Expresar opiniones sin temor a represalias.</li> </ul>	Encuesta
	Seguridad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con los procedimientos para realizar el trabajo.</li> <li>• Salario.</li> <li>• Condiciones físicas en el área laboral.</li> <li>• Capacitaciones dadas.</li> <li>• Insumos dados.</li> </ul>	
	Integración al puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del trabajo realizado con los compañeros.</li> <li>• Derechos laborales.</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución a problemas de las tareas asignadas.</li> </ul>
	Satisfacción por el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el contrato.</li> <li>• Satisfacción por trabajar en la empresa.</li> <li>• Satisfacción por las actividades que realizo.</li> <li>• Satisfacción por la aplicación de capacidades.</li> <li>• Satisfacción por el reconocimiento dado en la empresa</li> <li>• Satisfacción con el propio desempeño.</li> </ul>
	Bienestar logrado a través del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los servicios básicos de la vivienda.</li> <li>• Percepción de la utilidad de mi trabajo.</li> <li>• Capacidades físicas y mentales.</li> <li>• Acceso a alimentos.</li> <li>• Contribución con la imagen de la empresa.</li> <li>• Grado de compromiso con el trabajo.</li> </ul>
	Desarrollo personal del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro personal debido al trabajo en la empresa.</li> <li>• Mejora de potencialidades.</li> <li>• Cuidado de mis capacidades físicas, mentales y sociales.</li> </ul>
	Administración del tiempo libre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades laborales no comprometen las actividades planeadas fuera del horario de trabajo.</li> <li>• Actividades laborales no comprometan el cuidado de la familia</li> </ul>

*Nota.* Adaptado de Pando et al. (2018).

## 1.2. Enunciado del problema

Gestión humana y su relación con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022.

## 1.3. Descripción del problema

Es evidente que una buena gestión humana hace que las instituciones generen buenas condiciones laborales que hacen que el trabajador permanezca mayor tiempo en una organización y se desarrollen de mejor forma, lo cual lleva a que la empresa ahorre entre otros costos administrativos, también en costos de contratar a personal nuevo y entrenarlo, es por ello que en este trabajo se determinó el nivel de vinculación entre las variables gestión humana y calidad de vida laboral.

En el trabajo realizado por Frías (2021), en 6 empresas ecuatorianas del sector calzado, halló que: a) un 13% de los encuestado se sienten totalmente orgullosos de pertenecer a su institución, b) un 53% se sienten solamente orgullosos de pertenecer a su institución, c) un 28% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con su sentido de pertenencia hacia su institución, e) y un 6% se sintió en desacuerdo con el sentido de pertinencia hacia su institución. Basándonos en la afirmación de Otzin (2015), donde indica que el orgullo laboral posee una vinculación directa con la calidad de vida laboral, es así que se puede observar la baja calidad de vida de los trabajadores de estas 6 empresas ecuatorianas.

Según Frías (2021), la gestión del talento humano es tomada por los altos directivos como un conjunto de valores, creencias y roles, es por ello que en su investigación buscó determinar la relación entre las variables gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el rubro de calzados y consiguió por resultado que la calidad de vida en el trabajo es la representación negativa o positiva del ambiente laboral donde se desempeñan los

colaboradores, por lo cual concluyó que la buena gestión del talento humano mejorará la calidad de vida laboral del trabajador. Es por ello que se determinará esta relación de variables, pero en una empresa dedicada a los servicios generales.

En el contexto internacional tenemos que según la encuesta de Gallup (2022), se tiene que solo el 14% de los europeos se sienten satisfechos con la actividad laboral que realizan y el lugar donde lo realizan, en contraste con el 33% de EEUU y Canadá y con el 27% en el sur de Asia y con el 21% de la media mundial. Es así que se pueden apreciar los bajos índices de compromiso por parte de los trabajadores europeos. Cabe hacer notar también que específicamente en el caso de España, la encuesta muestra un 9% de compromiso, mientras que en Italia se tiene un 4% y en Francia un 6%. Se tiene también con respecto a emociones como el estrés y la preocupación, que se elevaron durante la pandemia, estas tasas se mantienen altas, por ejemplo, el 39% de los europeos se sienten estresados con frecuencia, y un 37 % experimenta altos niveles de preocupación. Específicamente en España el porcentaje es de 44% para estrés y de 47% para preocupación.

El informe de Gallup (2022), señala con respecto a gestión humana que, mientras el 97% de los jefes alemanes creen que son buenos haciendo su gestión, el 69% de los empleados creen todo lo contrario. Se rescata también que el 70% de los jefes alemanes afirman nunca haber recibido capacitación con respecto a habilidades de gestión humana.

Como nos explican Calderón et al. (2010), solamente mediante una cuidadosa atención a las necesidades de los trabajadores es que puede crecer y prosperar una institución, los autores explican también que la relación persona- organización, es un factor fundamental en la empresa, y es por ello que esta investigación analizará dicha relación entre gestión humana y calidad de vida laboral.

Párraga (2016), explica que en la actual coyuntura la gestión del talento humano se debe manejar como una unidad estratégica que se centre en la aplicación y formulación de objetivos y estrategias, para que las organizaciones obtengan una mayor ventaja competitiva, ya que por medio del talento humano es que se puede empezar un proyecto de cambio organizacional. La gestión del talento humano con una perspectiva vanguardista es un verdadero reto, tomando en cuenta las condiciones actuales, tales como, los cambios tecnológicos, sociales y económicos.

De acuerdo con Campuzano et al. (2016), la mala gestión del talento humano genera límites al progreso de competencias dinámicas, tanto para los trabajadores como para la manera en que se dirigen los recursos humanos, ya sea por medio de selección, rendimiento, crecimiento, formación y retribuciones.

La empresa CC y K servicios generales S.A.C presta servicios de ejecución de proyectos de infraestructura para los sectores de Minería e Industria. Ésta empresa cuenta con una deficiencia con respecto a la gestión humana, como es la escasez de personal para que cumplan las tareas necesarias, también se observa quejas por parte de los usuarios por el servicio de los trabajadores; por otro lado, no se generan nuevos puestos de trabajos del personal en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, es importante mencionar que la empresa también tiene una carencia de capacitación permanente del personal que debe ser una característica importante de una empresa que pretende ser competitiva, también se identificó una carencia de buenas condiciones laborales tanto en el aspecto físicos como en la satisfacción de los colaboradores, lo que hace que la rotación de personal sea muy rápida por parte de esta empresa. La gestión de la empresa CC y K servicios generales S.A.C, no toma en cuenta la teoría moderna de gestión del talento que los gerentes deben considerar y

aplicar para lograr mejores relaciones dinámicas entre el personal y mejorar también la forma en que son ejecutadas estas gestiones.

Por otro lado, Chiavenato (2009), señala que, la calidad de vida laboral en una organización está relacionada con el nivel de satisfacción del trabajador en dicha empresa y esta a su vez depende de factores tales como las condiciones ambientales de trabajo, la seguridad en el trabajo y la higiene en el lugar de trabajo, por lo que, mejorar en estos aspectos hace que se optimice la calidad de vida de los colaboradores.

En consecuencia, las empresas no pueden generar una buena calidad de vida en el trabajo sin aplicar buenas estrategias sobre la gestión humana. Por esta razón, el estudio fue diseñado para probar el grado de correlación entre éstas dos variables.

#### **1.4. Justificación**

##### ***1.4.1. Justificación Académica***

El estudio se justifica académicamente, puesto que la información que se recolecte, así como las conclusiones a las que se lleguen a partir del análisis de las variables bajo estudio funcionarán como base teórica y antecedente de próximas investigaciones relacionadas.

##### ***1.4.2. Justificación Económica***

La investigación se justifica en el aspecto económico, dado que a partir del reconocimiento de la calidad de vida de los trabajadores que laboran en esta institución, se podrá tomar acciones que a largo plazo posibilitarán una mejor gestión humana para la entidad empresarial lo que conllevará a ahorros en costes de contratación de nuevo personal y capacitaciones. Además, podrán incrementar los índices de productividad.

### ***1.4.3. Justificación Social***

Esta investigación es socialmente sólida, porque ayudara a mejorar las falencias respecto a la problemática presentada en base a las recomendaciones brindadas en esta investigación. Asimismo, se debe recalcar la importancia de implementar mejoras en base a las recomendaciones brindadas en este estudio, especialmente para ayudar a optimizar la atención que proporciona la organización a sus usuarios.

### ***1.4.4. Justificación Ética***

El estudio se llevó a cabo en cada etapa de acuerdo con las pautas establecidas por la universidad. Por lo tanto, se siguió una base estructurada para conocer la relación entre variables utilizando herramientas debidamente validadas, que ayudaron a recopilar la información proporcionada por el personal. Asimismo, esta investigación se desarrolló sobre la base del método científico, el cual se fundamenta en un procedimiento estructurado sistemático y lógico para llegar a resultados a través de la comprobación de hipótesis.

### ***1.4.5. Justificación Metodológica***

Una vez realizado el levantamiento de la información, se procedió a procesar toda la data recopilada haciendo uso de la aplicación de herramientas estadísticas. Por otro lado, con respecto a la búsqueda de fuentes, se buscó citas en los textos bibliográficos revisados. Tomando en cuenta la comprensión de las ideas del autor. Agregando que se realizó la respectiva corroboración y/o contrastación de la técnica de estudio elegida.

### ***1.4.6. Justificación Práctica***

El presente estudio fue tratado de forma sistemática, y a través del análisis de data en un momento dado del tiempo, se realizó reuniones con los colaboradores para recabar la información, y conocer sus percepciones sobre la calidad de vida laboral, así como también,

sus percepciones con respecto a la gestión humana en la empresa. Los resultados de la investigación permitirán que la empresa CC y K SERVICIOS GENERALES S.A.C., pueda tomar mejores decisiones con respecto a sus políticas de gestión humana aplicada y a la calidad de vida laboral que ofrece a su personal, logrando así un mejor desempeño empresarial.

#### ***1.4.7. Justificación Profesional***

Las observaciones hechas en la empresa CC y K SERVICIOS GENERALES S.A.C., permitieron advertir la poca importancia que le dan a la gestión humana y a las condiciones laborales que perciben sus trabajadores, es por ello que se vio la necesidad de analizar dichos aspectos para la mejora de ellos.

#### ***1.4.8. Justificación Teórica***

El presente estudio permitió aportar conocimiento a la empresa CC y K SERVICIOS GENERALES S.A.C., para la mejora de sus políticas internas. Tomando en consideración la escasez de literatura y de investigación existente con respecto al tema tratado, en dicha localidad. Agregando también que el presente documento fue creado en base a lineamientos claros y homogéneos, haciendo uso de un lenguaje sencillo para su fácil comprensión.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

**OG:** Determinar la relación entre la gestión humana y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.

## 2.2. Objetivos Específicos

**OE1:** Identificar la relación entre la planificación humana y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.

**OE2:** Establecer la relación entre la organización del trabajo y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.

**OE3:** Calcular la relación entre la gestión del empleo y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.

**OE4:** Precisar la relación entre la gestión del rendimiento y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.

**OE5:** Hallar la relación entre la gestión de la compensación y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Conceptos Básicos

##### 3.1.1. *Gestión humana*

Según Chiavenato (2009), la Gestión del talento humano representa el conglomerado de estrategias y actividades requeridas para conducir los aspectos relacionados a los puestos directivos entrelazados con los individuos o recursos, incluidos reclutamiento, elección, capacitación, remuneración y valoración del rendimiento. La gestión del capital humano es una práctica que depende en menor medida de las jerarquías, órdenes y mandatos. A su vez, indica la relevancia de la participación de la organización, donde se planea generar un compromiso en los colaboradores respecto a las metas organizacionales, en este punto es fundamental que las empresas tomen en cuenta que el pago de salarios se debe encontrar en concordancia con la productividad de cada miembro del personal, un trato justo a los mismos y una formación profesional. Además, resalta que la gestión del capital humano representa un instrumento estratégico, el cual es esencial para hacer frente a los los nuevos desafíos que impone el medio. En consecuencia, implica impulsar el grado de excelencia de las competencias individuales de los trabajadores en conformidad con los requerimientos operativos, por lo que deben asegurar el crecimiento y la gestión del potencial de las personas o de lo que podrían hacer.

Maturana y Andrade (2019), mencionan que la gestión humana permite mejorar la calidad de vida laboral, a través de los distintos panoramas del trabajo del empleado, como la mejora de las condiciones laborales, obtención de logros centralizados, el cual aparte de beneficiar a la organización beneficia al colaborador.

Paralelamente, Baéz et al. (2018), indicaron que es un proceso necesario e incluyente en las organizaciones, de tal modo, que tiene el propósito de rescatar a la persona, tanto en el ámbito administrativo como laboral. Asimismo, sugiere que los empleados trabajen en sus cualidades, emociones y sentimientos, de tal manera que les permitan desarrollar una ventaja competitiva.

Por otro lado, Niebles et al. (2019), la consideran como un instrumento resaltante en todo tipo de empresa, de tal forma, se le ha dado distintas teorías sobre la misma, las cuales son:

- Administración tradicional, aquella donde se resalta la importancia de la comunicación, en lo más detallado de la comunicación directa, verbal y particular en la organización.
- Gestión de personal, la cual se centra desde la selección del personal hasta su completa desconexión.

### **3.1.1.1. Planificación Humana.**

La planificación humana, de acuerdo a Arboleda (2016), debe de ser tomada en cuenta como una actividad esencial e indispensable que permite valorar de forma continua la realidad laboral (conectando al colaborador con el desarrollo de técnicas sostenibles de la entidad) y social (lo que el cliente espera); y, a partir de ello estructurar estrategias, políticas y procesos.

Por otro lado, Ordoñez (2021), indica que la planificación humana debe ser reconocida como una acción fundamental con el propósito de mantener en constante evaluación la realidad laboral, de este modo, vinculando al trabajador con las estrategias

sostenibles que posea la institución; para empezar a desplegar estrategias, procedimiento y políticas sobre la unidad de análisis que la conforma una unidad ejecutora.

### ***Estrategias.***

Cuentas (2018), menciona que las estrategias de gestión, permiten adaptar el capital humano mediante una gestión eficiente, por lo que el autor menciona que las estrategias que se emplean con más frecuencia, son:

- Contratación de las correctas personas.
- Disposición de un clima institucional.
- Constitución del capital humano.
- Retención del capital humano.

Por otro lado, Ramírez et al. (2019), mencionan que las estrategias empresariales se pueden convertir en estrategias de recursos humanos, a través del desarrollo de cualidades, de los cuales el esfuerzo asume la dirección estratégica de los mismos, de tal manera el personal directivo tiene la responsabilidad de la dirección de los recursos humanos, por lo que tienen que dejar en claro los criterios para crear políticas y prácticas justas.

### ***Políticas y procedimiento.***

Según, Ordoñez (2021), las políticas y procedimientos corresponden a la creación de un plan de gestión humana, de tal manera que se correlaciona con un plan de trabajo, el cual posee un reglamento interno de servidores civiles, presupuesto anual de capital humano y cuadros de indicadores de gestión.

Por otro lado, Fajardo et al. (2020), indican para lograr una adecuada gestión estratégica en el talento humano, es necesario propiciar políticas cuyas actividades se vinculen a las pautas, procedimientos y reglas que abran paso a estimular y apoyar al

comportamiento de los demás en la institución, de tal manera las políticas y procedimientos que se ocupen serán funcionales y operativas.

### ***Planificación.***

Según, Ordoñez (2021), menciona que la planificación es la evaluación de las necesidades específicas de todas las personas que requiere la entidad, así cumplir de forma estratégica con las metas y actuar eficientemente en un terminado tiempo.

Por otro lado, Hernández y Fernández (2018), mencionan que la planificación se encuentra estrechamente relacionada con el proceso administrativo, es decir: planear, organizar, dirigir y controlar. Mediante el cual se logra la efectividad de recursos no humanos y con las personas, a las cuales va incentivando a hacer realidad los objetivos que tiene propuesta la organización.

Paralelamente, De la cruz y Curi (2022), señalan que es una serie de procesos que permiten diagnosticar el ambiente interno como externo de una empresa, determinar la visión y misión, crear, elegir y seguir estrategias generalizada para así alcanzar los objetivos de la misma.

#### **3.1.1.2. Organización del Trabajo.**

De acuerdo con el Banco Central de Venezuela (2018), representan agrupaciones de individuos que intentan poner en práctica y llevar a cabo un grupo ideas que en su momento se encontraban en el pensamiento de uno o varias sujetos. La organización del trabajo dentro de la empresa se refiere a la coordinación de los medios de producción y de las acciones encaminadas al desarrollo de una tarea, con el propósito de lograr los propósitos de la entidad. Así, se puede decir que una institución es eficaz cuando alcanza todos las metas que se ha establecido y que es eficiente cuando logra obtener los mejores resultados posibles en

comparación con los insumos que ha necesitado. Así, las organizaciones representan sistemas complejos que se encuentran influenciados por múltiples agentes, entre los que se encuentran las variables estructurales y los elementos contextuales.

Por otro lado, Ordoñez (2021), señala que esta conformada por características y condiciones del desarrollo de actividades, los cuales establecen los requisitos necesarios para que la persona que se encuentre a cargo, pueda desenvolverse con facilidad.

Según Pascucci (2019), indica la existencia de tres aspectos en los que se divide la organización del trabajo:

- Organización de los sistemas de producción, la cual esta condicionada por los desafíos que presenta la globalización a través de la innovación tecnológica.
- Los tipos de contratos de trabajo, los cuales pueden variar según lo que necesiten en la organización.
- Protección a los trabajadores, se da mediante los derechos de los trabajadores y algunas normas que implemente la empresa.

#### ***Diseño de puestos.***

Para Ordoñez (2021), el diseñar puestos, permite establecer un perfil de puestos el cual permite definir la información estructural de tal manera que se orienta en base a los objetivos de la entidad.

Por otro lado, Chaverra (2019), señala que hay que diseñar el puesto del trabajador teniendo en cuenta las actividades que va a realizar, de tal modo, que se desenvuelva de forma cómoda y eficiente; por lo que el diseño del puesto debe comprender todos los elementos que conforma el regimen de trabajo, resaltando los aspectos que pueden variar, como el ambiente físico y la organización que haya en el trabajo.

### *Administración de puestos.*

Ordoñez (2021), comprende que la administración de puestos, posee legajos, registro y control de soporte como el movimiento del personal, los cuales produce un subproceso de desconexión en la supervisión del comportamiento dentro de la entidad, repercutiendo en el desarrollo laboral.

#### **3.1.1.3. Gestión del Empleo.**

Enríquez y Galindo (2015), consideran que, realizar la buena gestión del empleo implica contratar los mejores empleados que se acoplen a los requerimientos de la organización, puesto que si bien el trabajo impacta en el crecimiento económico, del mismo modo las actividades económicas influyen en el grado de empleabilidad. Así, existe evidencia comprobable de que un choque en la actividad económica afecta el mercado laboral a través del número de cargos disponibles, de la cantidad de los salarios y de las condiciones laborales.

### *Administración de personas.*

Por otro lado, Morales y Rey (2020), consideran que se refiere a la agrupación de políticas y prácticas del personal, las cuales están destinados a gestionar los flujos que han realizado los funcionarios públicos que conforman el sistema administrativo de la gestión de recursos humanos, es así que su desvinculación, lo conforman dos subprocesos; a) gestión de incorporación y b) gestión de administración de personas.

#### **3.1.1.4. Gestión del Rendimiento.**

Teijeiro y Biedma (2013), señalaron que la gestión del rendimiento es un constructo que se encuentra vinculado con la labor llevada a cabo por las máquinas. Así, todas las personas son conscientes de que lograr un buen desempeño representa lograr buenos y

esperados resultados con una cantidad menor de trabajo. En consecuencia, la evaluación de la productividad de los colaboradores comprende uno de los procedimientos básicos, complejos y que expone una mayor cantidad de dudas en los encargados del capital humano. Por lo que se trata de una responsabilidad y actividad fundamental de la dirección. Por ello, es necesario que toda empresa cuente con algún sistema de valoración del desempeño que posibilite la obtención de información sobre la contribución de todos y cada uno de los trabajadores respecto al logro de las metas planificadas.

Paralelamente, Quispe (2020), señala que hace referencia a la peculiaridad que destaca a un trabajador en una empresa durante un determinado periodo, por lo que se puede decir que el impacto positivo cuando la labor supera lo esperado y el impacto negativo cuando los resultados no son los esperados; es así que las características del esfuerzo son retribuidas con una contraprestación económica.

Asimismo, D'Vicente (2018), menciona que está definido como el cálculo de las actividades realizadas por el colaborador, para la obtención de objetivos de una empresa en un tiempo plasmado.

Por otro lado, Davis y Newtrons (2018), señalan que es una modalidad conformada por una entidad que realiza sus funciones eficazmente, con el propósito de llevar a cabo metas en común que estén sujetas a reglas básicas; por lo que se puede decir que también es la realización completa de las funciones que se le asignaron a un colaborador perteneciente a una entidad.

### *Evaluación de desempeño.*

Según Guartán et al. (2019), la evaluación de desempeño es una serie de revisiones y evaluaciones, que puede ser de manera individual o grupal de los logros adquiridos, es así, que permite comenzar un plan de desarrollo, meta y objetivos; por lo que se puede decir que consiste en determinar el grado de rendimiento de los trabajadores en sus actividades, los cuales proporcionan beneficios durante el proceso de análisis de productividad.

Paralelamente, Chiavenato (2011), señala que es una estimación sistemática del desempeño de cada ser humano, con relación a las actividades que realiza, metas y resultados a los cuales pretende llegar aprovechando su potencial; es un proceso que permite estimar valor, excelencia y cualidades, pero sobre todo a la contribución que genera a la empresa que pertenece.

Asimismo, Álvarez et al. (2018), señalaron que este proceso de evaluación logra dar solución a las controversias del recurso humano, del trabajador de la empresa, falta de aprovechamiento del potencial, etc.; adicionalmente proporciona medidas con el propósito de mejorar el comportamiento de las personas, a través de la comunicación, planificación y organización del trabajo teniendo como base las fortalezas y debilidades encontradas.

#### **3.1.1.5. Gestión de la Compensación.**

Torres (2019), afirma que la gestión de la compensación involucra la estructuración, las maneras de definir salarios, aumentos e incentivos, la vinculación que tienen estos con la descripción y análisis de los cargos o del manual de funciones, además de actividades enfocadas en el bien laboral que vienen determinados por los beneficios sociales, legales y extralegales, acompañado de estudios de equidad salarial interna y competitividad salarial externa en pro de una justa equidad en las compensaciones, no siendo esto suficiente la

necesidad de aplicar una estrategia de comunicación efectiva para que los trabajadores la interioricen, la misma que tiene que ser clara y tiene que servir como un sitio de consultar para cualquier momento de duda.

Por otro lado, Montilla et al. (2021), señalan que la gestión de la compensación profesional forma parte de un instrumento de gestión estratégica, la cual es necesaria para focalizar el esfuerzo de los empleados de la organización en un dirección estimada con los objetivos corporativos.

#### ***Administración de compensaciones.***

Ricaurte et al. (2020), comentan que establecer una compensación salarial sustentado en evaluación del desempeño, contribuirá a la organización a incrementar la valoración que tienen los colaboradores, así como su motivación los cuales compensaran con aportes a la empresa.

Por otro lado, Juárez (2014), indica que la compensación es aquello que la empresa brinda para beneficiar al colaborador de los problemas o prejuicios que puede ocasionar sus actividades laborales, el autor comenta que esta situación no se da en todas las empresas, por lo que sería conveniente usar en vez del término compensación los términos retribución o recompensa con el fin de propagar en las organizaciones, una manera eficaz de incentivar a sus colaboradores a desenvolverse plenamente en sus actividades con un sentido de pertenencia a la empresa.

Paralelamente, Varela (2013), indica que son aquellas retribuciones que se le ha brindado a un trabajador por los esfuerzos y méritos que ha conseguido para la empresa, es así que se le otorga una bonificación para incentivarlo a seguir del mismo ritmo con sus actividades posteriores.

### 3.1.2. *Calidad De Vida Laboral*

Chiavenato (2009), señala que son las sensaciones que experimenta el trabajador en dicho lugar, tales como la administración, la autonomía, la libertad para tomar decisiones, el ambiente de trabajo satisfactorio, la seguridad de estar en el puesto de trabajo, una adecuada remuneración por las horas trabajadas y las responsabilidades significativas y agradables para el colaborador.

Así, Chiavenato (2009), afirma que el concepto de calidad de vida laboral, incluye un alto grado de respeto a los colaboradores, es decir, tener a los colaboradores motivados que tengan una participación activa en el trabajo y que sean adecuadamente remunerador por su trabajo realizado; ello conlleva a generar un aumento en los grados de calidad y productividad en una organización, de esta forma, la competitividad, la calidad y el rendimiento en una institución pasan por el proceso de calidad de vida en el trabajo. A su vez, afirma que, para mantener satisfecho al cliente externo, primero se debe tener satisfecho al cliente interno, es decir, a los trabajadores que se encargan del producto o servicio que se ofrece en la empresa, una institución que está invirtiendo en el trabajador, en verdad está invirtiendo en el cliente o usuario. La calidad de vida en el trabajo está relacionada con que tan bien se siente el colaborador por las actividades que realiza en la empresa.

De acuerdo a Chiavenato (2009), la calidad de vida laboral está compuesta por factores tales como:

- La satisfacción con el trabajo realizado
- Las posibilidades de un mejor futuro en la institución
- El reconocimiento por los logros obtenidos
- La remuneración económica

- Prestaciones recibidas
- Las relaciones sociales dentro de la empresa y su organización
- El entorno físico y sociales dentro de la empresa
- Libertad para realizar actividades y la responsabilidad de tomar decisiones
- Las posibilidades de comprometerse y ser partícipe activo en la empresa

Para Maldonado (2017), la calidad de vida laboral hace referencia al grado de satisfacción que los colaboradores tienen en la vida laboral en la empresa, es una manera de ver la vida laboral en el interior de la institución, ya que se busca el desarrollo y bienestar del colaborador sin dejar de lado la eficiencia de la empresa. El autor afirma que ofrecer un ambiente adecuado donde el trabajador pueda tener calidad de vida, asegura su bienestar y desarrollo, y ello conlleva a que tenga un mejor desempeño. Para lograr un adecuado nivel de calidad de vida laboral, el autor afirma que no solo es necesario que el trabajador tenga una buena remuneración, buen ambiente físico de trabajo y buenas condiciones de seguridad en el trabajo, sino que también exista un buen equilibrio entre vida personal y trabajo, buenas relaciones entre compañeros y con personal de mayor rango. El autor también explica que:

La calidad de vida laboral surge por:

- Apoyo entre los colaboradores y personal de mayor rango
- Diseños creativos de nuevas instalaciones
- La experiencia japonesa en el ámbito de calidad
- Participación conjunta de trabajadores y directivos para la resolución de problemas

En el presente trabajo nos apoyaremos del artículo de Pando et al. (2018), que cuenta con el instrumento de medición de calidad de vida en el trabajo CVT – GOHISALO, que cuenta con criterio, validez de contenido y constructo, en el cual se consideran siete dimensiones para calidad de vida laboral:

### **3.1.2.1. Soporte institucional para el trabajo.**

Quintana et al., (2015), consideran que el soporte institucional es el apoyo que recibe el empleador por parte de su empresa, los que llevarán el rumbo del trabajo, agrupando indicadores tales como, procesos laborales, verificaciones laborales, apoyo de los superiores, revisar la labor y aprovechar las oportunidades para superar su desempeño.

Por su parte, Pando et al. (2017), expone que, son los elementos del lugar de trabajo brindados por parte de la institución, como el respaldo por parte del personal de mayor rango, la forma de verificación del trabajo, el grado de independencia que tiene el trabajador, la verificación de sus actividades.

#### ***Satisfacción con la supervisión.***

Niño y Parra (2019), mencionan que la supervisión es parte de los factores que influyen la motivación laboral, de tal modo, que genera impacto y consecuencias a un grado psicosocial y en la salud del trabajador, el cual utiliza como base para condicionar sus actividades.

#### ***Trato con personal de mayor jerarquía.***

Según Acuña (2020), la jerarquía es la determinación de lugares de los colaboradores mediante el cargo, título o institución que representan, es decir, es el título que se le otorga por estar en un cargo más relevante para la empresa, por lo que colaborador debe dirigirse con respeto y mostrarle avances periódicos de sus actividades en el área en que está ubicado.

***Satisfacción con las indicaciones dadas.***

Según, Sánchez (2021), es obligación del colaborador, acatar órdenes o indicaciones que sean brindadas por su jefe inmediato, de tal modo, que este debe conocer las habilidades y capacidades del mismo, con el propósito de encargarle una tarea que se adapte a sus necesidades y que este pueda realizarlas con plenitud, adicionalmente de sentir satisfacción por su cumplimiento

***Retroalimentación sobre la evaluación del trabajo.***

Deroncele et al. (2021), mencionan que la variedad de tareas retadoras, motivan al trabajador, de tal manera, que las demás tareas cotidianas es aquí donde se observa el desempeño del trabajo, por lo que conocer el desenvolvimiento de la actividad es importante, puesto que brinda la información necesaria para calificar el desempeño del colaborador por parte del empleador y así asignarle tareas que se acomoden a su ritmo de trabajo u optar por su cambio de área.

Por otro lado, Veliz (2018), indica que la información no se recibe como realmente se tiene la intención, de tal modo, es indispensable que el que supervisa las funciones de una organización, desarrolle su habilidad de retroalimentación con el fin de corroborar el mensaje que corresponda los intereses de la empresa, evitando y sobresaliendo de distintas barreras de comunicación, como pueden ser: la información ineficiente y la falta de comprensión de roles, los cuales a la larga generaran perdida y confusión en la empresa.

### ***Reconocimiento del esfuerzo.***

Hernández y Xicoténcatl (2021), indican que los colaboradores son el corazón de la organización, ya que al ser una parte fundamental se debe generar una atmosfera sana en donde puedan aprender a controlar sus habilidades y maximizar sus capacidades, por lo que reconocer el esfuerzo los hace sentir reconocidos por la empresa y que forman parte del producto final de la misma.

### ***Expresar opiniones sin temor a represalias.***

Nachtigall (2018), señala que dentro de una empresa es necesario conocer el punto de vista de los colaboradores, ya que ellos son los más sensibles a los panoramas que surgen en la empresa, tanto fuera como dentro de la misma, por lo que aceptar críticas constructivas ayudara a mejorar las fortalezas de la misma, del mismo modo que la empresa incita a desarrollar liderazgo con este comportamiento ejemplar, siempre y cuando estos mensajes se desarrollen con respeto y con el propósito de mejorar el ambiente laboral.

### **3.1.2.2. Seguridad en el trabajo.**

Según, Veliz (2018), es el conjunto de características que la empresa le brinda al trabajador, y que con las relaciones que le dan soporte a la relación trabajador- empresa, engloba aspectos como la satisfacción que siente el trabajador por la manera en que están diseñados los procesos de su trabajo, remuneraciones económicas, recursos para la correcta realización de la labor, derechos contractuales de los colaboradores, y el desarrollo de sus habilidades individuales por medio de las actualizaciones que reciba en la empresa.

Por otro lado, Fagua et al. (2018), comentaron que las empresas deben velar por la seguridad y salud de sus colaboradores, con el fin de minimizar o evitar los accidentes laborales o contraigan alguna enfermedad que posteriormente se propague en su área de

trabajo, de tal modo, que su aplicación aparte de sus reducciones de los accidentes, generará aumento de productividad, el cual afecta de manera directa a la empresa, por su impacto en la economía y finanzas de la misma.

Por otro lado, Obando et al. (2019), argumentan que es necesario implementar seguridad en la organización, debido a los altos índices de siniestrabilidad que se da por tipos de rubro, los cuales pueden variar según según el riesgo que desprenda cada actividad, por lo que tomar esta acción correctiva, prevenga que se detenga las actividades laborales por un accidente.

#### ***Satisfacción con los procedimientos para realizar el trabajo.***

Robbins (2005), indica que el grado de satisfacción de los colaboradores varía según la complejidad de la actividad que se le haya sido encomendada, por lo que establecer las mismas condiciones de un trabajo serán satisfactorias si se conoce a detalle al colaborador, caso contrario puede gustarle como no, asimismo, un factor a tener en cuenta es la actitud con la que refleja el sujeto con relación a su área laboral.

#### ***Salario.***

Casas (2002), señala que la remuneración estimula el rendimiento de los colaboradores, el cual puede regular la comunicación de largo a corto, asimismo, por lo que los mismos son incentivados a continuar con el cumplimiento de sus actividades, de tal forma, que aspiren a obtener una mejor remuneración al realizar un mejor desempeño en su trabajo.

Por otro lado, Hidalgo (2011), señala que la remuneración puede darse por: conocimientos, desempeño y resultados, de tal forma que depende la empresa y su rubro, el cómo retribuirle por sus labores, es así, que las empresas han generalizado el pago por

variable, es decir, que se remunerará en base a los productos que se obtengan, por producto vendido, etc.

### ***Condiciones físicas en el área laboral.***

García (2020), indica que las condiciones físicas están relacionadas al medio ambiente como la luz, sonido, la temperatura y la infraestructura, las cuales son factores influyentes en el ambiente, facilidad de labores y otorgar comodidad en el desarrollo del trabajo.

Por otro lado, Chocano y Pacheco (2020), señalan que son todos los elementos materiales o infraestructura, en la que los colaboradores se desenvuelven para su labor diaria y que está constituido como ayuda o facilitador de tareas. De tal manera, se debe tomar en cuenta que los implementos que agilizan las actividades del colaborador, repercutirán en la empresa como eficiencia, es así que se convierte en una de las muchas maneras que tiene la empresa de agilizar procesos laborales.

### ***Capacitaciones dadas.***

Según, Obando (2020), la capacitación es el pilar de una empresa, ya que estas influyen directamente en los empleados, de tal manera, que se volverán más calificados para el área debido a que conocerán mejor las actividades que tiene encargado así de los pasos para realizarlas de manera eficaz y eficiente, posteriormente incentivarle compromiso con su labor.

### ***Insumos dados.***

Según, Camino et al. (2018), son aquellos materiales usados para la producción, los cuales deben ser usados de manera eficiente por el colaborador, con el fin de maximizar su

uso sin perjudicar el producto final, por lo que, para prevenir el mal uso de los mismos, se brinda capacitación y se realiza control de inventario.

### **3.1.2.3. Integración al puesto de trabajo.**

Quintana et al. (2015), afirman que, es la inserción del colaborador al trabajo como uno más de los componentes que forman dicho trabajo, y está compuesto por el sentido de verdadera inclusión en el lugar de trabajo, los ánimos, y el ambiente laboral. También es el grado de compromiso que tiene cada trabajador con la empresa, mientras más unión haya entre los colaboradores, entonces habrá más motivación y menos faltas. El autor también explica que el grado de independencia que tenga el trabajador dentro de la empresa y su participación activa en dicha empresa son parte primordial en la toma de decisiones y base de la satisfacción en el lugar de trabajo.

Para Parra y Gallego (2013), es la consideración que tiene el trabajador hacia su institución, como el factor clave para el desarrollo laboral, teniendo en cuenta que debe existir una relación que incluya el sentido de compromiso, estar motivado, y poder desenvolverse de la manera adecuada en su centro laboral.

#### ***Satisfacción del trabajo realizado.***

Pizarro et al. (2019), señalan que el trabajador siente satisfacción por realizar una actividad que servirá de gran aporte a la empresa, de tal manera, para continuar con este ritmo laboral es que se incentiva a los colaboradores y se les recompensa de forma tangible e intangible, la primera a través de la remuneración y la segunda por medio de un reconocimiento público.

### ***Derechos laborales.***

Neves (2003), indica que todas las personas son iguales, de tal manera, pueden formar parte del mercado a través de la compra o venta de cualquier objeto. Por lo que pertenecer a una organización para participar en un mercado, son regularizados por el estado, es aquí, donde el autor menciona que el estado garantiza la celebración de un contrato con el colaborador y el empleador, de tal forma que pisoteen los derechos del empleado y cuidar su salud integra.

### ***Solución a problemas de las tareas asignadas.***

Según Rodríguez (2020), toda actividad laboral puede ser vulnerable a problemas que puedan emerger de forma inesperada, por lo que es deber del colaborador tratar de encontrar una solución a esta, con el fin de que su desenvolvimiento no se vea afectado, por lo que toda empresa tiene una manual que contiene posibles soluciones a eventos desastrosos que surjan en el día. Asimismo, el autor menciona que el colaborador siente satisfacción por ayudar a la empresa donde labora, por lo que desarrolla más sentido de pertenencia y de qué forma participe de un grupo de colaboradores importantes en la misma.

#### **3.1.2.4. Satisfacción por el trabajo.**

Para Quintana et al. (2015), es la sensación general de agrado que siente el trabajador hacia su trabajo, incluye el orgullo que sienta por la institución, su grado de participación en el trabajo, el reconocimiento que se merezca, la estimación que se tenga el trabajador y la dedicación que el trabajador le dé al trabajo. También puede definirse como el sentimiento de estar a gusto por parte del colaborador hacia su trabajo y hacia las acciones que realiza en el trabajo, esto incluye ciertos indicadores que se refieren a estar dedicado a su labor, estar orgullosos por trabajar en la institución donde están, tener poder de iniciativa, ser altamente

participativos, tener un alto grado de independencia, merecer reconocimiento y sentirse valorado.

***Satisfacción con el contrato.***

Massella (2018), señala la satisfacción al firmar un contrato, por parte del colaborador es grata; ya que este ingresa con una actitud buena y con ánimos de desenvolverse plenamente en su nuevo puesto, es así que la empresa después de haber realizado todos los filtros, capacitan y brindan soporte al nuevo integrante con el fin de que este desarrolle sentido de pertenencia a la organización desde sus inicios.

***Satisfacción por trabajar en la empresa.***

Pedraza (2018), comenta que los grados de satisfacción laboral se dan en base a los grados de dificultad que presenten las actividades de una determinada área, ya que, si el capital humano no se encuentra conforme con las actividades realiza de forma externa, no se sentirá a gusto con laborar en esa empresa, donde no se aprovecha sus habilidades y se le asigna otras para las cuales no se preparó o no se le menciona en su contrato.

***Satisfacción por las actividades que realizo.***

Vizcaíno (2020), menciona que las actividades que realiza el colaborador, generan satisfacción por los resultados que expone para la empresa, de tal manera que, si la empresa se encuentra conforme con la culminación de actividades del trabajador, este sentirá que su trabajo tiene valor y que la empresa lo tomara más en cuenta por su manera de desenvolverse en su área.

### ***Satisfacción por la aplicación de capacidades.***

Bendezú (2020), indica que el desarrollo de las capacidades del trabajador es crucial para gestar de forma óptima el talento humano, por lo que las personas con frecuencia comienzan a ser tomadas en cuenta como el factor central de las estrategias empresariales, de tal manera, que si estas son reconocidas por su jefe inmediato desarrollaran las necesidades de pulir sus capacidades y continuar con una mejora constante.

### ***Satisfacción por el reconocimiento dado en la empresa.***

Moreno et al. (2018), señala que los reconocimientos por el cumplimiento de una meta común en los colaboradores, tiene que despertar en ellos la competitividad, por lo que tal meta debe presentar sus dificultades pero que generen grandes beneficios para la organización, dicho de esto modo, los reconocimientos que pueden adquirir puede ser dados a través de una felicitación pública o el ascenso a un puesto muy anhelado como podría ser “gerente”.

### ***Satisfacción con el propio desempeño.***

Mora y Mariscal (2019), señalan que los colaboradores están en constante innovación y mejora de sus capacidades, por lo que para alcanzar una meta es capaz de sacrificar y realizar esfuerzos que le permitan llegar al objetivo fijado, de tal modo, que al culminar dicha actividad notará que sus esfuerzos valieron la pena y que logro aportar a un objetivo de la empresa, la cual se ve en el derecho de recompensarlo de forma tangible o intangible dependiendo de la dificultad del objetivo estimado.

#### **3.1.2.5. Bienestar logrado a través del trabajo.**

Según Quintana et al. (2015), es el grado de satisfacción del colaborador con los bienes y servicios conseguidos mediante la remuneración que se obtiene por parte de la

empresa por las actividades que se realiza, bienes como hogar, salud, alimentación. La calidad de vida en el trabajo es el factor principal del bienestar de los trabajadores, lo que genera un mayor compromiso y por tanto mayor productividad.

#### ***Calidad de los servicios básicos de la vivienda.***

López (2020), menciona que son servicios conformados por: educación, salud, agua, desagüe y electricidad, los cuales forman parte de las funciones de la gestión pública que vela por la satisfacción de las necesidades de la población, asimismo, de tal modo que se plantea mejorar los servicios brindados por los gobiernos locales

#### ***Percepción de la utilidad de mi trabajo.***

Flores (2019), indica que en toda empresa se ve reflejada en su productividad y complejidad, de tal modo, que todo trabajador debe medir su rentabilidad con el fin de mantener a la empresa en el mercado, es así que cada empresa debe tener un control de la gestión del talento humano, para que cada colaborador sea capaz de medir que tanto está sumando en una empresa y así incentivarlo a mejorar sus cualidades.

#### ***Capacidades físicas y mentales.***

Santos et al. (2018), mencionan que las capacidades es un constructo que está compuesto de precondiciones físicas y mentales, las cuales influyen en el ambiente de trabajo, de tal manera que la empresa puede evaluar las capacidades físicas y mentales de sus colaboradores con el fin de corroborar su salud física y mental dependiendo del riesgo de la empresa, para recopilar información para la mejora de un aspecto en especial o para corroborar el manejo de las capacidades de cada trabajador.

### ***Acceso a alimentos.***

Real et al. (2018), indica que los trabajadores en su horario de descanso tienen derecho a alimentarse o a salir a buscar alimento con el fin de evitar el trabajo sedentario y los riesgos que trae el estar sentado sin realizar alguna actividad física, de tal manera que las empresas, desarrollan horarios que pueden ser usados por sus colaboradores para tener acceso a alimentos o realizar alguna actividad física que evite el estrés o ansiedad laboral.

### ***Contribución con la imagen de la empresa.***

Amay et al. (2020), indican que las empresas cuentan con distintas estrategias empresariales que son aplicadas a sus colaboradores y que les permiten enfocar sus actividades, de tal manera que influya de manera positiva interna y externa, siendo así una mejora de la imagen corporativa, que a su vez le permite volverse más competitiva en el mercado.

### ***Grado de compromiso con el trabajo.***

Coronado et al. (2020), indican que el compromiso organizacional está estrechamente vinculado con sus trabajadores, de tal manera que le permite a estos últimos vislumbrar estabilidad laboral, lo que resulta en un nivel de permanencia, por lo que se puede decir, que dependiendo las bases del compromiso organizacional que plantee la empresa, el trabajador mostrara una imagen de permanencia o incomodidad dependiendo del ambiente laboral. Las ventajas que pueda adquirir la misma serán otorgadas por el esfuerzo del colaborador, el cual recibiría un beneficio a corto o largo plazo.

### **3.1.2.6. Desarrollo personal del trabajador.**

Quintana et al. (2015) señalan que, es la sensación de mejora de los factores personales referidos a aspectos laborales tales como, objetivos conseguidos, seguridad propia

y expectativas. Incluye también el autoconocimiento, el grado de estimación personal y nivel de relación con los demás colaboradores, todo ello como factores clave para lograr un buen nivel de satisfacción personal, también en el trabajo y también en el aspecto social, lo que genera un mejor desempeño del trabajador y que aumenten las probabilidades de alcanzar mejores cargos laborales.

Para Peñarrieta et al. (2015), es también el grado de superación personal, desarrollarse de manera individual, lograr importantes cambios individuales o también poder desarrollar mejores aspectos humanos, haciendo cambios para que toda persona se puede aclimatar a nuevos conceptos, nuevas formas de pensar, lo cual le permite el desarrollo de nuevos comportamientos y por lo tanto una modificación de su actitud, logrando finalmente mejorar su calidad de vida.

***Logro personal debido al trabajo en la empresa.***

Zoraima (2019), indica que todo trabajador presenta la necesidad de adquirir un logro, por lo que cada empleado inicia en la empresa con el propósito de seguir avanzando en su vida profesional, desempeñarse en el trabajo o lograr un hecho importante, es aquí donde esta necesidad se satisface a través del desenvolvimiento de actividades en la empresa, siendo para colaborador un gran avance en su vida e impulsándolo a seguir mejorando.

***Mejora de potencialidades.***

El Ministerio de Salud (2009), señala que el potencial de los trabajadores forma parte del sistema social interno, la cual está constituida por grupos grandes o pequeños, asimismo, estos poseen sentimientos y vivencias que forman parte de la organización, de tal manera que estos así como están destinados a crecer, para la empresa están destinados a mejorar para

continuar desempeñando actividades en ella, siendo así un incentivo para potencializar sus capacidades.

***Cuidado de mis capacidades físicas, mentales y sociales.***

Borgeaud (2020), señala que las capacidades del trabajador, se pueden ver deterioradas o mejoradas según el ambiente en que se encuentre, un ejemplo es el encierro y la constante presión puede llevar a los límites del trabajador, provocando ansiedad, depresión, cansancio mental, etc., los cuales repercuten de forma notoria en su desempeño laboral, de tal modo que las empresas deben velar por los cuidados físicos, mentales y sociales de sus colaboradores a través de programas de relajación o pausas activas a fin de evitar estos inconvenientes en un futuro.

**3.1.2.7. Administración del tiempo libre.**

Quintana et al. (2015), señala que es la forma en que se disfruta el tiempo en el cual no se trabaja, incluye la organización del tiempo libre y una buena armonía entre vida familiar y trabajo. Es de mucha importancia que se le dé la consideración debida a esta dimensión para favorecer y recuperar la motivación, la cual se nutre de relaciones sociales y del mejoramiento de los lazos familiares.

***Actividades laborales no comprometen las actividades planeadas fuera del horario de trabajo.***

Ganga y Villacís (2018), mencionan que toda actividad laboral puede verse comprometida por el uso de horas ajenas al horario laboral, las cuales pueden darse por medio de actividades externas como pueden ser las capacitaciones, tal caso está pactado por el empleado y el empleador en su contrato, por lo que su empleo es pactado con anterioridad y no es continua.

*Actividades laborales no comprometan el cuidado de la familia.*

Giraldo y Ocampo (2017), señalan que las actividades laborales que se realizan externas a las horas de trabajo, generan problemas familiares, ya que estas en su exceso generan cansancio tanto físico como mental, los cuales si bien afectan el desempeño laboral en el hogar se ven reflejas en malhumor y cansancio, de tal manera que las organizaciones establecen calendarios de actividades laborales extracurriculares, con el fin de que el trabajador pueda organizar mejor su tiempo y dedicarle más horas a su familia.

### **3.2. Revisión de antecedentes investigativos**

#### **3.2.1. Internacionales**

Al Aina y Atan (2020), presentaron un artículo científico el cual tuvo por título: El impacto de la implementación de prácticas de gestión del talento en el desempeño organizacional sostenible. Cuyo objetivo fue investigar las prácticas de la gestión del talento en el desempeño organizacional sostenible de empresas inmobiliarias que se encontraban ubicadas en los Emiratos Árabes Unidos, esto debido a las diversas practicas implantadas por las empresas en relación a la gestión del talento, ya que muchas de ellas no iban acorde con los objetivos operativos y estratégicos de las empresas, causando con ello preocupación entre los profesionales encargados de las áreas donde se establece el nexo entre empleador y empelado, es así que, para su desarrollo utilizaron como método el descriptivo correlacional, y para la recolección de datos cuestionarios que fueron dirigidos a 306 gerentes de empresas dedicadas a las bienes raíces. Los principales resultados de la investigación fueron que, en base a las dimensiones tomadas en consideración para la gestión del talento, la atracción y retención del talento no tuvieron impactos significativos en el desempeño organizacional sostenible de la empresa, pero por el contrario el aprendizaje y desarrollo, y la gestión de

cartera si generaron impactos significativos. Los autores llegaron a la conclusión de que, las empresas por medio de su administración deben centrarse en el aprendizaje, desarrollo y gestión de carrera de sus empleados, realizando programas de entrenamiento, capacitación y la rotación en los puestos de trabajo, logrando así mejorar el desempeño organizacional.

Sophia et al. (2020), en su artículo que tuvo por título: “¿Afecta la gestión del talento al rendimiento de los empleados?: El papel moderador del compromiso laboral”. Que tuvo como objetivo examinar la relación entre la gestión del talento y el compromiso laboral. Estudio que utilizó una metodología cuantitativa, de corte transversal, de nivel descriptivo y tipo correlacional. Los participantes del estudio fueron enfermeras de indonesia tanto de hospitales públicos como privados, siendo un total de 376 encuestados. En el estudio se procesaron cuestionarios basados en la escala de Likert. Se halló que la gestión del talento humano tiene influencia positiva sobre la participación laboral de las enfermeras de indonesia, también en este estudio se sugiere que el engagement o compromiso laboral ayuda a confirmar el rol importante de la gestión del talento humano para el buen desempeño de los colaboradores. En este trabajo podemos rescatar la importancia de la buena gestión del talento humano para lograr mayores niveles de compromiso laboral y participación laboral; variable que se usará en el presente trabajo de investigación.

Al-Kateeb (2018), en su trabajo de investigación titulado: “El papel del equilibrio entre el trabajo y la vida personal y los impulsores motivacionales del compromiso de los empleados en relación entre la gestión del talento y el desempeño de la organización: la perspectiva de un país en desarrollo”. Tuvo como propósito explorar la relación entre la gestión del talento, el equilibrio entre la vida laboral y personal, los impulsores motivacionales del compromiso de los trabajadores y el desempeño de la organización en el

sector de las telecomunicaciones y la tecnología de la información en Jordania. La población de estudio consistió en los tres principales operadores de telecomunicaciones de Jordania; Zain, Orange y Umniah con un número total de 3305 trabajadores, de la cual se obtuvo una muestra aleatoria de la población con un total de 250 cuestionarios llenados. Como resultado se halló que existe una relación positiva entre la variable gestión del talento humano y sus tres dimensiones, el desarrollo, la atracción y la retención del personal con el desempeño de la organización. También encontró una relación positiva entre gestión de talento humano y sus tres dimensiones con la conciliación de la vida en el trabajo y con los impulsores motivacionales del compromiso del trabajo. De este trabajo se puede resaltar la correlación positiva que alcanza la variable gestión del talento humano con sus tres dimensiones propuestas, y en un ámbito geográfico distinto al propio.

### **3.2.2. Nacionales**

Carazas (2019), en su investigación titulada: "Gestión del talento humano y retención de personal en el Hospital II – 1 Nuestra Señora de las Mercedes Paita, 2019". Sobre la variables gestión del talento humano y la retención de personal en el hospital "Nuestra Señora de las Mercedes" en Paita. Utilizó una metodología cuantitativa, su trabajo de investigación fue de nivel descriptivo y tipo correlacional, utilizó la técnica de la encuesta, de instrumento al cuestionario, aplicado para las variables gestión del talento humano y retención de personal, que se aplicaron a 170 colaboradores asistenciales del hospital II "nuestra señora de las Mercedes" de Paita. Halló que con un Rho de Spearman alcanzado de 0.478 y un P valor de 0.000, existe una moderada correlación entre estas dos variables, y en lo referido a los grados de relación con las dimensiones, encontró que gestión del talento humano con un rho de 0.478 (correlación moderada y positiva) y una significancia de 0.000 que mostró una

correlación con sus dimensiones de colocación de personal, reclutamiento de personal y recompensas a los trabajadores, (que son algunas de las dimensiones con las que nuestra variable calidad de vida laboral trabajará), de este trabajo podemos rescatar la correlación moderada que alcanzan las variables en cuestión, en una entidad estatal, y que también se dedica a la prestación de servicios, y que servirá para la posterior contrastación de resultados.

Alverca (2021), realizó una investigación titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de San Ignacio”, la cual tuvo por finalidad conocer la relación entre las variables de estudio dentro de la municipalidad. La metodología que utilizó el autor para el desarrollo de la investigación fue de tipo básica, cuantitativa, correlacional; además, utilizó cuestionarios para la recolección de datos los que fueron aplicados a 96 colaboradores de la entidad pública. Los principales resultados de la investigación fueron que, dentro de la municipalidad se percibió que la gestión del talento humano era adecuada, afirmando el 53% de la población de estudio estar de acuerdo con ello; sin embargo, muchos de los trabajadores indicaron que la remuneración otorgada por cada una de las funciones que desempeñan no son las adecuadas, donde el 55.21% de la población encuestada afirmó ello. Por otro lado, la correlación encontrada indicó que ambas variables mantenían un alto grado de relación, ya que tuvo un valor de 0.729, medido por el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Concluyendo así que, la gestión del talento humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral dentro de la entidad pública y que también se dedica a la prestación de servicios. Correlación que llama la atención tomando en cuenta el trato de sus variables en una entidad del estado y que será de mucha importancia al momento de la comparación de resultados.

Salinas y Siancas (2021), realizaron una tesis cuyo título fue “Gestión del talento humano y la calidad de vida laboral en la empresa Materia Gris S.A.C. – San Isidro - 2021”. El propósito principal de la investigación fue establecer el vínculo entre las variables gestión del talento humano y calidad de vida laboral; asimismo, para la recolección de datos e información esencial para cada variable se utilizaron cuestionarios que fueron aplicados a los trabajadores de la empresa sumando un total de 50 colaboradores. Adicionalmente, el tipo de investigación utilizada para el desarrollo del estudio fue básica, cuantitativa, no experimental y descriptivo-correlacional. Los resultados de la investigación indicaron que, de la totalidad de encuestados solo el 58% de la población indicaron que la gestión percibida en relación al talento humano era realizada adecuadamente y, el 60% percibían que la calidad de vida laboral dentro de la empresa era excelente. Por su parte, dentro del desarrollo del análisis inferencial encontraron que las variables mantenían una relación por medio del estadístico Chi Cuadrado. Concluyendo así que, las variables si mantienen un vínculo dentro de la empresa.

Viera (2018), realizó una tesis titulada “Gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa Fundición Ferros S.R.L., distrito de Ate-Vitarte - 2016”, la cual tuvo por finalidad conocer la relación entre las variables dentro de la empresa; adicionalmente a ello, para el desarrollo de la investigación utilizó por método el cuantitativo, no experimental, correlacional; asimismo, la población estuvo conformada por 80 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó cuestionarios para la recolección de datos. Los resultados de la investigación detallaron según la perspectiva de los colaboradores que el 43.8% indicaron que la gestión de los recursos humanos mantenía serias deficiencias y el 40% indicaron que la calidad de vida laboral no era la apropiada para las labores que

realizaban en la jornada de trabajo diario. Por otro lado, el autor realizó el análisis inferencial para determinar la correlación entre las variables, por medio del estadístico de correlación de Rho de Spearman que tuvo un valor de 0.897 mostrando así una correlación positiva y alta. Concluyendo así la existencia de relación entre las variables dentro de la empresa dedicada a la producción de bienes.

### 3.2.3. *Locales*

Ordoñez (2021), realizó una investigación cuyo título fue “Gestión humana y su relación con la responsabilidad social primaria en la gerencia distrital de la Corte Superior de Justicia, Arequipa, 2021”, que tuvo como objetivo general determinar como la gestión humana se relaciona con la responsabilidad social primaria en la Gerencia Distrital de la Corte Superior de Justicia, Arequipa, 2021, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, tipo transeccional, nivel correlacional, método hipotético deductivo y diseño no experimental, la población estuvo conformada por 252 trabajadores de los cuales 136 corresponden al régimen 728 y 116 a contrato administrativo de servicios. Se llegó a la conclusión que existe relación entre las variables; además la gestión de recursos humanos está en proceso de mejora, así mismo, debe ponerse atención en la planificación humana, la organización y distribución del trabajo, la gestión del empleo, gestión del rendimiento, gestión de la compensación, gestión del desarrollo y capacitación y gestión de relaciones humanas y sociales acordes con las necesidades de la gerencia distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa. en este trabajo se aprecia la correlación positiva que alcanzan sus variables en estudio y que fueron analizadas en su desarrollo dentro de una entidad estatal.

Cáceres y Sabanaya (2019), realizaron una tesis titulada “Gestión del desempeño y la calidad de vida laboral del personal de los nueve establecimientos de salud que tiene bajo su

jurisdicción la microred de salud de Characato – Arequipa 2018”); la cual tuvo por finalidad conocer la relación entre las variables en estudio dentro de la micro red. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron cuestionarios validados y medidos su fiabilidad; asimismo, fueron aplicados a 70 trabajadores de la institución. Además, la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación fue de tipo descriptivo-correlacional y no experimental. Los resultados de la investigación indicaron que la gestión del desempeño laboral dentro de la institución se relaciona directamente con la calidad de vida laboral de los trabajadores; sin embargo, el 74% de la totalidad de los encuestados indicaron contar con alta carga de responsabilidad la cual estaría afectando a todo el desenvolvimiento de sus actividades.

Pastor (2020), realizó una tesis titulada “Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Orquídeas Tour E.I.R.L, Arequipa 2018”); la misma que tuvo por finalidad encontrar la relación entre la satisfacción laboral dentro de la empresa y la calidad de vida laboral percibida. La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, transeccional correlacional. Adicionalmente a ello, para la recolección de datos utilizó cuestionarios aplicados a 62 trabajadores. Los resultados de la investigación indicaron que el 53.23% de la totalidad de la población encuestada indicaron contar con una satisfacción laboral alta y, el 51.61% de la población mencionaron que la calidad de vida laboral dentro de la empresa es el adecuado. Asimismo, los resultados correlacionales de la investigación indicaron la existencia de una correlación moderada, el cual fue medido por medio del estadístico de correlación de Pearson, que tuvo un valor de 0.604. Concluyendo así que, existe relación entre las variables de estudio dentro de la empresa.

Cueva (2019), realizó una tesis titulada “Relación entre la gestión de recursos humanos y motivación laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Herrera Arequipa, 2018”. El objetivo de la investigación fue conocer el vínculo entre las variables de estudio dentro de la empresa. El método utilizado siguió el diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 92 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó cuestionarios para la recolección de datos. Los principales resultados de la investigación indicaron que la gestión de recursos humanos dentro de la empresa percibida por medio de los trabajadores era algo baja, ya que, el 45.7% de la totalidad de población indicó ello; por otro lado, mencionaron que la motivación dentro de la empresa se encontraba en niveles bajos, representado por el 44.6% de la totalidad de la población encuestada. Asimismo, dentro de los resultados a nivel inferencial se evidenció la existencia de correlación entre las variables de estudio medido por medio del coeficiente de correlación de Pearson, el cual tuvo un valor de 0.711. Concluyendo así que la existencia de una relación alta entre las variables de estudio dentro de la empresa de transportes Herrera.

#### **4. HIPÓTESIS**

Dado que, la gestión humana en la empresa CC y K servicios generales S.A.C. presenta diferentes deficiencias, entre las que se encuentra un número insuficiente de personal y poca capacitación al mismo, situación que ha generado que se limite el cumplimiento de objetivos y metas de la organización. Es probable que una mejor gestión humana se asocie a una mejor calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.

A large, faint watermark of the Universidad Católica de Santa María logo is centered on the page. It features a shield with a cross, a book, and a lamp, surrounded by a banner with the text 'UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA' and the year '1961' at the bottom.

# **CAPÍTULO II**

## **PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

## 1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

### 1.1. Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta con escala de tipo Likert, a efectos de poder recabar información y describir el comportamiento de las variables y poder hallar su posterior correlación. Según Hernández et al. (2014), la encuesta es un procedimiento dentro de la investigación, en el cual se recaba información a través del cuestionario previamente diseñado o elegido, se basa en un cuestionario o conjunto de interrogantes que se elaboraron con el fin de obtener información de una muestra representativa de una población.

### 1.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó para la recolección de información fue en referencia a los caracteres y requerimientos de cada variable. Es por ello que, para este estudio, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, para medir el nivel de gestión humana se hizo uso del cuestionario elaborado por Ordoñez (2021), y para medir la calidad de vida laboral se utilizó el cuestionario elaborado por Pando et al. (2017).

#### 1.2.1. Validez de los instrumentos

La validez de los cuestionarios se realizó mediante el criterio de juicio de expertos.

#### 1.2.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los cuestionarios se determinó mediante el estadístico Alfa de Cronbach. Los coeficientes que se obtuvieron para las variables: Gestión humana y Calidad de vida laboral, fueron de 0.905 y 0.943, respectivamente, ver Tabla 2. Estos resultados muestran que ambos instrumentos presentaron consistencia interna, es decir, los ítems que

las componen evalúan de forma coherente las dimensiones y, consecuentemente, las variables de estudio.

**Tabla 2***Confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach
Gestión humana	,905
Calidad de vida laboral	,943

**1.3. Materiales de verificación**

Dentro de los materiales de verificación se encontraron:

- Cuestionarios desarrollados
- Celular
- Laptop
- Papel Bond A-4 75 gr.
- File manila
- Lapicero
- Corrector
- Libreta
- Fotocopias
- Libros

## **2. CAMPO DE VERIFICACIÓN**

### **2.1. *Ámbito***

El ámbito de la investigación estuvo conformado por los trabajadores de la empresa CC y K servicios generales S.A.C., la cual está ubicada en el centro poblado de Cono Norte – Ciudad Municipal, Cerro Colorado, Arequipa.

### **2.2. *Unidades de Estudio***

#### **2.2.1. *Población***

La población estuvo conformada por los 20 trabajadores que laboran en la empresa CC y K servicios generales S.A.C.

#### **2.2.2. *Muestra***

Al ser la población pequeña y poder tener completo acceso a ella, es que el tamaño muestral resulta igual al tamaño poblacional. Siendo así que la muestra estuvo conformada por los 20 trabajadores de la empresa CC y K servicios generales S.A.C.

### **2.3. *Temporalidad***

La temporalidad de esta investigación fue el año 2022, el último semestre del año.

## **3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.1. *Organización***

- a. Se solicitó el permiso necesario a los encargados de la empresa que fue tomada como unidad de estudio a fin de facilitar el acceso a la aplicación de los instrumentos.
- b. Se identificó a las personas a quienes se aplicó en el instrumento a fin de conocer el contexto más reciente de la entidad empresarial.

- c. Obtenido lo anterior, se coordinó la fecha y horarios para aplicar el cuestionario para no alterar las actividades de cada uno de los colaboradores de la empresa.
- d. Se les entregó dos cuestionarios los cuales lo resolvieron en un tiempo aproximado de 25 minutos.
- e. Una vez aplicado el instrumento se procedió a elaborar la matriz a fin de analizar los datos estadísticamente en el programa informático SPSS.
- f. Realizado lo anterior, se elaboraron tablas y gráficos, los cuales plasmaron los datos arrojados por el desarrollo de la investigación.
- g. A partir de los resultados, se concluyó la investigación, la cual contestó los objetivos trazados con antelación.
- h. Finalmente, se dieron sugerencias o recomendaciones luego del análisis general de la investigación.

### 3.2. Recursos

#### 3.2.1. Recursos humanos

Los recursos humanos estuvieron conformados por la bachillera Luna Ccoa, Giuliana Janely, quien desarrolló toda la investigación y por su asesora designada, Mag. Trillo Espinoza, Veronica Margarita, con quien trabajó de manera conjunta.

#### 3.2.2. Recursos materiales

#### Tabla 3

##### *Recursos materiales*

Ítem	Especificación	Cantidad
1	Papel Bond A-4 75 gr.	1/2 millar
2	File manila	1 paquete x 10 unidades

3	Lapicero	6 unidades
4	Corrector	3 unidades
5	Libreta	1 unidad
6	Fotocopia	70 unidades
7	Libro	2 unidades
8	Asesoría	
9	Movilidad	

*Nota.* Adaptado de Pando et al. (2018).

### 3.2.3. Recursos financieros

La totalidad del costo de los recursos destinados para el correcto desarrollo de las actividades implicadas en el plan de investigación fue cubierta con los recursos financieros del mismo investigador. Dentro de los principales costos se encontraron:

**Tabla 4**

*Recursos financieros*

Ítem	Especificación	Cantidad	Costo individual	Total
1	Papel Bond A-4 75 gr.	1/2 millar	S/16.50	S/16.50
2	File manila	1 paquete x 10 unidades	S/8.00	S/8.00
3	Lapicero	6 unidades	S/1.50	S/9.00
4	Corrector	3 unidades	S/2.50	S/7.50
5	Libreta	1 unidad	S/10.00	S/10.00
6	Fotocopia	70 unidades	S/0.20	S/14.00
7	Libro	2 unidades	S/50.00	S/100.00
8	Asesoría		S/500.00	S/500.00
9	Movilidad		S/50.00	S/50.00
Total				S/707.50

*Nota.* Adaptado de Pando et al. (2018).



# **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS**

## 1. DESCRIPTIVOS

Rodríguez y Vásquez (2014), mencionan que el uso de baremos en la medición de variables y dimensiones permite establecer criterios claros de evaluación y determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. Además, estos proporcionan una base sólida para establecer planes de mejora en aquellos aspectos que se encuentran en un nivel deficiente o regular. En este caso, el uso de estos permitió plantear a la empresa acciones concretas (sugerencias) que pueden llevar a cabo para mejorar la gestión humana y, en consecuencia, mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Por su parte, Hernández (2014), menciona que los baremos son escalas que permiten calificar el nivel de cada componente (dimensión) en relación con una determinada categoría o umbral establecido en los criterios de evaluación. Incluso, al hacer uso de estos baremos, se puede determinar el nivel de eficacia de las políticas y procedimientos de la empresa.

En particular, para la variable Gestión Humana se establecieron tres categorías: deficiente, regular y bueno, estas permitieron valorar el desempeño (mediante la percepción de los trabajadores) de la empresa en términos de la gestión de su capital humano, ver tabla 5.

**Tabla 5**

*Baremación de la variable Gestión humana*

Máx.	65
Mín.	13
Máx. – Mín.	52
(Máx. – Mín.) / 3	17.33

<13.00	30.33]	Deficiente
<30.33	47.66]	Regular
<47.67	65.00]	Bueno

*Nota.* La obtención del puntaje máximo (Máx.) que se puede obtener en el cuestionario resulta de multiplicar el número de cada una de estas (13) por la puntuación máxima de cada ítem (5). Análogamente, el puntaje mínimo del cuestionario (Mín.) se obtuvo multiplicando el número de ítems (13) por la puntuación mínima de cada ítem (1). Por otro lado, hay que precisar que, para la establecer las puntuaciones de cada categoría se consideraron decimales con el propósito de tener una mayor precisión.

Por otro lado, para la variable Calidad de vida laboral se utilizaron los baremos de bajo, medio y alto, ver Tabla 6. De igual forma, estos permitieron medir la percepción de los empleados respecto a esta variable y a sus dimensiones.

**Tabla 6**

*Baremación de la variable Calidad de vida laboral*

Máx.	155
Mín.	31
Máx. – Mín.	124
(Máx. – Mín.) / 3	41.33

<31.00	72.33]	Bajo
<72.33	113.67]	Medio
<113.67	155.00]	Alto

*Nota.* El puntaje máximo (Máx.) del cuestionario resulta de multiplicar el número de ítems (31) por la puntuación máxima de cada uno de estos (5). Análogamente, el puntaje mínimo del cuestionario (Mín.) se obtuvo multiplicando el número de ítems (31) por la puntuación mínima de cada uno de estos (1). Por otro lado, hay que recalcar que, para la establecer las puntuaciones de cada categoría se consideraron decimales con el propósito de tener una mayor precisión.

### 1.1. Gestión Humana

**Tabla 7**

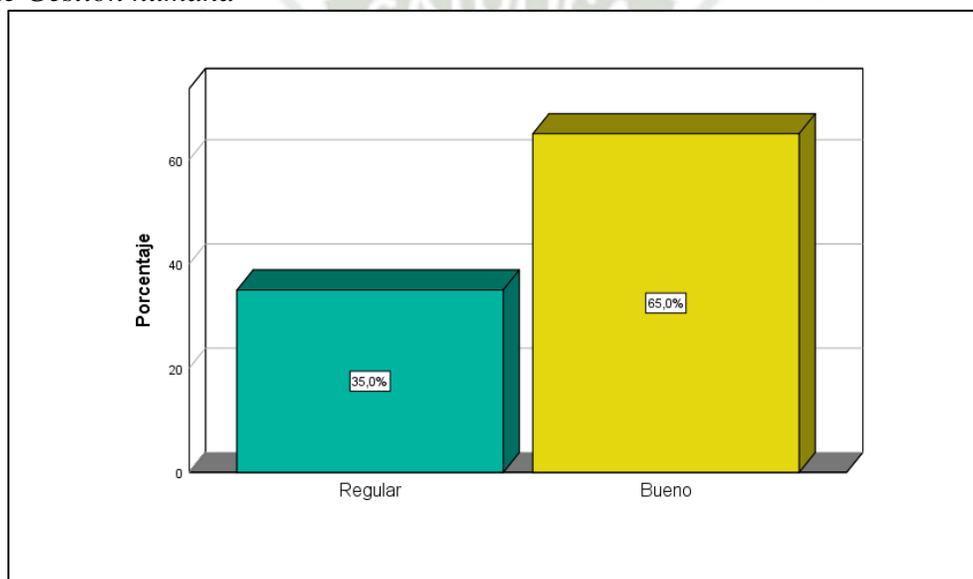
*Nivel de Gestión humana*

	f	%
Regular	7	35,0
Bueno	13	65,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 1**

*Nivel de Gestión humana*



*Nota.* Elaboración propia

En la Tabla 7 y Figura 1, se aprecian los niveles de gestión humana que perciben los trabajadores de la empresa CC y K Servicios Generales S.A.C. Cerca de las dos terceras partes consideran que la gestión humana de la empresa es buena, mientras que, alrededor de 1 de cada 3 opina que es regular. Es importante destacar que la gestión humana de una empresa se refiere a todas las prácticas y políticas que tienen como objetivo gestionar el talento humano y potenciar su desarrollo en el entorno laboral. Por tanto, el hecho de que la mayor parte de los colaboradores encuestados consideren que la gestión humana de la

empresa es buena sugiere que, en general, se percibe que la organización tiene políticas y prácticas que promueven el bienestar y el desarrollo de los empleados.

Por otro lado, el resto de los colaboradores que consideran que la gestión humana es regular pueden señalar que existen áreas de oportunidad en la gestión del talento humano que podrían mejorar para contribuir a la calidad de vida laboral de los empleados.



**Tabla 8**

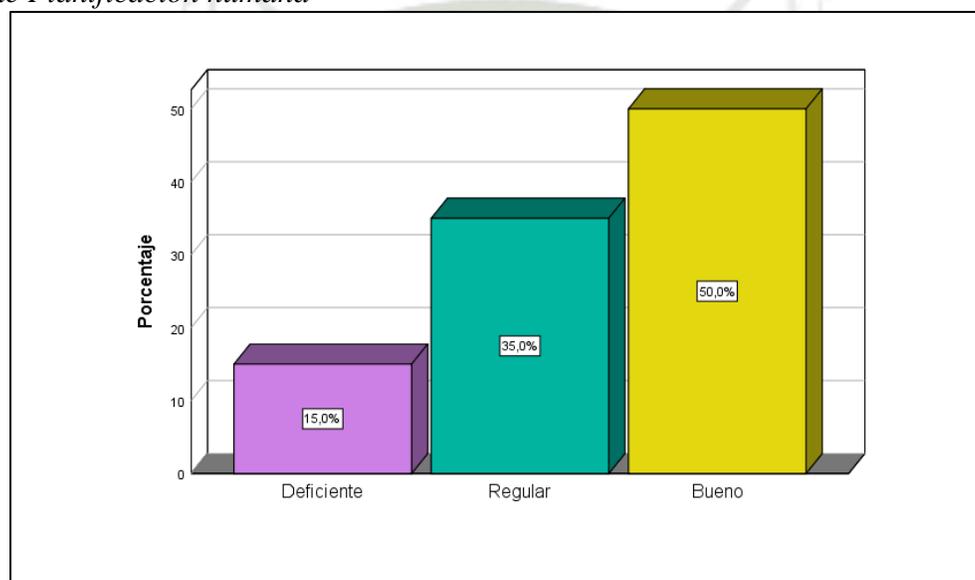
*Nivel de Planificación humana*

	f	%
Deficiente	3	15,0
Regular	7	35,0
Bueno	10	50,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 2**

*Nivel de Planificación humana*



*Nota.* Elaboración propia

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 8 y Figura 2, la mitad de los encuestados informó que el nivel de planificación humana en la empresa es bueno, el 35.0% la refirió en un nivel regular y el 15.0% en uno deficiente. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores tienen una buena experiencia en esta dimensión y pueden manejar su planificación personal y profesional con éxito con la ayuda de su organización.

La dimensión tiene tres indicadores principales, que son: (1) Estrategias, (2) Políticas y procedimientos y (3) Planificación. Es interesante notar que el tercer indicador, obtuvo la

puntuación más baja en contraste al resto, lo que sugiere que algunos trabajadores pueden tener dificultades para planificar sus actividades. Esto puede deberse a la falta de herramientas o recursos de planificación adecuados o a la falta de apoyo de la organización para ayudar a los trabajadores a mejorar su planificación.

Por otro lado, el segundo indicador, que se refiere a las políticas y procedimientos, tuvo la mayor puntuación en la encuesta. Esto sugiere que los trabajadores tienen acceso a políticas y procedimientos claros y bien definidos que los ayudan a planificar eficazmente sus actividades.

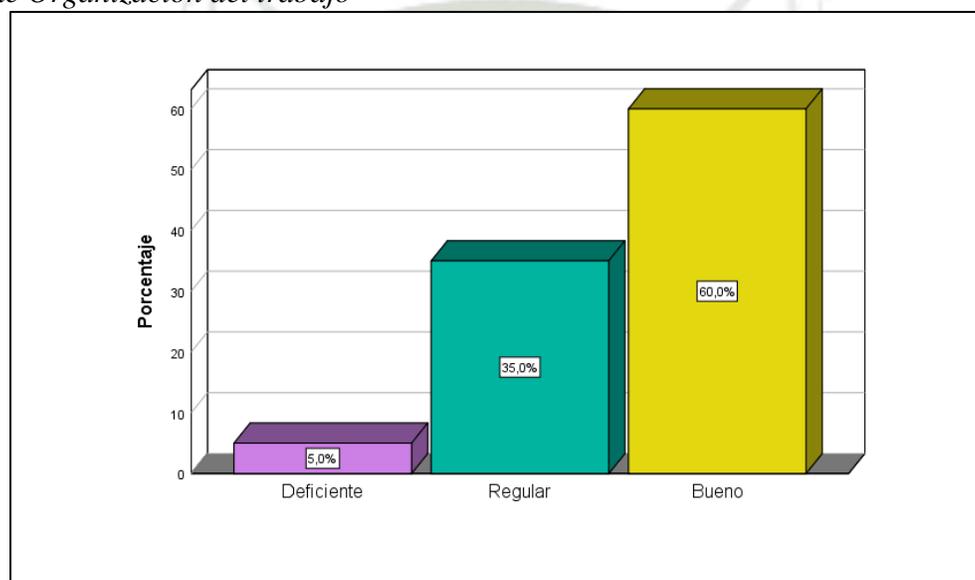
Entonces, la organización podría considerar la implementación de herramientas y recursos para ayudar con la planificación personal y profesional, y así mejorar la calidad de vida laboral y productividad de los trabajadores.

**Tabla 9**  
*Nivel de Organización del trabajo*

	f	%
Deficiente	1	5,0
Regular	7	35,0
Bueno	12	60,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 3**  
*Nivel de Organización del trabajo*



*Nota.* Elaboración propia

La dimensión de Organización del trabajo de la Gestión humana es esencial para garantizar un ambiente laboral eficiente y productivo. Los resultados obtenidos y mostrados en la Tabla 9 y Figura 3 indican que 3 de cada 5 colaboradores, de la empresa CC y K Servicios Generales S.A.C., perciben que su organización del trabajo es buena, mientras que un 35.0% la perciben como regular y un 5.0% como deficiente.

Esta dimensión se compone de dos indicadores principales: el diseño de puestos y la administración de puestos. El diseño de puestos es una actividad importante para garantizar

que los trabajadores puedan cumplir sus funciones de manera adecuada, de acuerdo con sus habilidades y conocimientos. Por otro lado, la administración de puestos se refiere a la gestión de los recursos humanos de la empresa, garantizando que los trabajadores cuenten con las herramientas necesarias para realizar sus tareas.

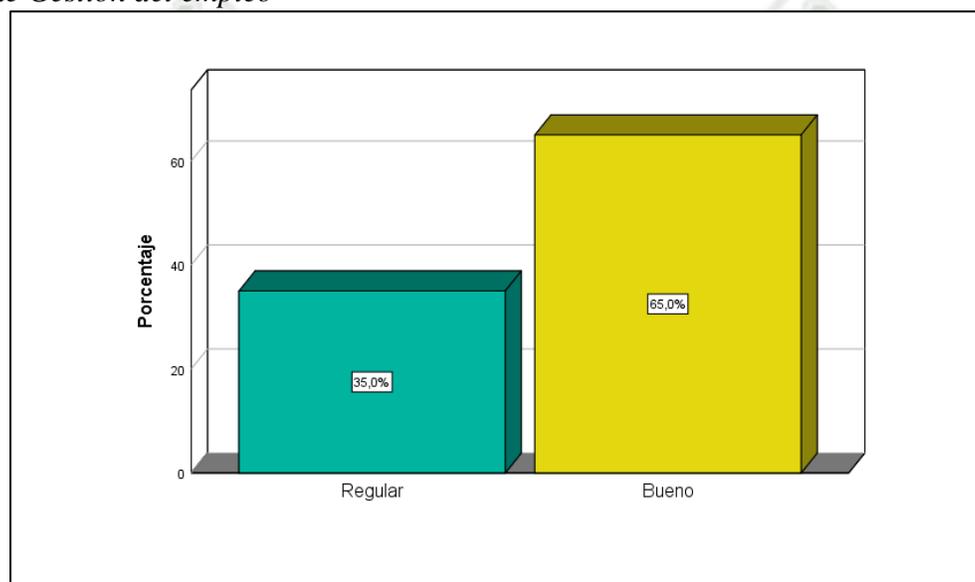
Por lo tanto, los resultados indican que la empresa debe mejorar la organización del trabajo para garantizar un ambiente laboral óptimo para sus colaboradores. Esto podría lograrse mediante la revisión de los diseños de puestos y la identificación de las herramientas necesarias para que los trabajadores cumplan con sus funciones de manera eficiente. También se puede considerar la implementación de programas de formación y capacitación para que los colaboradores adquieran las habilidades necesarias para cumplir con las tareas encomendadas. En general, la organización del trabajo es fundamental para garantizar la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores, lo que finalmente se traduce en mejores resultados para la empresa.

**Tabla 10**  
*Nivel de Gestión del empleo*

	f	%
Regular	7	35,0
Bueno	13	65,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 4**  
*Nivel de Gestión del empleo*



*Nota.* Elaboración propia

La gestión del empleo se enfoca en la forma en que una empresa administra el ciclo de vida laboral de sus empleados. De acuerdo con la Tabla 10 y Figura 4, los resultados obtenidos para esta dimensión muestran que el 35.0% de los colaboradores calificaron la gestión del empleo como Regular y el 65.0% la calificaron como Bueno.

Es importante destacar que una gestión adecuada del empleo puede tener una incidencia significativa en la calidad de vida y en la satisfacción laboral. En este sentido, el hecho de que cerca de 2 de cada 3 colaboradores califiquen como Bueno sugiere que la

empresa está haciendo un trabajo adecuado en términos de gestión del ciclo de vida laboral de sus empleados.

En cuanto a los indicadores específicos de esta dimensión, la Gestión de la incorporación se enfoca en el proceso de integrar a los nuevos empleados a la empresa y garantizar que tengan todo lo necesario para desempeñar sus funciones de manera efectiva. La Administración de personas se enfoca en la gestión del desempeño de los empleados, en la administración de los beneficios y en la formación y desarrollo de los empleados.

En general, los resultados sugieren que la empresa está haciendo un buen trabajo en la gestión del empleo, pero es importante seguir trabajando en el desarrollo de estrategias y políticas que permitan una mejor gestión del ciclo de vida laboral de los empleados, particularmente en la gestión de la incorporación y la administración de personas.

**Tabla 11**

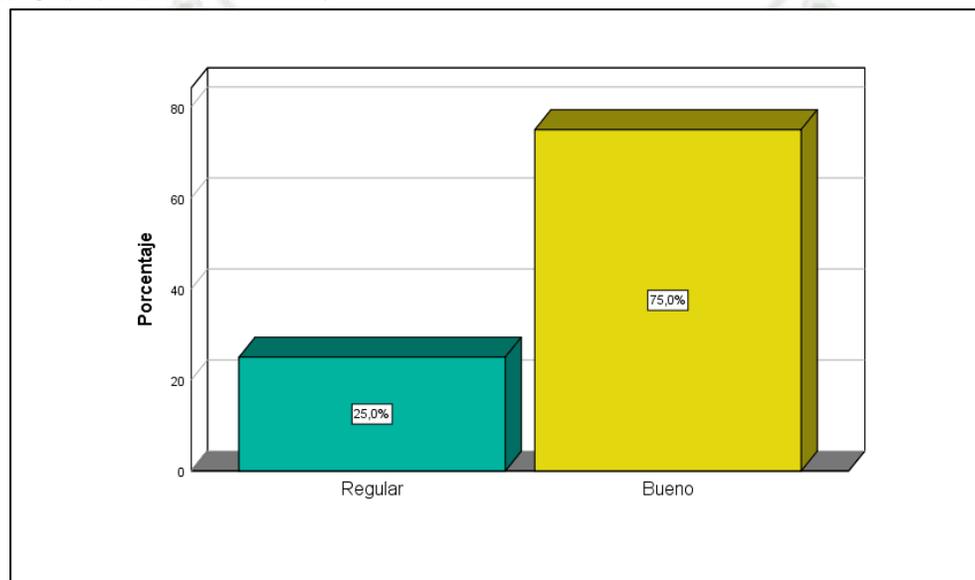
*Nivel de Gestión del rendimiento*

	f	%
Regular	5	25,0
Bueno	15	75,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 5**

*Nivel de Gestión del rendimiento*



*Nota.* Elaboración propia

Los resultados obtenidos y mostrados en la Tabla 11 y Figura 5 indican que la Gestión del rendimiento en la empresa CC y K Servicios Generales S.A.C. es vista como positiva por parte de sus colaboradores, ya que 3 de cada 4 la percibe como buena. Este resultado sugiere que la empresa está logrando establecer expectativas claras y medibles para el desempeño de sus colaboradores, así como brindando retroalimentación efectiva y oportuna para apoyar su desarrollo profesional.

Una buena Gestión del rendimiento puede tener una incidencia significativa en la calidad de vida laboral de los colaboradores, ya que les permite sentirse valorados y

reconocidos por su trabajo, así como tener la oportunidad de mejorar sus habilidades y crecer profesionalmente. Además, una Gestión del rendimiento efectiva puede ser un factor clave para aumentar la productividad y mejorar la rentabilidad de la empresa.

Es importante destacar que, aunque 1 de cada 4 colaboradores percibe la Gestión del rendimiento como regular, este resultado aún es bastante positivo y sugiere que hay oportunidades de mejora en términos de retroalimentación y apoyo a los empleados para mejorar su desempeño.

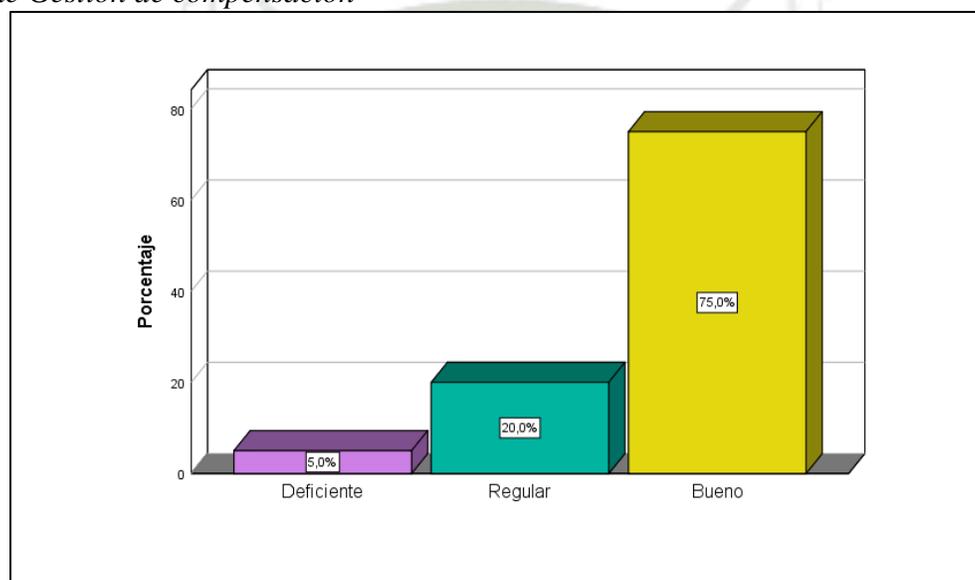
En general, los resultados obtenidos indican que la empresa está haciendo un buen trabajo en términos de Gestión del rendimiento, lo que puede ser un factor importante para garantizar el éxito a largo plazo de la empresa y la satisfacción de sus colaboradores. Sin embargo, siempre hay margen para la mejora continua, y es importante que la empresa continúe invirtiendo en la Gestión del rendimiento y en la Evaluación del desempeño para garantizar que sus colaboradores se sientan valorados y comprometidos en su trabajo.

**Tabla 12**  
*Nivel de Gestión de compensación*

	f	%
Deficiente	1	5,0
Regular	4	20,0
Bueno	15	75,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 6**  
*Nivel de Gestión de compensación*



*Nota.* Elaboración propia

Los resultados que se muestran en la Tabla 12 y Figura 6 indican que la Gestión de compensación en la empresa es percibida, en su mayoría, de manera positiva por sus colaboradores, ya que 3 de cada 4 la percibe como buena. Esto sugiere que la empresa está brindando compensaciones justas y adecuadas a sus colaboradores, lo que puede contribuir a mejorar su calidad de vida laboral y motivación.

Es importante destacar que solo el 5.0% de los colaboradores percibe la Gestión de compensación como deficiente, lo que indica que la empresa está cumpliendo con los

requisitos mínimos en términos de compensación. Además, aunque 1 de cada 5 de los colaboradores percibe la Gestión de compensación como regular, esto puede ser una oportunidad para mejorar y brindar incentivos adicionales para motivar y retener a los empleados.

La Administración de compensaciones es un indicador importante en la Gestión de compensación y se refiere a cómo se establecen y administran los sistemas de compensación en la empresa. Un enfoque efectivo en la administración de compensaciones puede ayudar a la empresa a atraer y retener a los mejores talentos, así como mejorar la motivación, productividad y calidad de vida laboral de sus colaboradores.

En general, los resultados obtenidos indican que la empresa está haciendo un buen trabajo en términos de Gestión de compensación, aunque hay oportunidades para mejorar y brindar incentivos adicionales. Es importante que la empresa continúe invirtiendo en la administración de compensaciones y evaluando regularmente su estrategia de compensación para garantizar que esté alineada con las expectativas de sus colaboradores y con las prácticas del mercado laboral.

## 1.2. Calidad de vida laboral

**Tabla 13**

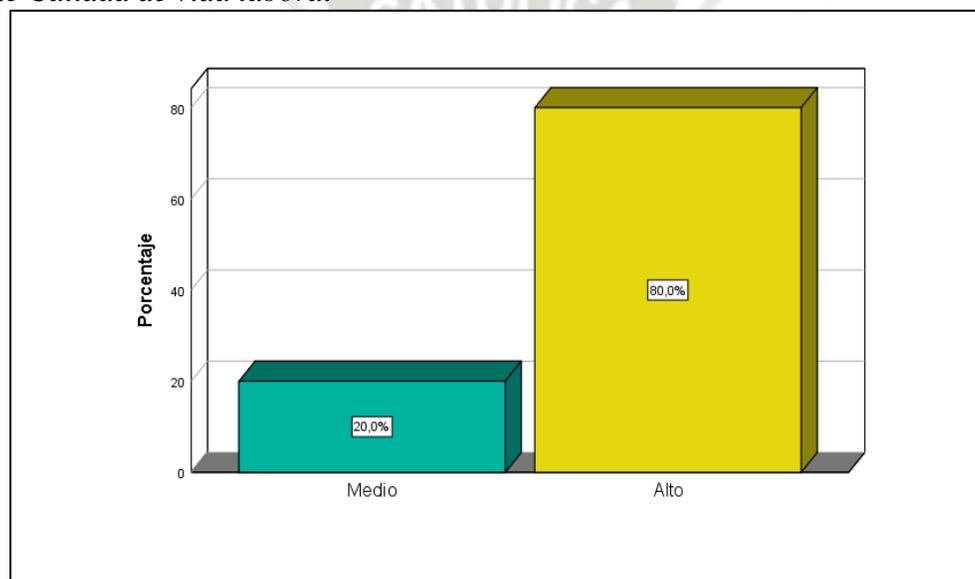
*Nivel de Calidad de vida laboral*

	f	%
Medio	4	20,0
Alto	16	80,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 7**

*Nivel de Calidad de vida laboral*



*Nota.* Elaboración propia

Los resultados que se muestran en la Tabla 13 y Figura 7, indican que 4 de cada 5 colaboradores, de la empresa CC y K Servicios Generales S.A.C., perciben una calidad de vida laboral alta, mientras que el resto la percibe como media.

Estos resultados sugieren que la empresa cuenta con políticas y prácticas que promueven una buena calidad de vida laboral para la mayoría de sus colaboradores, lo cual puede tener una incidencia positiva en su motivación, compromiso y desempeño en el trabajo.

Además, una buena calidad de vida laboral puede contribuir a reducir los niveles de estrés, la rotación del personal y el ausentismo laboral.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que el 20.0% de los colaboradores que perciben una calidad de vida laboral media podrían tener necesidades o expectativas específicas que no están siendo satisfechas. Por lo tanto, la empresa debería identificar las causas de esta percepción y tomar medidas para mejorar la calidad de vida laboral de estos colaboradores.



**Tabla 14**

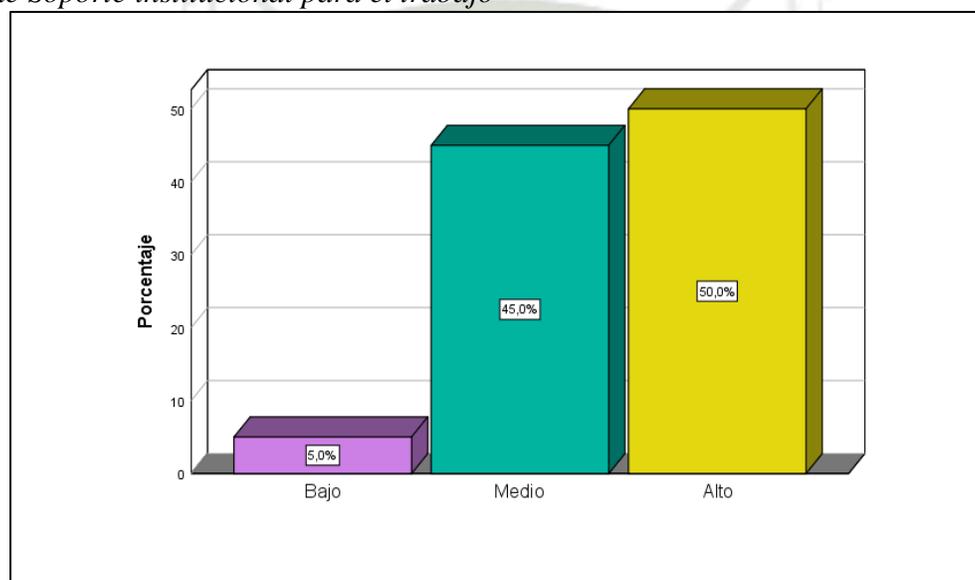
*Nivel de Soporte institucional para el trabajo*

	f	%
Bajo	1	5,0
Medio	9	45,0
Alto	10	50,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 8**

*Nivel de Soporte institucional para el trabajo*



*Nota.* Elaboración propia

La dimensión de Soporte institucional para el trabajo es esencial para la Calidad de vida laboral, ya que tiene una incidencia directo en la satisfacción y el bienestar de los empleados. De acuerdo a la Tabla 14 y Figura 8, los resultados indican que la mitad de los encuestados considera que el soporte institucional para el trabajo es alto, mientras que el 45.0% lo considera en un nivel medio y solo el 5.0% lo categoriza como bajo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores perciben que la organización está proporcionando un nivel adecuado de soporte institucional para el trabajo.

El análisis de los indicadores muestra que los aspectos mejor valorados son la Satisfacción con las indicaciones dadas y el Trato con personal de mayor jerarquía, lo que indica que los trabajadores están contentos con la forma en que se relacionan y comunican con sus superiores jerárquicos y se sienten respetados y valorados en su trabajo. Además, el hecho de que la Retroalimentación sobre la evaluación del trabajo y Expresar opiniones sin temor a represalias sean indicadores considerados en esta dimensión y que hayan sido bien valorados, sugiere que la organización está brindando feedback efectivo a los trabajadores y que la relación empleador – empleado tiene un buen rumbo.

Sin embargo, el indicador de Expresar opiniones sin temor a represalias fue valorado como regular, lo que indica que aún hay espacio para mejorar en la creación de un ambiente de trabajo seguro y acogedor para que los trabajadores puedan expresar sus opiniones sin temor a represalias. Esto es importante porque la retroalimentación y las sugerencias de los trabajadores pueden ser valiosas para la organización y mejorar la eficiencia y eficacia en el trabajo.

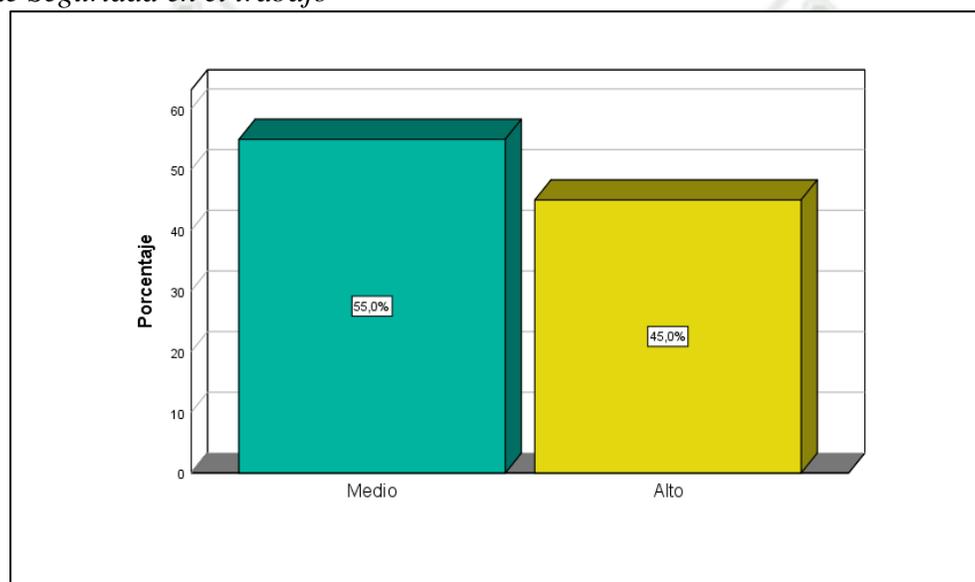
Por otro lado, el reconocimiento del esfuerzo es el que peor resultado tuvo, lo que sugiere que los empleados no sienten que sus esfuerzos sean valorados, es así que la empresa requiere ajustes en sus políticas que fomenten a los empleados seguir esforzándose en sus labores diarias.

**Tabla 15**  
*Nivel de Seguridad en el trabajo*

	f	%
Medio	11	55,0
Alto	9	45,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 9**  
*Nivel de Seguridad en el trabajo*



*Nota.* Elaboración propia

Los resultados mostrados en la Tabla 15 y Figura 9 reflejan que la dimensión de Seguridad en el trabajo es importante para la calidad de vida laboral y que más del 55.0% de los trabajadores categoriza a esta dimensión como alta. Este resultado sugiere que la mayoría de los trabajadores percibe que su lugar de trabajo es seguro y que las políticas de seguridad están bien implementadas por la empresa.

Además, es interesante mencionar que las dimensiones que peor puntaje obtuvieron fueron la segunda y tercera, lo que significa que los trabajadores no están satisfechos con el salario que reciben y tienen algunas preocupaciones relacionadas con las condiciones físicas

en el área laboral. Estos resultados son significativos porque el salario es uno de los factores clave que puede afectar la motivación y el desempeño de los trabajadores, mientras que la insatisfacción con las condiciones físicas en el área laboral puede afectar la salud y el bienestar de los trabajadores.

En cuanto a la cuarta dimensión, que se refiere a las Condiciones dadas, el hecho de que haya obtenido una buena puntuación indica que los trabajadores están satisfechos con los recursos y herramientas que se les proporcionan para realizar su trabajo. Por otro lado, la primera dimensión, que se refiere a la Satisfacción con los procedimientos para realizar el trabajo, también obtuvo una buena puntuación, lo que indica que los trabajadores están satisfechos con la forma en que se les asigna y se les da seguimiento a sus tareas.

En conclusión, estos resultados pueden ser útiles para la empresa en búsqueda de mejorar la calidad de vida laboral de sus trabajadores. Asimismo, estos sugieren que es necesario prestar más atención a la remuneración y las condiciones físicas de los trabajadores, y que, al mismo tiempo, es importante continuar manteniendo y mejorando la seguridad en el lugar de trabajo, así como proporcionando las herramientas y recursos necesarios para garantizar el éxito en su trabajo.

**Tabla 16**

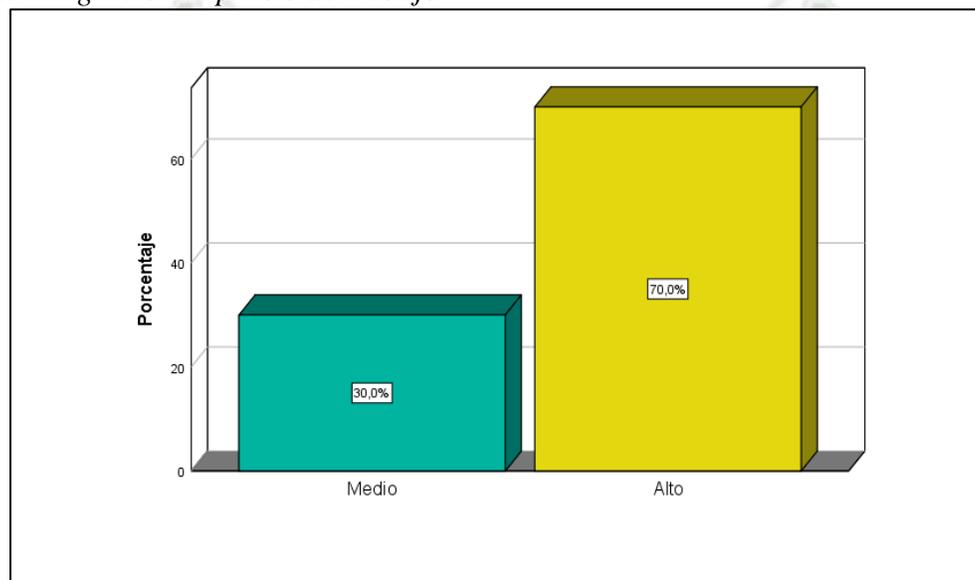
*Nivel de Integración al puesto de trabajo*

	f	%
Medio	6	30,0
Alto	14	70,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 10**

*Nivel de Integración al puesto de trabajo*



*Nota.* Elaboración propia

La dimensión de Integración al puesto de trabajo es importante para la calidad de vida laboral y los resultados que se muestran en la Tabla 16 y Figura 10 sugieren que el 70.0% de los trabajadores categoriza a esta dimensión como alta y el 30.0% en un nivel medio. Esto indica que la mayoría de los trabajadores están satisfechos con la forma en que se integran en su puesto de trabajo y con las relaciones que tienen con sus compañeros.

Sin embargo, es preocupante que el primer y segundo indicador, que se relacionan con la Satisfacción del trabajo realizado con los compañeros y los Derechos laborales, respectivamente, hayan obtenido una baja puntuación. Esto sugiere que hay algunos

problemas en las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y que algunos trabajadores no consideran que sus derechos estén siendo respetados. Es importante abordar estos problemas para mejorar la calidad de vida laboral y la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado, es interesante mencionar que el tercer indicador, Solución a problemas de las tareas asignadas, obtuvo la mejor puntuación. Esto indica que los trabajadores sienten que tienen las herramientas y los recursos necesarios para resolver los problemas en su trabajo y que la empresa está dispuesta a ayudarlos.

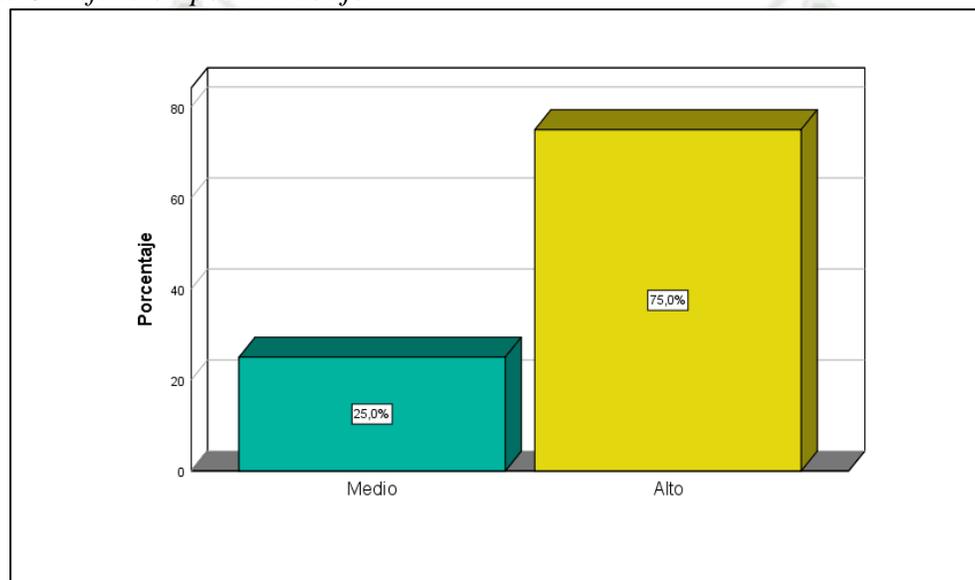
En resumen, los resultados indican que la Integración al puesto de trabajo es un aspecto importante de la calidad de vida laboral y que los trabajadores están en su mayoría satisfechos en esta dimensión. Sin embargo, también hay algunos problemas que deben ser abordados, particularmente en relación a la satisfacción de los trabajadores con respecto al trabajo que realizan con sus compañeros y sus derechos laborales. Mejorar en estas áreas puede conducir a una mayor satisfacción y bienestar para los trabajadores, lo que a su vez puede mejorar la productividad y el éxito general de la empresa.

**Tabla 17**  
*Nivel de Satisfacción por el trabajo*

	f	%
Medio	5	25,0
Alto	15	75,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 11**  
*Nivel de Satisfacción por el trabajo*



*Nota.* Elaboración propia

La satisfacción por el trabajo es una dimensión primordial de la calidad de vida laboral, y los resultados del cuestionario, que se muestran en la Tabla 17 y Figura 11, indican que 3 de cada 4 de los trabajadores encuestados categoriza a esta en un nivel alto y el resto en uno medio. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo y que la calidad de vida laboral es alta en general.

Sin embargo, es importante resaltar que algunos indicadores obtuvieron puntuaciones bajas, lo que indica que hay ciertos aspectos que necesitan ser abordados para mejorar la satisfacción laboral. Por ejemplo, el segundo y tercer indicador, Satisfacción por trabajar en

la empresa y Satisfacción por las tareas que realiza, respectivamente, obtuvieron puntuaciones bajas en contraste al resto. Esto sugiere que algunos trabajadores no están satisfechos con la empresa para la que trabajan o con las tareas que realizan en su trabajo. Es importante que se tomen medidas para abordar estas cuestiones y mejorar la calidad de vida laboral para estos trabajadores.

Además, el quinto indicador, Satisfacción por el reconocimiento dado en la empresa, también obtuvo una puntuación baja. Esto sugiere que algunos trabajadores no sienten que sus contribuciones son reconocidas por sus empleadores o por sus compañeros de trabajo. Es importante que se tomen medidas para reconocer el trabajo y los esfuerzos realizados por los trabajadores, lo que también puede mejorar su motivación y la calidad de vida laboral en general.

Por otro lado, es alentador que el sexto indicador, Satisfacción con el propio desempeño, haya obtenido la mejor puntuación. Esto indica que los trabajadores están satisfechos con su propio desempeño, es importante fomentar este sentimiento para garantizar que los trabajadores se sientan apreciados y valorados.

En conclusión, los resultados sugieren que la satisfacción por el trabajo es alta en general. Sin embargo, hay ciertos aspectos que deben ser abordados para mejorar la calidad de vida laboral para aquellos trabajadores que no se sienten satisfechos con la empresa para la que trabajan, las tareas que realizan, o el reconocimiento que reciben.

**Tabla 18**

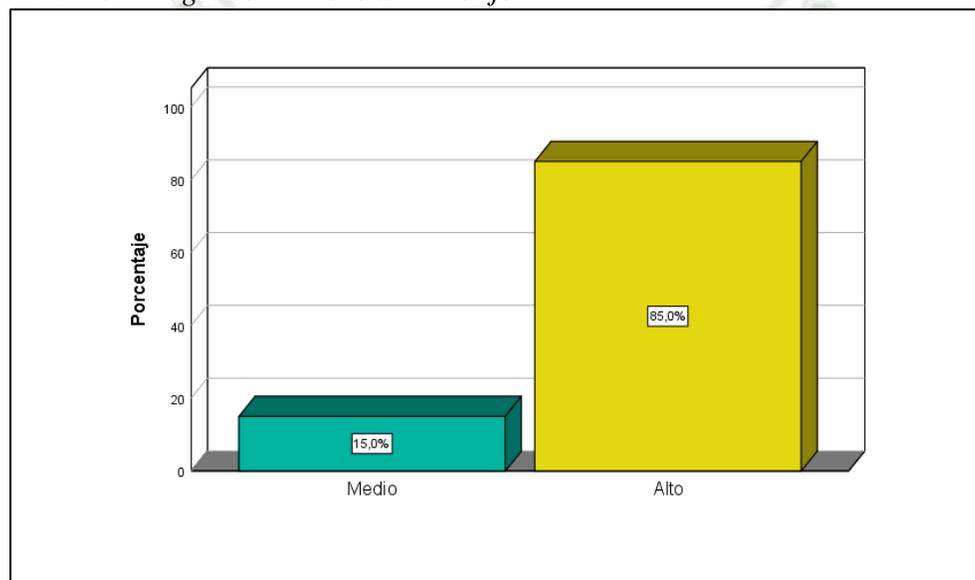
*Nivel de Bienestar logrado a través del trabajo*

	f	%
Medio	3	15,0
Alto	17	85,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 12**

*Nivel de Bienestar logrado a través del trabajo*



*Nota.* Elaboración propia

El bienestar alcanzado a través del trabajo puede considerarse una dimensión importante de la calidad de la vida laboral. Según los resultados del cuestionario mostrados en la Tabla 18 y Figura 12, el 85.0% de los encuestados refiere que tiene un nivel alto de bienestar en esta dimensión, mientras que el 15.0% la declara en un nivel medio. Esto indica que la mayoría de los trabajadores están satisfechos con su empleo y que su trabajo contribuye significativamente a su sensación de bienestar.

Los seis indicadores, a saber, la calidad de los servicios básicos de la vivienda, la percepción de la utilidad del trabajo, las capacidades físicas y mentales, el acceso a la

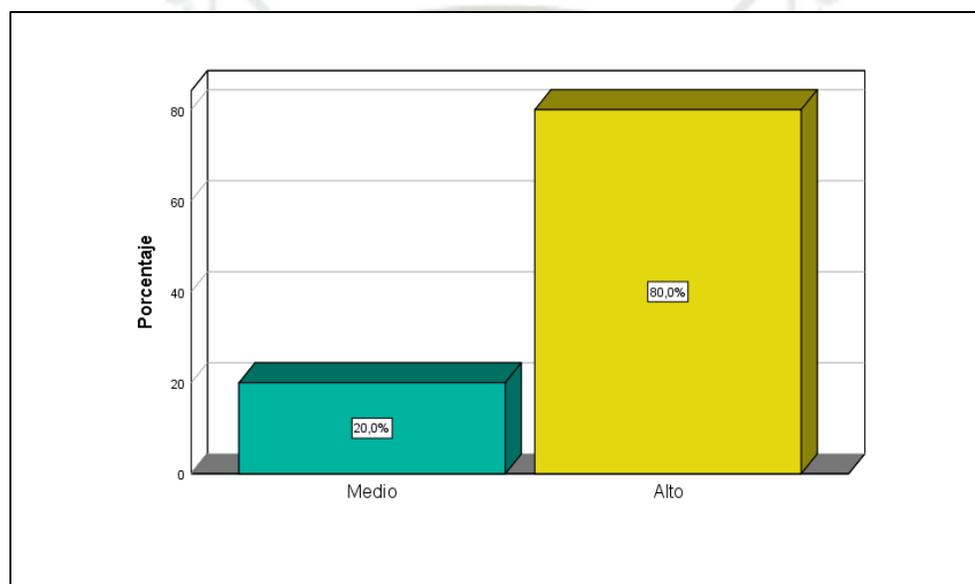
alimentación, la contribución a la imagen de la empresa y el grado de compromiso con el trabajo se identificaron como factores clave para evaluar la calidad de la vida laboral. Cabe destacar que el segundo y el cuarto indicador, recibieron puntuaciones bajas, lo que sugiere que algunos trabajadores pueden sentir que su trabajo no tiene sentido o que tienen dificultades para acceder a su alimentación.

Sin embargo, es alentador observar que el tercer y sexto indicador, recibieron las puntuaciones más altas. Esto sugiere que los trabajadores son capaces de realizar bien su trabajo y están dedicados a él. Se trata de un indicador positivo para la empresa, ya que los empleados comprometidos pueden contribuir significativamente al éxito general de la organización.

En resumen, los resultados sugieren que la calidad de la vida laboral es buena, ya que la mayoría de los trabajadores experimentan un alto nivel de bienestar a través del trabajo. Sin embargo, hay ciertos aspectos que requieren atención, sobre todo en lo que respecta al acceso a la alimentación y a la percepción que tienen los trabajadores de la utilidad de su trabajo. La empresa podría abordar estas cuestiones para mejorar aún más el bienestar y la satisfacción laboral de los trabajadores.

**Tabla 19***Nivel de Desarrollo personal del trabajador*

	f	%
Medio	4	20,0
Alto	16	80,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia**Figura 13***Nivel de Desarrollo personal del trabajador**Nota.* Elaboración propia

El Desarrollo personal del trabajador es una dimensión muy importante de la calidad de vida laboral. Según los resultados del cuestionario mostrados en la Tabla 19 y Figura 13, 4 de cada 5 encuestados categorizó su nivel de desarrollo personal en el lugar de trabajo como alto, mientras que el resto lo informó en un nivel medio. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tienen una experiencia positiva con respecto al desarrollo personal en el ámbito laboral, lo que se traduce en una incidencia positivo sobre su calidad de vida.

Los tres indicadores clave de la dimensión, que son: logro personal debido al trabajo en la empresa, mejora de potencialidades y cuidado de capacidades físicas, mentales y sociales, también se evaluaron en el cuestionario. Llama la atención que el indicador que recibió la puntuación más baja fue la mejora de potencialidades. Esto indica que algunos trabajadores pueden sentir que no están alcanzando su máximo potencial en el trabajo o que no se les da la oportunidad de crecer y desarrollarse en su rol. Ante esto, es importante que la empresa preste atención y establezca políticas que contribuyan al crecimiento y desarrollo continuo de los trabajadores

Sin embargo, los resultados para los otros dos indicadores son más alentadores. El primer indicador, que se refiere al logro personal debido al trabajo en la empresa, recibió una buena puntuación. Esto sugiere que los trabajadores perciben que su trabajo les permite logros personales y satisfacción. El tercer indicador, que se refiere al cuidado de las capacidades físicas, mentales y sociales de los trabajadores, obtuvo la mejor puntuación. Esto sugiere que la empresa está tomando medidas para cuidar la salud y el bienestar de sus trabajadores.

En general, un enfoque en el desarrollo personal del trabajador puede mejorar significativamente la calidad de vida laboral y conducir a trabajadores más comprometidos y productivos en su trabajo.

**Tabla 20**

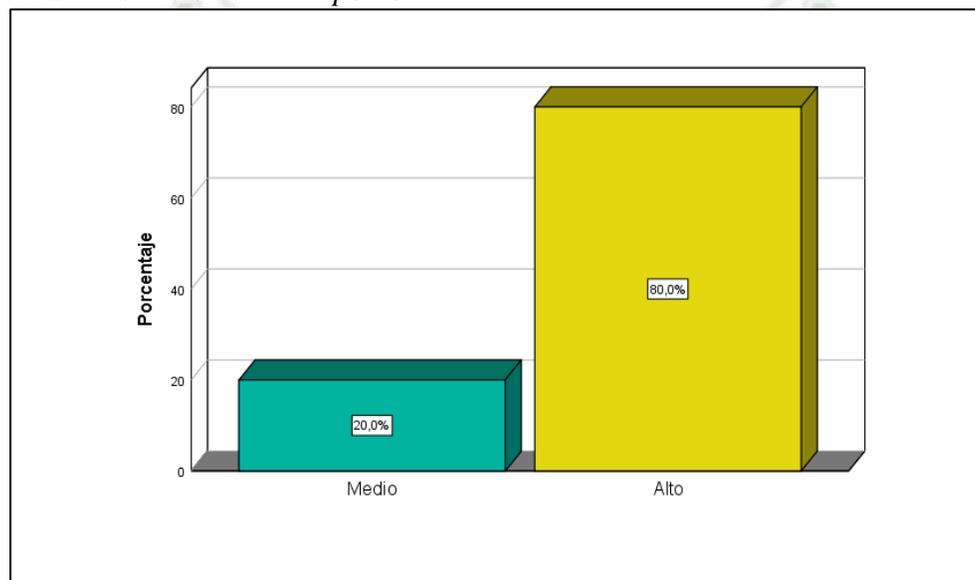
*Nivel de Administración del tiempo libre*

	f	%
Medio	4	20,0
Alto	16	80,0
Total	20	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 14**

*Nivel de Administración del tiempo libre*



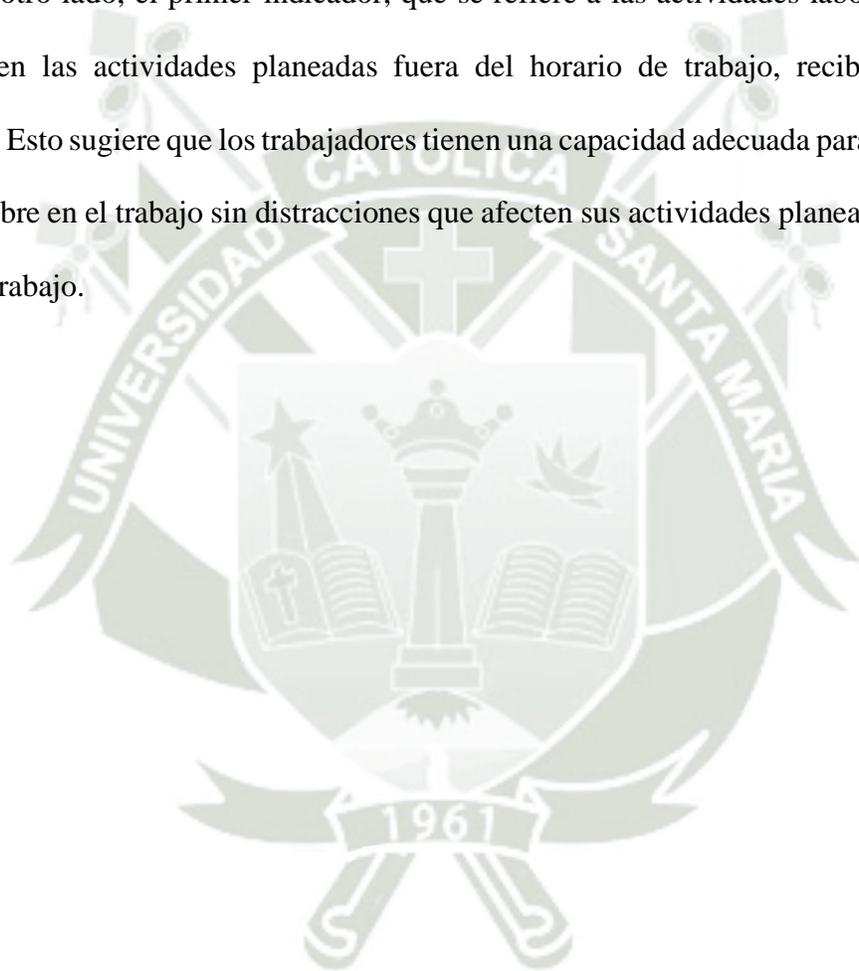
*Nota.* Elaboración propia

La Administración del tiempo libre es una dimensión importante de la calidad de vida laboral. Según los resultados del cuestionario que se muestran en la Tabla 20 y Figura 14, 4 de cada 5 encuestados refirió a esta dimensión en un nivel alto y el resto en uno medio. Esto indica que la mayoría de los trabajadores tienen una experiencia positiva en cuanto a su capacidad para administrar su tiempo libre mientras laboran en la empresa, lo que se traduce en un factor positivo en su calidad de vida.

Los dos indicadores clave de la dimensión, que son: (1) Actividades laborales que no comprometen las actividades planeadas fuera del horario de trabajo y (2) Actividades

laborales que no comprometen el cuidado de la familia, también se evaluaron en el cuestionario. Es interesante ver que el indicador que recibió la puntuación más baja fue el segundo, lo que sugiere que algunos trabajadores pueden sentir que su trabajo les impide cumplir adecuadamente con sus responsabilidades familiares.

Por otro lado, el primer indicador, que se refiere a las actividades laborales que no comprometen las actividades planeadas fuera del horario de trabajo, recibió la mayor puntuación. Esto sugiere que los trabajadores tienen una capacidad adecuada para administrar su tiempo libre en el trabajo sin distracciones que afecten sus actividades planeadas fuera del horario de trabajo.



**Tabla 21**

*Tabla cruzada entre el Nivel de la Gestión humana y la Edad*

			Edad		Total
			30 a 40 años	40 años a más	
Gestión humana	Regular	f	4	3	7
		%	28,6%	50,0%	35,0%
	Bueno	f	10	3	13
		%	71,4%	50,0%	65,0%
Total		f	14	6	20
		%	100,0%	100,0%	100,0%

*Nota.* La edad de los encuestados, para un mejor análisis estadístico, se clasificó en dos rangos: 30 a 40 años y 40 años a más.

En la Tabla 21 se muestran los resultados para la tabla de contingencia entre los niveles de la gestión humana y la edad. Específicamente, se aprecia que el 28.6% de aquellos empleados que oscilan entre los 30 a 40 años de edad refirieron que la gestión humana en la empresa era regular, por el contrario, el 71.4% de los mismos la categorizó en un nivel bueno.

Por otro lado, el 50% de los participantes de 40 años de edad a más percibieron que la organización contaba con una gestión humana tanto regular como buena.

**Tabla 22**

*Tabla cruzada entre el Nivel de la Calidad de vida laboral y la Edad*

			Edad		Total
			30 a 40 años	40 años a más	
Calidad de vida laboral	Medio	f	1	3	4
		%	7,1%	50,0%	20,0%
	Alto	f	13	3	16
		%	92,9%	50,0%	80,0%
Total	f	14	6	20	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

*Nota.* Al igual que en la Tabla 21, la edad de los encuestados, para un mejor análisis estadístico, se clasificó en dos rangos: 30 a 40 años y 40 años a más.

En la Tabla 22 se precisan los resultados para la tabla de contingencia entre los niveles de la calidad de vida laboral y la edad. En particular, se aprecia que el 7.1%, de los empleados que tienen entre 30 a 40 años de edad, refirieron que la calidad de vida laboral en la empresa se ubicaba en un nivel medio, por el contrario, el 92,9% de los mismos la categorizó en un nivel alto.

Por otro lado, el 50% de los participantes de 40 años de edad a más percibieron que la calidad de vida laboral en la organización se ubicaba tanto en un nivel medio como alto.

## 2. CORRELACIONALES

**Tabla 23**

*Prueba de Normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión humana	,942	20	,258
Planificación Humana	,936	20	,206
Organización del Trabajo	,934	20	,182
Gestión del Empleo	,920	20	,098
Gestión del Rendimiento	,920	20	,098
Gestión de la Compensación	,849	20	,005
Calidad de vida laboral	,970	20	,764

*Nota.* Elaboración propia

En la Tabla 23 se muestran los resultados de la prueba de normalidad para las variables de estudio: gestión humana y calidad de vida laboral, y para las dimensiones de la primera de estas, asimismo este análisis se hizo en base al estadístico Shapiro – Wilk. Se consideró a este dado que la cantidad muestral no sobrepasa los 50 individuos, es decir, se trata de una muestra pequeña.

Considerando que la hipótesis nula valida que los datos siguen una distribución normal, se encontró que estos no se distribuyen normalmente. Esto es, uno de los valores p de los estadísticos no superan si quiera el nivel de significancia (0.05); se trata del valor p asociado a la dimensión Gestión de la compensación. Entonces, dado que los datos, en general, no presentan una distribución normal se hizo uso de técnicas no paramétricas para determinar la correlación entre las variables; específicamente, se consideró el estadístico Rho de Spearman.

## Resultado para el objetivo general

**Tabla 24**

*Correlación entre la Gestión humana y la Calidad de vida laboral*

			Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Gestión humana	Coefficiente de correlación	,616**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	20

*Nota.* Elaboración propia

Según los resultados, mostrados en la Tabla 24, de la prueba de correlación mediante el estadístico Rho de Spearman, se encontró que existe una correlación positiva significativa entre la Gestión humana y la Calidad de vida laboral, con un valor de 0.616 y un p-valor de 0.004. La correlación positiva sugiere que a medida que la empresa mejora su Gestión humana (por ejemplo, en términos de políticas y procedimientos para el desarrollo y bienestar de los colaboradores), aumenta la Calidad de vida laboral de los trabajadores. Es decir, la empresa CC y K Servicios Generales S.A.C. puede mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores al continuar fortaleciendo su Gestión humana y mantener un enfoque proactivo en la gestión de su capital humano

## Resultado para el primer objetivo específico

**Tabla 25**

*Correlación entre la Planificación humana y la Calidad de vida laboral*

			Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Planificación Humana	Coefficiente de correlación	,333
		Sig. (bilateral)	,152
		N	20

*Nota.* Elaboración propia

La Tabla 25 muestra los resultados de la prueba de correlación, mediante el estadístico Rho de Spearman, entre la Planificación humana y la Calidad de vida laboral; se encontró que existe una correlación positiva moderada, con un valor de 0.333 y un p-valor de 0.152. Sin embargo, no se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95%, que esta correlación sea significativa, ya que el p-valor es mayor que el nivel de significancia del 5%.

Esto podría significar que la relación entre la Gestión humana y la Calidad de vida laboral no es tan fuerte o evidente como se creía al principio. Sin embargo, cabe destacar que el resultado indica una tendencia positiva en la relación entre ambas variables, es decir, a medida que la Gestión humana mejora, la Calidad de vida laboral también tiende a mejorar.

En resumen, aunque la correlación encontrada no es significativa, la prueba sugiere que la mejora en la Gestión humana podría tener un efecto positivo moderado en la Calidad de vida laboral de los colaboradores.

### Resultado para el segundo objetivo específico

**Tabla 26**

*Correlación entre la Organización del trabajo y la Calidad de vida laboral*

			Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Organización del Trabajo	Coefficiente de correlación	,721**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

*Nota.* Elaboración propia.

La prueba de correlación, mostrada en la Tabla 26, mediante el estadístico Rho de Spearman muestra que existe una correlación positiva fuerte entre la Organización del trabajo y la Calidad de vida laboral, con un valor de 0.721 y un p-valor de 0.000; este último garantiza la significancia del coeficiente de correlación, pues este es menor al 0.05.

Este resultado sugiere que a medida que la Organización del trabajo mejora, es probable que la Calidad de vida laboral también mejore. Esto podría tener un efecto positivo en diversos aspectos del trabajo, como la satisfacción laboral, el compromiso de los empleados y, en última instancia, en el rendimiento de la organización.

### Resultado para el tercer objetivo específico

**Tabla 27**

*Correlación entre la Gestión del empleo y la Calidad de vida laboral*

			Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Gestión del Empleo	Coefficiente de correlación	,565**
		Sig. (bilateral)	,010
		N	20

*Nota.* Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados, que se muestran en la Tabla 27, de la prueba de correlación, mediante el estadístico Rho de Spearman entre la Gestión del empleo y la Calidad de vida laboral; se encontró que existe una correlación positiva moderada entre estas, con un valor de 0.565 y un p-valor de 0.010 (lo que garantiza la significancia de la correlación, pues es menor a 0.05).

En términos prácticos, esto podría indicar que una mejor Gestión del empleo puede estar asociada con una mayor Calidad de vida laboral. Es decir, que cuando se implementen políticas de Gestión del empleo eficaces, es muy probable que los empleados perciban una mayor Calidad de vida laboral.

### Resultado para el cuarto objetivo específico

**Tabla 28**

*Correlación entre la Gestión del rendimiento y la Calidad de vida laboral*

			Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Gestión del Rendimiento	Coefficiente de correlación	,666**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20

*Nota.* Elaboración propia.

Según la Tabla 28, la prueba de correlación realizada mediante el estadístico Rho de Spearman muestra que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión Gestión del rendimiento y la Calidad de vida laboral, con un valor de 0.666 y un p-valor de 0.001; este último garantiza la significancia de la correlación.

Estos resultados sugieren que una mejor Gestión del rendimiento se asocia con una Calidad de vida laboral más positiva, lo que significa que cuando se implementan políticas de Gestión del rendimiento efectivas, es probable que los empleados perciban una mayor calidad de vida en el trabajo. Esto podría, a su vez, tener una incidencia positiva en diversos aspectos del trabajo, como la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados, lo que podría conllevar a una mayor productividad y rendimiento de la organización.

### Resultado para el quinto objetivo específico

**Tabla 29**

*Correlación entre la Gestión de la compensación y la Calidad de vida laboral*

		Calidad de vida laboral
Rho de Spearman	Gestión de la Compensación	,615**
		Sig. (bilateral)
		,004
		N
		20

*Nota.* Elaboración propia.

La Tabla 29 muestra los resultados obtenidos de la prueba de correlación mediante el estadístico Rho de Spearman entre la dimensión de la Gestión de la compensación y la Calidad de vida laboral; se puede afirmar que existe una correlación positiva moderada, con un valor de 0.615 y un valor p menor al 0.05.

Esta correlación sugiere que la implementación de políticas de Gestión de la compensación eficaces, como la remuneración adecuada, la asignación de beneficios laborales y otras formas de reconocimiento y recompensa, puede estar asociada con una mejor Calidad de vida laboral de los empleados. Esta puede influir en aspectos como la satisfacción laboral, el bienestar de los empleados y la motivación, lo que a su vez puede aumentar la productividad y la retención de los empleados en la organización.

## DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito principal determinar la relación entre la gestión humana y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022. En la presente también se buscó (1) identificar la relación entre la planificación humana y la calidad de vida, (2) establecer la relación entre la organización del trabajo y la calidad de vida, (3) calcular la relación entre la gestión del empleo y la calidad de vida laboral, (4) precisar la relación entre la gestión del rendimiento y la calidad de vida y (5) hallar la relación entre la gestión de la compensación y la calidad de vida.

En cuanto al objetivo principal, se realizó una exhaustiva revisión documental y, luego, se contrastó ello con la situación de la unidad de estudio para así inferir que la gestión humana en la empresa CC y K servicios generales S.A.C. presenta diferentes deficiencias, entre las que se encuentra un número insuficiente de personal y poca capacitación al mismo (situación que ha generado que se limite el cumplimiento de objetivos y metas de la organización); dicho ello, es probable que la gestión humana se relacione positiva y significativamente con la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.

En esa misma línea, los resultados obtenidos ratifican dicha hipótesis, es decir, existe una relación positiva y, sobre todo, significativa entre las variables de estudio. Específicamente, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.616 con un valor-p menor a 0.05 (lo que ratifica su significancia).

En el ámbito internacional, el trabajo de Al Aina y Atan (2020), se enfocó en investigar las prácticas de la gestión del talento en el desempeño organizacional. Si bien es cierto las variables de estudio no son las mismas, el desempeño organizacional implica a

calidad de vida laboral; pues, se intuye que, si la empresa obtiene buenos resultados económicos, el ambiente laboral (por ende, la calidad de vida laboral) se encuentra en un buen estado. Es así que, Al Aina y Atan (2020), concluyeron que las empresas, por medio de su administración, deben centrarse en el aprendizaje, desarrollo y gestión de carrera de sus empleados, realizando programas de entrenamiento, capacitación y la rotación en los puestos de trabajo, logrando así mejorar el desempeño organizacional; en otras palabras, se intuye que una buena gestión del talento garantiza el buen desempeño organizacional de una empresa. Dicho resultado se corresponde, relativamente, con lo encontrado en la presente investigación.

Por otro lado, los trabajos de Sophia et al. (2020) y Al-Kateeb (2018), se enfocaron en examinar la relación entre la gestión del talento y el compromiso laboral y explorar la relación entre la gestión del talento, el equilibrio entre la vida laboral y personal, los impulsores motivacionales del compromiso de los trabajadores y el desempeño de la organización, respectivamente. Al igual que en el caso anterior, las variables de estudio no son las mismas, sin embargo, el compromiso laboral y el desempeño organizacional pueden actuar como “indicadores” de la calidad de vida laboral. Dichos autores hallaron una relación positiva entre sus variables de estudio, por ende, hasta cierto punto, los resultados hallados en la presente investigación se relacionan con lo obtenido por los autores citados.

En el plano nacional, los trabajos de Salinas y Siancas (2021) y Viera (2018), son los que guardan mayor similitud con la presente. El primer estudio buscó establecer vínculo entre la gestión del talento humano y calidad de vida laboral, mientras que el segundo se enfocó en conocer la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral.

Ambos trabajos concluyeron en que existe una relación significativa entre sus variables de estudio. Dicho resultado se corresponde con lo hallado en la presente investigación.

Por otro lado, Alverca (2021), consideró como variables de estudio a la gestión del talento humano y al desempeño laboral, esta última guarda cierto grado de semejanza con la calidad de vida laboral. Es decir, se puede intuir que si el trabajador tiene un buen desempeño laboral es porque su calidad de vida en el trabajo es buena. Alverca (2021), obtuvo como resultado que sus variables de investigación se relacionaban positivamente, entonces, bajo la premisa expuesta, dicho resultado se corresponde con lo encontrado en el presente estudio.

A nivel local, las investigaciones de Cáceres y Sabanaya (2019) y Cueva (2019), se enfocaron en conocer la relación entre la gestión del desempeño y la calidad de vida laboral y conocer el vínculo entre la gestión de recursos humanos y la motivación laboral, respectivamente. Ambos trabajos concluyeron que existe relación significativa entre sus variables de estudio. Dicho resultado se corresponde, relativamente, con lo encontrado en la presente investigación.

A través de la revisión bibliográfica, se dedujo que existen otras variables dependientes (además de la gestión humana) con las que se puede relacionar el estudio de la calidad de vida laboral (CVL), entre ellas el coaching directivo, el liderazgo, la responsabilidad social, la equidad, la eficiencia y la productividad, por citar algunas. Sin embargo, es un hecho que esta idea ha engendrado, a lo largo de los años, una abundancia de campos de investigación en los que la relación que demuestra con muchas variables organizativas son actualmente el principal foco de estudio en todo el mundo. Estos campos, en su mayoría, intentan describir cómo el éxito organizativo actual se basa en las

percepciones positivas de los empleados sobre las condiciones físicas y emocionales de sus puestos de trabajo, razón por la cual la CVL es tan esencial.

Teniendo en cuenta lo anterior, varios de los autores analizados hacen hincapié en la importancia del apoyo institucional en el estudio de la calidad de vida laboral, ya que ésta tiende a considerarse muy aceptable en la medida en que las empresas proporcionan a sus empleados lo que necesitan.

Por otra parte, el elemento humano es un aspecto crucial en el logro de los objetivos organizacionales, por lo que se han desarrollado métodos para reconocer, apoyar y dirigir el avance laboral a través de un procedimiento denominado "gestión del talento humano", el cual se centra en el desarrollo del potencial humano. La selección de personal, la capacitación, la potenciación de actitudes y aptitudes, la remuneración justa, la participación activa y directa de los empleados en la empresa y la valoración del rendimiento son algunos de los procedimientos que se llevan a cabo y que facilitan el logro del máximo rendimiento individual y grupal.

Si las empresas quieren contratar trabajadores motivados y dedicados (o, en general, personal altamente capacitado en todo aspecto) que influyan en la calidad de la empresa, deben esforzarse por mejorar la calidad de la vida laboral. Los resultados de la gestión de los recursos humanos deben examinarse no sólo en términos financieros a medio plazo, sino también en términos sociales y de motivación a corto plazo, especialmente en tiempos en que las empresas se esfuerzan por ser socialmente responsables.

## CONCLUSIONES

**Primera.** Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio: gestión humana y la calidad de vida laboral, en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022. Estos hallazgos enfatizan la importancia de implementar estrategias y prácticas de gestión humana efectivas para fomentar un ambiente laboral saludable y satisfactorio, lo que puede generar beneficios tanto para el personal como para la entidad en su conjunto.

**Segunda.** Se identificó que no existe una vinculación significativa entre la planificación humana (primera dimensión de la variable gestión humana) y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022. A pesar de tal insignificancia es importante considerar la planificación como parte de la gestión humana, aunque se debe tener en cuenta que existen otros factores que también pueden influir en la calidad de vida laboral de los empleados.

**Tercera.** Se estableció que existe una relación positiva y significativa entre la organización del trabajo (segunda dimensión de la variable gestión humana) y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022. Estos resultados subrayan la necesidad de que las empresas tengan en cuenta la estructura del empleo, la distribución de responsabilidades y las posibilidades de crecimiento para ofrecer a su personal un entorno de trabajo más sano y acogedor.

**Cuarta.** Se calculó un coeficiente de correlación Rho de Spearman que indica la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión del empleo (tercera dimensión de la variable gestión humana) y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022. Estos resultados subrayan lo importante que es

para las empresas ofrecer a los miembros del personal la asistencia adecuada desde el principio de su empleo, así como posibilidades de promoción a lo largo de su carrera.

**Quinta.** Se precisó que una vinculación positiva y significativa entre la gestión del rendimiento (cuarta dimensión de la variable gestión humana) y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022. Estos resultados dan crédito a la premisa de que una buena gestión del rendimiento, que engloba elementos como la evaluación del rendimiento, puede mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

**Sexta.** Se halló un coeficiente de correlación Rho de Spearman que indica la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión de la compensación (quinta dimensión de la variable gestión humana) y la calidad de vida laboral en la organización CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022. Estos resultados son coherentes con la premisa de que una buena gestión salarial, que incluya elementos como la administración de la retribución, puede aumentar la satisfacción de los trabajadores con su vida laboral.

## RECOMENDACIONES

**Primera.** Si bien la relación encontrada para la gestión humana y la calidad de vida laboral fue positiva y significativa, esta fue alta (entre 0.6 y 0.8). A fin de mejorar este coeficiente, se recomienda que la empresa establezca políticas que contribuyan con la mejora de la planificación humana, organización del trabajo y la gestión del empleo, principalmente.

**Segunda.** En cuanto a la planificación humana, se sugiere mejorar la evaluación de las necesidades de personal a fin de contribuir con el cumplimiento de las metas organizacionales. Por otra parte, para obtener una comprensión más completa, futuras investigaciones podrían explorar más dimensiones de la gestión humana y considerar otros aspectos relacionados con la calidad de vida laboral

**Tercera.** Con respecto a la organización del trabajo, se recomienda optimizar la gestión del empleo y el diseño de puestos laborales.

**Cuarta.** Respecto a la gestión del empleo, se sugiere establecer políticas para la especificación de los puestos laborales y, también, para el presupuesto de estos. Asimismo, mejorar los registros, asistencias y desplazamiento de los colaboradores.

**Quinta** En cuanto a la gestión del rendimiento, se recomienda que la empresa tome más en cuenta el programa de cumplimiento de funciones a costa de mejorar la evaluación de desempeño del personal.

**Sexta.** Con respecto a la gestión de la compensación, se sugiere que las compensaciones (beneficios e ingresos) que se brinden estén ajustados de acuerdo a las funciones y roles que cada trabajador desempeña en la empresa.

## REFERENCIAS

- Acuña, G. (2020). *Protocolo empresarial*. JOTAMAR S.A.S.
- Al Aina, R., & Atan, T. (2020). The Impact of Implementing Talent Management Practices on Sustainable Organizational Performance. *Sustainability*, 12(20), 1-21. <https://doi.org/10.3390/su12208372>
- Alrowwad, A., Yousef Obeidat, B., Al-Kateeb, A., & Masa'deh, R. (31 de 12 de 2018). El papel del equilibrio entre el trabajo y la vida personal y los impulsores motivacionales del compromiso de los empleados en la relación entre la gestión del talento y el desempeño de la organización: la perspectiva de un país en desarrollo. *Ciencias Aplicadas Modernas*, 12(11), 35-54. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3300267](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3300267)
- Álvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A., Yoza, N., & Figueroa, M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de las ciencias*, 4(1), 362-372. <http://doi.org/10.23857/dc.v4i1.749>
- Alverca, Y. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de la Municipalidad de San Ignacio - 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8307>
- Amay, R., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). La contabilidad ambiental y su contribución en la responsabilidad social empresarial. *Dominio de las ciencias*, 6(1), 68-98. <http://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1137>
- Arboleda, H. (2016). Competitividad: Concepto y Evolución histórica. *Economista M.A. de Michigan State University*, 13(2), 14-28. <https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/view/21>

- Baéz, E., Zambrano, S., & Márquez, O. (2018). Prácticas de gestión humana. Observación y análisis en las pequeñas empresas manufactureras del corredor industrial de Boyacá. *Encuentros*, 16(2), 157-168. <http://doi.org/10.15665/encuent.v16i02.1569>
- Banco Central de Venezuela - BCV. (2018). *La organización y la configuración del trabajo*. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448147642.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo - BID. (2014). *Análisis del Sistema Nacional de Innovación*.
- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. <https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>
- Borgeaud, N. (2020). Cuidado y responsabilidad. *Estudios Avanzados*, 34(98), 41-55. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3498.004>
- Caceres, L., & Sabanaya, F. (2019). *Gestión del desempeño y la calidad de vida laboral del personal de los nueve establecimientos de salud que tiene bajo su jurisdicción la micro red de salud Characato - Arequipa 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9866>
- Calderón, G., Naranjo, C., & Álvarez, C. (19 de 11 de 2010). Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. *n Cultura Organizacional y Gestión Humana de la Universidad Nacional de Colombia*, 23(41), 13-26. <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a02.pdf>
- Camino, S., Armijos, G., & Cornejo, G. (2018). Productividad Total de los Factores en el sector manufacturero ecuatoriano: evidencia a nivel de empresas. *Cuadernos de*

- Economía*(41), 241-261.  
[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/690838/CE\\_41\\_117\\_2.pdf](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/690838/CE_41_117_2.pdf)
- Campuzano, M., Ziadet, E., & Huber, E. (2016). Gestión del Talento Humano en las PYMES. *Revista Publicando*, 3(7), 438-448.  
[https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/272/pdf\\_145](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/272/pdf_145)
- Carazas, J. L. (2019). *Gestión del talento humano y retención de personal en el Hospital II – I Nuestra Señora de las Mercedes Paita, 2019*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42687>
- Casas, A. (2002). *Remuneración, retribución y motivación de vendedores*. ESIC.
- Chaverra, M. (2019). *Diseño de puestos de trabajo seguro y saludables*. [Tesis de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://hdl.handle.net/10656/11806>
- Chiavenato, E. (2009). *Gestión de Talento Humano* (3rs ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (9na ed.). McGraw-Hill.
- Chocano, M., & Pacheco, C. (2020). Satisfacción laboral y variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología*, 10(2), 57–75. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v10i2.1241>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia tecnológica*, (60), 1-15.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Cuentas, S. (2018). La gestión del capital humano en una unidad académica de educación superior. *Educación*, 27(53), 1-16. <http://doi.org/10.18800/educacion.201802.004>

- Cueva, V. (2019). *Relación entre la gestión de recursos humanos y motivación laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes "Herrera" Arequipa, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9997>
- D'Vicente, Y. (2018). *Business Productivity*. McGraw-Hill Editions.
- Davis, K., & Newtrons, J. (2018). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (10ma ed.). McGraw-Hill.
- De la cruz, Y., & Curi, M. (2022). *Planificación Estratégica y Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Satipo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/4338>
- Deroncele, A., Anaya, Y., López, R., & Santana, Y. (2021). Motivación en empresas de servicios: Contribuciones desde la intervención psicosocial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 568-580. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612006>
- Enríquez, A., & Galindo, M. (2015). *Empleo. México ¿cómo vamos?* [https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508\\_mexicoemployment.pdf](https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoemployment.pdf)
- Fagua, G., De Hoz, Y., & Jaimes, J. (2018). Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: una revisión desde los planes de emergencia. *Multidisciplinaria*, 3(1), 23-29. <https://doi.org/10.25214/27114406.920>
- Fajardo, T., Fajardo, H., & Pinto, L. (2020). Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. *Orbis*, (47), 107-117. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673072>

- Flores, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *EAN*, (87), 59-77. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Frías, E. (2021). Gestión Del Talento Humano Y Calidad De Vida Laboral En El Sector Calzado. *Enfoque*, 5(18), 103-121. <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/111/341>
- Ganga, F., & Villacís, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Perspectivas*, (42), 97-122. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332018000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332018000200005&script=sci_arttext)
- García, N. (2020). *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo durante la pandemia por COVID-19 en enfermeras*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16379>
- Giraldo, L., & Ocampo, L. (2017). *Interacción trabajo-familia y su relación con el engagement en el personal vinculado a dos instituciones de protección de la ciudad de Manizales*. [Tesis de Especialización, Universidad de Manizales]. Repositorio Institucional Universidad de Manizales. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3997>
- Gualdrón, W. (2016). *Análisis de la gestión del talento humano como ventaja competitiva sostenible en una organización*. Universidad Militar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/14586>

- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6), 13-26.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Hernández, C. (2014). El uso de baremos en la valoración de daños personales. La reforma del baremo de tráfico. *Cuad Med Forense*, 20(4), 147-150.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/cmef/v20n4/editorial.pdf>
- Hernández, G., & Fernández, J. (2018). La planificación estratégica e indicadores de calidad educativa. *Nacional de administración*, 9(1), 69-86.  
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2103>
- Hernández, L., & Xicoténcatl, M. (2021). Motivación organizacional en el entorno Empresarial. *Publicaciones e investigación*, 15(3), 1-6.  
<https://doi.org/10.22490/25394088.5565>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hidalgo, B. (2011). *Remuneraciones inteligentes* (1ra ed.). Granica.
- Juárez, O. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones* (1ra ed.). Grupo Editorial Patria.
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(1), 25-31.  
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Maldonado, J. (2017). *Comportamiento, Desarrollo Y Cambio Organizacional*.

- Masella, A. (2018). *Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional de la Universidad Rafael Landívar. <http://186.151.197.48/tesiseortiz/2018/05/43/Massela-Anllela.pdf>
- Maturana, D., & Andrade, V. (2019). La relación entre la formalización de las prácticas de gestión humana y la productividad de las mipymes. *Innovar*, 29(74), 101-114. <https://doi.org/10.15446/innovar>
- Mejía, C. (2018). Indicadores de efectividad y eficacia. *Planning*, 33-45. [http://www.planning.com.co/bd/valor\\_agregado/Octubre1998.pdf](http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf)
- Montilla, L., Sánchez, K., & Delgado, J. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades. *Administrativas de salud, distrito de Tarapoto*, 2015–2016, 5(2), 1679-1700. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.376](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.376)
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-11. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>
- Morales, C., & Rey, W. (2020). El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú -2018-2019. *Horizonte de la ciencia*, 87-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7762176>
- Moreno, A., Chang, E., & Romero, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 392-404. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115009>

- Muñoz, N. (2014). *La gestión del talento humano como ventaja competitiva y factor de éxito en el Mer Candy corporation*. Universidad Santo Tomas.  
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/2825?show=full>
- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa: como desarrollar un liderazgo óptimo* (1ra ed.). Granica.
- Neves, J. (2003). *Introducción al derecho laboral* (1ra ed.). PUCP.
- Niebles, L., De La Ossa, S., & González, K. (2019). Gestión humana en pymes: herramientas para organizaciones altamente efectivas. *CURN*, 10(2), 111-121.  
<https://doi.org/10.22519/22157360.1437>
- Niño, L., & Parra, L. (2019). Estilos de liderazgo y Satisfacción Laboral en personal operativo en seguridad privada. Perspectiva psicosocial intralaboral. *Verba Iuris*, 14(42), 99-111. <https://doi.org/10.18041/0121-3474/verbaiuris.42.5661>
- Obando, J., Sotolongo, M., & Villa, E. (2019). El desempeño de la seguridad y salud en el trabajo: modelo de intervención basado en las estadísticas de accidentalidad. *Espacios*, 40(43), 9-16. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/19404309.html>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *ECA sinergia*, 11(2), 166-173. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Ordóñez, C., Contreras, M., & González, R. (31 de 1 de 2017). Calidad de Vida Laboral, Catastrofismo y Aceptación del Dolor Crónico Osteomuscular en Mujeres Trabajadoras. *Ciencia Trab.*, 19(58), 26-30. <http://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100026>
- Ordoñez, L. E. (2021). *Gestión humana y su relación con la responsabilidad social primaria en la gerencia distrital de la Corte Superior de Justicia, Arequipa, 2021*. [Tesis de

- Maestría, Universidad Continental] Repositorio de la Universidad Contiental.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/10220>
- Ortiz, F., & Arrendondo, E. ( 2014). Competitividad y factores de éxito en empresas desarrolladoras de software. Enl@ce: *Revista Venezolana de Información,Tecnología y Conocimiento*, 11(3), 49-73. <https://www.redalyc.org/pdf/823/82332932004.pdf>
- Otzin, C. (2015). *Factores De Identificación Y Orgullo Laboral En Trabajadores Del Departamento De Seguridad Integral En Empresa Portuaria Quetzal*. [Tesis de Grado. Universidad Rafael Landívar] Repositorio De La Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Otzin-Cecia.pdf>
- Paez, P. (2018). La competitividad de los articulos de calzado, cuero y marroquineria en Colombia: revision de la literatura. *Diálogos De Saberes*, (48), 171-196. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.48.2018.4729>
- Pando, M., González, R., Aranda, C., & Elizalde, F. (2017). Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-Gohisalo". *Salud Uninorte*, 34(1), 68-75. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v34n1/2011-7531-sun-34-01-68.pdf>
- Pando, M., González, R., Aranda, C., & Fernanda, E. (11 de 11 de 2018). Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-Gohisalo” (versión breve). *Salud Uninorte*, 34(1), 68-75. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522018000100068](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522018000100068)
- Parra, L., & Gallego, L. (2013). *Calidad De Vida Laboral En Los Docentes Del Programa De Administracion De Negocios De La Universidad Del Quindio*. [Tesis de Maestría.

- Universidad de Manizales] Repositorio Institucional Universidad de Manizales.  
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/1101>
- Párraga, M. (12 de 10 de 2016). Gestión Del Talento Humano En La Universidad Ecuatoriana Actual. *Didascalía: Didáctica y Educación*, 6(7), 285-290.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6672970>
- Pascucci. (2019). Nuevas formas de organización del trabajo y seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, o por una concepción no fordista de la prevención. *DL*, 2(117), 107-116. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7095891.pdf>
- Pastor, G. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes Orquídeas Tour E.I.R.L., Arequipa 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11122>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.  
<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Peñarrieta de Cordova, I., Santiago, S., Krederdt, S., Guevara, G., Carhuapoma, M., & Chávez, E. (2015). Validación del instrumento: Calidad de vida en el trabajo CVT - GOHISALO en enfermería del primer nivel de atención. *Revista enfermería Herediana*, 124-131. <https://doi.org/10.20453/renh.v7i2.2562>
- Pesántez, R. (2017). *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador*. [Tesis de Doctorado,

- Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis Repositorio de Tesis Digitales. <https://core.ac.uk/download/pdf/323352126.pdf>
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 843-856. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499013>
- Porter, M. (1990). *La Ventaja Competitiva de las Naciones*. Vergara.
- Quintana, M., Paravic, T., & Saéz, K. (2015). Calidad De Vida En El Trabajo Percibida Según Niveles De Atención Y Categorías De Enfermeras. *Ciencia y Enfermería*, 21(3), 49-62. <http://doi.org/10.4067/S0717-95532015000300005>
- Quispe, C. (2020). *La gestión del rendimiento y el trabajo en equipo del personal administrativo de la universidad nacional Jorge Basadre Grohman, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de la Universidad Privada de Tacna. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1540>
- Ramírez, R., Chacón, H., & Valencia, K. (2019). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas. *CICAG*, 16(1), 20-42. <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/2929>
- Real, G., Hassan, N., Regueira, M., & Hidalgo, A. (2018). Valoración de los regímenes de trabajo y descanso. Caso de estudio: Varadero (Cuba). *Turismo sociedad*, 24, 149-159. <https://doi.org/10.18601/01207555.n24.07>
- Ricaurte, M., Rodríguez, M., Barriga, H., & Romero, M. (2020). Sistema de compensación basado en evaluación de desempeño en la industria de elaboración de alimentos: caso iingenio azucarero. *Compendium*, 7(1), 34-45. <https://doi.org/10.46677/compendium.v7i1.782>

- Robbins, S. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Rodríguez, A., & Vásquez, A. (2014). Revisión y crítica de la valoración del daño estético. Propuesta de un nuevo baremo. *Cuad Med Forense*, 20(1), 26-35. <https://scielo.isciii.es/pdf/cmfv20n1/original03.pdf>
- Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información Tecnológica*, 31(2), 207-220. <http://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en. *Espacios*, 39(6), 11. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rojas, R., & Vilchez, S. (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 Institucional Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/1711>
- Salinas, E., & Siancas, J. (2021). *Gestión del talento humano y la calidad de vida laboral en la empresa Materia Gris S.A.C. - San Isidro - 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77435>
- Salud, M. d. (2009). *Técnico: metodología para el Estudio de Clima Organizacional* (2da ed.).
- Sánchez, E. (2021). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Econor Servis SAC Vegueta - 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José

Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC.

<http://hdl.handle.net/20.500.14067/6559>

Santamaría Peraza, R. (2017). *Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(19), 105-118.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215055006008>

Santos, T., Araujo, T., & Bernardes, K. (2018). Estudio exploratorio de validez y consistencia interna del índice de capacidad para el trabajo entre trabajadores de la salud. *Salud Colectiva*, 14(4), 713-724. <https://doi.org/10.18294/sc.2018.1342>

Sladogna, M. (2017). *Productividad definiciones y perspectivas para la negociación colectiva*. <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>

Sophia, S., Didiek, T., Elfia, N., & Bagus Shandy, N. (30 de 7 de 2020). ¿Afecta la gestión del talento al rendimiento de los empleados?: El papel moderador del compromiso laboral. *Revista de finanzas, economía y negocios asiáticos*, 7(7), 335-341. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no7.335>

State of the Global Worklace: Report. (2022). *State of the Global Worklace: Report*. Gallup - Workplace Consulting & Global Research: <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>

Teijeiro, P., & Biedma, J. M. (2013). La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de Recursos Humanos en las Administraciones Públicas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (10), 1-18. <https://www.redalyc.org/pdf/2815/281530486001.pdf>

- Torres, D. (2019). Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral. *Ciencias Económicas y administrativas*, 6(2), 4-9. <https://orcid.org/0000-0002-7925-3005>
- Varela, R. (2013). *Administración de la compensación: sueldos, salarios, incentivos y prestaciones* (3ra ed). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Veliz, A. (2018). La Comunicación como medio de retroalimentación en la Administración de Empresas. *Polo del conocimiento*, 13(2), 93-103. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/454>
- Vera, R. (2018). *El talento humano y su influencia en la competitividad de los colaboradores de la gerencia de desarrollo y ordenamiento territorial en la municipalidad provincial de Huaura, 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1867>
- Viera, P. (2018). *Gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa S.R.L., distrito de Ate-Vitarte – 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27157>
- Vizcaíno, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario*. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESA. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2947>

Zoraima, D. (2019). Necesidades adquiridas que impulsan la motivación laboral en los empleados de las empresas de servicio eléctrico en el Estado Zulia de Venezuela.

*NOVUM*, 1(9), 58-73. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571360739003>



## ANEXOS

### ANEXO 01:

#### Cuestionario de Gestión humana (instrumento 1)

Estimado colaborador (a), el presente cuestionario tiene por objetivo principal conocer cómo se encuentra la gestión humana dentro de la empresa y tiene fines netamente académicos, además, las respuestas otorgadas tendrán un alto grado de confidencialidad por lo que se le pide ser honesto (a) en cada una de sus respuestas.

Instrucciones:

Marque con una (X) la alternativa que sea de su agrado donde:

1 =N(Nunca), 2 =CN (Casi nunca), 3= AV (A veces) 4=CS (Casi siempre), 5 =S(Siempre)

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F ( ) M ( )

	Preguntas	1	2	3	4	5
Planificación Humana	1. Se aplica una correcta planeación humana que favorezca a la gestión interna de los trabajadores.					
	2. Se toma en consideración las técnicas, políticas y procesos para la planeación humana.					
	3. Se evalúan los requerimiento de los colaboradores para cumplir con las metas empresariales.					
Organización del Trabajo	4. Se precisan requisitos adecuados para los individuos que ocuparan un puesto en la empresa.					
	5. Para la estructuración de los cargos se establecen los perfiles acorde con el sistema orgánico de la empresa.					
	6. Se realiza una correcta gestión del empleo en la entidad.					
Gestión del Empleo	7. En la empresa, los puestos están debidamente especificados y cuentan con un presupuesto adecuado.					
	8. Se emplean normas y procedimientos previamente establecidos al momento de incorporar nuevos trabajadores.					
	9. Se realiza el procedimiento de administración de individuos, en base a legajos, registros, asistencia y desplazamiento de los trabajadores en la empresa.					

Gestión del Rendimiento	10. El rendimiento de los colaboradores aporta a las metas de la organización.					
	11. Se toma en cuenta el programa de acatamiento de labores para la evaluación del desempeño del personal de la empresa.					
Gestión de la Compensación	12. La gestión de compensaciones incluye beneficios e ingresos destinados a los colaboradores en conformidad a sus labores y el papel que tiene en la empresa.					
	13. La administración de compensaciones la elaboración de planillas, resoluciones, boletas de pago y reporte de compensaciones en la empresa.					



**ANEXO 02:**

**Cuestionario de calidad laboral (instrumento 2)**

Estimado colaborador (a), el presente cuestionario tiene por objetivo principal conocer cómo se encuentra la calidad laboral dentro de la empresa y tiene fines netamente académicos, además, las respuestas otorgadas tendrán un alto grado de confidencialidad por lo que se le pide ser honesto (a) en cada una de sus respuestas.

Instrucciones:

Marque con una (X) la alternativa que sea de su agrado donde:

1 =N(Nunca), 2 =CN (Casi nunca), 3= AV (A veces) 4=CS (Casi siempre), 5 =S(Siempre)

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F ( ) M ( )

	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Soporte institucional para el trabajo</b>	1. Este representa el grado de satisfacción que poseo en relación al procedimiento que se sigue para supervisar mi trabajo.					
	2. Es el nivel de satisfacción que poseo en relación al trato percibido de mis superiores.					
	3. Se me ha señalado de forma clara y precisa la forma lo que debo hacer mi puesto.					
	4. Recibo retroalimentación por parte de mis colegas y jefes en relación a la evaluación que hacen de mi trabajo					
	5. En mi empresa se destacan los esfuerzos de efectividad y preparación con posibilidades de ascenso.					
	6. Considero que poseo la libertad necesaria para dar a conocer mis opiniones en cuanto al trabajo sin miedo a represalias de mis superiores.					
<b>Seguridad en el trabajo</b>	7. Es el nivel de satisfacción que percibo por la forma en que están diseñados los procesos para realizar mi trabajo					
	8. El siguiente es mi nivel de satisfacción en relación al salario que percibo.					

	9. Es mi nivel de satisfacción en relación a las condiciones físicas en mi espacio laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)					
	10. Mi nivel de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la organización es:					
	11. Considero que percibo en la cuantía suficiente los insumos requeridos para llevar a cabo de mis tareas designadas.					
<b>Integración al puesto de trabajo</b>	12. Nivel de satisfacción que siento del trabajo que tengo con mis colegas.					
	13. Corresponde a la frecuencia en que en mi organización se respetan mis derechos como trabajador.					
	14. Busco los medios para superar los obstáculos que detecto en el alcance de mis objetivos y metas organizacionales.					
<b>Satisfacción por el trabajo</b>	15. En relación a la manera de contratación con que cuento en este momento, me encuentro:					
	16. Mi nivel de satisfacción por trabajar en la organización (comparando con otras instituciones que conozco), es:					
	17. Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es:					
	18. Mi nivel de satisfacción por el uso que hago en este empleo de mis destrezas y potenciales es:					
	19. En relación al reconocimiento que recibo de otros sujetos por mi labor me siento:					
	20. Mi nivel de satisfacción ante mi rendimiento profesional en esta ocupación es:					
<b>Bienestar logrado a través del trabajo</b>	21. En relación a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro:					
	22. ¿Qué tanto percibo que mi labor es útil para otros individuos?					
	23. Cuento con la integridad de mis habilidades físicas, mentales y sociales para el rendimiento de mis labores diarias (vestir, caminar, trasladarme, alimentarme, etc.).					

	24. Mi ocupación me posibilita acceder en cantidad y calidad a mis alimentos.					
	25. Mi labor apoya la buena imagen que tiene la organización ante sus clientes.					
	26. Es el nivel de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto a mi labor.					
<b>Desarrollo personal del trabajador</b>	27. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi labor en la entidad.					
	28. Mis potencialidades mejoran por estar en esta empresa.					
	29. Considero que mi ocupación me ha posibilitado brindar el cuidado necesario para mantener la integridad de mis habilidades físicas, mentales y sociales.					
<b>Administración del tiempo libre</b>	30. Mi trabajo me posibilita cumplir con las actividades que planifico para cuando me encuentro fuera de la jornada laboral.					
	31. Mis labores en la empresa me posibilitan ser parte del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos, y/u otros)					

### ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Interrogante General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Sub variables	Indicadores	Técnica
<p><b>PG:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión humana y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022</p> <p><b>Interrogantes Específicas</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre la planificación humana y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cómo es la relación entre la organización del trabajo la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022?</p>	<p><b>OG:</b> Determinar la relación entre la gestión humana y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p><b>OE1:</b> Identificar la relación entre la planificación humana y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.</p> <p><b>OE2:</b> Establecer la relación entre la organización del trabajo y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.</p>	<p>Dado que, la gestión de la empresa CC y K servicios generales S.A.C, no toma en cuenta la teoría moderna de gestión del talento que los gerentes deben aplicar para lograr mejores relaciones dinámicas entre el personal y mejorar también las formas en que se ejecutan estas gestiones; no se realiza capacitaciones permanentes al personal, además tiene una escasez de personal para cumplir con tareas designadas; es probable que, la gestión</p>	<p><b>Variable independiente:</b> <b>Gestión humana</b></p> <p><b>Variable Dependiente:</b> <b>Calidad de vida laboral</b></p>	<p>Planificación Humana</p> <p>Organización del Trabajo</p> <p>Gestión del Empleo</p> <p>Gestión del Rendimiento</p> <p>Gestión de la compensación</p> <p>Soporte Institucional para el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Estrategias</li> <li>· Políticas y procedimiento</li> <li>· Planificación</li> <li>· Diseño de puestos</li> <li>· Administración de puestos</li> <li>· Gestión de la incorporación</li> <li>· Administración de personas</li> <li>· Evaluación del desempeño.</li> <li>· Administración de compensaciones</li> <li>· Satisfacción con la supervisión.</li> <li>· Trato con personal de mayor jerarquía.</li> <li>· Satisfacción con las indicaciones recibidas.</li> <li>· Retroalimentación sobre la evaluación del trabajo.</li> <li>· Reconocimiento del esfuerzo.</li> <li>· Expresar opiniones sin temor a represalias.</li> </ul>	<p><b>Encuesta</b></p> <p><b>Instrumento</b></p> <p><b>Cuestionario</b></p>

<p><b>PE3:</b> ¿Cómo es la relación entre la gestión del empleo y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022?</p>	<p><b>OE3:</b> Calcular la relación entre la gestión del empleo y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.</p>	<p>humana se relacione positiva y significativamente con la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.</p>	<p>Seguridad en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Satisfacción con los procedimientos para realizar el trabajo.</li> <li>· Salario.</li> <li>· Condiciones físicas en el área laboral.</li> <li>· Capacitaciones dadas.</li> <li>· Insumos dados.</li> </ul>
<p><b>PE4:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión del rendimiento y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022?</p>	<p><b>OE4:</b> Precisar la relación entre la gestión del rendimiento y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.</p>	<p>entre la gestión del rendimiento y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.</p>	<p>Integración al puesto de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Satisfacción del trabajo realizado con los compañeros.</li> <li>· Derechos laborales.</li> <li>· Solución de problemas a las tareas asignadas.</li> </ul>
<p><b>PE5:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión de la compensación y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C., Arequipa – 2022?</p>	<p><b>OE5:</b> Hallar la relación entre la gestión de la compensación y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.</p>	<p>entre la gestión de la compensación y la calidad de vida laboral en la empresa CC y K servicios generales S.A.C, Arequipa – 2022.</p>	<p>Satisfacción por el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Satisfacción con el contrato.</li> <li>· Satisfacción por trabajar en la empresa.</li> <li>· Satisfacción por las actividades que realizo.</li> <li>· Satisfacción por la aplicación de capacidades.</li> <li>· Satisfacción por el reconocimiento dado en la empresa.</li> <li>· Satisfacción con el propio desempeño.</li> </ul>
			<p>Bienestar logrado a</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Calidad de los servicios básicos en la vivienda.</li> <li>· Percepción de la utilidad de mi trabajo.</li> <li>· Capacidades físicas y mentales</li> <li>· Acceso a alimentos</li> </ul>

---

través del trabajo

- Contribución con la imagen de la empresa.
- Grado de compromiso con el trabajo.

Desarrollo personal del trabajador

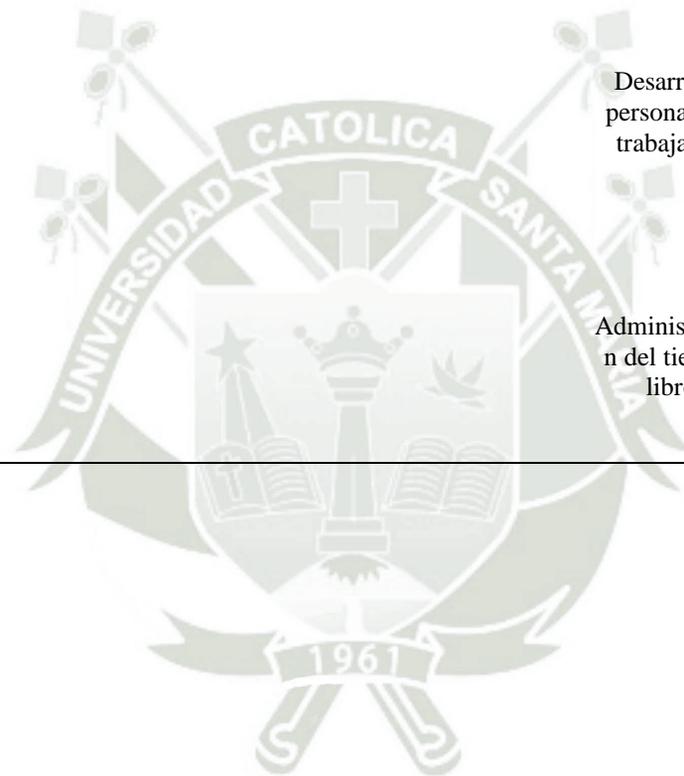
- Logro personal debido al trabajo en la empresa.
- Mejora de potencialidades.
- Cuidado de mis capacidades físicas, mentales y sociales.

Administración del tiempo libre

- Actividades laborales no comprometen las actividades planeadas fuera del horario de trabajo.
- Actividades laborales no comprometan el cuidado de la familia.

---

*Nota.* Elaboración propia



**ANEXO 04: CRONOGRAMA DE LA INVESTIGACIÓN**

**Tabla 30**

*Cronograma de la investigación*

Etapas de la tesis	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4
Determinación del problema	X															
Acopio de bibliografía	X	X	X													
Selección bibliográfica			X													
Elaboración de la matriz de consistencia				X	X	X										
Redacción preliminar del proyecto de investigación						X	X									
Elaboración de instrumentos de medición								X								
Validación por juicio de expertos									X	X	X					
Revisión y aprobación del proyecto de investigación											X					
Toma de encuestas												X	X			
Codificación													X	X		
Tabulación														X		
Análisis e interpretación de datos															X	
Redacción preliminar del informe final																X
Presentación de la tesis para aprobación																X
Sustentación																X

*Nota.* Elaboración propia

**ANEXO 05: FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Gerardo Luis Vera Ballón  
 1.2 Grado académico: Superior  
 1.3 Cargo e institución donde labora el experto: Docente UCSM  
 1.4 Título de la Investigación: Los Actos de Empresas  
 1.5 Autor del instrumento: Lina Ccoá Cacerana Jancy  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:   
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario Gestión Humana - Actos Laboral

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL						
TOTAL						

OBSERVACIONES: .....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

Lugar y fecha: 29 de Junio 2013

  
Firma de experto

DNI: 29254686

## ANEXO 06: CARTA DE AUTORIZACIÓN

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA CC Y K SERVICIOS GENERALES S.A.C.

YO, Juan Guillermo Carpio Aguilar , identificado con DNI 71582627, en mi calidad de Gerente de la empresa CC Y K SERVICIOS GENERALES S.A.C. con R.U.C N° 20606798955, ubicada en P.J El Porvenir Mz Ñ Lt 5 - Yura, Arequipa.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita Giuliana Janely Luna Ccoa, identificado con DNI N° 78010948 egresado/bachiller de la carrera de Administración de Empresas, para que utilice la información y realice las encuestas a los colaboradores de la empresa CC Y K SERVICIOS GENERALES S.A.C. con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el Título Profesional.



**CCYK**  
SERVICIOS GENERALES S.A.C.  
Juan Guillermo Carpio Aguilar  
GERENTE GENERAL

---

Firma

DNI: 71582627