

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION**



**ESTRATEGIAS DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA DE  
COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE MINIMARKET  
NOVAPLAZA HUARAZ**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

**Autor(a):**

Bach. Gambini Ramos, Ninocia Yovana

**Asesor(a):**

Dr. Cruz Cruz, Oscar Porfirio

**Código ORCID:** 0000-0002-4478-8894

**HUARAZ - PERÚ  
2016**

## INDICE GENERAL

|   |    |
|---|----|
| <b>PALABRAS CLAVE</b> .....   | 8  |
| <b>LINEAS DE INVESTIGACION</b> .....  | 10 |
| <b>CONSTANCIA DE TURNITIN</b> .....   | 11 |
| <b>TÍTULO</b> .....   | 12 |
| <b>RESUMEN</b> .....  | 13 |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | 15 |
| <b>1.- INTRODUCCIÓN.</b> .....  | 17 |
| <b>1.1.- ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.</b> .....  | 17 |
| <b>1.2.- Justificación.</b> .....   | 31 |
| <b>1.3.- Problema.</b> .....  | 32 |
| <b>1.4.- Marco referencial</b> .....  | 32 |
| <b>1.4.1.- Marco conceptual</b> .....   | 32 |
| <b>1.4.2.- Operacionalización de variables.</b> .....   | 43 |
| <b>1.5.- Hipótesis.</b> .....   | 45 |
| <b>1.6.- Objetivos.</b> .....   | 45 |
| <b>2.- METODOLOGÍA</b> .....  | 47 |
| <b>2.1.- Tipo y diseño de investigación.</b> .....  | 47 |
| <b>2.1.1.- Tipo de investigación.</b> .....   | 47 |
| <b>2.1.2.- Diseño de la investigación</b> .....   | 47 |
| <b>2.2.- Población y muestra.</b> .....   | 47 |
| <b>2.3.- Instrumentos y fuentes de información.</b> .....   | 47 |
| <b>2.3.1.- Instrumentos de investigación.</b> .....   | 47 |
| <b>2.3.2.- Fuentes de información.</b> .....  | 48 |
| <b>2.4.- Procedimiento y análisis de la información.</b> .....  | 48 |
| <b>3.- RESULTADOS</b> .....   | 50 |
| 3.1.- Resultados relacionados al análisis de estrategias del talento humano, que Influyen en la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos, en la Empresa Minimarket Novaplaza – Huaraz. .... | 55 |
| 3.2. Resultados relacionados al análisis de trabajo en equipo y la capacitación que influyen en la calidad, en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz. ....                 | 63 |
| 3.3- Resultados relacionados al análisis, del liderazgo estratégico y su influencia en la calidad de vida, en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz. ....                  | 71 |
| <b>4.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b> .....   | 79 |

|   |            |
|---|------------|
| 4.1. Análisis y discusión de los resultados relacionados al análisis de las estrategias de gestión de talento humano que influyen en la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz ..... | 79         |
| 4.2. Resultados relacionados al análisis de cómo el trabajo en equipo y la capacitación influyen en la calidad en los colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz .....  | 89         |
| 4.3. Resultados relacionados al análisis de, cómo el liderazgo estratégico influye en la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz .....  | 101        |
| <b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>   | <b>110</b> |
| <b>5.1. Conclusiones .....</b>  | <b>110</b> |
| <b>5.2. Recomendaciones .....</b>   | <b>112</b> |
| <b>6. AGRADECIMIENTOS.....</b>  | <b>114</b> |
| <b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>   | <b>118</b> |
| <b>8. ANEXOS.....</b>   | <b>123</b> |
| <b>Anexo n° 01.....</b>   | <b>123</b> |
| <b>Cuestionario.....</b>  | <b>123</b> |
| <b>Anexo n° 02.....</b>   | <b>132</b> |
| <b>Propuesta de mejora de calidad de vida en el trabajo: .....</b>  | <b>132</b> |
| <b>Anexo n° 03.....</b>   | <b>135</b> |
| <b>Matriz de coherencia .....</b>   | <b>135</b> |

**Índice de tablas**

|   | <b>Pag.</b> |
|---|-------------|
| <b>Tabla N° 01</b> ¿Diga Ud. ¿Es importante que los Colaboradores sean tomados en cuenta en el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo?            | <b>54</b>   |
| <b>Tabla N° 02</b> ¿Ud. Cree que, es importante la clasificación de Recursos Humanos, tomando en cuenta los principales factores que determinan la calidad de vida laboral? | <b>55</b>   |
| <b>Tabla N° 03</b> ¿Dígame Ud. ¿Cómo califica en su centro de trabajo, la estrategia de reclutamiento, tomando en cuenta la importancia de la calidad?                      | <b>56</b>   |
| <b>Tabla N° 04</b> ¿Diga Ud. ¿Cómo califica la incidencia del liderazgo gerencial, en relación al comportamiento de los colaboradores en su entorno laboral?                | <b>57</b>   |
| <b>Tabla N° 05</b> ¿Qué tan eficientes son las estrategias, para afianzar el clima laboral, en las dimensiones y medidas de clima organizacional?                           | <b>58</b>   |
| <b>Tabla N° 06</b> ¿Cómo califica, la relación entre los colaboradores y la organización del programa de ayuda al colaborador?  | <b>59</b>   |

|                    |  |           |
|--------------------|--|-----------|
| <b>Tabla N° 07</b> | ¿Qué tan importante es para usted, la selección de personal, tomando en consideración, la importancia de la calidad?   | <b>60</b> |
| <b>Tabla N° 08</b> | ¿Cuál de las siguientes estrategias, de Gestión del talento humano, tomando en cuenta la importancia del mismo, ayuda a la prevención de accidentes?                       | <b>61</b> |
| <b>Tabla N° 09</b> | ¿Considera Ud. ¿Que las características de trabajo de equipo, influyen en la administración de riesgos?  | <b>62</b> |
| <b>Tabla N° 10</b> | ¿De qué manera se evalúan, dentro de su Organización, los pasos para la constitución de equipo de trabajo, para prevenir los factores que afectan el clima organizacional? | <b>63</b> |
| <b>Tabla N° 11</b> | ¿Es importante el ciclo de la capacitación, para la prevención de accidentes?  | <b>64</b> |
| <b>Tabla N° 12</b> | ¿El proceso de capacitación, influye en las características del clima laboral?   | <b>65</b> |
| <b>Tabla N° 13</b> | ¿Qué tan importantes son los métodos de capacitación, dentro de la teoría de clima organizacional de Likert?   | <b>66</b> |
| <b>Tabla N° 14</b> | ¿Cómo se fomenta y fortalece el trabajo en equipo dentro de su entorno laboral?  | <b>67</b> |

**Tabla N° 15** ¿Se aplican los métodos de capacitación, relacionados con el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo? **68**

**Tabla N° 16** ¿En qué nivel se encuentra el trabajo en equipo, para ayudar a identificar la causa de los accidentes en su centro de trabajo? **69**

---

**Tabla N° 17** ¿El liderazgo visionario influye en los tipos de clima laboral? **70**

**Tabla N° 18** ¿En qué situación se encuentra el liderazgo transformacional dentro de su organización en las características de la calidad? **71**

**Tabla N° 19** ¿El liderazgo situacional, fomenta en la Importancia de la seguridad, para el trabajador? **72**

**Tabla N° 20** ¿Es menester dentro de su organización, que el liderazgo carismático sepa cómo identificar la causa de los accidentes? **73**

**Tabla N° 21** ¿Cuál de los siguientes tipos de liderazgo estratégico, predomina más en el ambiente laboral dentro de su organización? **74**

**Tabla N° 22** ¿Dentro de su Organización, cuál de los tipos de liderazgo estratégico inspira el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo? **75**

**Tabla N° 23** ¿El liderazgo estratégico, motiva a tomar en cuenta las características de la calidad? **76**

**Tabla N° 24** ¿De qué manera se propicia el liderazgo visionario, para ayudar la administración de riesgos dentro de la entidad? **77**

**PALABRAS CLAVE**

**TEMA** : Estrategias de talento humano y calidad de vida

**ESPECIALIDAD** : Administración

**KEYWORDS**

**TOPIC** : Strategies human talent and quality of life

**SPECIALTY** : Administration

**LINEAS DE INVESTIGACION**

**AREA:** Ciencias Sociales

**SUB-AREA:** Economía y Negocio

**DISCIPLINA:** Negocios y Management

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:** Talento Humano

## CONSTANCIA DE TURNITIN



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "ESTRATEGIAS DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA DE COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE MINIMARKET NOVAPLAZA HUARAZ" del (a) estudiante: **GAMBINI RAMOS NINOCIA YOVANA**, identificado(a) con Código N° **1410200294**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **19%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 15 de noviembre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**TÍTULO**

**ESTRATEGIAS DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA DE  
COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE MINIMARKET NOVAPLAZA  
HUARAZ.**

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo describir y explicar de qué manera las estrategias de talento humano contribuyen a mejorar la calidad de vida en los colaboradores administrativos de Minimarket Novaplaza, ubicado en Huaraz, Ancash, Perú. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo y se clasificó como una investigación no experimental de carácter descriptivo y transversal.

La muestra incluyó a 12 colaboradores administrativos, evaluados mediante un cuestionario estructurado. Los resultados indicaron que el 91.67% de los participantes considera que la clasificación de recursos humanos es fundamental, al considerar los principales factores que determinan la calidad de vida laboral. Por otro lado, un 8.33% de los participantes manifestó no estar de acuerdo con esta afirmación.

Estos hallazgos subrayan la relevancia de implementar estrategias efectivas de gestión del talento humano que impacten positivamente en la calidad de vida laboral, promoviendo un entorno de trabajo favorable y motivador para los colaboradores. Además, sugieren la necesidad de continuar investigando en esta área para comprender de manera más profunda las dinámicas entre las prácticas de recursos humanos y el bienestar laboral. El 16,67% de los colaboradores calificaron como óptimo, a la estrategia de reclutamiento tomando en consideración, dentro de ello, la importancia de la calidad; el 75% calificó como bueno y el 8,33% regular.

El 16,67% de los encuestados califican, como superior más allá de las necesidades actuales, a la incidencia del liderazgo gerencial, en relación al comportamiento de los colaboradores, en su entorno laboral, el 33,33% superior al promedio con un desempeño adecuado y 50% como, el nivel promedio aceptable.

El 8,33% calificaron como inexistente; si las estrategias para afianzar el clima laboral, en las dimensiones y medidas de clima organizacional, son eficientes en su centro de trabajo, el 75% calificó como efectivo y el 16,67% bueno.

El 41,67% estuvo de acuerdo, con el proceso de capacitación, y su influencia en las características del clima laboral, el 16,67% dijo más bien si, 25% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo, dijo estar entre sí y no y el 16,67% estuvo en desacuerdo.

El 33,33% calificó como excelente dentro de su entorno laboral a la fomentación y fortalecimiento de trabajo en equipo, un 58,33% aceptable, y 8,33% necesita mejora.

El 8,33% opinó que, nunca el liderazgo estratégico motiva a tomar en cuenta las características de la calidad, el 58,33% a veces se lleva a cabo y 33,33% con frecuencia, de los colaboradores de la empresa MINIMARKET NOVAPLAZA – Huaraz – Ancash - Perú

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to describe and explain how human talent strategies contribute to improve the quality of life of the administrative collaborators of Minimarket Novaplaza, located in Huaraz, Ancash, Peru. To carry out this research, a quantitative approach was used and it was classified as a descriptive and cross-sectional non-experimental research.

The sample included 12 administrative collaborators, evaluated by means of a structured questionnaire. The results indicated that 91.67% of the participants consider that the classification of human resources is fundamental, when considering the main factors that determine the quality of work life. On the other hand, 8.33% of the participants expressed disagreement with this statement.

These findings underline the relevance of implementing effective human talent management strategies that have a positive impact on the quality of work life, promoting a favorable and motivating work environment for employees. In addition, they suggest the need for further research in this area to understand more deeply the dynamics between human resources practices and well-being at work. 16.67% of the employees rated the recruitment strategy as optimal, taking into consideration the importance of quality; 75% rated it as good and 8.33% rated it as fair.

16.67% of the respondents rated the impact of management leadership in relation to the behavior of employees in their work environment as above average, 33.33% as above average with adequate performance and 50% as acceptable average level.

The 8.33% qualified as non-existent; if the strategies to strengthen the work climate, in the dimensions and measures of organizational climate, are efficient in their work center, 75% qualified as effective and 16.67% as good.

41.67% agreed with the training process and its influence on the characteristics of the work climate, 16.67% said yes, 25% neither agreed nor disagreed, said yes or no, and 16.67% disagreed.

A total of 33.33% rated the promotion and strengthening of teamwork as excellent in their work environment, 58.33% acceptable, and 8.33% said it needed improvement.

8.33% were of the opinion that strategic leadership never motivates to take into account the characteristics of quality, 58.33% sometimes and 33.33% frequently, of the employees of the company MINIMARKET NOVAPLAZA - Huaraz - Ancash - Peru.

## **1.- INTRODUCCIÓN.**

### **1.1.- ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.**

A. Prieto (2013) ... “En la actualidad, la competencia a nivel global se centra en el talento.

El capital humano actúa como el motor de ideas innovadoras que diferencian a una empresa de otra. Así, el talento se ha convertido en el factor competitivo más significativo dentro de las organizaciones. En las empresas más avanzadas globalmente, el desafío radica en atraer, seleccionar y retener a los profesionales más destacados. Únicamente quienes cuentan con habilidades excepcionales podrán crear productos innovadores y aportar ideas que lleven a las empresas a superar eficazmente a sus competidores” ...

Al respecto, el talento humano desempeña un rol crucial en las compañías, ya que es el motor que impulsa el éxito de los planes, programas y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

B. Mora (2008) ... “El proyecto COM. TALENTO HUMANO simboliza la administración del conocimiento y las habilidades que CNT desarrolla internamente. Su ejecución potenciará los niveles de comunicación, tanto con el personal como con los clientes externos. Al mejorar la calidad de vida de los empleados, se anticipa un incremento en su productividad, ya que COM. TALENTO HUMANO brinda conferencias que les permitirán enfrentar y superar los desafíos que se les presenten” ...

Opino que, al crear herramientas tecnológicas, como el software especializado para clínicas y hospitales, son esenciales para la gestión

eficiente de estos entornos. Además, es fundamental que las organizaciones mantengan su sitio web actualizado, ya que este canal es clave para comunicarse de manera efectiva con clientes actuales y potenciales.

- C. Merino (2014) ... “Según el diagnóstico realizado, de acuerdo a las respuestas de los encuestados, la gestión del talento humano en las instituciones ha recibido poca atención y, en muchos casos, se ha abordado de manera tradicional. Esto sugiere que se ha subestimado la importancia del talento humano. Un enfoque que se debe considerar es el de un tratamiento sistemático, que no pase por alto las habilidades, destrezas y conocimientos de los empleados. Asimismo, contar con la información necesaria es fundamental para realizar el trabajo de manera efectiva, así como de las normativas pertinentes para los servidores públicos, ya que esto podría ayudar a disponer de la información adecuada lo cual permite mejorar el rendimiento y facilita el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Además, es fundamental que los empleados tengan acceso a la información sobre los resultados de su evaluación de desempeño” ...

En este contexto, el modelo de gestión por competencias no se vincula con los métodos y técnicas apropiados para llevar a cabo la evaluación del desempeño, lo que podría potenciar y fortalecer el sistema de talento humano. Esto resulta en una subestimación del talento humano, lo que a su vez genera baja competitividad y desmotivación.

- D. Granados (2011) ... “Analizar y entender la calidad de vida laboral, desde un enfoque psicosocial, demanda, en primer lugar, considerar los procesos psicosociales fundamentales que surgen en el entorno laboral. Esto conlleva reconocer la relación entre los elementos psicológicos y sociales que moldean la realidad en el ámbito

laboral. En otras palabras, la calidad de vida laboral es el resultado de las acciones de una persona que ha sido socializada para integrarse en el entorno laboral, lo que significa que opera y se relaciona dentro de un entorno socio-laboral particular y relevante” ...

Entiendo que la calidad de vida laboral se refiere al nivel de satisfacción que experimentan las personas en relación con las condiciones generales de su entorno de trabajo. Este grado de satisfacción puede fluctuar de manera sistemática, medible y perceptible entre distintas personas, dependiendo de sus características individuales. Además, la calidad de vida laboral se ve afectada por factores relacionados con el espacio y el tiempo. En resumen, se trata del contexto y las circunstancias en las que una persona desempeña su trabajo, los cuales influyen en su nivel de satisfacción o insatisfacción.

E. Madriz y Rodríguez (2010) ... “En términos generales, se puede concluir que la calidad de vida laboral de los empleados en las empresas destiladoras del Estado Sucre es moderada, con un puntaje de 3,64. Esto sugiere que los trabajadores encuestados perciben que las organizaciones en las que se desempeñan no cubren totalmente sus necesidades, especialmente en relación con la remuneración, que se identificó como el aspecto más deficiente dentro del concepto de calidad de vida laboral” ...

En este contexto, el nivel de satisfacción de la muestra de trabajadores con respecto a la remuneración es inferior al de otras dimensiones de la calidad de vida laboral. Esto sugiere que los empleados no están plenamente satisfechos con las políticas implementadas en sus respectivas organizaciones.

F. Marín (2011) ... “El 50% del personal acudió al centro de atención integral al trabajador para obtener información sobre los beneficios y planes disponibles. Esto indica que los empleados carecen de un conocimiento adecuado sobre la amplia gama de beneficios que ofrece PDVSA CVP, esto restringe su capacidad para beneficiarse de ellos y podría afectar negativamente su calidad de vida laboral. Por otro lado, se notó que las condiciones físicas en los lugares de trabajo son adecuadas para desempeñar sus funciones de manera efectiva, dado que los resultados indican que la iluminación en las oficinas es buena, la temperatura ambiente es agradable y el ruido no representa un obstáculo para su rendimiento” ...

Considero que las condiciones físicas en los espacios de trabajo deben ser óptimas. Esto incluye una adecuada iluminación en las oficinas, una temperatura ambiental confortable y un nivel de ruido que no interfiera con la realización eficiente de las tareas.

G. Marinalva (2006) ... “Se identificaron los aspectos más frecuentes de la Calidad de Vida Laboral (CVL) en las evaluaciones, al igual que aquellos que poseen un mayor valor para los empleados de la organización bancaria. También se identificaron similitudes y diferencias en las percepciones de la calidad de vida laboral (CVL) entre los investigadores y los trabajadores. Se ha confirmado que el concepto de CVL es multidimensional y que su interpretación varía de acuerdo con el contexto histórico, los cambios sociales y las condiciones laborales” ...

La calidad de vida laboral es un aspecto que se evalúa con regularidad en el contexto de la organización bancaria, y se ha comprobado que una percepción favorable de esta calidad tiene un impacto significativo en el desempeño de los empleados. Se han identificado las dimensiones

que afectan tanto el rendimiento individual como el colectivo, lo que subraya la relevancia de este factor en el entorno laboral.

## **ESTRATEGIAS DE TALENTO HUMANO**

La estrategia de talento humano se concibe como un enfoque integral que una organización aplica para asegurar la contribución efectiva de su personal, tanto en términos de eficiencia como de eficacia, con el objetivo de alcanzar las metas empresariales. Es esencial combinar estrategias planificadas y emergentes, ya que ambas son necesarias y coexisten en cualquier entidad. La fusión adecuada de estas estrategias implica que los líderes deben integrar los beneficios de una planificación formal, que ofrece una dirección clara y establece prioridades, con la realidad dinámica de empleados dispersos que, mediante acciones no planeadas, generan estrategias emergentes dentro de la organización.

Es común, en los procesos de consultoría de talento humano, cuestionarnos cómo se configura la estrategia de talento humano en relación con la estrategia del negocio. Sin embargo, nuestra experiencia sugiere que una visión integral de la estrategia de talento humano debe derivarse de un análisis en diferentes niveles. No se puede determinar la opción más adecuada para el área de talento humano solo a partir de una estrategia comercial. Es fundamental tener una perspectiva global y completa. El enfoque integral y cohesionado se fundamenta en situar el modelo de negocio que caracteriza a la organización (o sus diferentes modelos de negocio) como el núcleo de la estrategia de gestión del talento humano, desarrollando la empresa en las siguientes dimensiones:

Integral: desde el negocio hasta el plan estratégico de talento humano

Integrado: desde el plan estratégico de negocio hasta la implementación estratégica de talento humano

Thomas S. Bateman y Scott A. Snell (2007) ... “Las estrategias de talento humano son, sin duda, un aspecto que pocos cuestionarían al considerar lo que distingue a una empresa exitosa de otra que no lo es. En esencia, son las personas, su entusiasmo y su creatividad lo que marca la diferencia; todo lo demás se puede adquirir, aprender o imitar.

Las decisiones estratégicas no deben seguir estando influenciadas únicamente por consideraciones técnicas, financieras y económicas. La empresa es, ante todo, un conjunto de hombres y mujeres, cuyos talentos, motivación y expectativas forman la base de la lógica de talento humano en la que debe sustentarse, al igual que en otras áreas, la estrategia empresarial. Un cliché común en los informes anuales de las empresas es la afirmación de que “las personas son nuestro activo más valioso”. Aunque podría parecer cierto; la realidad es que, a lo largo de la historia, los gerentes a menudo no han actuado como si realmente creyeran en esta declaración. En el pasado, los ejecutivos solían intentar eliminar el talento humano de la ecuación estratégica, sustituyendo trabajo por capital siempre que fuera posible o creando estructuras jerárquicas que separaban a los pensadores de los ejecutores. Sin embargo, esta perspectiva está cambiando en la actualidad.

Para un experto destacado en talento humano, las estrategias de este ámbito implican que, en la actualidad, casi todos los aspectos del negocio están relacionados con las personas, y todas las cuestiones de talento humano tienen repercusiones en el ámbito empresarial. Los gerentes de talento humano desempeñan un papel esencial como facilitadores en el proceso de planificación, siendo considerados colaboradores valiosos en la construcción del futuro organizacional. Esta relación positiva se fortalece cuando el gerente de talento humano forma parte del comité de

dirección o del grupo encargado de la planificación estratégica de la empresa. Al implementar esta estructura interactiva y dinámica, los gerentes de talento humano se consideran estrategias que ayudan a alcanzar los objetivos en conjunto con otros altos directivos, lo que subraya su relevancia en la concordancia entre las estrategias de gestión de recursos humanos y los objetivos generales de la empresa.

**Crea Valor:** Las personas pueden incrementar el valor mediante sus esfuerzos para reducir costos, ofrecer algo exclusivo a los clientes, o una combinación de ambos. Programas de empoderamiento, las acciones de mejora continua y las iniciativas de calidad total en las organizaciones como Corning, Xerox y Saturn se han implementado intencionadamente para potenciar el valor que los empleados contribuyen al producto final.

**Es raro:** Las personas se convierten en una fuente de ventaja competitiva cuando sus habilidades, conocimientos y competencias son únicas y no están disponibles para todos los competidores. Las principales empresas invierten considerablemente en la contratación y capacitación de los empleados más talentosos e inteligentes para obtener una ventaja sobre sus rivales. Recientemente, Dow Chemical llevó a cabo un juicio para evitar que GE (General Electric) contratara a sus ingenieros, lo que demuestra que algunas empresas reconocen el valor de ciertos empleados.

**Es difícil de imitar:** Las personas constituyen una fuente de ventaja competitiva cuando sus habilidades y contribuciones no pueden ser replicadas por otros. Compañías como Disney, Southwest Airlines y Mirage Resorts se destacan al desarrollar culturas organizacionales singulares que maximizan el potencial del trabajo en equipo, lo que las hace difíciles de emular

Está organizada: La gente representa una ventaja competitiva cuando se integran diversas habilidades y se movilizan rápidamente para asumir nuevas tareas sin previo aviso. La cooperación y el trabajo en equipo son tácticas efectivas para asegurar una fuerza laboral bien estructurada. Empresas como Spyglass y AT&T han realizado inversiones en tecnología para mejorar la identificación y el monitoreo de las tareas asignadas a sus colaboradores en proyectos temporales.

Estos cuatro criterios subrayan la relevancia del capital humano y evidencian la cercanía de la gestión de recursos humanos (GRH) la cual está alineada con la estrategia empresarial. Según una encuesta reciente de USA Today y Deloitte & Touche, aproximadamente el 80% de los ejecutivos de empresas indicaron que la importancia de la gestión de recursos humanos en sus organizaciones ha aumentado considerablemente en la última década. Asimismo, dos tercios de ellos manifestaron que ahora ven los gastos en recursos humanos como una inversión estratégica en lugar de un gasto a minimizar.” ...

Ríos Giraldo (2013) ... “Contar con un equipo talentoso es fundamental para diferenciarse y ser competitivo en el mercado. El equipo humano es el motor que facilita el cumplimiento de metas, produce resultados y fomenta el progreso constante dentro de la organización. El libro "Talento Humano en los Sistemas de Gestión" proporciona una perspectiva completa del personal, considerando tanto los aspectos emocionales como los racionales. Esto permite reconocer las fortalezas y las áreas que requieren mejora, además de identificar brechas que faciliten la creación de programas de capacitación basados en competencias. Dichos planes tienen como objetivo alinear los talentos con las necesidades de la organización y sus sistemas de gestión. Además, se proporcionan herramientas para comprender los distintos tipos de temperamentos,

competencias y necesidades de capacitación del personal, lo que permite desarrollar planes de mejora individual. Así, cada miembro puede desempeñar eficazmente su rol en la implementación de estrategias corporativas, contribuyendo a alcanzar los resultados deseados por la organización.

Todos los seres humanos somos únicos e irrepetibles, con una individualidad que nos otorga capacidades para adaptarnos a diversas situaciones. A lo largo de nuestra vida, vamos formando nuestro temperamento, carácter y personalidad, influenciados por experiencias positivas o negativas, lo que nos hace más libres y distintivos, desarrollando mecanismos de reacción propios. ¿Es relevante conocer este aspecto al interactuar y liderar a estas personas? La respuesta es un rotundo sí. Los sistemas de gestión actuales requieren talento humano con competencias bien definidas que no solo se centren en habilidades técnicas, sino también en aspectos emocionales relacionados con la personalidad. Es común encontrar organizaciones que cuentan con individuos altamente capacitados en lo técnico, pero que no se alinean con el estilo de liderazgo, los objetivos organizacionales ni los métodos de trabajo establecidos. Por ello, es crucial entender este otro aspecto que las normas técnicas no reflejan ni exigen: el lado de la personalidad.” ...

## **CALIDAD DE VIDA EN LOS COLABORADORES**

Chiavenato (2006) ... “La higiene y la seguridad, vistas desde un enfoque físico y ambiental, se combinan con el bienestar social y psicológico. El término calidad de vida en el trabajo (CVT), propuesto por Louis Davis en la década de 1970 en el contexto de un proyecto sobre el diseño de puestos, se centra en la salud y el bienestar general de los empleados en el desempeño de sus tareas. Varios autores europeos han expandido este concepto dentro del marco de la democracia industrial y el enfoque socio-técnico. En la actualidad, la calidad de vida laboral abarca tanto los aspectos físicos y ambientales como los psicológicos del ambiente laboral.

La CVT une dos enfoques opuestos: las demandas de los empleados sobre su bienestar y satisfacción laboral, y los intereses organizacionales vinculados a la productividad y la calidad. Se utiliza como un indicador de las experiencias laborales y del nivel de satisfacción de quienes forman parte de la organización. Este concepto demuestra un gran respeto por las personas, ya que las organizaciones solo pueden lograr altos niveles de calidad y productividad si disponen de empleados motivados que se comprometan activamente en sus labores y reciban recompensas justas por sus contribuciones.

La competitividad de una organización está estrechamente vinculada a la calidad de vida en el trabajo. Para atender de manera efectiva al cliente externo, es esencial no descuidar al cliente interno; esto implica que, para satisfacer a los consumidores, es primordial atender primero las necesidades de los colaboradores que son responsables de ofrecer el producto o servicio. Al priorizar a los empleados, estos a su vez priorizarán a los clientes. La inversión en el personal se traduce en una inversión directa en el cliente. La gestión de la calidad total en las organizaciones se basa en la maximización

del potencial humano, lo cual está influenciado por el bienestar de los empleados en su entorno laboral. La calidad de vida en el trabajo (CVT) mide en qué medida los integrantes de una organización logran satisfacer sus necesidades personales mediante su actividad laboral” ...

Thomas (2004) ... “La calidad de vida se expresa cuando se incorpora en la rutina diaria, la personalidad y los hábitos, incluidos los relacionados con el trabajo. En este sentido, Se puede identificar la calidad de vida laboral (CVL), que se logra al contar con un entorno laboral de alta calidad. Este tipo de ambiente de trabajo se basa en dos elementos esenciales:

Ambiente Físico: Esto implica que el entorno laboral debe ser agradable, donde los empleados se sientan seguros y disfruten de sus labores, lo cual promueve un compromiso con la producción de resultados eficientes. Es igualmente fundamental contar con instalaciones apropiadas, maquinaria y equipos en óptimas condiciones, así como con recursos materiales que faciliten la realización de sus tareas. Además, es importante contar con áreas designadas para el descanso y la recreación.

Ambiente Humano: Este enfoque abarca las relaciones humanas en diversas direcciones: descendentes, ascendentes y laterales. Se centra en la importancia de aspectos como el trabajo participativo, La cooperación en grupo, la comunicación y la empatía son vitales para crear equipos de trabajo genuinos. Su objetivo es elevar el desempeño de los integrantes de la organización a través de distintos factores que fomenten la motivación y el compromiso hacia los objetivos empresariales. De esta manera, tanto los empleados como la empresa se benefician, lo que, en última instancia, impacta positivamente a la sociedad. Este enfoque surgió en respuesta a las

organizaciones que enfrentaban problemas por no reconocer los cambios en las aspiraciones y actitudes de sus trabajadores. Ante esta realidad, se buscó brindar al empleado la oportunidad de crecer a través de diferentes factores, tales como desafíos, tareas completas, mayor posibilidad de aplicar técnicas avanzadas, capacitación y participación en la toma de decisiones” ...

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHA) de 1970 establece que los empleadores deben priorizar la seguridad en el lugar de trabajo. Los empleadores están obligados a mantener registros de lesiones y muertes ocasionadas por accidentes laborales, así como a someterse a inspecciones en sus instalaciones. Incidentes industriales de gran magnitud, como el escape de gas en Bhopal, India, y accidentes en plantas nucleares alrededor del mundo, han resaltado la importancia de la seguridad laboral. Un claro ejemplo de esta relevancia es la industria del carbón, donde los mineros trabajan en espacios reducidos, a menudo rodeados de barro y agua. Muchos mineros pueden señalar a un amigo o familiar que ha sufrido un accidente grave o ha padecido enfermedades como la neumoconiosis. "Se muere rápido o lentamente", comenta un minero. Sin embargo, según la Oficina de Seguridad y Salud en Minas, las condiciones en las minas han mejorado significativamente y los derrumbes devastadores son mayormente cosa del pasado.

Leyes Laborales: Imagina cómo sería vivir con un desempleo del 25 por ciento; sería bastante desolador, sin duda. En 1935, los legisladores estadounidenses compartieron esta preocupación. Por eso, se otorgó a los trabajadores organizados su Carta Magna mediante la promulgación de la Ley Nacional de Relaciones Laborales. Esta ley, conocida como la Ley Wagner en honor a su patrocinador, marcó el inicio de una rápida sindicalización en el país:

- 1) Declarando legales las organizaciones laborales.
- 2) Estableciendo cinco prácticas laborales patronales injustas.
- 3) Creando el consejo nacional para las relaciones laborales (NLRB)

En la actualidad el NLRB conduce elecciones sindicales, escucha quejas de prácticas laborales injustas y expide requerimientos contra patrones que las cometen.

## **1.2.- Justificación.**

El estudio examina cómo las estrategias de talento humano promueven la calidad de vida de los colaboradores administrativos en Minimarket Nova Plaza, ubicado en Huaraz

En este estudio, se analizaron las razones y disputas presentes en la empresa, así como proponer soluciones que contribuirán a optimizar la calidad de vida de los empleados

La tesis presentada representa una contribución importante al destacar la relevancia de adoptar estrategias de talento humano. Estas estrategias tienen el potencial de mejorar las actividades laborales al proporcionar recomendaciones que se adapten a las necesidades de los colaboradores, con el objetivo de optimizar su calidad de vida.

Esta investigación se establece como un referente para futuras investigaciones pertinentes para empresas que compartan características similares en relación con variables e indicadores.

### **1.3.- Problema.**

¿Qué estrategias de Talento Humano fomentan la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos de Minimarket Novaplaza en la Ciudad de Huaraz?

### **1.4.- Marco referencial**

#### **1.4.1.- Marco conceptual**

##### **a) Estrategias de talento Humano**

La estrategia de Talento Humano se describe como la manera en que la organización opera dentro de un entorno dinámico, variable y competitivo. Chiavenato (2007) afirma:

La estrategia se define por la misión de la empresa, su visión a largo plazo y sus objetivos fundamentales. El único elemento racional y consciente de la estrategia empresarial es el capital humano, que funciona como la mente y el sistema nervioso de la organización. En lugar de enfocarse únicamente en inversiones directas en productos y servicios, se prioriza la inversión en las personas que poseen el conocimiento fundamental para crearlos, desarrollarlos, producirlos y optimizarlos. (p.90).

En lugar de destinar recursos directamente a los clientes, la inversión se concentra en los empleados que les ofrecen atención y servicio, quienes están capacitados para entender y satisfacer sus necesidades de manera efectiva y sorprendente. Los colaboradores son fundamentales para el triunfo de la empresa.

La estrategia representa el plan general o enfoque global que la organización elige para garantizar que el personal pueda cumplir eficazmente su misión.

**b) Estrategias de gestión del talento Humano**

Dolan y Valle (2007) afirma que la rapidez de los cambios en el entorno organizacional, junto con la creciente incertidumbre sobre su rumbo y efectos, la globalización de los mercados y la intensificación de la competencia, han evidenciado la necesidad de adoptar una nueva cultura en la gestión empresarial para enfrentar estos retos. La rapidez y la incertidumbre de estos cambios exigen que las organizaciones implementen ajustes internos y se adapten de manera constante. Asimismo, la globalización y la creciente competencia han intensificado la necesidad de creatividad e innovación. Estas nuevas exigencias, estrechamente relacionadas con los recursos humanos, han convertido a este sector en un factor crucial para la competitividad de las organizaciones, reafirmando como un recurso estratégico.

Las organizaciones podrán capitalizar las oportunidades que emergen en el mercado debido a desequilibrios, siempre y cuando sus estrategias cuenten con el respaldo de una gestión eficiente de los recursos humanos. Esta gestión debe proporcionar las capacidades, habilidades y conocimientos requeridos para competir efectivamente. En este sentido, la estrategia de gestión del talento humano se entiende como el conjunto de acciones que impactan el comportamiento de las personas en la formulación e implementación de estrategias empresariales, así como aquellas que afectan el comportamiento

individual a mediano y largo plazo, considerando factores tanto internos como del entorno organizacional. (...).

c) **Trabajo en equipo**

Wagner III y Hollenbeck (2004) sostienen que la dirección de empresas está evolucionando hacia un proceso menos centrado en órdenes jerárquicas y control, donde los directivos detentan todo el poder y los empleados fuera de la dirección tienen poco que decir sobre su trabajo. Por diversas razones, las organizaciones actuales están adoptando un enfoque más fuerte hacia el empowerment, delegando autoridad a empleados no directivos para que tomen decisiones significativas en sus roles. A menudo, este empowerment se implementa formando equipos de trabajo, a los cuales se les asignan responsabilidades para gestionar por sí mismos actividades como la contratación, el despido y la capacitación de personal; así como el establecimiento de objetivos de producción y la evaluación de la calidad del servicio. La orientación proporcionada por los principios del comportamiento meso organizativo puede ser útil para que los directivos establezcan expectativas realistas sobre las dificultades que conlleva implementar el empowerment en el trabajo en equipo y sus posibles repercusiones. Un equipo de trabajo se conforma por un grupo pequeño de colaboradores cuyas habilidades se complementan, que trabajan juntos en un proyecto, están comprometidos con un objetivo compartido y son responsables de realizar tareas que ayuden a alcanzar los objetivos de la organización. El miembro del equipo se caracteriza por su espíritu cooperativo, valorando las relaciones interpersonales y mostrando sensibilidad y diplomacia.

Es una persona que escucha atentamente y establece conexiones, evitando la confrontación y tratando de minimizar las fricciones. Sin embargo, un posible inconveniente es que el trabajador en equipo puede exhibir indecisión en situaciones urgentes o momentos de crisis (...).

**d) Capacitación**

La capacitación se define como un proceso educativo que se realiza en un tiempo relativamente corto, siguiendo un enfoque metódico y estructurado. Mediante este proceso, los participantes adquieren conocimientos y desarrollan habilidades y competencias específicas con el propósito de alcanzar metas determinadas. Llanos (2005) afirma:

En la actualidad, las organizaciones requieren un servicio interno de capacitación que sea de alta calidad, eficaz e integral, capaz de ajustarse a los cambios que emergen en el entorno externo de la empresa, especialmente en el ámbito internacional. La necesidad de certificar las competencias laborales ilustra cómo las organizaciones deben adoptar este nuevo enfoque. La tendencia actual no se limita simplemente a formar a los individuos para mejorar su rendimiento en funciones productivas o en diversas situaciones laborales; lo crucial es considerar no solo al individuo en su rol como una unidad aislada, sino a la organización y sus recursos humanos como un sistema interconectado e inteligente. (p.197).

Los líderes empresariales comprenden que el capital humano debe estar debidamente preparado para afrontar las transformaciones del mundo actual

y debe contar con el conocimiento necesario para satisfacer las demandas que surgen de los avances tecnológicos y teóricos. Por ello, la capacitación se considera un servicio de asesoría interna de calidad superior, orientado hacia el futuro y diseñado para desarrollar el talento humano, beneficiando tanto a la organización como a los propios empleados.

e) **Liderazgo Estratégico**

Es la habilidad de prever situaciones, mantener una visión clara, adaptarse con flexibilidad y delegar responsabilidades a otros para implementar cambios estratégicos según sea necesario. Hitt y Ireland (2007) afirman:

La esencia del liderazgo estratégico es compleja y abarca la gestión a través de otros, la administración integral de la organización en lugar de enfocarse únicamente en una subunidad funcional, y la capacidad de manejar el cambio constante en el competitivo entorno del siglo XXI. Los líderes estratégicos ejercen una influencia considerable, ya sea mediante sus palabras o su comportamiento personal, sobre las actitudes, pensamientos y emociones de aquellos que colaboran con ellos. Entre todas las competencias que posee un líder estratégico, la habilidad para gestionar el conocimiento y promover la innovación es quizás la más importante, dado que afecta directamente su éxito (p.375).

Los líderes estratégicos competentes también establecen un entorno que maximiza la eficiencia de los grupos de interés. La esencia del liderazgo estratégico se fundamenta en la capacidad de gestionar las operaciones de la

organización de manera eficaz y mantener un rendimiento elevado a lo largo del tiempo. Los líderes estratégicos exitosos están dispuestos a tomar decisiones audaces que, en ocasiones, pueden ser difíciles pero son prácticas, basándose en su visión a largo plazo mientras evalúan las condiciones externas que enfrenta su organización. La principal responsabilidad de un líder estratégico eficaz recae en la alta dirección, especialmente en el director ejecutivo. Otros individuos reconocidos como líderes estratégicos suelen incluir a los miembros del consejo de administración, el equipo directivo superior y los gerentes de área.

### **Calidad de vida en los colaboradores**

Chiavenato (2004) ... “La calidad de vida laboral incluye dos enfoques opuestos: por un lado, está la necesidad de los trabajadores de sentir bienestar y satisfacción en sus actividades laborales; por otro, el interés de las organizaciones en cómo estas necesidades afectan la productividad y el bienestar general. Es esencial que las empresas valoren su capital humano, ya que proporcionar los recursos adecuados a los empleados puede resultar en un desempeño empresarial más eficaz. Este concepto incluye varios elementos, como la satisfacción con las tareas realizadas, las oportunidades de desarrollo profesional en la organización, el reconocimiento por los logros conseguidos, así como el salario y los beneficios proporcionados. También contempla factores como las relaciones interpersonales, el entorno físico y psicológico del lugar de trabajo, y el grado de autonomía y responsabilidad en la toma de decisiones. Las teorías asociadas a la calidad de vida laboral afirman que una calidad inadecuada puede generar insatisfacción, disminuir la productividad, provocar ausentismo y aumentar la

rotación de personal. En cambio, una calidad apropiada puede resultar en un incremento de la productividad al elevar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores” ...

**f) Calidad**

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) Se afirma que la calidad en el entorno laboral va más allá de simplemente crear productos que sean superiores a la media y a buen precio; hoy en día, se centra en ofrecer productos y servicios de calidad cada vez mayor a precios más competitivos. Esto significa realizar las tareas correctamente desde el primer intento, evitando errores que necesiten correcciones posteriores. Stoner et al. (1996) argumentan que el término calidad es un concepto sumamente complejo que se ha convertido, a nivel mundial, en uno de los más significativos en la teoría de la administración. En el contexto empresarial actual, se ha iniciado una revolución en torno a la calidad. Aunque la preocupación por este aspecto tiene raíces antiguas, es evidente que hoy en día cualquier negocio busca proporcionar productos y servicios de calidad, lo que implica que deben ser superiores a la media, cumplir con el nivel de desempeño esperado y ser accesibles. No existe una única definición de calidad; más bien, se trata de una percepción de que algo es mejor que otro, y su significado evoluciona con el tiempo, varía entre generaciones y depende de diversos aspectos de la actividad humana. En Motorola, la comprensión del concepto de calidad se transformó cuando las personas empezaron a valorarlo más (...)

**g) Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral se centra en el bienestar total y la salud de los trabajadores mientras realizan sus tareas. No solo es fundamental evaluar las condiciones físicas del ambiente laboral, sino que también es esencial tener en cuenta otros aspectos complementarios. Chiavenato (2007) afirma:

Las condiciones sociales y psicológicas son elementos clave en el entorno laboral. Estudios recientes indican que, para lograr calidad y productividad, las organizaciones necesitan contar con empleados motivados que se sientan involucrados en su trabajo y que reciban una remuneración adecuada por sus aportes (p. 349).

De este modo, la competitividad de la organización está intrínsecamente ligada a la calidad de vida laboral. Para comprender al cliente externo, es crucial no descuidar al cliente interno; satisfacer al cliente externo requiere que las organizaciones se centren en las necesidades de sus empleados, quienes son responsables de los productos o servicios que ofrecen. La gestión de la calidad total en una organización depende, en gran medida, de maximizar el potencial humano, lo que a su vez se ve afectado por el bienestar de los trabajadores.

**h) Seguridad laboral**

Grau (2010) ... “La seguridad laboral comprende un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a prevenir y, en la medida de lo posible, eliminar o disminuir los riesgos que pueden ocasionar accidentes laborales, como lesiones y efectos nocivos causados por agentes o productos potencialmente peligrosos. Es fundamental tener conocimientos en diversas áreas, como

ingeniería, administración, economía, derecho, estadística, psicología y pedagogía, entre otras. Se definen principalmente dos tipos de objetivos:

- Evaluación de riesgos (incluida su identificación) e investigación de accidentes.
- Corrección y control de riesgos (incluida su eliminación) como consecuencia.

Las técnicas de seguridad se dividen en dos categorías: analíticas y operativas. Dependiendo de su campo de aplicación, se diferencian entre técnicas generales de seguridad, que incluyen aspectos como la organización, la economía, la estadística y la señalización, y técnicas específicas que abarcan la seguridad química, eléctrica, la prevención y extinción de incendios, así como la seguridad en maquinaria. También es posible clasificarlas según los sectores de actividad, como la construcción, minería, agricultura y transporte.

Al referirse a la seguridad industrial, el concepto se amplía para incluir en sus objetivos de prevención y protección a todas las personas que puedan ser impactadas por la actividad industrial. Esto implica no solo cuidar su integridad física y salud, sino también proteger sus bienes y el medio ambiente” ...

**i) Programa de bienestar**

Manfred (2010) ... “Los programas de bienestar deben organizarse en torno a dos áreas fundamentales: el Componente de Protección y Servicios Sociales, y el Componente de Calidad de Vida Laboral, según lo estipulado en el artículo 22 del Decreto No. 1567 de 1998. El Componente de Protección y Servicios Sociales se centra en abordar las necesidades de protección, tiempo libre, identidad y aprendizaje de los empleados y sus familias, con el objetivo de mejorar aspectos como salud, vivienda, recreación, cultura y educación. En

contraste, el Componente de Calidad de Vida Laboral se enfoca en las condiciones laborales que satisfacen las necesidades esenciales de los servidores públicos, así como en su motivación y rendimiento.

El Decreto 1227 de 2005 establece que las entidades deben implementar programas de incentivos para promover un rendimiento efectivo y el compromiso de los servidores públicos a través de iniciativas de bienestar social e incentivos. Al abordar el bienestar laboral, es fundamental comprender la relación entre el servidor y la organización en función de sus necesidades, un aspecto que ha sido investigado por el Departamento de la Función Pública (DAFP) mediante su modelo de bienestar social laboral” ...

**j) Clima laboral**

La investigación y el diagnóstico del clima organizacional nos permiten comprender cómo los miembros de la organización perciben distintos aspectos de la misma. Esto implica que podemos identificar las opiniones de las diversas personas sobre el ambiente y el entorno laboral, considerando elementos como la estructura, las normas, las tareas y la jerarquía, entre otros. De la Fuente y De Diego (2008) afirman:

El clima laboral está estrechamente vinculado a las actitudes de los empleados, lo que, a su vez, influye en su comportamiento dentro de las organizaciones. Este concepto abarca el entorno humano y físico en el que se lleva a cabo el trabajo diario, afectando directamente la satisfacción de los trabajadores y, por ende, su productividad. La capacidad de liderazgo para impactar las conductas de los empleados, así

como sus interacciones con la empresa, las herramientas que utilizan y las tareas que realizan, es crucial para establecer un clima laboral favorable.

La alta dirección es responsable de fomentar un entorno adecuado para un buen clima laboral a través de su cultura y sistemas de gestión. La optimización de este ambiente es parte de las políticas de personal y recursos humanos, que utilizan técnicas específicas para alcanzarlo. Un clima laboral favorable se enfoca en cumplir con los objetivos generales, mientras que un clima desfavorable perjudica el ambiente de trabajo, generando conflictos y reduciendo la productividad.

### 1.4.2.- Operacionalización de variables

➤ Variables:

- ✓ Estrategias de talento Humano
- ✓ Calidad de vida en los colaboradores

➤ Operacionalización de los variables:

| VARIABLES                     | INDICADORES                               | SUBINDICADORES                                  |
|-------------------------------|---|---|
| Estrategias de talento humano | Estrategias de gestión del talento humano | Importancia de talento humano                   |
|                               |   | Clasificación de talento humano                 |
|                               |   | Factores de talento humano                      |
|                               |   | Estrategia de reclutamiento                     |
|                               |   | Selección de personal                           |
|                               |   | Ajuste entre la persona y la organización       |
|                               |   | Estrategias para afianzar el clima laboral      |
|                               | Trabajo en Equipo                         | Características de trabajo en equipo            |
|                               |   | Pasos para la constitución de equipo de trabajo |
|                               | Capacitación                              | Ciclo de la capacitación                        |
|                               |   | El proceso de capacitación                      |
|                               |   | Métodos de capacitación                         |
|                               | Liderazgo Estratégico                     | Liderazgo Visionario                            |
|                               |   | Liderazgo Transformacional                      |
|                               |   | Liderazgo Situacional                           |
|                               |   | Liderazgo Carismático                           |

|                                      |                         |  |
|--------------------------------------|-------------------------|--|
| Calidad de vida en los colaboradores | Calidad                 | Importancia de la calidad  |
|                                      |                         | Características de la calidad                                    |
|                                      | Calidad de Vida Laboral | Administración de riesgo   |
|                                      |                         | Ambiente laboral   |
|                                      |                         | Principales factores que determinan la calidad de vida laboral   |
|                                      | Seguridad Laboral       | Importancia de la seguridad para el trabajador                   |
|                                      |                         | Prevención de accidentes   |
|                                      |                         | Como identificar la causa de los accidentes                      |
|                                      | Programa de bienestar   | Programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo |
|                                      |                         | Marco teórico del programa de ayuda al colaborador               |
|                                      | Clima Laboral           | Características del clima laboral                                |
|                                      |                         | Teoría de clima organizacional de Likert                         |
|                                      |                         | Tipos de clima laboral   |
|                                      |                         | Dimensiones y medidas de clima organizacional                    |
|                                      |                         | Factores que afectan el clima organizacional                     |

## **1.5.- Hipótesis.**

### **5.5.1.- Hipótesis general. -**

Las estrategias de Talento Humano fomentan la calidad de Vida en los colaboradores Administrativos de Minimarket Novaplaza en la Ciudad de Huaraz.

## **1.6.- Objetivos.**

### **5.6.1.- Objetivo general. -**

Describir las estrategias de Talento Humano que fomentan la Calidad de Vida en los colaboradores Administrativos de Minimarket Novaplaza en la ciudad de Huaraz

### **5.6.2.- Objetivos específicos. -**

- Analizar cómo, las estrategias de gestión de talento humano influyen en la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz.
  
- Analizar cómo, el trabajo en equipo y la capacitación influyen en la calidad en los colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz.

- Describir cómo, el liderazgo estratégico influye en la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz.

## **2.- METODOLOGÍA**

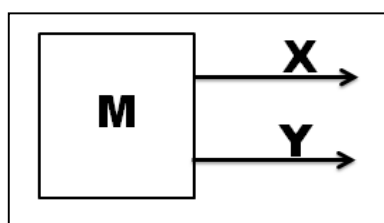
### **2.1.- Tipo y diseño de investigación.**

#### **2.1.1.- Tipo de investigación.**

La investigación actual adopta un enfoque cuantitativo y se clasifica como no experimental, siendo de tipo aplicada y con un diseño transaccional o transversal descriptivo.

#### **2.1.2.- Diseño de la investigación**

El diseño de investigación se representa en la siguiente figura:



Dónde: M: Muestra

X: Estrategias de Talento Humano

Y: Calidad de Vida en los Colaboradores

### **2.2.- Población y muestra.**

La población está conformada por 12 Colaboradores que laboran en el área administrativa del Sector Minimarket Novaplaza, y la muestra es igual a 12 colaboradores.

### **2.3.- Instrumentos y fuentes de información.**

#### **2.3.1.- Instrumentos de investigación.**

Para la recolección de datos se utilizó la técnica e instrumento siguiente:

| <b>Técnica</b> | <b>Instrumento</b> |
|----------------|--------------------|
| Encuesta       | Cuestionario       |

**Técnica:** Para esta investigación la técnica que se utilizó es la encuesta.

**Instrumento:** Se aplicó un cuestionario a los colaboradores con la finalidad de recolectar la información. **Anexo 01.**

### 2.3.2.- Fuentes de información.

- ❖ Minimarket Novaplaza – Huaraz – Perú.
- ❖ Libros
- ❖ Tesis
- ❖ Artículos científicos
- ❖ Revistas especializada

### 2.4.- Procedimiento y análisis de la información.

Para la recolección de datos en este estudio, se diseñó un cuestionario específico que abarcaba los subindicadores de la matriz de consistencia. La encuesta se realizó con los empleados del área administrativa de Minimarket - Novaplaza, ubicado en Huaraz, entre

el 26 y el 30 de mayo de 2015. Cada colaborador dedicó entre 10 y 15 minutos a completar el cuestionario. Para facilitar el proceso, se redactó una solicitud dirigida a la propietaria, la señorita Denisse Huamán, quien otorgó su autorización para llevar a cabo la encuesta.

La recolección de datos se organizó durante los momentos de descanso, refrigerio y al final de la jornada laboral, lo que facilitó obtener la información necesaria. Una vez que se completó la encuesta, se procedió a revisar y codificar las respuestas. Cada pregunta fue clasificada según los objetivos específicos del estudio. La tabulación de los datos se realizó utilizando el software SPSS versión 23, lo que permitió una interpretación más clara y precisa de los resultados obtenidos en la investigación.

### 3.- RESULTADOS

**Tabla: Edad de los Colaboradores.**

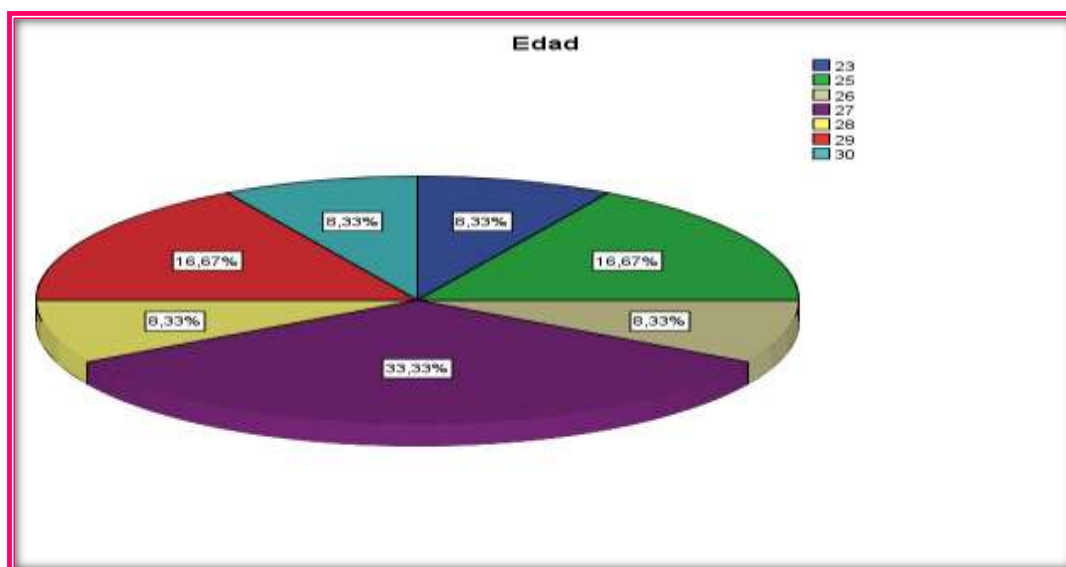
Edad

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 23 | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
| 25        | 2          | 16,7       | 16,7              | 25,0                 |
| 26        | 1          | 8,3        | 8,3               | 33,3                 |
| 27        | 4          | 33,3       | 33,3              | 66,7                 |
| 28        | 1          | 8,3        | 8,3               | 75,0                 |
| 29        | 2          | 16,7       | 16,7              | 91,7                 |
| 30        | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

**Gráfico: Edad de los Colaboradores.**



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

Siendo así que, en la actualidad alrededor del mundo entero, mayormente somos los jóvenes quienes nos encontramos, ya laborando o en la búsqueda de aquello, porque ésta es la etapa de difundir e impartir nuestros conocimientos adquiridos durante los 5 a 6 años en la Universidad, de esta manera estar preparados en un mundo de constante cambio, globalizado y lleno de competitividad laboral.

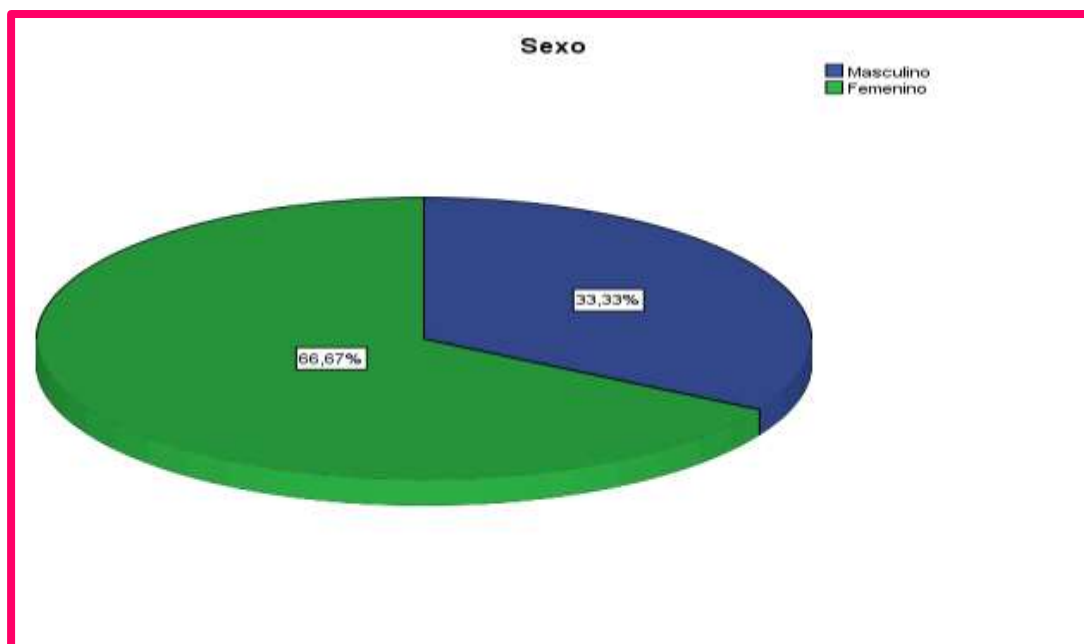
**Tabla: Sexo de los colaboradores.**

**Sexo:**

|               |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Masculino | 4          | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
|               | Femenino  | 8          | 66,7       | 66,7              | 100,0                |
|               | Total     | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Gambini Ramos Ninocia Yovana

**Gráfico: Sexo de los colaboradores.**

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** Gambini Ramos Ninocia Yovana

En la actualidad, hay un número mayor de mujeres empleadas en entidades tanto públicas como privadas. Por ejemplo, en el caso observado, se contabilizaron ocho mujeres y solo cuatro hombres trabajando. Según información del Banco Mundial, la participación de las mujeres en el mercado laboral y en posiciones de liderazgo ha ido en aumento, siendo su trabajo fundamental para la reducción de la pobreza en América Latina. Sin embargo, aún persisten importantes obstáculos hacia la igualdad plena.

Las mujeres enfrentan desventajas significativas, como la brecha salarial, que implica que reciben menos compensación por realizar el mismo trabajo que sus colegas masculinos. Además, su participación en la fuerza laboral es inferior (58% de las mujeres frente al 84% de los hombres en América Latina), y tienen más probabilidades de trabajar sin remuneración en comparación con los hombres.

**Tabla: Estado civil de los colaboradores.****Estado civil:**

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Soltero | 9          | 75,0       | 75,0              | 75,0                 |
|        | Casado  | 3          | 25,0       | 25,0              | 100,0                |
|        | Total   | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente: Encuesta****Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana****Gráfico: Estado civil de los colaboradores.****Fuente: Encuesta****Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana**

En la actualidad, hay una mayor cantidad de personas solteras y jóvenes en el ámbito laboral. La mayoría de las empresas, tanto públicas como privadas, están en busca de candidatos jóvenes, como se evidencia en sus anuncios que suelen requerir edades entre 25 y 35 años. Estos son los típicos anuncios que muchos desempleados revisan con esperanza en su búsqueda de empleo. Sin embargo, es común encontrar ofertas que excluyen a quienes tienen más de 35 años, y este tipo de anuncios proliferan tanto en internet como en medios impresos.

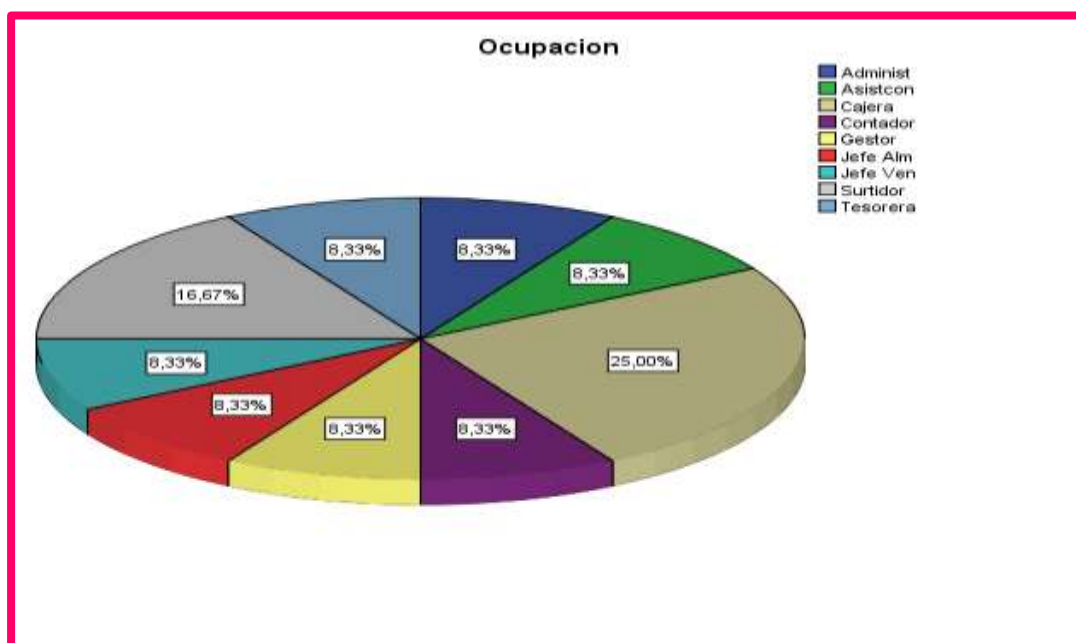
Aunque la contratación de jóvenes no es una norma estricta en todas las empresas, muchas prefieren una combinación de experiencia y juventud en su personal. Esta preferencia, sin embargo, puede variar según el sector y la actividad que realicen las organizaciones.

**Tabla: El cargo que ocupan los colaboradores.****Ocupación:**

|               |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | Adm.       | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|               | Asist cont | 1          | 8,3        | 8,3               | 16,7                 |
|               | Cajera     | 3          | 25,0       | 25,0              | 41,7                 |
|               | Contador   | 1          | 8,3        | 8,3               | 50,0                 |
|               | Gestor     | 1          | 8,3        | 8,3               | 58,3                 |
|               | Jefe Alm   | 1          | 8,3        | 8,3               | 66,7                 |
|               | Jefe Vta   | 1          | 8,3        | 8,3               | 75,0                 |
|               | Surtidor   | 2          | 16,7       | 16,7              | 91,7                 |
|               | Tesorerera | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|               | Total      | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

**Gráfico: Cargo que ocupan los colaboradores.**

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

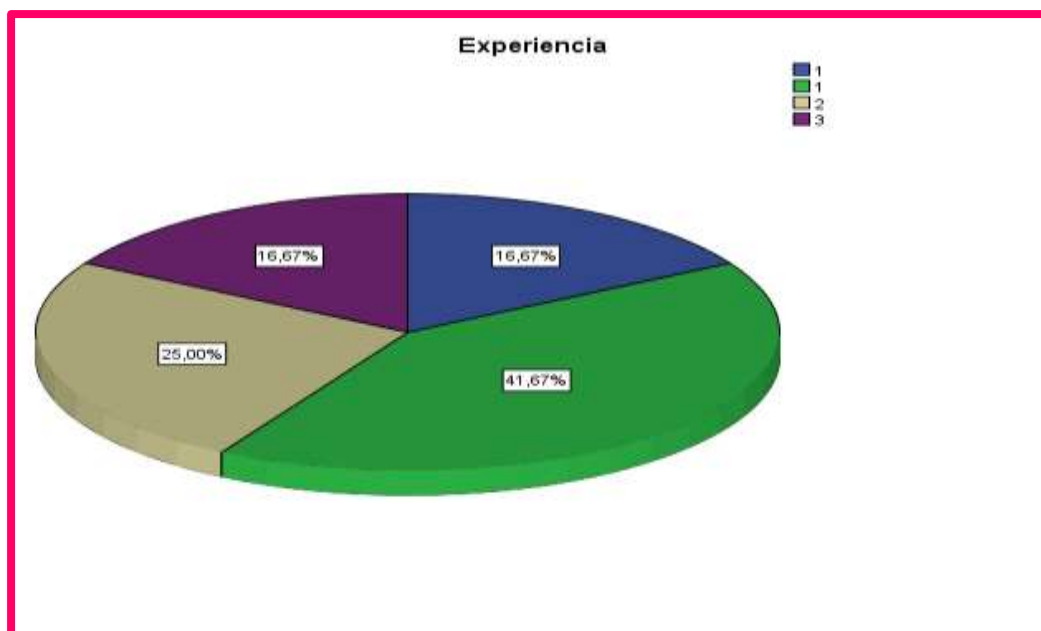
De esta manera que, los cargos que sobre salen son: Administrador, asistente contable, cajeras, contador, gestor, jefe del almacén, jefe de ventas, surtidores, y tesorerera. Se llegó a la conclusión de que los cargos de alto rango ocupan las personas de sexo masculino y el dueño por su puesto, en la caja trabajan más señoritas.

**Tabla: Experiencia de los colaboradores.****Experiencia**

|               |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | 1     | 2          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|               | 1     | 5          | 41,7       | 41,7              | 58,3                 |
|               | 2     | 3          | 25,0       | 25,0              | 83,3                 |
|               | 3     | 2          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
|               | Total | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

**Gráfico: Experiencia de los colaboradores.**

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

Siendo así que, la experiencia laboral de los colaboradores oscila entre 1, 2, y 3 años, nos informaron que los nuevos colaboradores al ingresar solo laboran por 6 meses máximo, luego están en busca de nuevos candidatos, la entidad no se encarga de capacitarlos a sus colaboradores, es pérdida de tiempo y genera gastos; su estrategia es captar y retener a los talentos con más experiencias laborales, es por eso que se aplicó la encuesta solo a los 12 colaboradores, es decir los antiguos.

3.1.- Resultados relacionados al análisis de estrategias del talento humano, que Influyen en la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos, en la Empresa Minimarket Novaplaza – Huaraz.

1. ¿Diga Ud. ¿Es importante que los colaboradores sean tomados en cuenta, en el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo?

TABLA N° 01

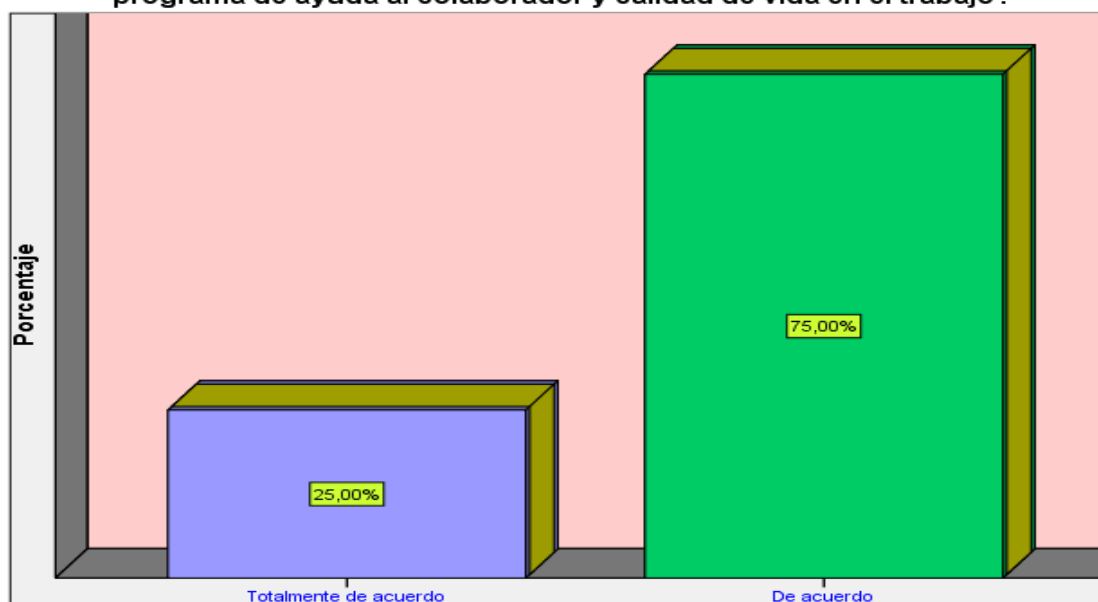
|                              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Totalmente de acuerdo | 3          | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
| De acuerdo                   | 9          | 75,0       | 75,0              | 100,0                |
| Total                        | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 01

1. ¿Diga ud. Es importante que los colaboradores sean tomados en cuenta, en el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 01 demuestran que, el 25% de los colaboradores mencionaron estar totalmente de acuerdo, con que los mismos, sean tomados en cuenta en el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo, y 75% dijeron simplemente estar de acuerdo.

2. ¿Ud. Cree que, es importante la clasificación de recursos humanos, tomando en cuenta los principales factores, que determinan la calidad de vida laboral?

TABLA N° 02

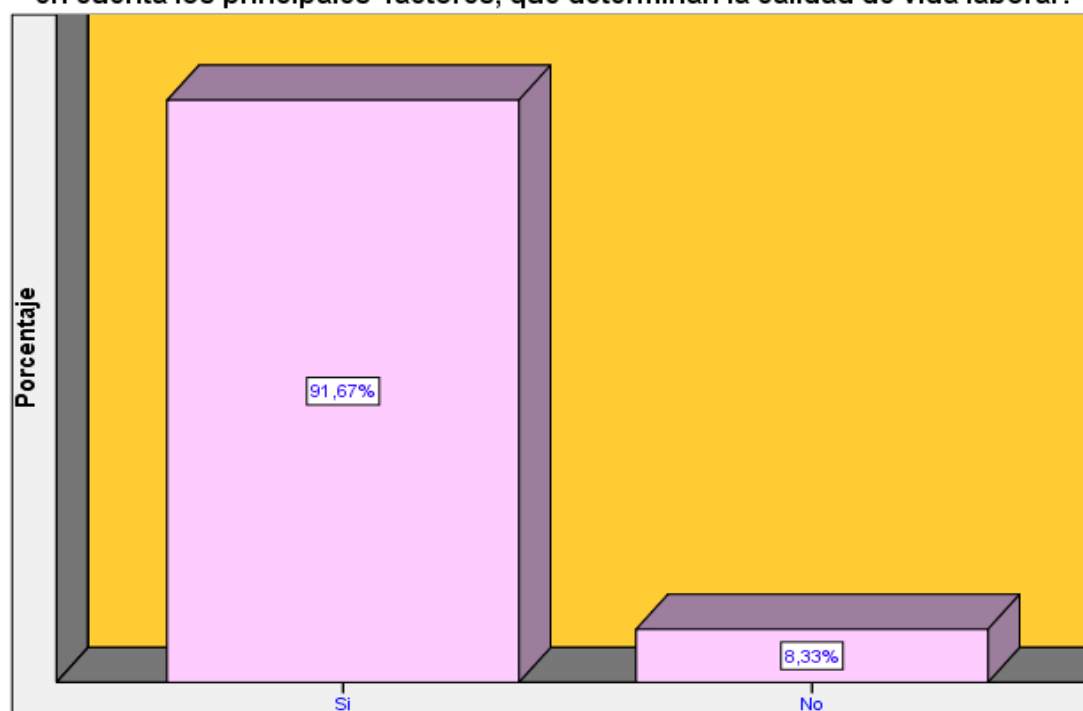
|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 11         | 91,7       | 91,7              | 91,7                 |
| No        | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 02

- 2.¿Ud. Cree que, es importante la clasificación de recursos humanos, tomando en cuenta los principales factores, que determinan la calidad de vida laboral?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 02 nos muestra que, el 91,67% mencionaron que, es importante la clasificación de recursos humanos, tomando en cuenta los principales factores, que determinan la calidad de vida laboral; mientras que un 8,33% mencionó no estar de acuerdo.

3. ¿Dígame Ud. Cómo califica en su centro de trabajo, la estrategia de reclutamiento, tomando en cuenta la importancia de la calidad?

TABLA N° 03

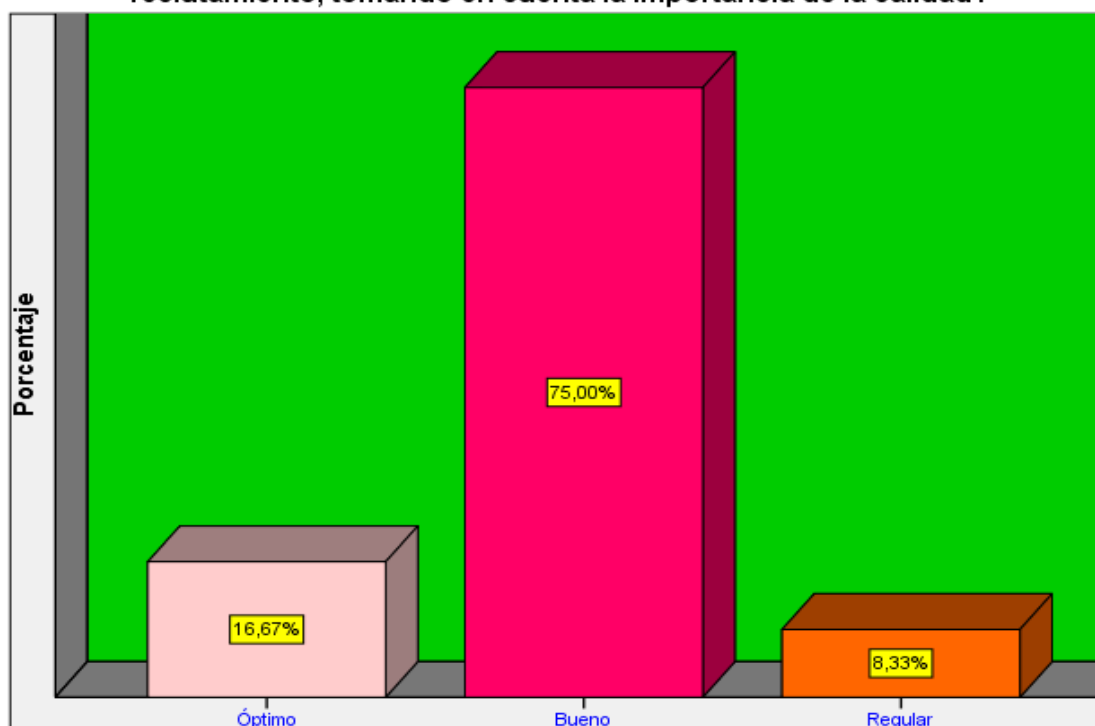
|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Óptimo | 2          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Bueno         | 9          | 75,0       | 75,0              | 91,7                 |
| Regular       | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
| Total         | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 03

3.¿Dígame Ud. Cómo califica en su centro de trabajo, la estrategia de reclutamiento, tomando en cuenta la importancia de la calidad?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 03 detallan que, el 16,67% de los colaboradores calificaron como óptimo, a la estrategia de reclutamiento tomando en consideración, dentro de ella, la importancia de la calidad; el 75% calificó como bueno y el 8,33% regular.

4. ¿Diga Ud. Cómo califica la incidencia del liderazgo gerencial, en relación al comportamiento de los colaboradores en su entorno laboral?

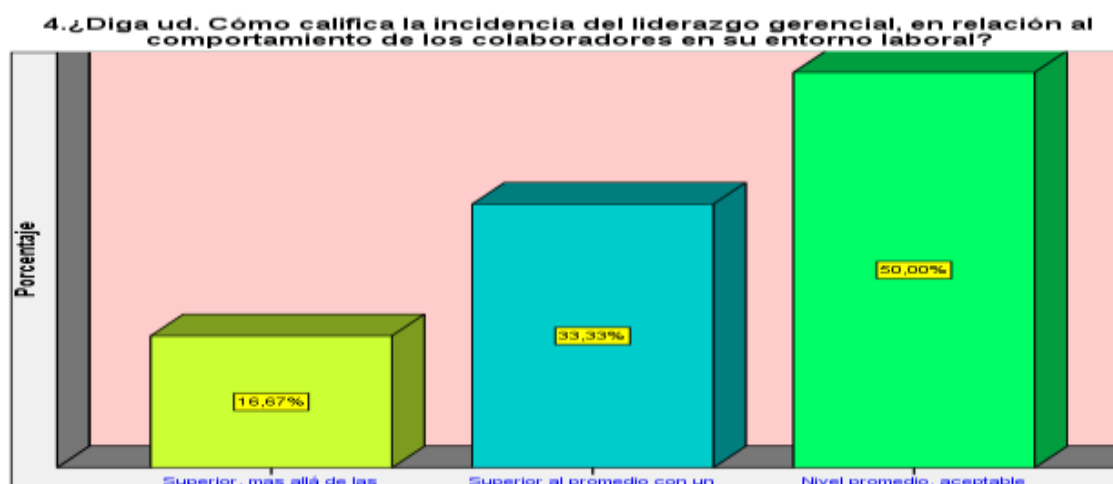
TABLA N° 04

|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Superior, más allá de las necesidades actuales | 2          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Superior al promedio con un desempeño adecuado        | 4          | 33,3       | 33,3              | 50,0                 |
| Nivel promedio, aceptable                             | 6          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total   | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 04



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 04 nos muestran que, el 16,67% de los encuestados califican, como superior más allá de las necesidades actuales, a la incidencia del liderazgo gerencial, en relación al comportamiento de los colaboradores, en su entorno laboral, el 33,33% superior al promedio con un desempeño adecuado y 50% como, el nivel promedio aceptable.

5. ¿Qué tan eficientes son las estrategias, para afianzar el clima laboral, en las dimensiones y medidas de clima organizacional?

TABLA N° 05

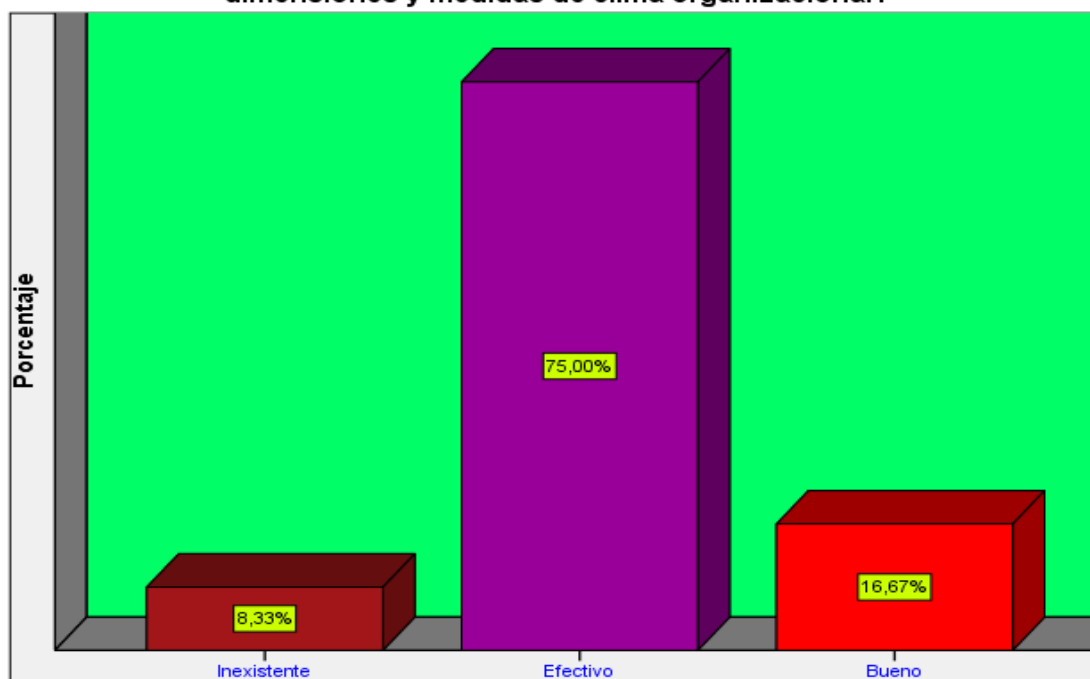
|                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Inexistente | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
| Efectivo           | 9          | 75,0       | 75,0              | 83,3                 |
| Bueno              | 2          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total              | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 05

5. ¿Que tan eficientes son las estrategias, para afianzar el clima laboral, en las dimensiones y medidas de clima organizacional?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 05 nos da a conocer que, el 8,33% calificaron como inexistente; si las estrategias para afianzar el clima laboral, en las dimensiones y medidas de clima organizacional, son eficientes en su centro de trabajo, el 75% calificó como efectivo y el 16,67% bueno.

6. ¿Cómo califica, la relación entre los colaboradores y la organización del programa de ayuda al colaborador?

TABLA N° 06

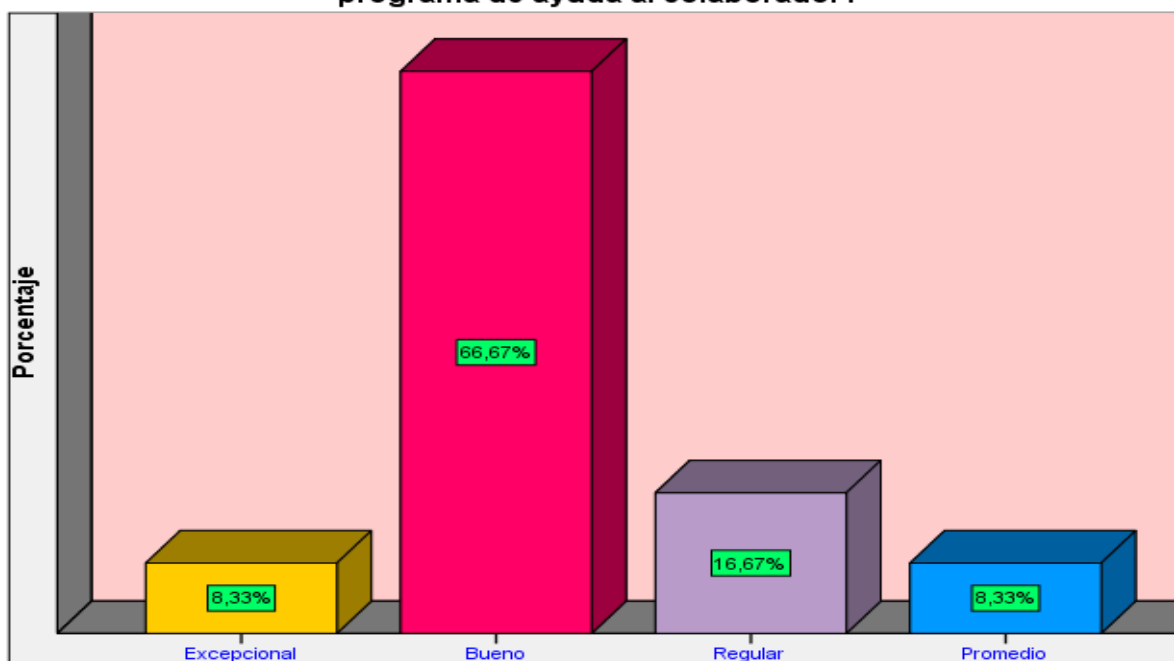
|                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Excepcional | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
| Bueno              | 8          | 66,7       | 66,7              | 75,0                 |
| Regular            | 2          | 16,7       | 16,7              | 91,7                 |
| Promedio           | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
| Total              | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N°06

6.¿Cómo califica, la relación entre los colaboradores y la organización del programa de ayuda al colaborador?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 06 detallan que, el 8,33% calificó como excepcional a la relación que existe entre los colaboradores y la organización del programa de ayuda al colaborador; 66,67% bueno, 16,67% regular y 8,33% calificó como promedio.

7. ¿Qué tan importante es para usted, la selección de personal, tomando en consideración, la importancia de la calidad?

TABLA N° 07

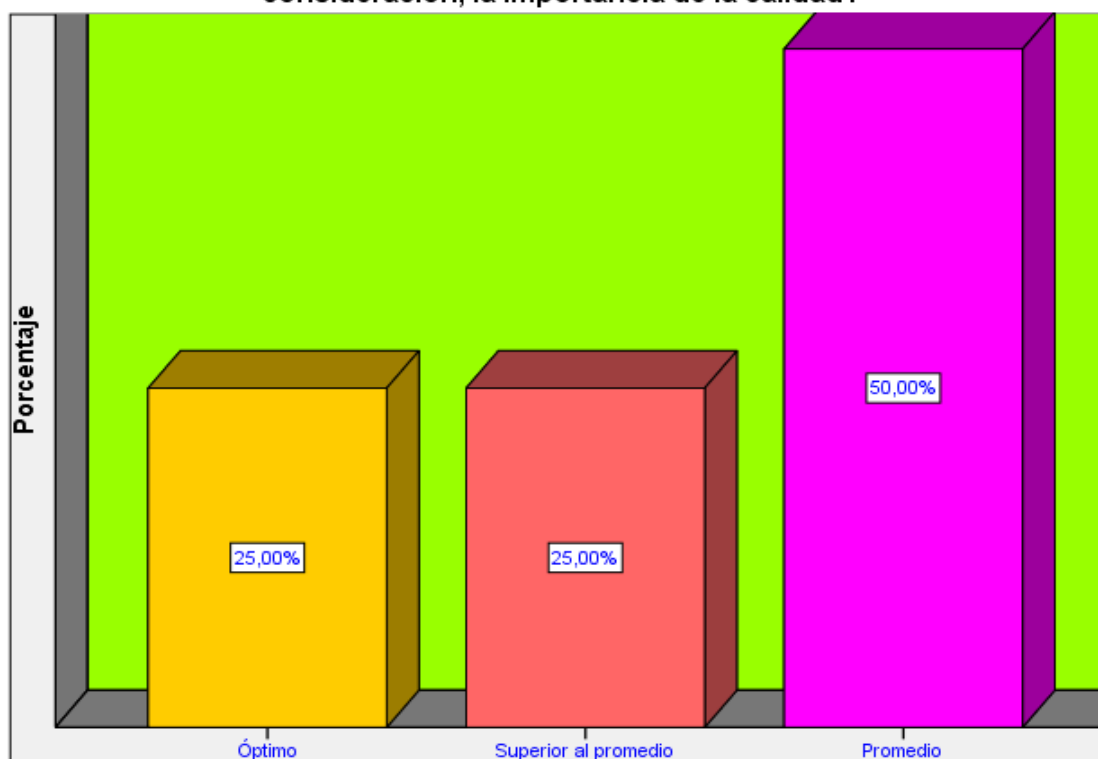
|                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Óptimo        | 3          | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
| Superior al promedio | 3          | 25,0       | 25,0              | 50,0                 |
| Promedio             | 6          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total                | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 07

7.¿ Que tan importante es para usted, la selección de personal, tomando en consideración, la importancia de la calidad?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 07 detallan que, el 25% calificó como óptimo, a la importancia de selección de personal, considerando la importancia de la calidad, el 25% superior al promedio y el 50% promedio.

8. ¿Cuál de las siguientes estrategias, de gestión del talento humano, tomando en cuenta la importancia del mismo, ayuda a la prevención de accidentes?

TABLA N° 08

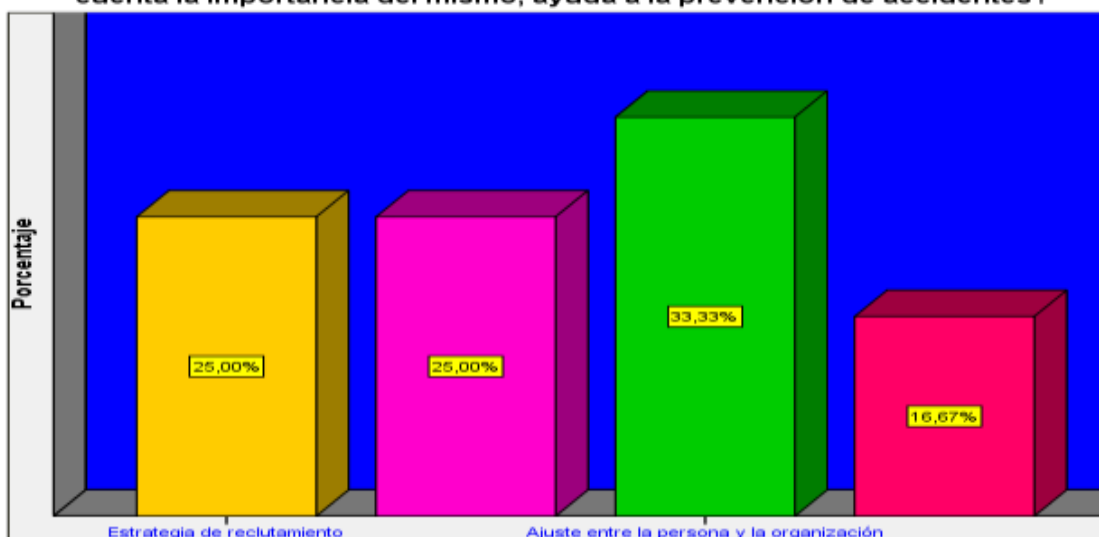
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Estrategia de reclutamiento         | 3          | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
| Selección de personal                      | 3          | 25,0       | 25,0              | 50,0                 |
| Ajuste entre la persona y la organización  | 4          | 33,3       | 33,33             | 83,33                |
| Estrategias para afianzar el clima laboral | 2          | 16,7       | 16,67             | 100,0                |
| Total                                      | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 08

8. ¿Cuál de las siguientes estrategias de gestión del talento humano, tomando en cuenta la importancia del mismo, ayuda a la prevención de accidentes?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 08 indican que el 25% de los encuestados destacó la estrategia de reclutamiento y su relevancia en la prevención de accidentes dentro de la organización. Además, el 25% mencionó la importancia de la selección de personal, mientras que el 33,33%

subrayó el ajuste entre la persona y la organización. Por último, el 16,67% se refirió a las estrategias para fortalecer el clima laboral

3.2. Resultados relacionados al análisis de trabajo en equipo y la capacitación que influyen en la calidad, en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz.

9. ¿Considera Ud. Que las características de trabajo de equipo, influyen en la administración de riesgos?

TABLA N° 09

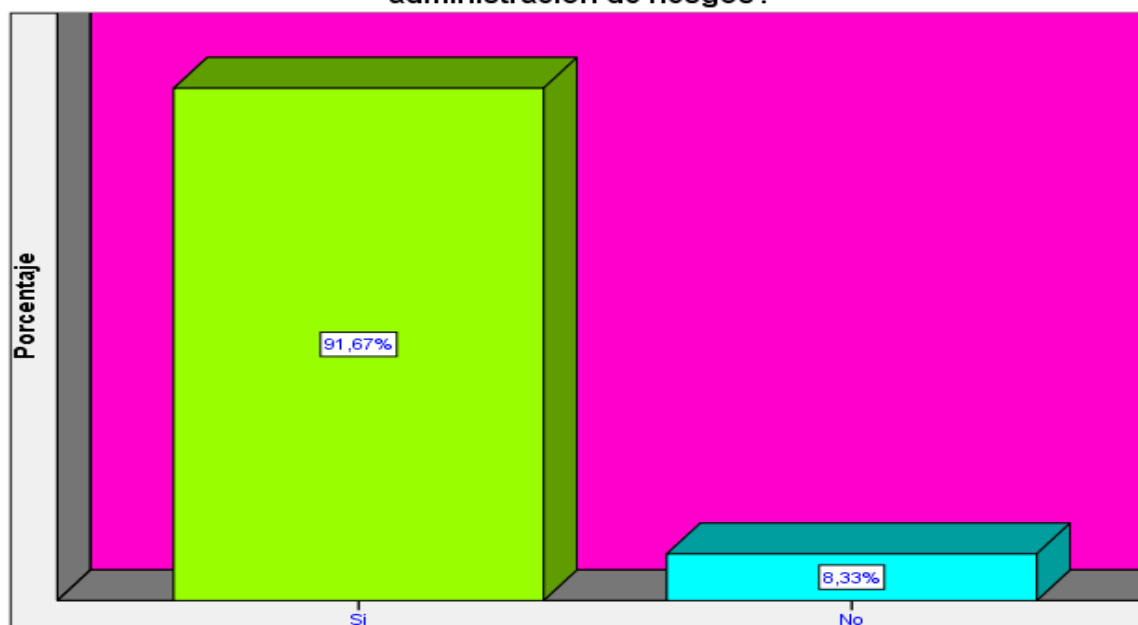
|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 11         | 91,7       | 91,67             | 91,7                 |
| No        | 1          | 8,3        | 8,33              | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 09

9. ¿Considera Ud. Que las características de trabajo de equipo, influyen en la administración de riesgos?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 09 nos muestran que, el 91,67% de los encuestados estuvo de acuerdo, con la influencia, de las características de trabajo de equipo, en la administración de riesgos y solo un 8,33% estuvo en desacuerdo.

10. ¿De qué manera se evalúan, dentro de su organización, los pasos para la constitución de equipo de trabajo, para prevenir los factores que afectan el clima organizacional?

TABLA N° 10

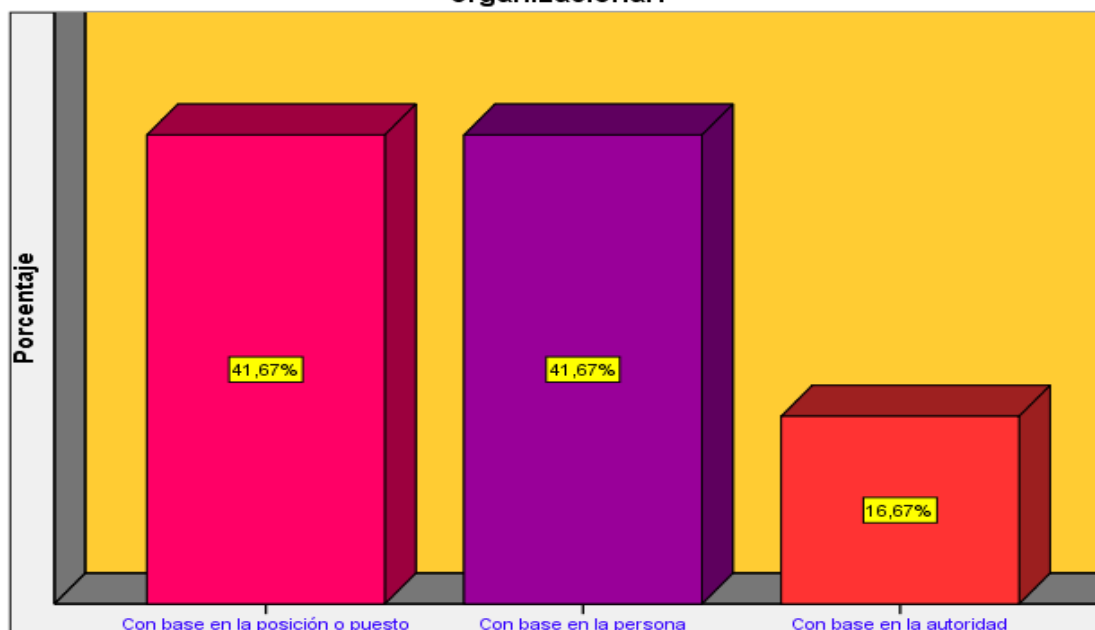
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Con base en la posición o puesto | 5          | 41,7       | 41,67             | 41,7                 |
| Con base en la persona                  | 5          | 41,7       | 41,67             | 83,3                 |
| Con base en la autoridad                | 2          | 16,7       | 16,57             | 100,0                |
| Total                                   | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 10

10. ¿De qué manera se evalúan dentro de su organización, los pasos para la constitución de equipo de trabajo, para prevenir los factores que afectan el clima organizacional?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

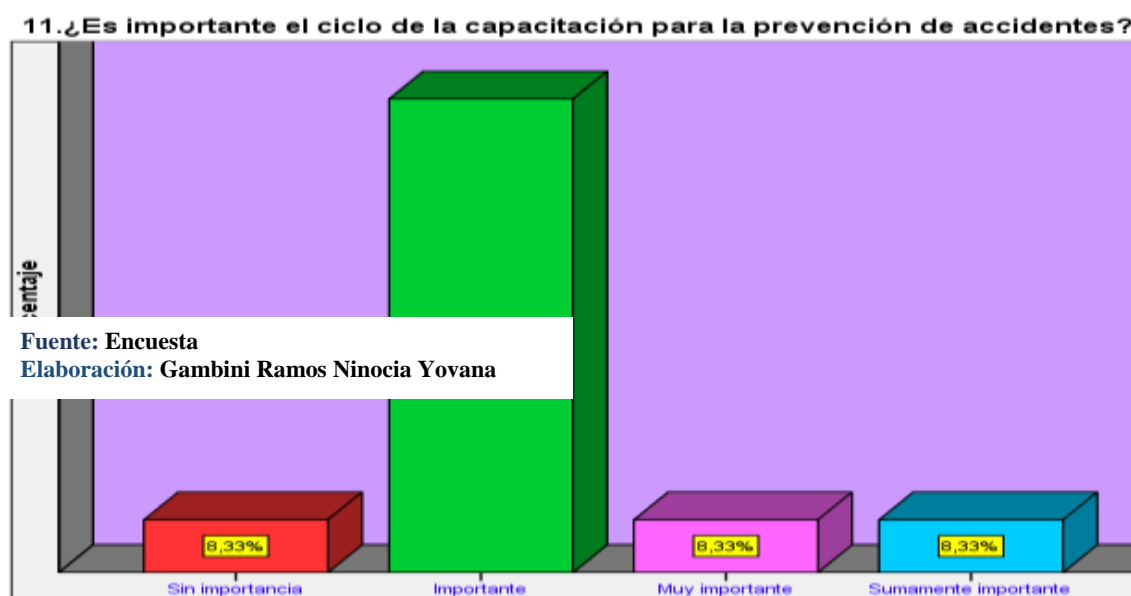
11. ¿Es importante el ciclo de la capacitación, para la prevención de accidentes?

TABLA N° 11

|                        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Sin importancia | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
| Importante             | 9          | 75,0       | 75,0              | 83,3                 |
| Muy importante         | 1          | 8,3        | 8,3               | 91,7                 |
| Sumamente importante   | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
| Total                  | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

tabla y el gráfico N° 10 detallan que el 41,67% mencionó que, con base en posición o puesto, se llevan a cabo dentro de su entorno laboral, para evaluar los pasos de constitución de equipo de trabajo, para prevenir los factores que afectan el clima organizacional, el 41,67 con base en la persona y un 16,67% con base en la autoridad.

GRÁFICO N° 11



Fuente: Encuesta  
Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 11 detallan que el 8,33% calificó como sin importancia al ciclo de la capacitación, para la prevención de accidentes, un 75% importante, 8,33% muy importante y 8,33% sumamente importante.

12. ¿El proceso de capacitación, influye en las características del clima laboral?

TABLA N° 12

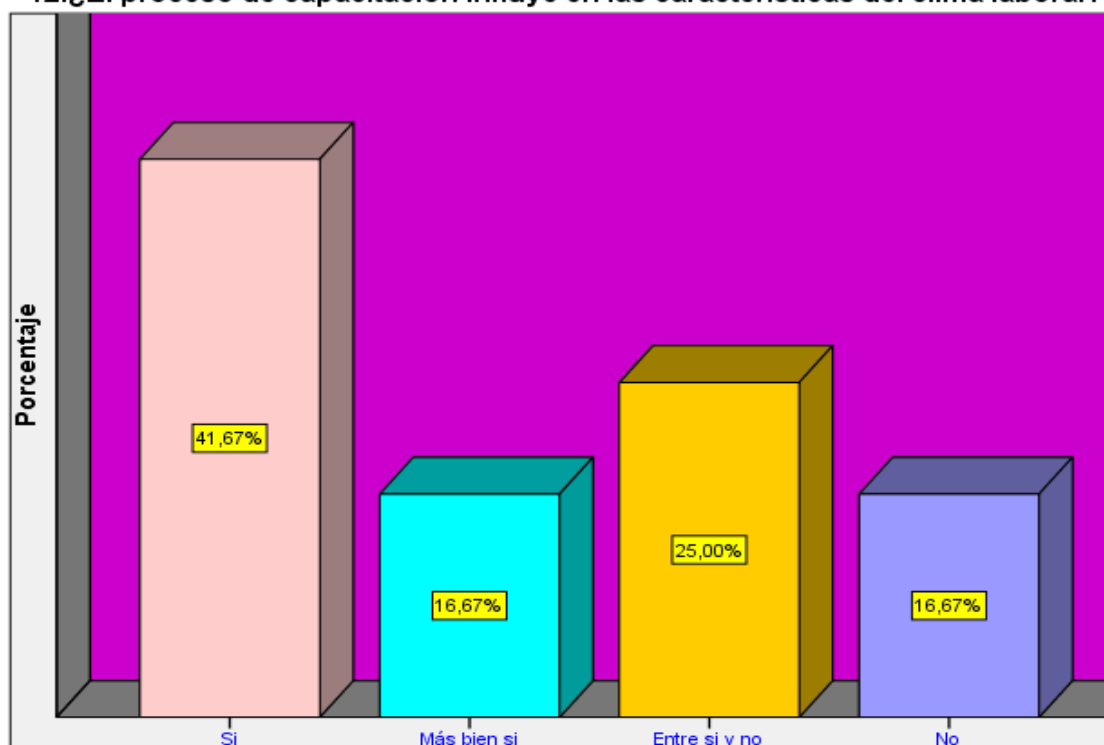
|               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si     | 5          | 41,7       | 41,7              | 41,7                 |
| Más bien si   | 2          | 16,7       | 16,7              | 58,3                 |
| Entre si y no | 3          | 25,0       | 25,0              | 83,3                 |
| No            | 2          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total         | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 12

12. ¿El proceso de capacitación influye en las características del clima laboral?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 12 detallan que el 41,67% estuvo de acuerdo, con el proceso de capacitación, y su influencia en las características del clima laboral, el 16,67% dijo más bien si, 25% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo dijo estar entre sí y no y el 16,67% estuvo en desacuerdo.

13. ¿Qué tan importantes son los métodos de capacitación, dentro de la teoría de clima organizacional de Likert?

TABLA N° 13

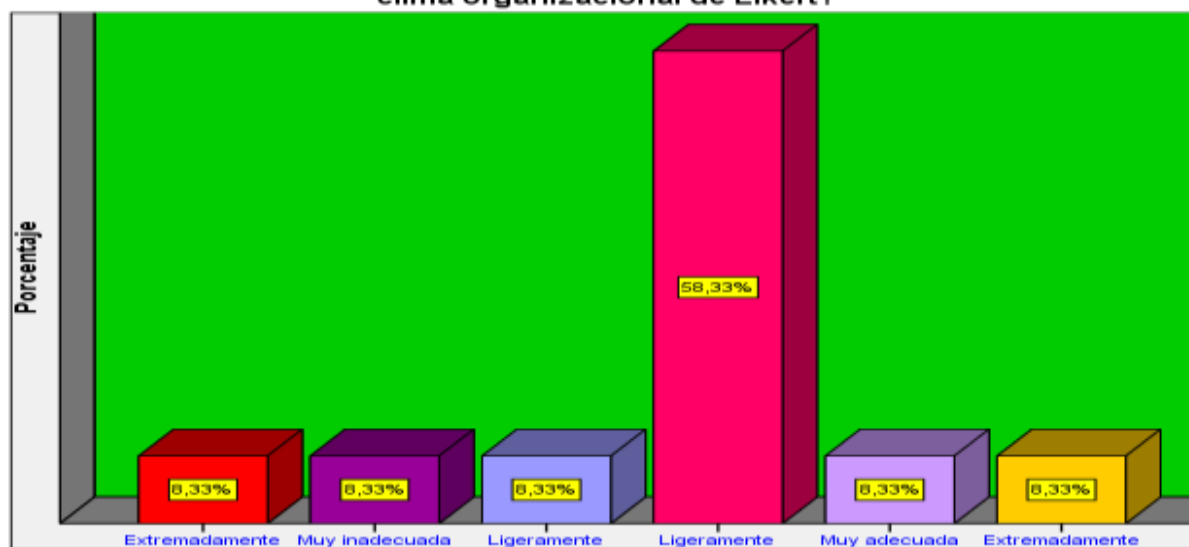
|                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Extremadamente inadecuada | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
| Muy inadecuada                   | 1          | 8,3        | 8,3               | 16,7                 |
| Ligeramente inadecuada           | 1          | 8,3        | 8,3               | 25,0                 |
| Ligeramente adecuada             | 7          | 58,3       | 58,3              | 83,3                 |
| Muy adecuada                     | 1          | 8,3        | 8,3               | 91,7                 |
| Extremadamente adecuada          | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
| Total                            | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 13

13.¿ Que tan importantes son los métodos de capacitación dentro de la teoría de clima organizacional de Likert?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 13 detallan que el 8,33% calificó como extremadamente inadecuada a la importancia de los métodos de capacitación dentro de la teoría de clima organizacional de Likert; el 8,33% calificó como muy inadecuada, 8,33% ligeramente inadecuada, 58,33% ligeramente adecuada, 8,33% muy adecuada y el 8,33% extremadamente adecuada.

14. ¿Cómo se fomenta y fortalece el trabajo en equipo dentro de su entorno laboral?

TABLA N° 14

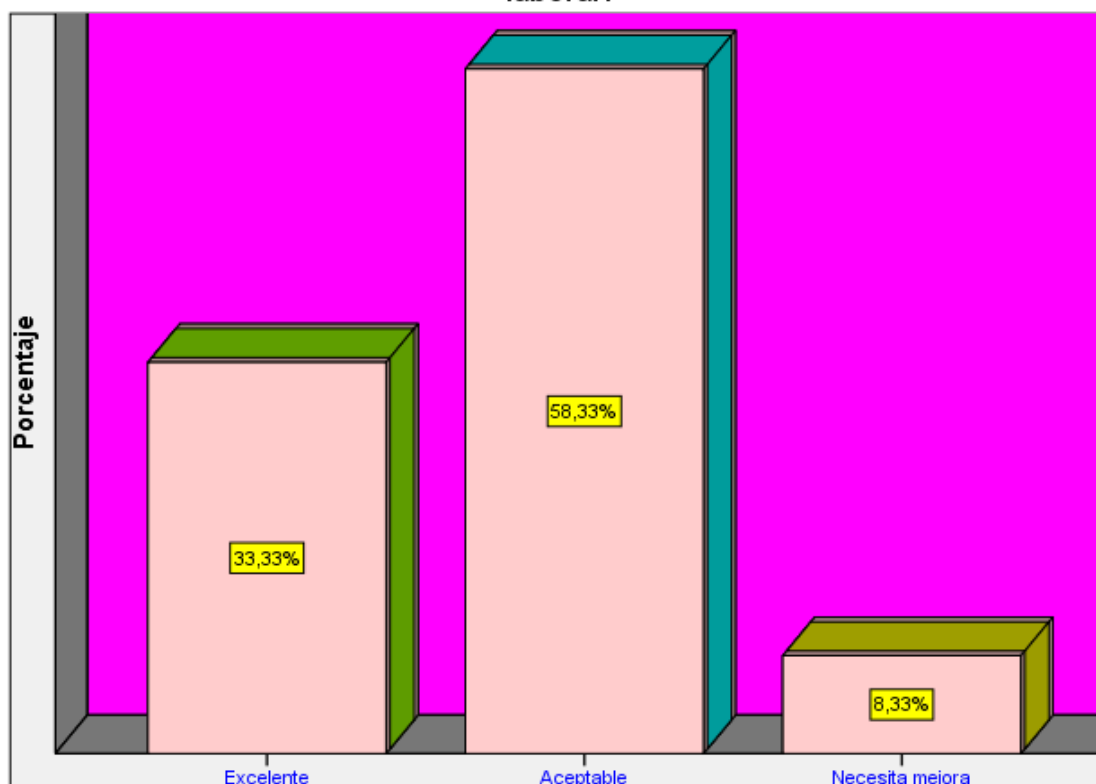
|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Excelente | 4          | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
| Aceptable        | 7          | 58,3       | 58,3              | 91,7                 |
| Necesita mejora  | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
| Total            | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 14

14.¿Cómo se fomenta y fortalece el trabajo en equipo dentro de su entorno laboral?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 14 detallan que el 33,33% calificó como excelente dentro de su entorno laboral a la fomentación y fortalecimiento de trabajo en equipo, un 58,33% aceptable, y 8,33% necesita mejora.

15. ¿Se aplican los métodos de capacitación, relacionados con el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo?

TABLA N° 15

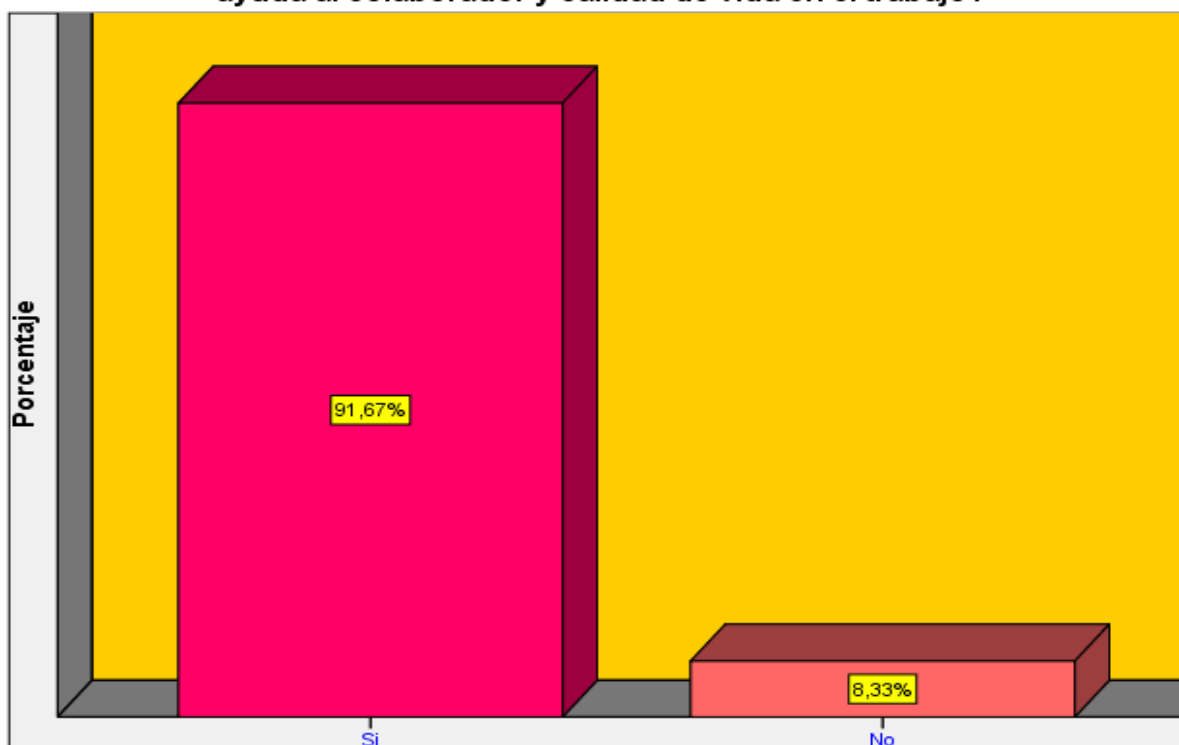
|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 11         | 91,7       | 91,7              | 91,7                 |
| No        | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 15

15.¿Se aplican los métodos de capacitación, relacionados con el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 15 detallan que, el 91,67% mencionaron que, sí se aplican, dentro del entorno laboral, los métodos de capacitación, relacionados con el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo, y solamente un 8,33% dijo, que no se aplican o mejor no se llevan a cabo.

16. ¿En qué nivel se encuentra el trabajo en equipo, para ayudar a identificar la causa de los accidentes en su centro de trabajo?

TABLA N° 16

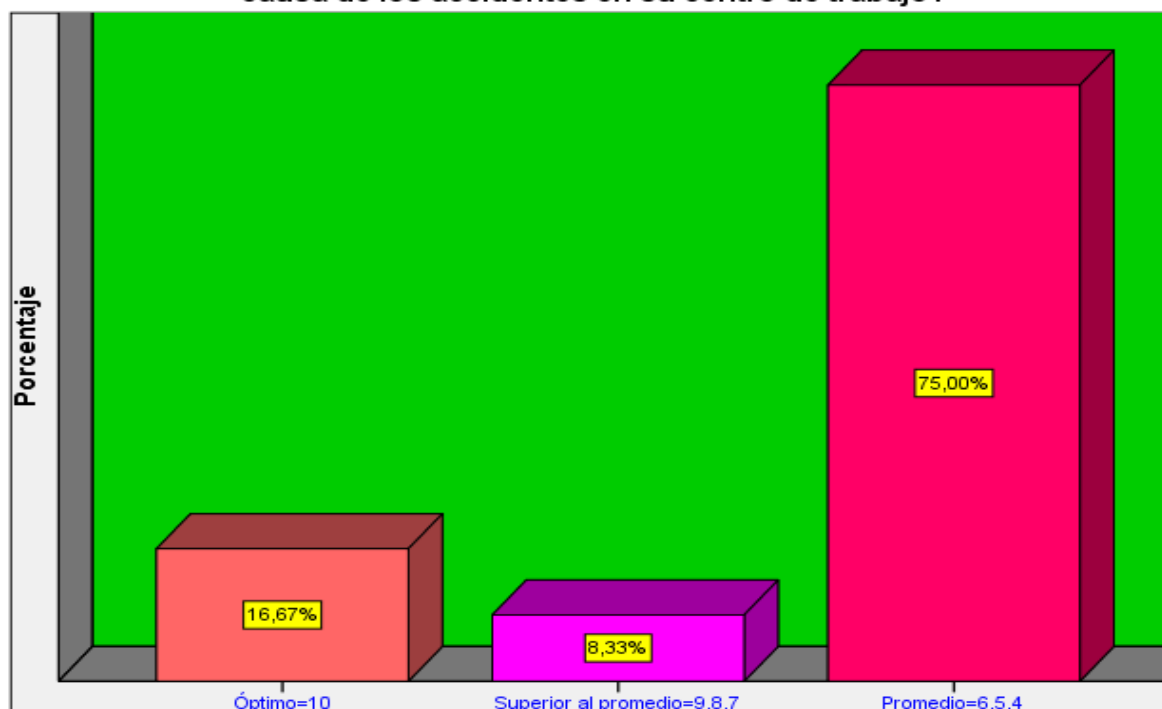
|                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Óptimo=10           | 2          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Superior al promedio=9,8,7 | 1          | 8,3        | 8,3               | 25,0                 |
| Promedio=6,5,4             | 9          | 75,0       | 75,0              | 100,0                |
| Total                      | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 16

16. ¿En qué nivel se encuentra el trabajo en equipo, para ayudar a identificar la causa de los accidentes en su centro de trabajo?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 16 detallan que, el 16,67% calificó como óptimo, al nivel en que se encuentra el trabajo en equipo, para ayudar a identificar la causa de los accidentes en su centro de trabajo; un 8,33% superior al promedio y el 75% calificó como promedio.

3.3- Resultados relacionados al análisis, del liderazgo estratégico y su influencia en la calidad de vida, en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz.

17. ¿El liderazgo visionario influye en los tipos de clima laboral?

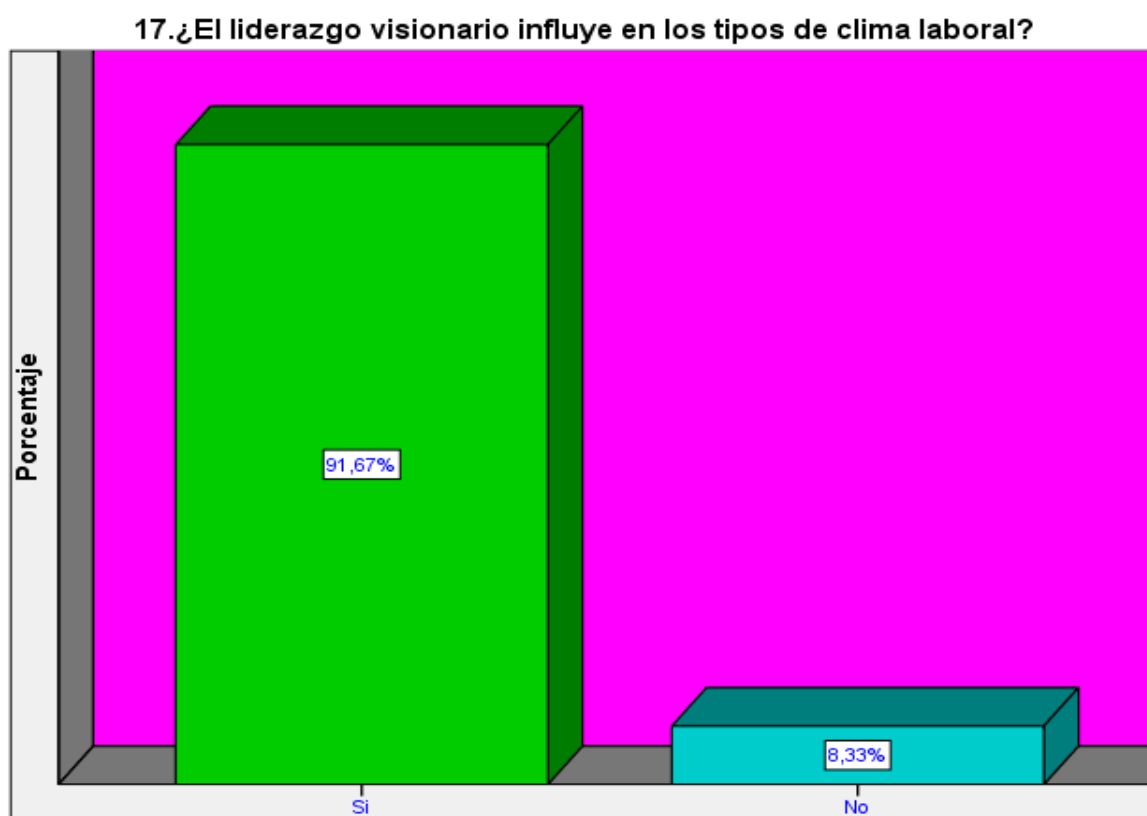
TABLA N° 17

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 11         | 91,7       | 91,7              | 91,7                 |
| No        | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
| Total     | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 17



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 17 nos muestra que, el 91,67% afirmó sobre el liderazgo visionario, de que éste influye en los tipos de clima laboral dentro de su centro de trabajo y solamente un 8,33% afirmó que dicho liderazgo no influye en los tipos de clima laboral.

18. ¿En qué situación se encuentra el liderazgo transformacional dentro de su organización en las características de la calidad?

TABLA N° 18

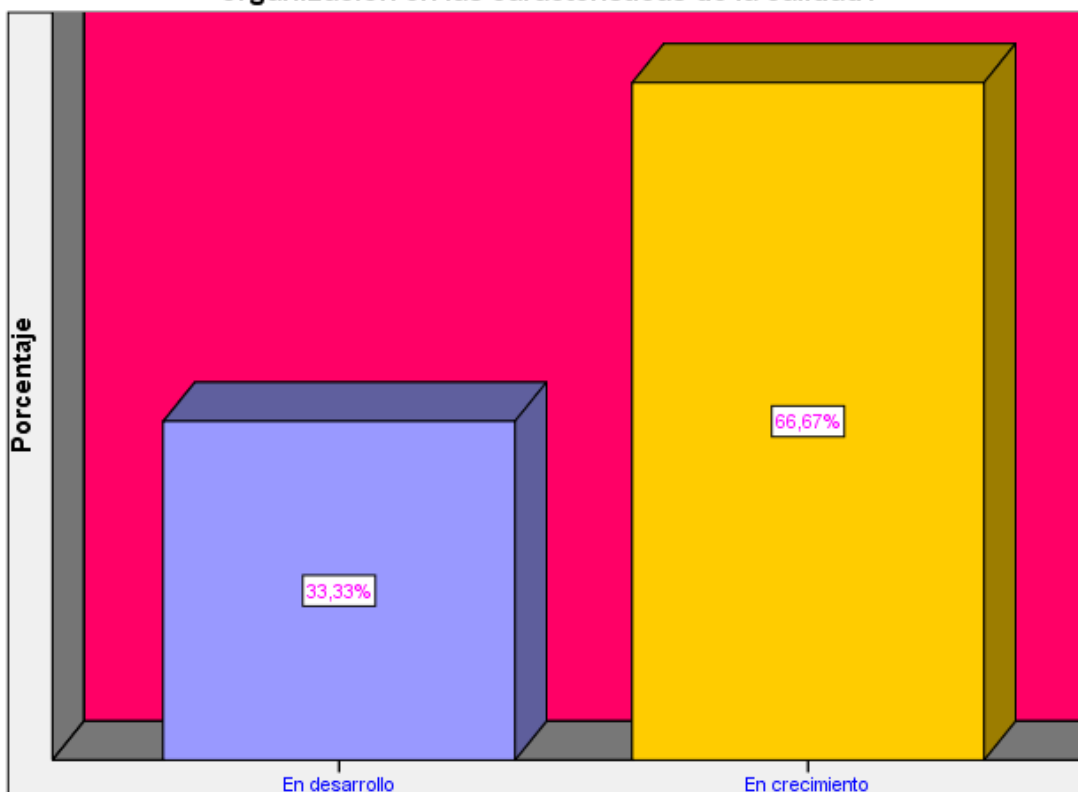
|                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido En desarrollo | 4          | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
| En crecimiento       | 8          | 66,7       | 66,7              | 100,0                |
| Total                | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

GRÁFICO N° 18

18. ¿En qué situación se encuentra el liderazgo transformacional dentro de su organización en las características de la calidad?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana

La tabla y el gráfico N° 18 nos muestra, sobre la situación en que se encuentra, el liderazgo transformacional dentro de la organización, en las características de la calidad, y para ello el 33,33% de los encuestados dijo que se encuentra en desarrollo y el 66,67% dijo que se encuentra en crecimiento.

19. ¿El liderazgo situacional, fomenta en la importancia de la seguridad, para el

trabajador?

TABLA N° 19

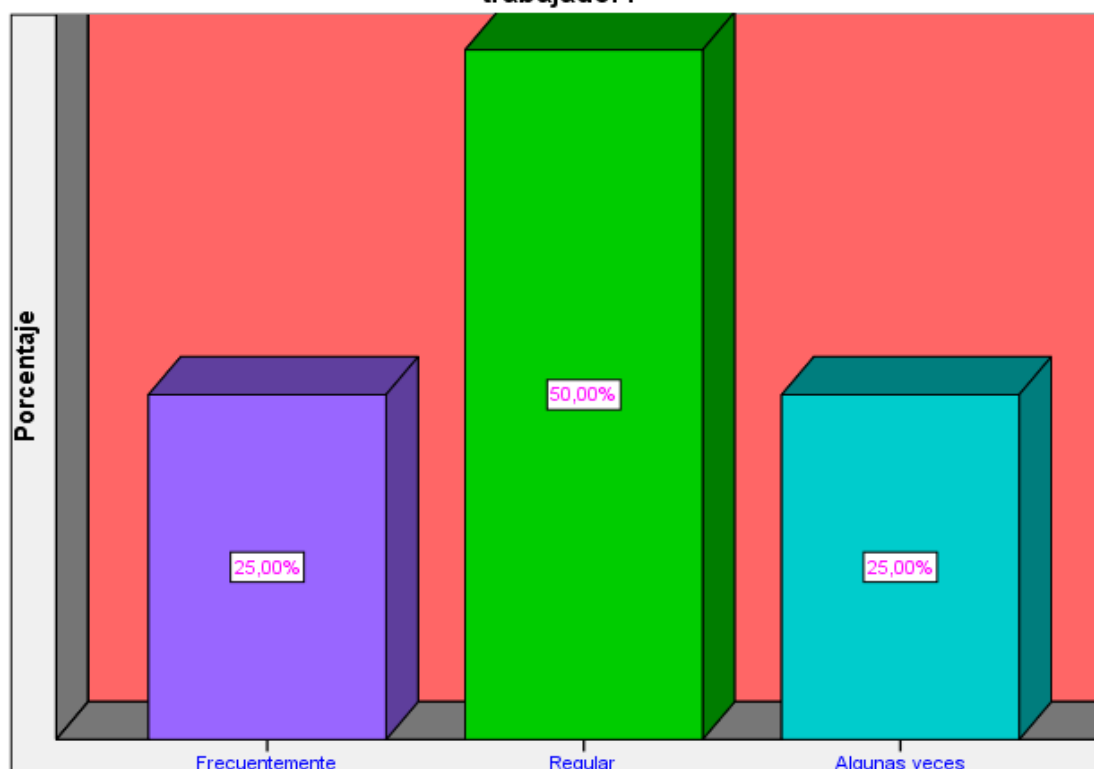
|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Frecuentemente | 3          | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
| Regular               | 6          | 50,0       | 50,0              | 75,0                 |
| Algunas veces         | 3          | 25,0       | 25,0              | 100,0                |
| Total                 | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

GRÁFICO N° 19

19. ¿El liderazgo situacional fomenta en la importancia de la seguridad para el trabajador?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

La tabla y el gráfico N° 19 nos muestra sobre el liderazgo situacional, si éste fomenta o no en la importancia de la seguridad para el trabajador; donde un 25% dijo que sí se fomenta con frecuencia, un 50% regular y un 25% algunas veces.

20. ¿Es menester dentro de su organización, que el liderazgo carismático sepa como identificar la causa de los accidentes?

TABLA N° 20

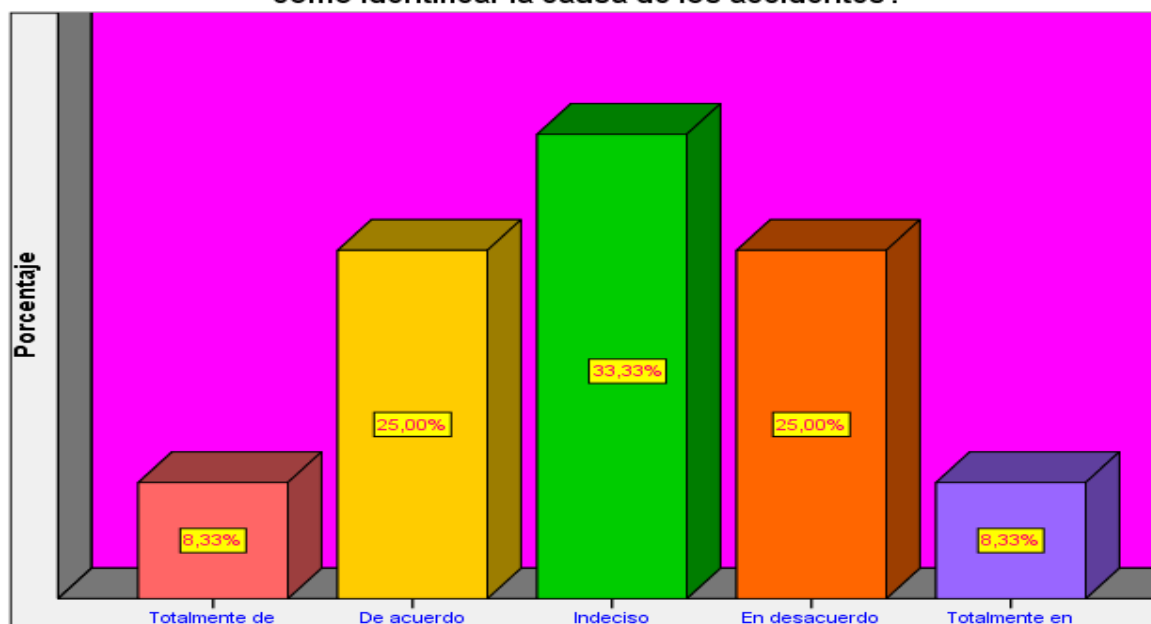
|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo    | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|        | De acuerdo               | 3          | 25,0       | 25,0              | 33,3                 |
|        | Indeciso                 | 4          | 33,3       | 33,3              | 66,7                 |
|        | En desacuerdo            | 3          | 25,0       | 25,0              | 91,7                 |
|        | Totalmente en desacuerdo | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total                    | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

GRÁFICO N° 20

20. ¿Es menester dentro de su organización, que el liderazgo carismático sepa cómo identificar la causa de los accidentes?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

La tabla y el gráfico N° 20 nos detalla que, el 8,33% está totalmente de acuerdo con, si es menester dentro de su organización, que el liderazgo carismático sepa cómo identificar la causa de los accidentes, un 25% dijo simplemente estar de acuerdo, 33,33% indeciso, 25% en desacuerdo y el 8,33% totalmente en desacuerdo.

21. ¿Cuál de los siguientes tipos de liderazgo estratégico, predomina más en el ambiente laboral dentro de su organización?

TABLA N° 21

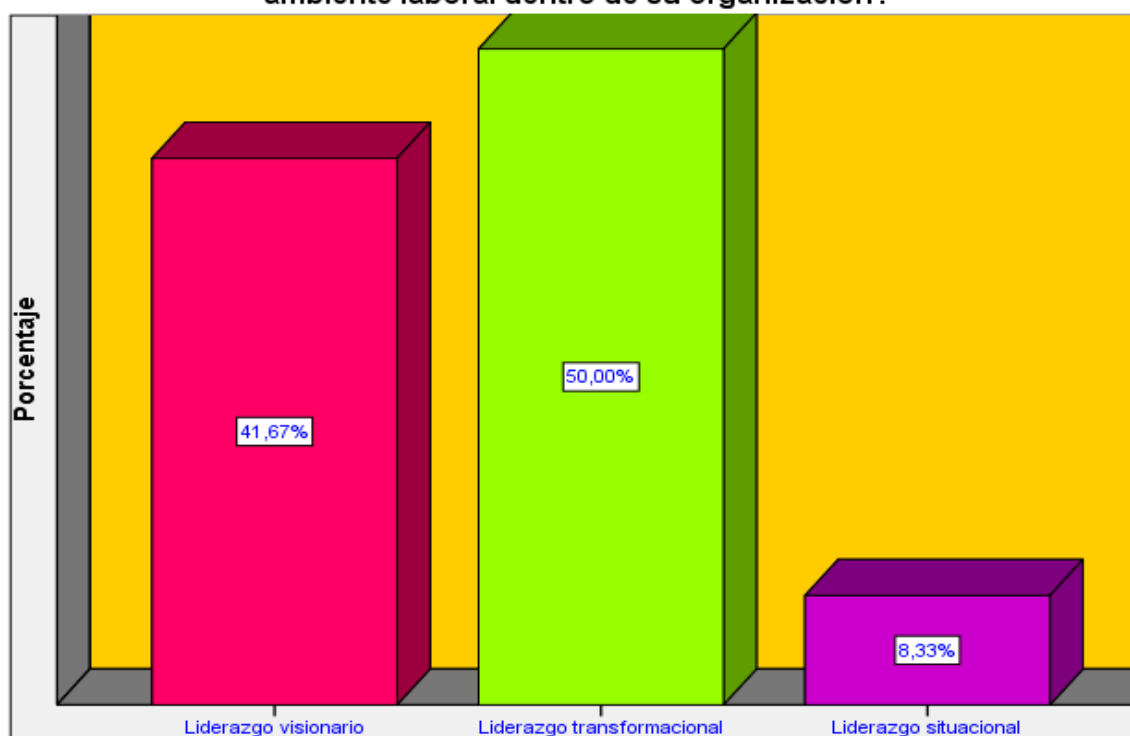
|        |                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Liderazgo visionario       | 5          | 41,7       | 41,7              | 41,7                 |
|        | Liderazgo transformacional | 6          | 50,0       | 50,0              | 91,7                 |
|        | Liderazgo situacional      | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
|        | Total                      | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

GRÁFICO N° 21

21. ¿Cuál de los siguientes tipos de liderazgo estratégico, predomina más en el ambiente laboral dentro de su organización?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

La tabla y el gráfico N° 21 detallan que, el 41,67% mencionó que el liderazgo visionario predomina más en el ambiente laboral dentro de su organización, un 50% mencionó al liderazgo transformacional y el 8,33% al liderazgo situacional.

22. ¿Dentro de su organización, cuál de los tipos de liderazgo estratégico inspira el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo?

TABLA N° 22

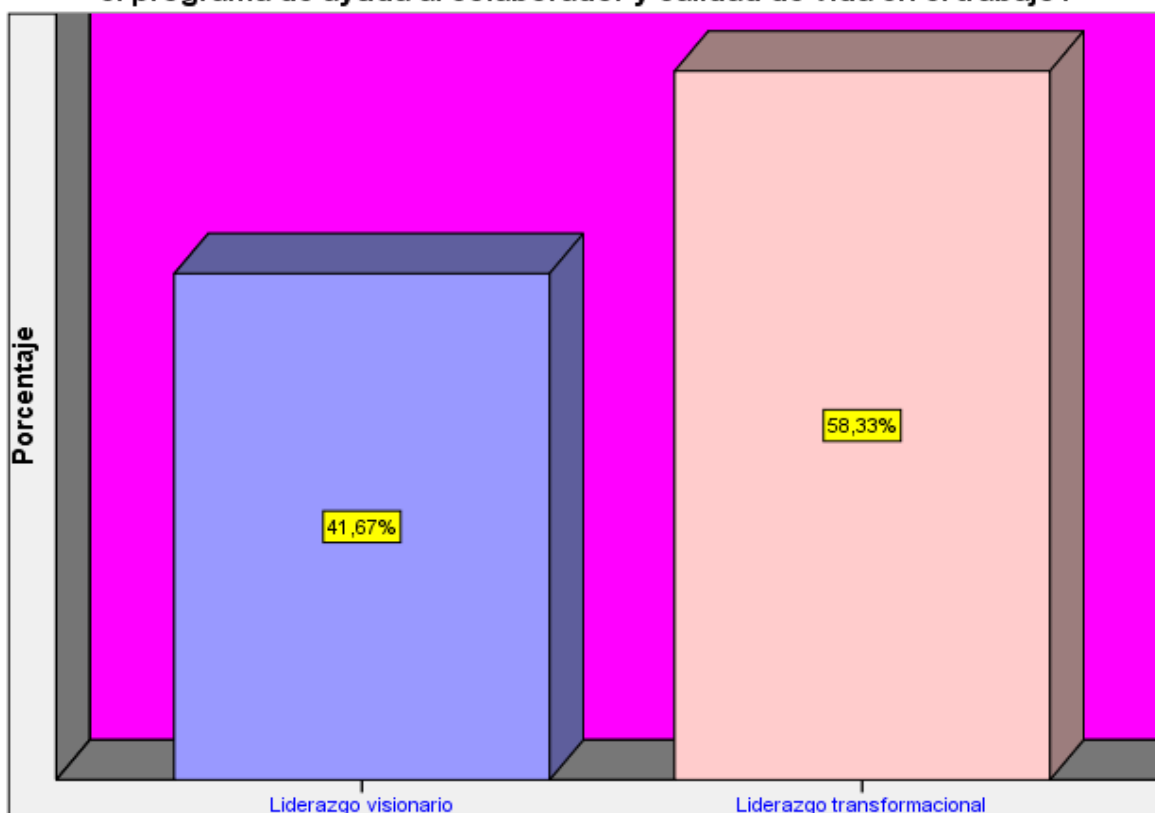
|                             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Liderazgo visionario | 5          | 41,7       | 41,7              | 41,7                 |
| Liderazgo transformacional  | 7          | 58,3       | 58,3              | 100,0                |
| Total                       | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

## GRÁFICO N° 22

22. ¿Dentro de su organización, cuál de los tipos de liderazgo estratégico inspira el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

La tabla y el gráfico N° 22 detallan que, un 41,67% estuvo de acuerdo con el liderazgo visionario, que éste inspira al programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo, y un 58,33% liderazgo transformacional.

23. ¿El liderazgo estratégico, motiva a tomar en cuenta las características de la calidad?

TABLA N° 23

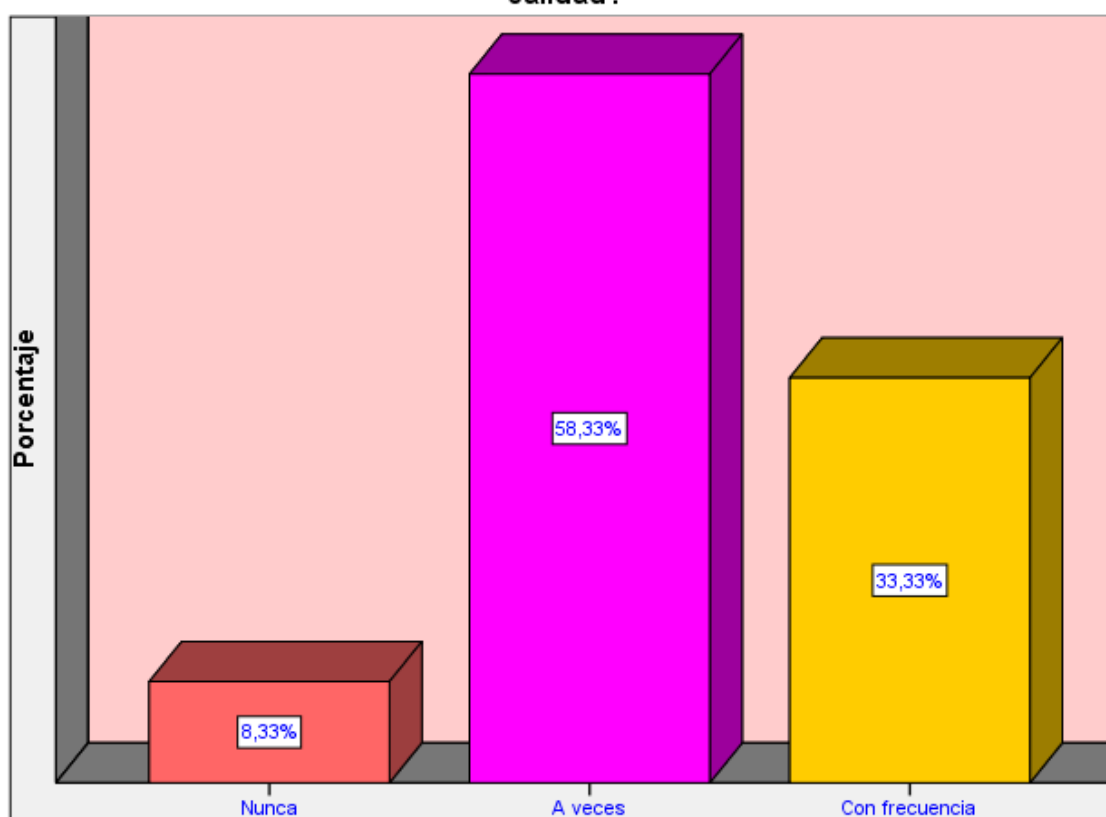
|        | Frecuencia     | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca          | 1          | 8,3               | 8,3                  |
|        | A veces        | 7          | 58,3              | 66,7                 |
|        | Con frecuencia | 4          | 33,3              | 100,0                |
|        | Total          | 12         | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

### GRÁFICO N° 23

23. ¿El liderazgo estratégico, motiva a tomar en cuenta las características de la calidad?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

La tabla y el gráfico N° 23 detallan que, el 8,33% opinó que nunca el liderazgo estratégico, motiva a tomar en cuenta las características de la calidad, el 58,33% a veces se lleva a cabo y 33,33% con frecuencia.

24. ¿De qué manera se propicia el liderazgo visionario, para ayudar la administración de riesgos dentro de la entidad?

TABLA N° 24

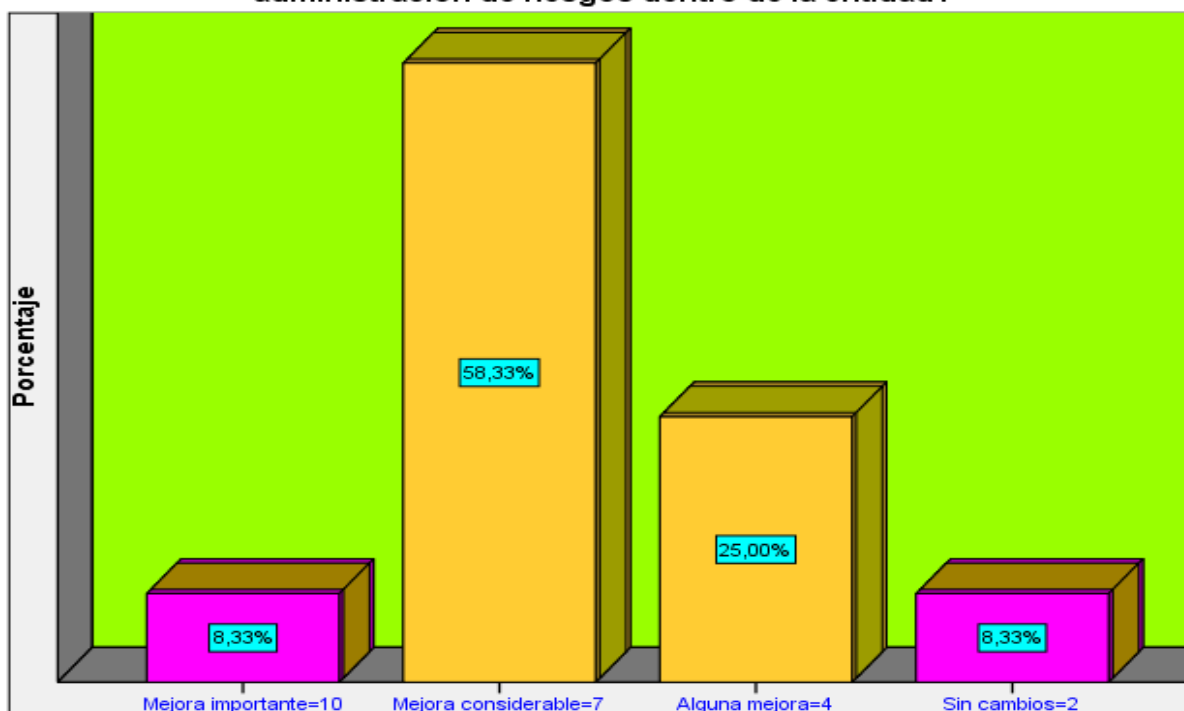
|                             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Mejora importante=10 | 1          | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
| Mejora considerable=7       | 7          | 58,3       | 58,3              | 66,7                 |
| Alguna mejora=4             | 3          | 25,0       | 25,0              | 91,7                 |
| Sin cambios=2               | 1          | 8,3        | 8,3               | 100,0                |
| Total                       | 12         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

GRÁFICO N° 24

24. ¿De qué manera se propicia el liderazgo visionario, para ayudar la administración de riesgos dentro de la entidad?



Fuente: Encuesta

Elaboración: Gambini Ramos Ninocia Yovana.

La tabla y el gráfico N° 24 detallan que, el 8,33% dijo que se propicia de la manera mejora importante el liderazgo visionario, para ayudar la administración de riesgos dentro de la entidad, el 58,33% se propicia de la manera mejora considerable, 25% alguna mejora y el 8,33% sin cambio.

#### **4.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

4.1. Análisis y discusión de los resultados relacionados al análisis de las estrategias de gestión de talento humano que influyen en la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz

El 25% de los colaboradores mencionaron estar totalmente de acuerdo, con que los mismos, sean tomados en cuenta en el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo, y 75% dijeron simplemente estar de acuerdo (Véase tabla y gráfico N° 01)

Según Chiavenato Idalberto (2007) Las personas confían en las organizaciones en las que laboran para alcanzar sus objetivos personales y profesionales, así como para avanzar en sus vidas y lograr el éxito. Una buena calidad de vida a menudo está ligada al desarrollo dentro de estas instituciones. Por otro lado, las organizaciones también dependen de los individuos para llevar a cabo sus operaciones, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en el mercado y cumplir con sus objetivos estratégicos. Por ello, reconocer a las personas más allá de la compensación monetaria es fundamental para motivarlas. Es crucial canalizar los esfuerzos de los empleados para que también puedan alcanzar sus propias metas individuales.

El talento humano debe ser un componente esencial en los programas de apoyo al colaborador, asegurando que los empleados cuenten con una calidad de vida laboral adecuada. Este capital humano es esencial para la estrategia global de la organización, actuando como un socio clave que potencia el trabajo en equipo y puede transformar radicalmente la estructura organizativa. Las empresas deben comprometerse continuamente a ofrecer capacitación, espacios de diversificación y bienestar, ya que el

talento humano es el pilar sobre el cual se sostiene el funcionamiento de la compañía. A través de estas iniciativas, se fomenta un aumento en el conocimiento y una competitividad tanto a nivel personal como empresarial, lo que, a su vez, se refleja en la sociedad, facilitando un crecimiento a nivel nacional e internacional.

El 91,67% mencionaron que, es importante la clasificación de recursos humanos, tomando en cuenta los principales factores, que determinan la calidad de vida laboral; mientras que un 8,33% mencionó no estar de acuerdo (Véase tabla y el gráfico N° 02)

Al respecto de esta situación la mayoría de los colaboradores están de acuerdo, con la clasificación de talento humano, sin importar los resultados negativos que causaría a la organización, porque como sabemos los grupos de trabajo traen consecuencias negativas a las organizaciones, por lo general es recomendable trabajo en equipo, para, no causar turbulencias organizacionales.

Según Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge (2009) A las personas les motiva trabajar en grupos debido a diversas razones, como la búsqueda de seguridad, la necesidad de estatus, el fortalecimiento de la autoestima, el sentido de pertenencia, el deseo de poder y la posibilidad de alcanzar metas. Esto da lugar a diferentes tipos de grupos, tales como:

**Grupos formales:** Son aquellos que se crean oficialmente dentro de la estructura organizacional. Tienen una definición clara de roles y responsabilidades y suelen estar alineados con los objetivos de la organización.

**Grupos no formales:** No están estructurados formalmente y surgen de las interacciones sociales entre los empleados. Estos grupos se forman para satisfacer la necesidad de contacto y camaradería, y pueden influir en la cultura organizacional.

**Grupos de mando:** Compuestos por aquellos individuos que reportan directamente a un gerente. Este tipo de grupo está orientado hacia la supervisión y la gestión, y se centra en el cumplimiento de tareas específicas bajo la dirección del líder.

**Grupos de tarea:** Formados por miembros que colaboran para completar un proyecto o trabajo específico. Estos grupos son temporales y se disuelven una vez que se alcanza el objetivo.

**Grupos de interés:** Integrados por personas que comparten un objetivo o interés común y trabajan juntos para lograrlo. Estos grupos pueden surgir en diferentes contextos, como iniciativas dentro de la empresa o causas externas.

**Grupos amistosos:** Consisten en individuos que se reúnen debido a intereses o características compartidas, creando lazos de amistad y apoyo mutuo, más allá de las actividades laborales.

Una organización tiene necesidades técnicas que surgen de los objetivos que se propone alcanzar. Para lograr estos objetivos, es necesario llevar a cabo determinadas tareas y asignar a los empleados la responsabilidad de cumplir con estas tareas. Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) aseguran:

Esto implica que la mayoría de los empleados se agruparán según la posición que ocupan dentro de la organización, lo que genera grupos formales. Por otro lado, cuando los individuos interactúan de manera continua, tienden a crear grupos cuyas actividades pueden no estar en sintonía con los requerimientos de la organización, denominados grupos informales. Tanto los grupos formales como los informales comparten características generales similares. Las demandas y

procesos de la organización impulsan la formación de diversos tipos de grupos; específicamente, se pueden clasificar al menos en dos categorías de grupos formales: los grupos de mando y los grupos de tarea. (p. 323).

El grupo de mando se determina a partir del organigrama formal de la organización y está constituido por aquellos empleados que reportan directamente a un supervisor específico. Esta relación de autoridad se puede ejemplificar, por ejemplo, en la interacción entre un jefe de departamento y sus supervisores, o entre una jefa de enfermeras y su equipo de trabajo.

Por otro lado, un grupo de tarea incluye a empleados que colaboran en el logro de una tarea o proyecto particular. Un ejemplo de esto es el trabajo de los administrativos en una compañía de seguros cuando se recibe una reclamación, donde se requieren diversas actividades y es necesario que varios empleados administrativos se comuniquen y coordinen para gestionar adecuadamente la solicitud. Las enfermeras encargadas de atender a los pacientes que llegan a urgencias en un hospital representan otro ejemplo de grupo de tarea, ya que deben realizar actividades específicas para atender a cada paciente. Ivancevich *et al.* (2006) Los grupos informales son conjuntos de individuos que se constituyen de manera espontánea en el entorno laboral, respondiendo a necesidades sociales. No son planificados ni intencionalmente creados, sino que surgen de manera natural. Dentro de los grupos informales, se pueden identificar dos tipos específicos: los grupos de interés y los grupos de amistad. A menudo, la línea que separa estos tipos de grupos es difusa. Por ejemplo, un grupo de empleados de diferentes departamentos que decide colaborar como voluntarios en un refugio para personas sin hogar puede pasar de

ser un grupo de interés a convertirse en un grupo de amistad, gracias a los lazos que se forman a partir de esa experiencia compartida. (...)

El 16,67% de los colaboradores calificaron como óptimo, a la estrategia de reclutamiento tomando en consideración, dentro de ella, la importancia de la calidad; el 75% calificó como bueno y el 8,33% regular (Véase tabla y el gráfico N° 03)

Para los colaboradores, un proceso de selección adecuado y una estrategia de reclutamiento efectiva facilitan la incorporación del candidato ideal para ocupar un puesto específico. Esto resulta en un aumento de la productividad, así como en un ahorro de tiempo y recursos para la organización, ya que ayuda a evitar la rotación de personal y reduce las pérdidas derivadas del incumplimiento de objetivos, generando así resultados positivos para la empresa.

Según Chiavenato Idalberto (2000) El proceso de reclutamiento varía según cada organización y comienza únicamente cuando el área responsable decide iniciar la contratación. Esto significa que el departamento de reclutamiento no puede realizar ninguna acción a menos que la unidad con la vacante decida cubrirla. Como función de apoyo, el reclutamiento depende de una decisión del área operativa, formalizada usualmente a través de una orden de servicio llamada solicitud de empleado o de personal. Cuando el reclutamiento es externo, se enfoca en candidatos, actuales o potenciales, que trabajan en otras empresas, generando así una incorporación de talento a la organización. En cambio, el reclutamiento interno se enfoca exclusivamente en los empleados de la misma empresa, lo que genera un movimiento de recursos humanos dentro de la organización.

La administración es una disciplina que se centra en el estudio y la gestión de las organizaciones; es importante señalar que esta ciencia es aun relativamente joven. Existen términos dentro de ella que no reciben el mismo significado por parte de todos, y muchos de sus conceptos no se definen de manera uniforme.

La calidad también se enfrenta a esta situación; en este contexto, es relevante recordar que las Normas ISO 9001 y 9004 se refieren a sistemas de gestión orientados a procesos. En esta obra, Se emplearán los términos "sistemas de gestión", "sistemas de administración" y "modelos de sistemas de administración orientados a procesos" de manera intercambiable. Después de una breve revisión de la evolución histórica de los conceptos de calidad, es oportuno explorar un concepto más actual y unificado. (De Zuani, 2005, p. 183).

En su concepción más vulgar, afirmar que un objeto o servicio es de calidad implica reconocer que tiene características que lo diferencian de lo ordinario, lo que le otorga una distinción o una superioridad frente a lo común. Responder a la pregunta “¿qué es la calidad?” puede hacerse desde una perspectiva esencialista, es decir, considerando la naturaleza intrínseca de la calidad. En este sentido, se pueden emitir juicios como el siguiente: algunos objetos o servicios son superiores a otros, lo que nos lleva a concluir que ciertos elementos tienen mayor calidad. Entonces, ¿cómo es posible saber qué es la calidad o reconocer su existencia? En términos prácticos, la calidad es perceptible y verificable.

El 16,67% de los encuestados calificaron, como superior más allá de las necesidades actuales, a la incidencia del liderazgo gerencial, en relación al comportamiento de los

colaboradores, en su entorno laboral, el 33,33% superior al promedio con un desempeño adecuado y 50% como, el nivel promedio aceptable (Véase tabla y el gráfico N° 04)

Siendo así que la gran mayoría de los colaboradores indicaron, que se realiza regularmente dentro de su entorno laboral, la incidencia del liderazgo gerencial en relación al comportamiento de los colaboradores, por lo tanto, calificaron como el nivel promedio aceptable, de esta manera estando ellos conformes con la dirección, motivación, apoyo correspondiente que les brindan en las actividades laborales influenciando positivamente en sus trabajos respectivos.

Según Rodríguez Mendoza (2014) Las organizaciones necesitan menos jefes y más líderes que favorezcan su posicionamiento y crecimiento. Se requieren individuos con visión, dispuestos a perseguir sus sueños, que busquen equilibrar el desarrollo organizacional con la protección del medio ambiente y el avance personal de sus colaboradores. En esencia, estos líderes deben fomentar la equidad y el bienestar social en sus comunidades, enfocándose en el desarrollo humano. Deben ser mentores que ayuden a otros a mejorar sus habilidades, capaces de identificar oportunidades y de guiar, reconociendo su propio liderazgo y enfrentando con valentía los desafíos. Estos líderes deben ser verdaderos agentes de cambio positivo para construir un mundo más justo, reducir las brechas de desigualdad social y fortalecer la calidad humana, empoderando al recurso humano, el más valioso en cualquier organización.

El 8,33% calificaron como inexistente; si las estrategias para afianzar el clima laboral, en las dimensiones y medidas de clima organizacional, son eficientes en su centro de trabajo, el 75% calificó como efectivo y el 16,67% bueno (Véase tabla y el gráfico N° 05)

Así, la mayoría de los colaboradores se muestran satisfechos con la efectividad de las estrategias implementadas para fortalecer el clima organizacional en sus distintas dimensiones y medidas.

Según Jiménez Díaz (2009) El clima organizacional es esencial para alcanzar una mayor eficiencia en las empresas, ya que influye en cómo cada empleado percibe su ambiente de trabajo, así como en su desempeño, productividad y nivel de satisfacción. La satisfacción laboral es un elemento clave en este ámbito; cuanto más satisfecho se siente un colaborador en su puesto, mayor es su aportación al constante mejoramiento de los servicios.

(...). El clima organizacional impacta el comportamiento de las personas de manera similar al clima atmosférico. Esto implica que, en cierta medida, la relevancia del clima en las organizaciones radica en su capacidad para influir en las actitudes, conductas, y sentimientos del personal, al igual que el clima meteorológico sobre la base de las definiciones descriptivas de carácter general hacia otras de una mayor precisión conceptual; a la vista de las distintas conceptualizaciones del clima realizadas por los investigadores a lo largo de las últimas décadas, se pueden observar las distintas orientaciones, así como los aspectos que tienen en común y sus diferencias” (Ivancevich, Konopaske y Matteson, p. 39). Otros investigadores definen el clima como concepto sinónimo de los valores, la cultura, el ambiente o la personalidad de la organización; otros tienen en común la influencia que ejerce el clima, bien a partir de las variables organizacionales o de las de la percepción, en la conducta y en las actitudes del personal. Se observa, pues, que, sobre los años ochenta, se inician las definiciones más elaboradas, basadas ya la mayoría de ellas en el proceso de interacción entre las características organizacionales y las de percepción.

Ivancevich *et al.* (2006) Los autores conciben el clima como un proceso más complejo, haciendo referencias a la estructuración perceptual cognitiva, etc., a partir de las percepciones basadas en la interacción de todas las variables. También presentan en común la influencia del clima sobre la conducta y las actitudes y, en algunos casos, sobre la satisfacción, rendimiento o eficacia organizacional. Actualmente y dada la dificultad que supone anunciar favorablemente el concepto de clima laboral, se recurrirá a cinco rasgos distintivos que permitan aproximar dicho concepto (...).

El 8,33% calificó como excepcional a la relación que existe entre los colaboradores y la organización del programa de ayuda al colaborador; 66,67% bueno, 16,67% regular y 8,33% calificó como promedio (Véase tabla y el gráfico N° 06)

Esto permite a los colaboradores disfrutar de mejores condiciones de vida, ya que el programa de ayuda al colaborador brinda ayuda profesional a los colaboradores y a sus familiares inmediatas cuando éstos experimentan situaciones que les pueda afectar en el ámbito personal o laboral. Estas situaciones pueden estar relacionadas con aspectos psicológicos, emocionales, legales, entre otras.

El 25% calificó como óptimo, a la importancia de elección de personal, considerando la importancia de la calidad, el 25% superior al promedio y el 50% promedio (Véase tabla y el gráfico N° 07)

Dado que los colaboradores han sido considerados los más adecuados para sus respectivos cargos, es importante destacar que no siempre los candidatos más calificados son los que cumplen con esta condición. La selección de personal alcanza su objetivo cuando ubica a las personas adecuadas en los puestos que la organización

necesita. Además, estos colaboradores tienen la capacidad de adquirir conocimientos y habilidades adicionales, lo que les permite ser promovidos a posiciones más altas que requieren competencias más avanzadas.

Según Vallejo salinas (1996) Elegir al personal más idóneo para el puesto es solo el primer paso hacia la creación de un equipo eficiente. Después del reclutamiento y la selección, los días y semanas iniciales son cruciales para integrar a los nuevos empleados en la organización. Esto incluye darles a conocer la empresa, sus funciones, tareas y el equipo de trabajo, un proceso que se denomina inducción. Asimismo, otro aspecto de igual relevancia es la socialización organizacional, que implica la adquisición de habilidades y competencias laborales, la adopción de roles adecuados y la adaptación a las normas y valores del equipo.

El 25% de los encuestados destacó la estrategia de reclutamiento y su relevancia en la prevención de accidentes en la organización; otro 25% mencionó la selección de personal, mientras que un 33,33% se refirió al ajuste entre la persona y la organización. Por último, el 16,67% habló sobre las estrategias para fortalecer el clima laboral (Véase tabla y el gráfico N° 08)

Siendo así que la mayoría de los colaboradores reconocen que, en su centro de trabajo, Las personas que han sido seleccionadas a través de estrategias de reclutamiento efectivas son fundamentales para la prevención de accidentes, ya que están adecuadamente preparadas. Se trata de individuos idóneos que requieren menos capacitación y tienen un tiempo de adaptación más corto en la organización. Esto se traduce en una mayor productividad y eficiencia. Además, al sentirse satisfechos con su trabajo, es más probable que permanezcan en la organización en la que laboran.

- 4.2. Resultados relacionados al análisis de cómo el trabajo en equipo y la capacitación influyen en la calidad en los colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz.

El 91,67% de los encuestados estuvo de acuerdo, con la influencia, de las características de trabajo de equipo, en la administración de riesgos y solo un 8,33% estuvo en desacuerdo (Véase tabla y el gráfico N° 09)

Según Aguilar Morales y Vargas Mendoza (2010) El trabajo en equipo es esencial en el ámbito organizacional, ya que permite realizar tareas complejas, desarrollar soluciones innovadoras y generar ideas creativas. También ayuda a coordinar las funciones de distintos departamentos y a enfrentar problemas que implican el manejo de información compleja. Además, fomenta la implementación de decisiones difíciles y proporciona oportunidades para la socialización y capacitación de los miembros del grupo.

Desde una perspectiva psicológica, el trabajo en equipo también cumple funciones importantes; puede satisfacer las necesidades de pertenencia, aumentar el sentido de identidad, establecer y validar la realidad social, reducir la inseguridad y ayudar a resolver problemas o ejecutar tareas en conjunto.

Siendo así que los colaboradores están conscientes de que las características de trabajo en equipo cumplen un papel muy interesante dentro de las organizaciones, ya que las características de trabajo en equipo traen consigo a un propósito claro para así contribuir el logro de los objetivos, tienen una comunicación efectiva hacia lo externo e interno, Esto asegura que las decisiones correctas se adapten de manera oportuna, eliminando cualquier duda entre los miembros del equipo. De esta

forma, se colabora en la correcta administración de riesgos, reconociendo su importancia y desarrollando la disposición para aprender nuevas técnicas o métodos que se puedan aplicar en el proyecto dentro del entorno laboral. Es fundamental que cada integrante participe activamente, ya que la dinámica grupal debe enfocarse en la resolución de problemas en lugar de señalar culpables. Solo así se podrá establecer un ambiente de confianza y solidaridad, lo que contribuye significativamente a la motivación de los miembros. Este clima organizacional está estrechamente relacionado con el estilo de liderazgo del gerente, quien debe involucrarse en la gestión de riesgos para promover un entorno colaborativo.

El 41,67% de los encuestados indicó que, según su posición o cargo, se realizan en su entorno laboral evaluaciones de los pasos necesarios para constituir un equipo de trabajo, con el fin de prevenir los factores que afectan el clima organizacional. Asimismo, el 41,67% se basa en la persona, mientras que un 16,67% considera la autoridad en este proceso (Véase tabla y el gráfico N° 10)

Siendo así que la mayoría de los colaboradores están de acuerdo, que en su centro de trabajo se evalúan, los pasos para la constitución de equipo de trabajo, se considera la posición o cargo y la persona como elementos clave para contribuir a la prevención de los factores que impactan negativamente el clima organizacional.

Según Bugeño G. Ximena y Barros A. Cecilia (2008) Para la realización de una buena constitución, de un equipo de trabajo, que ayudan a evitar los elementos que influyen negativamente en el clima organizacional, se tiene que tomar en cuenta los siguientes cinco pasos:

La confrontación, formación de subgrupos, conflicto y confrontación, cohesión en la diferencia, y responsabilidad compartida, solo de esta manera crearemos un equipo de trabajo eficiente, capaces de cooperar entre sí, aceptando un compromiso, resolviendo los problemas.

Los cimientos para construir un equipo de trabajo abarcan diversos aspectos esenciales, como la comprensión y la aceptación de un objetivo compartido. Los integrantes del equipo se comprometen con este objetivo cuando lo comprenden y lo aceptan claramente. También es fundamental tener un clima organizacional propicio, donde los individuos se sientan en libertad de expresar sus ideas y emociones, y donde se incentive la escucha activa de todas las sugerencias.

Otra base esencial es la comunicación efectiva, que asegura una comunicación fluida de información entre los miembros del equipo. La toma de decisiones debe llevarse a cabo por consenso, lo cual demanda un nivel apropiado de debate y discusión, en la cual todos participen de manera relevante en la tarea, se toleren los desacuerdos y se aborden los conflictos de forma pacífica.

El liderazgo desempeña un papel crucial, ya que implica tanto la respuesta del equipo hacia el líder como la habilidad del líder para establecer su legitimidad dentro del grupo. También es fundamental observar la dinámica de trabajo del equipo, promoviendo la autoevaluación y la reflexión sobre su desempeño y los desafíos que enfrentan. Por último, es necesario crear condiciones básicas que fomenten la colaboración, lo que incluye implementar acciones para disminuir la rigidez en las estructuras y sistemas laborales, los cuales frecuentemente obstaculizan el intercambio entre docentes de distintas unidades y niveles.

El 8,33% calificó como sin importancia al ciclo de la capacitación, para la prevención de accidentes, un 75% importante, 8,33% muy importante y 8,33% sumamente importante (Véase tabla y el gráfico N° 11)

Siendo así, que para la mayoría de los colaboradores, es importante el ciclo de la capacitación, sin embargo en esta entidad no se realiza; la capacitación ayuda a prevenir accidentes, algunas organizaciones ven como gasto e inversión a la capacitación, como es el caso de esta entidad, sin embargo, al capacitarlos estarán preparando colaboradores que sabrán anticiparse ante las turbulencias organizacionales que se avecinan, en un mundo globalizado, de competitividad y de constantes cambios.

Según Hernández Flores y Cruz Galicia (2014) En la actualidad, la capacitación se ve como un elemento crucial para el desarrollo de instituciones y empresas, dado que busca satisfacer las crecientes demandas de la sociedad. Es esencial presentar una propuesta de intervención que destaque el valor humano en una institución. Desde un enfoque pedagógico, esto conlleva la implementación de un curso que no solo aporte beneficios a la imagen de la institución, sino que también promueva el crecimiento y desarrollo de sus miembros, sino que también impacte positivamente en la vida cotidiana de los participantes. Este enfoque busca superar la delgada línea entre una acción mecánica y el deseo genuino de realizar las tareas de manera efectiva y con calidad.

El 41,67% estuvo de acuerdo, con el proceso de capacitación, y su influencia en las características del clima laboral, el 16,67% dijo más bien si, 25% no estuvo de acuerdo

ni en desacuerdo dijo estar entre sí y no y el 16,67% estuvo en desacuerdo (Véase tabla y el gráfico N° 12)

Por lo tanto, el proceso de capacitación es un factor crucial que las organizaciones no deben considerar como un evento aislado destinado únicamente a cumplir con un requisito legal. La capacitación más efectiva es la que se realiza de manera continua, enfocándose en mejorar constantemente los conocimientos y habilidades de los trabajadores. Esto les permite estar al tanto de los cambios inesperados en el competitivo entorno empresarial, preparándolos para afrontar oportunidades más desafiantes, tanto dentro como fuera de la organización. Además, este enfoque ayudará a mejorar el ambiente laboral y a disminuir la rotación de personal, generando beneficios tanto para la empresa como para sus colaboradores.

Según Toro Álvarez Fernando (1996) La capacitación se considera un proceso que incluye una serie de actividades interconectadas destinadas a lograr un objetivo específico. Este proceso se organiza en tres fases principales: diagnóstico, ejecución y evaluación.

Antes de implementar un programa de capacitación, es crucial realizar un diagnóstico que analice las necesidades formativas de la organización. Durante la fase de ejecución del programa, es fundamental establecer los cursos, su contenido y los grupos destinatarios. Cada curso debe incluir aspectos como el nombre, los objetivos, el público al que va dirigido, los requisitos para los participantes, los principios de aprendizaje, las estrategias de enseñanza y los métodos de capacitación. Asimismo, es necesario

establecer el contenido temático, la modalidad, la duración, el perfil de los expositores y los métodos de evaluación.

La capacitación debe evaluarse no solo en cuanto a los cambios en conocimientos, habilidades y actitudes, sino también en su efecto sobre el incremento de la productividad y la calidad del trabajo. La efectividad de la capacitación se puede determinar una vez que los conceptos aprendidos se aplican y se observan resultados positivos.

Por otro lado, el clima organizacional o laboral es un aspecto sumamente importante para muchas organizaciones que buscan mejorar su ambiente laboral y, por ende, aumentar la productividad. Es fundamental tener presente el recurso humano, que funciona como un elemento intermedio entre la estructura, los procesos, las metas y los objetivos de la organización. Asimismo, este clima influye directamente en las actitudes, comportamientos y el rendimiento de los empleados en sus labores.

El 8,33% calificó como extremadamente inadecuada a la importancia de los métodos de capacitación dentro de la teoría de clima organizacional de Likert; el 8,33% calificó como muy inadecuada, 8,33% ligeramente inadecuada, 58,33% ligeramente adecuada, 8,33% muy adecuada y el 8,33% extremadamente adecuada (Véase tabla y el gráfico N° 13)

De esta manera, se evidencia que la gran parte de los colaboradores se muestra conforme con la importancia de las técnicas de capacitación en el marco de la teoría del clima organizacional.

Rensis Likert en su teoría, identifica cuatro sistemas de liderazgo. En el primer sistema, Los directivos pueden manifestar diferentes estilos de liderazgo en función de su enfoque hacia los subordinados. En el primer sistema, los líderes son muy autoritarios, desconfían de sus empleados y utilizan el miedo y el castigo como formas

de motivación. El segundo sistema presenta a directivos que adoptan una actitud más condescendiente, incentivando a los subordinados principalmente mediante recompensas, aunque también recurren al miedo y al castigo. En el tercer sistema, los directivos muestran un grado de confianza parcial en sus empleados. Finalmente, en el cuarto sistema, según Likert, los directivos confían plenamente en sus subordinados, fomentando activamente la expresión de ideas y opiniones.

Para mejorar las habilidades y competencias de los empleados en una organización, es esencial integrar el área de capacitación.

El 33,33% calificó como excelente dentro de su entorno laboral a la fomentación y fortalecimiento de trabajo en equipo, un 58,33% aceptable, y 8,33% necesita mejora (Véase tabla y el gráfico N° 14)

Siendo así que, el trabajo en equipo no fomenta ni fortalece eficazmente en esta organización, la mayoría de los colaboradores calificaron como aceptable más no excelente, incluso algunos colaboradores dijeron que necesita mejora, algunos dijeron contradiciendo a otros excelentes, lo cual nos hace entender que no hay coordinación, falta la comunicación.

El 91,67% mencionaron que, sí se aplican, dentro del entorno laboral, los métodos de capacitación, relacionados con el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo, y solamente un 8,33% dijo, que no se aplican o mejor no se llevan a cabo (Véase tabla y el gráfico N° 15)

De esta manera haciéndonos saber y a la vez dudar sobre la capacitación, si bien es cierto en dicha entidad so se lleva a cabo la capacitación,

justamente la encargada Denisse Huamán mencionaba en una de nuestras entrevistas que no capacitaban, porque generaba gastos e inversión, más bien sus estrategias son el de captar a los experimentados y quedárselos. De acuerdo a los colaboradores o encuestados, la organización se encuentra en un buen estado, en cuanto a la capacitación, programas de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo; porque, al aplicar una buena capacitación relacionados con todos sus métodos y además contribuir en los colaboradores los programas de ayuda y ofrecer una adecuada calidad de vida laboral, traerá consigo buenas respuestas positivas, como más rentabilidad a la organización, personas motivados con las ganas de trabajar juntos en equipo, etc.

Después de llevar a cabo el diagnóstico de capacitación, se avanza a la fase terapéutica, que consiste en elegir y proponer los métodos más adecuados para atender las necesidades detectadas. Chiavenato (2008) afirma que:

En otras palabras, una vez que se han reconocido las necesidades de capacitación, se comienza a desarrollar el programa pertinente. Este programa debe organizarse de manera sistemática y apoyarse en diversos aspectos que se deben identificar durante la fase de diagnóstico:

- ¿Cuál es la necesidad?
- ¿Dónde se identificó inicialmente?
- ¿Se presenta en otra área o división?
- ¿Cuál es la causa de esta necesidad?
- ¿Es parte de una necesidad más amplia?

- ¿Cómo abordarla: de forma aislada o en combinación con otras?
- ¿Es necesario implementar alguna acción preliminar antes de abordarla?

El programa de capacitación requiere de un plan que incluya los puntos siguientes:

- Abordar una necesidad específica en cada situación.
- Establecimiento claro del objetivo de la capacitación.
- Organización del trabajo en módulos, cursos o programas.
- Determinación del contenido del programa de capacitación.
- Selección de los métodos de capacitación y la tecnología a utilizar.
- Definición de los recursos necesarios para llevar a cabo la capacitación, como el tipo de capacitador o instructor, recursos audiovisuales, maquinarias, equipos o herramientas requeridas, materiales, entre otros.
- Identificación de la población objetivo, es decir, las personas que recibirán la capacitación
  - Número de personas.
  - Tiempo disponible.
  - Grado de habilidad, conocimientos y tipo de actitudes.
  - Características personales de conducta.
- Lugar donde se llevará a cabo la capacitación, considerando las siguientes opciones: en el puesto de trabajo, fuera del puesto, pero dentro de la empresa, y fuera de la empresa.

- Tiempo o periodicidad de la capacitación, incluyendo el horario o la ocasión adecuada.
- Evaluación de la relación costo-beneficio del programa.
- Monitoreo y evaluación de los resultados para identificar los puntos críticos que requieran ajustes y modificaciones al programa, con el objetivo de mejorar su efectividad. (p. 397).

La planificación se origina a partir del análisis de las necesidades de capacitación, garantizando que los recursos y competencias disponibles se alineen con los problemas identificados. Tras definir las habilidades, conocimientos o comportamientos que se pretenden lograr con la capacitación, el siguiente paso consiste en seleccionar las técnicas y métodos que se aplicarán en el programa, con el propósito de optimizar el aprendizaje y lograr los mejores resultados con el menor esfuerzo, tiempo y costo posible. Las técnicas de capacitación se categorizan según su aplicación, duración y lugar de implementación (...).

El 16,67% calificó como óptimo, al nivel en que se encuentra el trabajo en equipo, para ayudar a identificar la causa de los accidentes en su centro de trabajo; un 8,33% superior al promedio y el 75% calificó como promedio (Véase tabla y el gráfico N° 16)

Siendo así que, el trabajo en equipo se encuentra en un nivel promedio, para ayudar a identificar las causas que puedan afectar algún accidente dentro de la organización; lo cual nos hace entender que en la dicha organización es regular el trabajo en equipo para involucrarse en las tareas correspondientes.

Según Aguilar, E. H. Humberto (2016) El trabajo en equipo no se fortalece en la empresa si no cuenta con un buen líder que dirija las acciones de sus colaboradores. A menudo, la ausencia del jefe en sus funciones puede dejar sin respuesta las necesidades que surgen, lo que afecta la cohesión y efectividad del equipo.

Para que un equipo de trabajo sea exitoso, es esencial satisfacer ciertas condiciones que favorezcan su desarrollo. Una de las más relevantes es la interrelación entre sus integrantes, ya que esta conexión es crucial para lograr los objetivos de la organización de manera más eficaz.

Para que una organización promueva el trabajo en equipo, es fundamental que cumpla con ciertos criterios, como definir un objetivo compartido, promover un sentido de pertenencia y establecer normas claras.

Las empresas bien organizadas establecen objetivos claros, específicos y alcanzables que deben ser comunicados a todos los empleados; de lo contrario, pueden surgir conflictos y falta de coordinación. Es esencial que los miembros se sientan parte de un equipo cohesionado, lo que fortalece el sentido de pertenencia. Asimismo, es crucial establecer normas que ofrezcan un marco para la orientación, control y supervisión de las tareas, lo que ayuda en la distribución de responsabilidades y la asignación de roles. Estas normas se enfocan en dos áreas principales, que se detallan a continuación:

La primera norma busca garantizar el logro de los objetivos, enfocándose en la segmentación del trabajo, la asignación de autoridad y los métodos para abordar conflictos. La segunda norma se enfoca en garantizar la satisfacción y motivación de los miembros, estableciendo

reglas claras sobre los sistemas de recompensas por sus contribuciones, asimismo, se debe considerar los canales de comunicación, tanto formales como informales, que fomentan la cohesión y el apoyo entre los miembros. Un equipo de trabajo, además de tener un objetivo operativo y un sentido de pertenencia, junto con una regulación clara de la autoridad y las funciones, debe orientarse hacia metas globales más amplias y específicas que respalden su razón de ser, con el propósito de lograr una rentabilidad adecuada.

4.3. Resultados relacionados al análisis de, cómo el liderazgo estratégico influye en la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz

El 91,67% afirmó sobre el liderazgo visionario, de que éste influye en los tipos de clima laboral dentro de su centro de trabajo y solamente un 8,33% afirmó que dicho liderazgo no influye en los tipos de clima laboral (Véase tabla y el gráfico N° 17)

Para muchos líderes, el concepto de visión puede parecer abstracto, intangible y distante, como si perteneciera a un universo místico. A menudo, se considera una simple declaración decorativa que tiene poco impacto y termina relegada a un olvidado cuadro en el vestíbulo de la organización, emocionalmente desconectada de la realidad diaria de la misma

(Hidalgo, A. S. y Arnold, A. A., 1992). El liderazgo visionario va más allá del liderazgo convencional y del carisma; se trata de una capacidad para anticiparse a los acontecimientos y generar una visión realista e inspiradora del futuro que ayude a mejorar la situación presente de la empresa. Este tipo de liderazgo implica establecer metas alcanzables y realistas, así como la capacidad de innovar dentro de la organización o unidad organizacional, superando las limitaciones del presente para lograr mejoras significativas.

De este modo, la mayoría de los colaboradores expresó que el liderazgo visionario impacta en los diferentes tipos de clima organizacional o laboral. Según Likert, existen dos tipos de clima organizacional: el autoritario, que no confía en sus colaboradores, y de tipo participativo o consultivo que confían en sus colaboradores; por

si en caso que se diera de tipo autoritario, un líder visionario no permitirá que suceda tal caso, porque ya se habrá anticipado antes del suceso.

El 33,33% de los encuestados señaló que, el liderazgo transformacional en la organización es fundamental, en las características de la calidad, se encuentra en desarrollo, y el 66,67% dijo que se encuentra en crecimiento (Véase tabla y el gráfico N° 18)

Siendo así, que en dicha organización no se realiza eficazmente el liderazgo transformacional para contribuir o involucrarse en la calidad, menos en sus características, en este caso hablamos de la calidad tanto en los productos que ofrecen y calidad en general, el líder transformacional es aquel que genera cambios profundos tanto en la empresa como en las personas que la integran.

Según Martínez Contreras Ysrael (2010) El liderazgo es un aspecto que se analiza en las organizaciones con el fin de establecer roles bien definidos para cada empleado, asegurando así una mayor eficiencia y beneficio para todos. En este contexto, el liderazgo transformacional juega un papel crucial, ya que, a través de diversas coordinaciones, genera cambios valiosos y positivos en los colaboradores. Este tipo de liderazgo se enfoca en "transformar" a otros, fomentando la ayuda mutua, el bienestar ajeno y, al mismo tiempo, incrementando la motivación, la moral y el desempeño del grupo de colaboradores.

En un 25% dijo que, el liderazgo situacional fomenta con frecuencia en la importancia de la seguridad para el trabajador, un 50% regular y 25% algunas veces (Véase tabla y el gráfico N° 19)

El líder situacional es aquel que ajusta el estilo de liderazgo debe ajustarse a las circunstancias y al nivel de desarrollo de los colaboradores, de acuerdo a los colaboradores, el líder situacional se involucra regularmente.

Según López Guttama Fernando (2012) La influencia del líder que actúa en la dirección de las empresas públicas, al adoptar el el modelo de liderazgo situacional permite a los mandos medios cultivar habilidades de empoderamiento personal y gestionar con un nivel apropiado de autosuficiencia. Este enfoque también fomenta un comportamiento adecuado y una inteligencia emocional suficiente para asumir la responsabilidad en la dirección de las personas. Esto genera niveles de confianza que permiten a los colaboradores ver los cambios en sus entornos laborales y personales como positivos y naturales.

Además, este tipo de liderazgo motiva a los seguidores a trabajar por metas colectivas en lugar de intereses personales a corto plazo, promoviendo el logro y la autorrealización en lugar de la mera búsqueda de seguridad. El líder tiene la capacidad de comunicar una visión clara e inspirar a los demás a esforzarse por lograrla.

En un 8,33% está totalmente de acuerdo si es menester dentro de su organización, que el liderazgo carismático sepa cómo identificar la causa de los accidentes, un 25% dijo simplemente estar de acuerdo, 33,33% indeciso, 25% en desacuerdo y el 8,33% totalmente en desacuerdo (Véase tabla y el gráfico N° 20)

Lo que conlleva a que no todos los colaboradores están seguros, que el liderazgo carismático se involucre a identificar las causas de los accidentes en el entorno laboral, pues El líder carismático es alguien que puede crear entusiasmo y motivar a sus seguidores, siendo reconocido por su habilidad para inspirar a otros. No obstante, tiende

a confiar más en su propio juicio que en el de su equipo, lo que puede generar inconvenientes. Como resultado, un proyecto o incluso toda la organización podrían sufrir un colapso si el líder decide dejar a su equipo.

Según Leszek Kolakowski (2008) La posición de un líder carismático no es permanente y puede perderse con el tiempo. Un ejemplo de esto es Lech Walesa, quien fue un líder carismático destacado en la Polonia de la posguerra, pero no logró mantener su estatus y gloria a lo largo del tiempo. Su situación cambió y, junto con sus propios errores, esto se atribuye a su falta de éxito. Es importante señalar que ningún líder irradia carisma de manera universal; su influencia puede variar según el contexto y la percepción de las personas.

Carisma proviene del término griego khárisma (gracia) y este del término kharizomai que significa “hacer favores”. Bass (1985) Se considera que una persona posee carisma cuando exhibe confianza en sí misma y carece de conflictos internos; en principio el carisma es un don de la persona, contiene el efecto de un fuerte golpe emocional para los colaboradores o seguidores de un líder, más allá de la estima, la admiración o la confianza.

Significa que el líder carismático puede ser visto como un héroe idolatrado, un Mesías o un salvador. Estos líderes suelen ser dominantes, exhibiendo una confianza excepcional en sí mismos. Se destacan por crear un aura de competencia y éxito, lo que les permite transmitir grandes expectativas y confianza a sus colaboradores o seguidores (De Zuani, 2005, p. 434.).

Los líderes carismáticos señalan metas ambiciosas, ideológica y de largo plazo, inspirando seguridad y aceptación.

En un 41,67% mencionó que el liderazgo visionario predomina más en el ambiente laboral dentro de su organización, un 50% mencionó al liderazgo transformacional y el 8,33% al liderazgo situacional (Véase tabla y el gráfico N° 21)

Por lo que, el liderazgo transformacional y visionario son los que más predominan en el ambiente laboral, mientras que el liderazgo situacional no interviene o no existe simplemente.

La existencia de dos estilos de liderazgo que pueden generar altos o bajos resultados según la situación se basa en las investigaciones de Fiedler.

Entre sus conclusiones, destacó que: a) las características y habilidades que un líder necesita dependen de la situación en la que se encuentre; y b) de la amplia variedad de cualidades personales que un líder puede tener, la percepción personal resulta ser la más determinante en su efectividad. (Castillo, 2007, p. 291).

El modelo situacional o contingente, desarrollado por Fiedler, sostiene que los líderes con una mayor capacidad para comprenderse a sí mismos, a su equipo y a las condiciones laborales pueden seleccionar el estilo de liderazgo que ofrezca las mejores oportunidades de éxito en una situación particular. Esto implica que la efectividad del liderazgo no depende solo de las características del líder, sino también de su capacidad para adaptarse a las circunstancias y dinámicas específicas del entorno.

En un 41,67% estuvo de acuerdo con el liderazgo visionario, que éste inspira al programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo, y un 58,33% liderazgo transformacional. (Véase tabla y el gráfico N° 22)

Por lo que, el liderazgo visionario y transformacional, son los que inspiran dentro de la organización, para que los colaboradores sean considerados en los programas de ayuda y en la calidad de vida en el trabajo, de esta manera creando confianza y empeño en el entorno laboral.

En un 8,33% opinó que nunca el liderazgo estratégico, motiva a tomar en cuenta las características de la calidad, el 58,33% a veces se lleva a cabo y 33,33% con frecuencia (Véase tabla y el gráfico N° 23)

Siendo así que el liderazgo estratégico no toma en cuenta las características de la calidad en el trabajo, esto puede generar que los colaboradores no se sientan a gusto en su entorno laboral. Es posible que deseen un espacio cómodo, horarios flexibles, igualdad de condiciones, un ambiente seguro y saludable, así como oportunidades para su desarrollo económico. En este contexto, el liderazgo estratégico se define como aquel que motiva a los demás para formular e implementar una visión, una misión y las estrategias necesarias para alcanzar y apoyar los objetivos de la organización.

Según Valera Flores (2015) Las organizaciones actuales necesitan adoptar un modelo de liderazgo que sea estratégico, carismático y participativo. Este enfoque implica implementar estrategias y técnicas de desarrollo que promuevan el desarrollo constante y refuercen la confianza de los empleados en la organización. Este

enfoque no solo contribuye a mejorar el ambiente laboral, sino que también potencia el rendimiento y la cohesión del equipo.

El liderazgo estratégico se caracteriza por la capacidad de anticipar situaciones, mantener una visión clara y ajustarse de manera flexible a las transformaciones del entorno. Además, implica delegar responsabilidades a otros para implementar cambios estratégicos según sea necesario. Este tipo de liderazgo facilita que las organizaciones actúen de manera proactiva ante los desafíos y oportunidades que se presentan que surgen en su entorno. Hitt, Ireland y Hoskisson (afirman):

La esencia del liderazgo estratégico es multifacética y se enfoca en la gestión holística de una organización, en lugar de restringirse a una sola subunidad. En un entorno competitivo que está en continuo cambio, los líderes estratégicos deben desarrollar la capacidad de influir de manera efectiva en el comportamiento humano, incluso en situaciones inciertas. Utilizan su ejemplo personal y sus palabras para impactar los pensamientos y sentimientos de sus colaboradores.

Una de las habilidades más críticas para los líderes estratégicos es la gestión del capital humano que ha adquirido una relevancia crucial en el siglo XXI. Esto incluye no solo la capacidad para administrar el conocimiento, sino también para fomentar la innovación. Los líderes estratégicos efectivos crean un entorno en el que todos los grupos de interés pueden trabajar de manera eficiente.

La clave del liderazgo estratégico radica en administrar las operaciones de manera efectiva y mantener un alto rendimiento a lo largo del tiempo. No responder con agilidad a los cambios en el entorno global

puede poner en riesgo la ventaja competitiva de la organización. Los líderes deben ser conscientes de que las decisiones que toman a menudo se basan en su percepción de la competencia, y cualquier error en esta evaluación puede llevar a decisiones menos efectivas. Aunque no es necesario que las decisiones sean perfectas, es esencial que las capacidades de la organización superen a las de la competencia para garantizar su supervivencia y éxito. (p. 375).

Los líderes estratégicos efectivos son aquellos que están dispuestos a tomar decisiones valientes y a veces difíciles, pero siempre con un enfoque pragmático. Su capacidad para utilizar una visión a futuro les permite motivar a sus empleados, y frecuentemente buscan retroalimentación de compañeros, superiores y empleados para evaluar el valor de su visión y ajustar las decisiones según sea necesario. Estos líderes reconocen la importancia de encontrar socios fuertes, tanto dentro como fuera de la organización, para llevar a cabo su visión.

La responsabilidad principal de un liderazgo estratégico efectivo recae en la alta dirección, La responsabilidad de formular e implementar estrategias que aseguren un rendimiento superior recae especialmente en el director general, los miembros del consejo de administración, los equipos de alta dirección y los gerentes de división, quienes no pueden delegar esta tarea.

El liderazgo transformacional es el estilo más efectivo adoptado por los líderes estratégicos, ya que inspira a los seguidores a superar sus propias expectativas, fortalecer sus habilidades y priorizar los objetivos de la organización sobre los intereses individuales. Estos líderes crean y transmiten una visión clara de la organización junto con estrategias para alcanzar esa visión, fomentando la conciencia de la necesidad de

obtener resultados valiosos y alentando a sus seguidores a perseguir constantemente niveles más altos de logro.

Además, estos líderes suelen poseer una alta inteligencia emocional, lo que les permite comprender bien sus propias emociones y las de los demás. Esta empatía y habilidades interpersonales efectivas son cruciales para crear un ambiente de trabajo colaborativo y motivador. Al final, su enfoque transformacional no solo beneficia a la organización, Además, el liderazgo transformacional promueve el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, alentándolos a mejorar continuamente y a expandir sus capacidades en beneficio tanto de ellos mismos como de la organización.

En un 8,33% dijo que se propicia de la manera mejora importante el liderazgo visionario, para ayudar la administración de riesgos dentro de la entidad, el 58,33% se propicia de la manera mejora considerable, 25% alguna mejora y el 8,33% sin cambio (Véase tabla y el gráfico N° 24)

Siendo así que el liderazgo visionario, se involucra de la manera mejora considerable, en la administración de riesgos, y también algunos colaboradores consideraron que tiene alguna mejora.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- ❖ El 25% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, con que los mismos, sean tomados en cuenta en el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo, y 75% dijeron simplemente estar de acuerdo.
- ❖ El 91,67% mencionaron que, es importante la clasificación de recursos humanos, teniendo en cuenta los factores más influyentes, que determinan la calidad de vida laboral; mientras que un 8,33% mencionó no estar de acuerdo.
- ❖ El 16,67% de los encuestados calificaron, como superior más allá de las necesidades actuales, a la incidencia del liderazgo gerencial, en relación al comportamiento de los colaboradores, en su entorno laboral, el 33,33% superior al promedio con un desempeño adecuado y 50% como, el nivel promedio aceptable.
- ❖ El 8,33% calificó como sin importancia al ciclo de la capacitación, para la prevención de accidentes, un 75% importante, 8,33% muy importante y 8,33% sumamente importante.
- ❖ El 33,33% de los encuestados mencionó que, el liderazgo transformacional aplicado dentro de la organización, en las características de la calidad, se encuentra en desarrollo, y el 66,67% dijo que se encuentra en crecimiento.
- ❖ En un 25% dijo que, el liderazgo situacional fomenta con frecuencia en la importancia de la seguridad para el trabajador, un 50% regular y 25% algunas veces.

- ❖ En un 8,33% está totalmente de acuerdo si es menester dentro de su organización, que el liderazgo carismático sepa cómo identificar la causa de los accidentes, un 25% dijo simplemente estar de acuerdo, 33,33% indeciso, 25% en desacuerdo y el 8,33% totalmente en desacuerdo.

## 5.2. Recomendaciones

- ❖ Los directivos de la organización deben integrar al talento humano en los programas destinados a la asistencia al colaborador y a la calidad de vida laboral, dado que este talento es fundamental en la estructuración de un plan general o enfoque integral que la organización requiere. Asimismo, se recomienda implementar el “plan de mejora de calidad de vida en el trabajo” propuesto en el anexo N° 02.
- ❖ Deberán promover el trabajo en equipo, y prescindir la clasificación de talento humano, lo cual genera consecuencias negativas a las organizaciones, por lo general es recomendable trabajo en equipo, para no causar turbulencias organizacionales.
- ❖ Es necesario promover un liderazgo estratégico y centrado, con menos jefes y más líderes: líderes visionarios que se enfoquen en el desarrollo humano y actúen como mentores, ayudando a otros a desarrollar sus habilidades y a identificar oportunidades para guiar.
- ❖ Es fundamental promover la capacitación, considerando sus aspectos clave, como el ciclo de capacitación, el proceso completo de aprendizaje y los métodos específicos de formación.
- ❖ El liderazgo transformacional debe enfocarse en generar cambios valiosos y positivos, promoviendo la transformación de sus seguidores. Este enfoque implica involucrarse en la colaboración mutua, alentándolos y armonizándolos para elevar la motivación, la moral y el rendimiento.

- ❖ Los directivos de la organización deberán incentivar, adaptándose a la situación y nivel de desarrollo de los colaboradores, porque eso es lo que crea un líder situacional, donde exista una integración armónica de funciones y actividades, que estos sean desarrollados en forma coordinada.
- ❖ Se debe evitar el liderazgo carismático, ya que, aunque genera entusiasmo temporal entre los colaboradores, el líder tiende a confiar más en sí mismo que en su equipo. Esta dinámica puede provocar problemas significativos, poniendo en riesgo proyectos y la estabilidad de la organización en el momento en que el líder carismático decida abandonar su equipo.

## **6. AGRADECIMIENTOS**

Al concluir un trabajo de tesis que otorga un título, tras un proceso desafiante repleto de aprendizajes y experiencias memorables, es común que surja una inclinación hacia el egocentrismo, centrándose en gran medida en el mérito personal. Sin embargo, al analizar la situación con objetividad, queda claro que el alcance de dicha contribución no habría sido posible sin la colaboración de diversas personas e instituciones que facilitaron los recursos necesarios para culminar este trabajo exitosamente. Por ello, es un verdadero honor utilizar este espacio para expresar mi gratitud hacia ellos y ser coherente con dicho agradecimiento.

En primer lugar, quiero manifestar mi más profundo reconocimiento a Dios Todopoderoso, quien me brindó la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia requeridas para llevar a cabo este arduo trabajo de investigación. Gracias, Señor, por guiar mis pasos y permitirme alcanzar este importante objetivo en mi desarrollo tanto profesional como personal. Estoy especialmente agradecida por la oportunidad de concluir este proyecto y por el memorable 13 de agosto de 2016, día en que defendí mi tesis para obtener el título profesional. Te agradezco infinitamente por hacer realidad este anhelado sueño.

Agradezco de manera especial y sincera al Dr. Oscar Cruz Cruz por permitirme realizar mi tesis bajo su supervisión. Su apoyo y confianza en mi trabajo han sido cruciales, al igual que su habilidad para orientar mis ideas, lo que ha representado un aporte invaluable. Mis ideas, siempre guiadas por su rigor y dirección, han sido fundamentales para el éxito de nuestra colaboración, la cual no habría sido posible sin su constante participación. Muchas gracias, Dr. Cruz.

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento al Mg. Fernando Salazar Gonzales, principal colaborador del Dr. Oscar Cruz Cruz en la supervisión de los estudiantes egresados de la Universidad San Pedro – Perú, SAD - HUARAZ. Valoro su paciencia, disponibilidad y generosidad al compartir su vasta experiencia y conocimiento sobre la elaboración del material abordado en esta tesis. Su apoyo ha sido de gran utilidad, y le agradezco sus rápidas y atentas respuestas a las diversas inquietudes que surgieron durante el desarrollo de este trabajo, lo cual se ha reflejado en los resultados obtenidos. Muchas gracias, Mg. Salazar.

Mis más profundos y sinceros agradecimientos van dirigidos a mis padres, quienes han sido esenciales en el apoyo, colaboración e inspiración que me brindaron. Sin ellos, no habría podido completar mis estudios universitarios ni la elaboración de esta tesis. Agradezco a Gambini Meza Diomedes Tito y Gualberta Ramos Rodríguez por ser ejemplos de lucha y honestidad, siendo el pilar en mi vida y mi mayor fuente de inspiración para alcanzar esta anhelada meta. Gracias por su amor incondicional, sacrificios y constante apoyo a lo largo de este arduo camino. Desde pequeña, ustedes sembraron en mí el deseo de superación y la importancia de la educación. Con su ejemplo de perseverancia, humildad y rectitud, me enseñaron a luchar por mis sueños y a no rendirme ante las dificultades. Mamá, gracias por tus oraciones, desvelos y palabras de aliento; tu fortaleza y dedicación han sido mi mayor motivación. Papá, gracias por cada consejo, por creer en mí y por ser el principal impulsor de mis estudios. Su tenacidad y dedicación iluminan mi camino. Ustedes han sido los arquitectos de este logro, proveyéndome de los recursos necesarios y renunciando a muchas cosas para que pudiera culminar con éxito esta etapa académica. Les estaré eternamente agradecida por cada día y noche de desvelo, por cada sacrificio y su incansable entrega.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad San Pedro de Huaraz – Perú, mi alma mater, por brindarme la oportunidad de formarme académica y profesionalmente en

sus aulas. Esta reconocida institución ha sido un pilar esencial en mi trayectoria educativa, inculcándome los valores y conocimientos necesarios para alcanzar esta anhelada meta.

Mi agradecimiento se extiende a los distinguidos docentes que compartieron sus valiosas enseñanzas a lo largo de mi carrera. Gracias por generosamente transmitir su experiencia y sabiduría. Sus lecciones han sido una guía invaluable en mi aprendizaje y desarrollo personal, dejando una huella imborrable en mi formación. Agradezco sinceramente a todos por las experiencias profesionales compartidas durante mi trayectoria universitaria. Aunque todos han brindado una excelente enseñanza, deseo hacer una mención especial al Lic. Julio César Bustamante Cabello. Muchas gracias, maestro, por sus brillantes instrucciones durante el proyecto de tesis en los novenos y décimos ciclos universitarios, así como por la valiosa asignatura de metodología en el quinto ciclo.

Asimismo, quiero expresar mi agradecimiento a las autoridades y al personal administrativo de la universidad, quienes, mediante su dedicación y esfuerzo, garantizan el correcto funcionamiento de nuestro centro de estudios. Su labor crea un ambiente propicio para el desarrollo académico y profesional de los estudiantes.

No puedo pasar por alto la importancia de la biblioteca y su personal, quienes fueron una fuente inagotable de conocimiento y recursos durante la elaboración de esta tesis. Sus servicios y apoyo constante fueron esenciales para el éxito de este proyecto.

Finalmente, quiero agradecer a mis compañeros y amigos universitarios por su compañerismo y por convertir esta experiencia en un viaje más enriquecedor y memorable. Juntos hemos enfrentado desafíos, celebrado alegrías y creado momentos inolvidables que permanecerán en nuestros corazones. Esta tesis es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos

parte de esta gran familia universitaria. Les agradezco infinitamente por su valiosa contribución a mi crecimiento académico y personal.

Este título que obtengo no define mi valía como persona o profesional; el título universitario no me proporciona valor. Por el contrario, soy yo como profesional quien otorga significado a mi título a través de mis acciones y habilidades. Cada vez que los abogados defienden la justicia, los politólogos desarrollan políticas públicas que responden a las necesidades, o los médicos ofrecen atención a sus pacientes, están aportando valor. De igual manera, cada vez que nosotros, como administradores, brindamos servicios a organizaciones y a la sociedad en general, ya sean privadas o públicas, nuestro título adquiere cada vez más relevancia; somos nosotros quienes le damos valor a nuestro título.

**La Autora.**

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❖ Aguilar, M. J. y., Vargas, M. J. (2010). *Trabajo en equipo*. Recuperado de [http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/trabajo\\_en\\_equipo.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/trabajo_en_equipo.pdf)
- ❖ Aguilar, E. H. Humberto. (2016) - *Trabajo en equipo y clima organizacional*. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- ❖ Bateman, S. T., y Snell, S. A. (Ed.). (2007). *Estrategia de talento humano*.
- ❖ Bateman, S. T., y Snell, S. A. (Ed.). (2004). *Una ventaja competitiva*.
- ❖ Bugueño, G. X. y., Barros A. C. (2008). *Formación de equipos de trabajo colaborativo*. Recuperado de [http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia\\_escolar/doc/201103070003570.Valoras%20UC%20Guia%20Formacion\\_de\\_equipos\\_de\\_trabajo\\_colaborativo.pdf](http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103070003570.Valoras%20UC%20Guia%20Formacion_de_equipos_de_trabajo_colaborativo.pdf)
- ❖ Castillo, A. J. (Ed.). (2007). *Administración de personal un enfoque hacia la calidad*. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- ❖ Chiavenato, I. (Ed.). (2007). *Administración de recursos humanos*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- ❖ Chiavenato, I. (Ed.). (2008). *Gestión del talento humano*. México, México: McGraw-Hill.
- ❖ Chiavenato I. (Ed.). (2007). *Gestión del talento humano*. México, México: McGraw-Hill.
- ❖ Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>.

- ❖ Chiavenato I. (Ed.). (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- ❖ Chiavenato I. (Ed.). (2004). *Gestión del talento humano*.
- ❖ Dolan, L. S., y Valle, R. C. (Ed.). (2007). *La gestión de los recursos humanos*. España, España: McGraw-Hill.
- ❖ De la Fuente., y De Diego (2008). *Estrategias de liderazgo y desarrollo de personas en las organizaciones*. Madrid, España: Pirámide.
- ❖ De Zuani, E. R. (Ed.). (2005). *Introducción a la administración de organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Valletta.
- ❖ Granados P. I. (2011). *Calidad de vida laboral* (Tesis de grado). Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v14\\_n2/pdf/a14v14n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v14_n2/pdf/a14v14n2.pdf)
- ❖ Grau, M. R. (Ed.). (2010). *Riesgos ambientales en la industria*. Madrid, España: Uned.
- ❖ Hitt, A. M., y Ireland, R. D. (Ed.). (2007). *Administración estratégica*.
- ❖ Hidalgo, A. S. y Arana, A. A. (1992). *Liderazgo visionario*. Recuperado de: <http://ellidercristiano.blogspot.pe/2014/08/liderazgo-visionario-es-el-nuevo-libro.html>
- ❖ Hernández, F. L. y., Cruz, G. R. (2014). *Capacitación al personal administrativo de la clínica n° 23 del imss: propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/410093801/410093801.pdf>

- ❖ Ivancevich, J. M. Konopaske, R. y., Matteson M. T. (Ed.). (2006). *Comportamiento organizacional*. México, México: McGrawHill.
- ❖ Jiménez, D. M. (2009). *Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la tienda el fundador* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral.pdf>
- ❖ Llanos, C. C. (Ed.). (2005). *Análisis de la acción directiva*. México, México: Trillas.
- ❖ López, G. F. (2012). *Modelo de liderazgo situacional para directivos de las empresas públicas del ecuador, aplicabilidad e impacto en la gestión* (tesis de grado, maestría). Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3322/1/UPS-GT000356.pdf>
- ❖ Leszek, K. (2008, julio). Líder carismático. *Ensayo*. Recuperado de: [http://www.letraslibres.com/sites/default/files/pdfs\\_articulos/pdf\\_art\\_13047\\_11958.pdf](http://www.letraslibres.com/sites/default/files/pdfs_articulos/pdf_art_13047_11958.pdf)
- ❖ Mora, L. F. (2008). *Propuesta para la gestión del talento humano y la comunicación en cnt sistemas de información s.a.* (Tesis de grado). Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis56.pdf>
- ❖ Merino, N. G. (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de manabi* (Tesis Doctoral). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO\\_NORMA\\_GESTI%C3%93N\\_COMPETENCIAS\\_SUR%20MANABI.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO_NORMA_GESTI%C3%93N_COMPETENCIAS_SUR%20MANABI.pdf)

- ❖ Madriz, M. S. y Rodríguez, G. W. (2010). *Caracterización de la calidad de vida laboral y conciliación trabajo familia en destiladoras* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9995.pdf>
- ❖ Marín L. M. (2011). *Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de pdvsa cvp, puerto Ordaz* (Tesis de grado). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1974.pdf>
- ❖ Marinalva, da Silva (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional* (Tesis Doctoral). Recuperado de [http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2669/MDS\\_TESIS.pdf?sequence=1](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2669/MDS_TESIS.pdf?sequence=1)
- ❖ Manfred, M. N. (Ed.). (2010). *Desarrollo a escala humana*. Barcelona, España: Nordan-Comunidad.
- ❖ Martínez, C. Y. (2010). *El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública distrito de Santiago de surco* (Tesis de grado, maestría). Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4678/MARTINEZ\\_CONTRERAS\\_YSRAEL\\_LIDERAZGO\\_SURCO.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4678/MARTINEZ_CONTRERAS_YSRAEL_LIDERAZGO_SURCO.pdf?sequence=1)
- ❖ Prieto, P.G. (2013). *Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* (Tesis de grado). Recuperado de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- ❖ Ríos, R. M. (Ed.). (2013). *el talento humano en los sistemas de gestión*. Medellín, Colombia: Icontec.

- ❖ Rodríguez, M. L. (2014). *Liderazgo gerencial transformacional* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12500/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20LIDERAZGO.pdf>.
- ❖ Stoner, J. A., y Fredman, R. E. (Ed.). (1996). *Administración*. México, México: Prentice-Hall.
- ❖ Stephen, P. R., y Timothy, A. J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf).
- ❖ Toro, A. F. (1996). *Clima organizacional una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*. Recuperado de: <http://cincel.com.co/wp-content/uploads/2016/06/Libro-de-Consulta-gratuita-Clima-Organizacional-Una-aprox....pdf>
- ❖ Vallejo, S. J. (1996). *El proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020119029.PDF>
- ❖ Valera, F. G. (2015). *Liderazgo estratégico y motivador: la herramienta clave ante la adversidad organizacional*. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2365/Gvalera.pdf?sequence=1>
- ❖ Wagner III, J. A., y Hollenbeck, J. R. (2004). *Comportamiento organizativo*. Madrid, España. Thomson Paraninfo.

## **8. ANEXOS**

### **Anexo n° 01**

#### **Cuestionario**

Buen día, estoy realizando una encuesta, para evaluar cómo se desarrolla las estrategias de talento humano en la calidad de vida laboral en los colaboradores administrativos de Minimarket Novaplaza – Huaraz.

Señor (a) lea detenidamente el presente cuestionario y marque con una (x) la alternativa correcta que usted considera conveniente según su apreciación, le solicitamos la mayor sinceridad posible y la colaboración con su tiempo.

EDAD: .....SEXO: M ( ) F ( )

ESTADO CIVIL: .....

OCUPACION: ..... EXPERIENCIA: .....

1. ¿Diga Ud. ¿Es importante que los Colaboradores sean tomados en cuenta en el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  
2. ¿Ud. Cree que, es importante la clasificación de Recursos Humanos, tomando en cuenta los principales factores que determinan la calidad de vida laboral?
  - a) Si
  - b) No
  - c) En desacuerdo
  
3. ¿Dígame Ud. ¿Cómo califica en su centro de trabajo, la estrategia de reclutamiento, tomando en cuenta la importancia de la calidad?
  - a) Óptimo
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Mediocre
  - e) Débil
  
4. ¿Diga Ud. ¿Cómo califica la incidencia del liderazgo gerencial, en relación al comportamiento de los colaboradores en su entorno laboral?

- a) Superior, más allá de las necesidades actuales
  - b) Superior al promedio con un desempeño adecuado
  - c) Nivel promedio, aceptable
  - d) Existen problemas, deteriorado, debe mejorarse
  - e) Situación deficiente, requiere de acciones inmediatas para mejorar
5. ¿Qué tan eficientes son las estrategias, para afianzar el clima laboral, en las dimensiones y medidas de clima organizacional?
- a) Inexistente
  - b) Inadecuado
  - c) Efectivo
  - d) Bueno
  - e) Muy efectivo
6. ¿Cómo califica, la relación entre los colaboradores y la organización del programa de ayuda al colaborador?
- a) Excepcional
  - b) Superior
  - c) Bueno
  - d) Regular
  - e) Promedio
  - f) Pobre
  - g) Deficiente

7. ¿Qué tan importante es para usted, la selección de personal, tomando en consideración, la importancia de la calidad?
- a) Óptimo
  - b) Superior al promedio
  - c) Promedio
  - d) Inferior al promedio
  - e) Nulo
8. ¿Cuál de las siguientes estrategias, de Gestión del talento humano, tomando en cuenta la importancia del mismo, ayuda a la prevención de accidentes?
- a) Estrategia de reclutamiento
  - b) Selección de personal
  - c) Ajuste entre la persona y la organización
  - d) Estrategias para afianzar el clima laboral
9. ¿Considera Ud. ¿Que las características de trabajo de equipo, influyen en la administración de riesgos?
- a) Si
  - b) No
  - c) No se aplica
10. ¿De qué manera se evalúan, dentro de su Organización, los pasos para la constitución de equipo de trabajo, para prevenir los factores que afectan el clima organizacional?

- a) Con base en la posición o puesto
- b) Con base en la persona
- c) Con base en la antigüedad
- d) Con base en la autoridad

11. ¿Es importante el ciclo de la capacitación, para la prevención de accidentes?

- a) Sin importancia
- b) Muy poco importante
- c) Poco importante
- d) De importancia media
- e) Importante
- f) Muy importante
- g) Sumamente importante

12. ¿El proceso de capacitación, influye en las características del clima laboral?

- a) Si
- b) Más bien si
- c) Entre sí y no
- d) Más bien no
- e) No

13. ¿Qué tan importantes son los métodos de capacitación, dentro de la teoría de clima organizacional de Likert?

- a) Extremadamente inadecuada
- b) Muy inadecuada
- c) Ligeramente inadecuada
- d) Incierto
- e) Ligeramente adecuada
- f) Muy adecuada
- g) Extremadamente adecuada

14. ¿Cómo se fomenta y fortalece el trabajo en equipo dentro de su entorno laboral?

- a) Excelente
- b) Aceptable
- c) Necesita mejora

15. ¿Se aplican los métodos de capacitación, relacionados con el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo?

- a) Si
- b) No
- c) No se aplica

16. ¿En qué nivel se encuentra el trabajo en equipo, para ayudar a identificar la causa de los accidentes en su centro de trabajo?

- a) Óptimo
- b) Superior al promedio

- c) Promedio
- d) Inferior al promedio
- e) Nulo

17. ¿El liderazgo visionario influye en los tipos de clima laboral?

- a) Si
- b) No
- c) No se aplica

18. ¿En qué situación se encuentra el liderazgo transformacional dentro de su organización en las características de la calidad?

- a) En desarrollo
- b) En crecimiento
- c) En madurez
- d) En declinación

19. ¿El liderazgo situacional, fomenta en la Importancia de la seguridad, para el trabajador?

- a) Frecuentemente
- b) Regularmente
- c) Algunas veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

20. ¿Es menester dentro de su organización, que el liderazgo carismático sepa cómo identificar la causa de los accidentes?

- a) Totalmente de acuerdo:
- b) De acuerdo:
- c) Indeciso:
- d) En desacuerdo:
- e) Totalmente en desacuerdo:

21. ¿Cuál de los siguientes tipos de liderazgo estratégico, predomina más en el ambiente laboral dentro de su organización?

- a) Liderazgo Visionario
- b) Liderazgo Transformacional
- c) Liderazgo Situacional
- d) Liderazgo Carismático

22. ¿Dentro de su Organización, cuál de los tipos de liderazgo estratégico inspira el programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo?

- a) Liderazgo Visionario
- b) Liderazgo Transformacional
- c) Liderazgo Situacional
- d) Liderazgo Carismático

23. ¿El liderazgo estratégico, motiva a tomar en cuenta las características de la calidad?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Con frecuencia
- e) Habitualmente

24. ¿De qué manera se propicia el liderazgo visionario, para ayudar la administración de riesgos dentro de la entidad?

- a) Mejora importante
- b) Mejora considerable
- c) Alguna mejora
- d) Sin cambios
- e) Deterioro considerable

## **Anexo n° 02**

### **Propuesta de mejora de calidad de vida en el trabajo:**

No solo el clima laboral como los teclados sin apoya muñecas, como la calidad con asientos y escritorios poco ergonómicos, en vez de conseguir su objetivo, generan desmotivación en los colaboradores. Para evitar ello es importante fijar otro tipo de calidad de vida laboral, ya que no solo por la remuneración trabajan los colaboradores, sino quieren potente iluminación, monitores con excelente filtro, y la ventilación adecuada. Establecer la calidad de vida laboral es una buena estrategia para aumentar la motivación. Es por ello que, con esta propuesta, se pretende recomendar a los directivos a que mejoren sus estrategias de cómo mantener a sus colaboradores motivados y crear un clima de trabajo agradable, y garantizar el éxito de su empresa.

#### **Objetivo general:**

Mejorar la calidad de vida en el trabajo, brindado por parte de la empresa MINIMARKET NOVAPLAZA – Huaraz hacia sus colaboradores, para que así se sienten más motivados y puedan mejorar su desempeño laboral.

#### **Objetivos específicos:**

- Analizar y determinar si la calidad que brinda actualmente la organización son los apropiados.
- Identificar estrategias que se puedan implementar dentro de la organización.
- Poner en práctica dichas estrategias.

#### **Metodología:**

El programa se llevará a cabo anualmente, y constará de 3 veces cada 4 meses, para que así los colaboradores se sientan entusiasmados, lo cual conllevará a mejorar su productividad y elevar su rendimiento laboral.

**Recursos:**

Las sesiones se llevarán a cabo en diferentes lugares, y el costo por colaborador variará de acuerdo al ambiente en donde se realicen estas actividades.

**Programa para la calidad de vida laboral**

| <b>Sesiones</b>                 | <b>Actividades</b>  | <b>Costo</b>  | <b>Objetivo</b>                              |
|---------------------------------|---|---------------|--|
| <b>1</b><br><b>Mes de Abril</b> | - Llevar a los colaboradores un sábado a un recreo campestre, que realicen actividades deportivas como futbol y voleibol. | S/. 40.00     | - Mejora del clima organizacional o laboral. |
|                                 | <b>TOTAL</b>  | S/.<br>480.00 |  |
| <b>2</b>                        | - Saliendo del centro laboral dirigirse al cine a ver la película de sus preferencias.                                    | S/. 15.00     | - Disminución del estrés.                    |

|                      |              |               |  |
|----------------------|--------------|---------------|--|
| <b>Mes de Agosto</b> |              |               |  |
|                      | <b>TOTAL</b> | S/.<br>180.00 |  |

|                           |   |               |                             |
|---------------------------|---|---------------|-----------------------------|
| <b>3 Mes de Diciembre</b> | - Realizar una cena de gala con premiación a todos los colaboradores por sus méritos en el trabajo. | S/. 30.00     | - Reconocimiento de logros. |
|                           | <b>TOTAL</b>  | S/.<br>360.00 |                             |

**Anexo n° 03**

**Matriz de coherencia**

**Título:** Estrategias de Talento Humano y Calidad de Vida en los Colaboradores Administrativos de Minimarket Novaplaza en la ciudad de Huaraz.

**Problema:** ¿Que estrategias de Talento Humano fomentan la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos de Minimarket Novaplaza en la Ciudad de Huaraz?

**Hipótesis general:** Las estrategias de Talento Humano fomentan la calidad de Vida en los colaboradores Administrativos de Minimarket Novaplaza en la Ciudad de Huaraz.

**Objetivo general:** Describir las estrategias de Talento Humano que fomentan la Calidad de Vida en los colaboradores Administrativos de Minimarket Novaplaza en la ciudad de Huaraz.

| OBJETIVOS ESPECÍFICOS  | VARIABLES                            | INDICADORES                                      | SUBINDICADORES   | METODOLOGÍA   |  |   |
|--|--------------------------------------|--|--|---|--|---|
| <p>Analizar como las estrategias de gestión de talento humano influyen en la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza - Huaraz</p> | <p>Estrategias de talento humano</p> | <p>Estrategias de gestión del talento humano</p> | <p>Importancia de talento humano</p> <p>Clasificación de talento humano</p> <p>Factores de talento humano</p> <p>Estrategia de reclutamiento</p> <p>Selección de personal</p> <p>Ajuste entre la persona y la organización</p> <p>Estrategias para afianzar el clima laboral</p> | <p>1.-Tipo y diseño de investigación</p> <p>Enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio transaccional no experimental o transversal descriptiva.</p> <p>El diseño se representa figura siguiente:</p> <div data-bbox="1682 842 1912 979" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <pre> graph LR     M[M] -- X --&gt; X[ ]     M -- Y --&gt; Y[ ]             </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>X: Estrategias de Talento Humano</p> <p>Y: Calidad de vida en los Colaboradores Administrativos Novaplaza-Huaraz</p> |  |   |
| <p>Analizar como el trabajo en equipo y la capacitación influyen en la calidad en los colaboradores Administrativos</p>  |                                      |  |  |   | <p>Trabajo en Equipo</p> <p>Capacitación</p> | <p>Características de trabajo en equipo</p> <p>Pasos para la constitución de equipo de trabajo</p> <p>Ciclo de la capacitación</p> <p>El proceso de capacitación</p> <p>Métodos de capacitación</p> <p>Liderazgo Visionario</p> |

|  |   |                                |   |  |
|--|---|--------------------------------|---|--|
| <p>en Minimarket Novaplaza – Huaraz</p>  |   | <p>Liderazgo Estratégico</p>   | <p>Liderazgo Transformacional</p>                                       | <p>2.- Población - Muestra</p> <p>Población = 12 Colaboradores Administrativos de Minimarket Novaplaza-Huaraz</p> <p>3.-. Técnicas e instrumentos de investigación</p> <p>Técnica. Encuesta y observación.</p> <p>Instrumento. Cuestionario y guía de observación.</p> |
| <p>Describir como el liderazgo estratégico influye en la calidad de vida en los Colaboradores Administrativos en Minimarket Novaplaza – Huaraz</p> | <p>Calidad de vida en los Colaboradores</p> | <p>Calidad</p>                 | <p>Liderazgo Situacional</p>  |  |
|  |   | <p>Calidad de Vida Laboral</p> | <p>Liderazgo Carismático</p>  |  |
|  |   | <p>Seguridad Laboral</p>       | <p>Importancia de la calidad</p>  |  |
|  |   | <p>Programa de bienestar</p>   | <p>Características de la calidad</p>                                    |  |
|  |   | <p>Seguridad Laboral</p>       | <p>Administración de riesgo</p>   |  |
|  |   | <p>Seguridad Laboral</p>       | <p>Ambiente laboral</p>   |  |
|  |   | <p>Seguridad Laboral</p>       | <p>Principales factores que determinan la calidad de vida laboral</p>   |  |
|  |   | <p>Programa de bienestar</p>   | <p>Importancia de la seguridad para el trabajador</p>                   |  |
|  |   | <p>Programa de bienestar</p>   | <p>Prevención de accidentes</p>   |  |
|  |   | <p>Programa de bienestar</p>   | <p>Como identificar la causa de los accidentes</p>                      |  |
|  |   | <p>Programa de bienestar</p>   | <p>Programa de ayuda al colaborador y calidad de vida en el trabajo</p> |  |

|  |  |               |  |  |
|--|--|---------------|--|--|
|  |  |               | Marco teórico del programa de ayuda al colaborador |  |
|  |  | Clima Laboral | Características del clima laboral                  |  |
|  |  |               | Teoría de clima laboral de Likert                  |  |
|  |  |               | Tipos de clima laboral                             |  |
|  |  |               | Dimensiones y medidas de clima organizacional      |  |
|  |  |               | Factores que afectan el clima organizacional       |  |



## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

| 1 Información del Autor   |   |                             |   |                          |
|---|---|-----------------------------|---|--------------------------|
| GAMBINI RAMOS NIÑO CIA YOVANA   | 45599189  | graciaj_90_12@hotmail.com   |   |                          |
| Apellidos y Nombres   |   |                             |   |                          |
| DNI   |   |                             |   |                          |
| Correo Electrónico  |   |                             |   |                          |
| 2 Tipo de Documento de Investigación  |   |                             |   |                          |
| <input checked="" type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| Tesis   | Trabajo de Suficiencia Profesional  | Trabajo Académico           | Trabajo de Investigación  |                          |
| 3 Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>   |   |                             |   |                          |
| <input type="checkbox"/>  | <input checked="" type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| Bechiller   | Título Profesional  | Título Segunda Especialidad | Maestría  | Doctorado                |
| 4 Título del Documento de Investigación   |   |                             |   |                          |
| <p style="font-size: 1.2em; margin: 0;">"ESTRATEGIAS DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA DE COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE MINIMARKET NOVAPLAZA - HUARAZ"</p> |   |                             |   |                          |
| 5 Programa Académico  |   |                             |   |                          |
| ADMINISTRACION DE EMPRESAS  |   |                             |   |                          |
| 6 Tipo de Acceso al Documento   |   |                             |   |                          |
| <input checked="" type="checkbox"/>   | Abierta o Pública * ( <a href="http://info.usp.edu.pe/revistas/openAccess/">http://info.usp.edu.pe/revistas/openAccess/</a> ) |                             | Acceso restringido * ( <a href="http://info.usp.edu.pe/revistas/restrictedAccess/">http://info.usp.edu.pe/revistas/restrictedAccess/</a> ) <sup>2</sup> |                          |
| (*) En caso de restringido sustentar motivo   |   |                             |   |                          |

**A. Originalidad del Archivo Digital**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

**B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>3</sup>**

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>4</sup>



Firma

| Lugar    | Día | Mes | Año |
|----------|-----|-----|-----|
| Chimbote | 21  | 10  | 24  |

**Importante**

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 031-2019-UNEDU-CD Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 6, inciso d) 2.
2. Ley N° 28355 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.L. 806-2005-PCN
3. Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer entrega de firma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor, Propiedad Intelectual de acuerdo y en el marco de la Ley 822.
4. En caso de que el autor elija la siguiente opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 024-2015-CDU-UNEDU, sus anexos 3, 7 y 8 (que reanuda el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital)
5. Las Agencias Científicas Científicas (ACC) es una organización sin fines de lucro que promueve y difunde los resultados de sus actividades en conjunto de artículos científicos y de investigaciones tecnológicas que facilitan la difusión de información relevante en ciencias, artes, ciencias y ciencias afines. Estas licencias serán generadas por el autor al otorgar el crédito por su obra.
6. Según el inciso 4.2 del artículo 17° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RNTV) y su artículo 19, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos. En su caso los resultados en sus respectivos institutos previos al uso de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente reconocidos por el Repositorio Digital (RND) a través del Repositorio (RACM).

Nota: En caso de haberlo en otros casos se procederá de acuerdo a ley 849-2014 art. 32, más 37.3

## ESTRATEGIAS DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA DE COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE MINIMARKET NOVAPLAZA HUARAZ

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b><br>Fuente de Internet               | <b>2%</b> |
| <b>2</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet                             | <b>2%</b> |
| <b>3</b> | <b>core.ac.uk</b><br>Fuente de Internet                                 | <b>1%</b> |
| <b>4</b> | <b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b><br>Trabajo del estudiante | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <b>mibloggerdegestion.blogspot.com</b><br>Fuente de Internet            | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>documentos.uru.edu</b><br>Fuente de Internet                         | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>repositorio.uladech.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                 | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>repositorio.uap.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                     | <b>1%</b> |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 9  | <b>idoc.pub</b><br>Fuente de Internet                       | 1 %  |
| 10 | <b>www.coursehero.com</b><br>Fuente de Internet             | 1 %  |
| 11 | <b>kipdf.com</b><br>Fuente de Internet                      | <1 % |
| 12 | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 13 | <b>www.slideshare.net</b><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 14 | <b>publicaciones.usanpedro.edu.pe</b><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 15 | <b>pdfcoffee.com</b><br>Fuente de Internet                  | <1 % |
| 16 | <b>repositorio.uss.edu.pe</b><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 17 | <b>repositorio.uta.edu.ec</b><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 18 | <b>es.scribd.com</b><br>Fuente de Internet                  | <1 % |
| 19 | <b>prezi.com</b><br>Fuente de Internet                      | <1 % |
| 20 | <b>repositorio.unheval.edu.pe</b><br>Fuente de Internet     | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 21 | <a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 22 | <a href="http://bibliotecadigital.udea.edu.co">bibliotecadigital.udea.edu.co</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | <a href="http://recursosbiblio.url.edu.gt">recursosbiblio.url.edu.gt</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 24 | <a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 25 | <a href="http://1library.co">1library.co</a><br>Fuente de Internet                                     | <1 % |
| 26 | <a href="http://editorialalema.org">editorialalema.org</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 27 | <a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 28 | <a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 29 | <a href="#">Submitted to Universidad Militar Nueva Granada</a><br>Trabajo del estudiante               | <1 % |
| 30 | <a href="http://issuu.com">issuu.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 31 | <a href="http://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 32 | Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades<br>Trabajo del estudiante    | <1 % |
| 33 | www.clubensayos.com<br>Fuente de Internet                                       | <1 % |
| 34 | repositorio.espe.edu.ec<br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 35 | pdfcookie.com<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 36 | repositorio.unajma.edu.pe<br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 37 | repositorio.undac.edu.pe<br>Fuente de Internet                                  | <1 % |
| 38 | es.slideshare.net<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 39 | upc.aws.openrepository.com<br>Fuente de Internet                                | <1 % |
| 40 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 41 | mafiadoc.com<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 42 | repositorio.unphu.edu.do<br>Fuente de Internet                                  | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 43 | <a href="http://www.latinbanking.com">www.latinbanking.com</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 44 | <a href="http://blogempresa.blogspot.com">blogempresa.blogspot.com</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 45 | <a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     | <1 % |
| 46 | <a href="http://repository.unad.edu.co">repository.unad.edu.co</a><br>Fuente de Internet     | <1 % |
| 47 | Submitted to National University College -<br>Online<br>Trabajo del estudiante               | <1 % |
| 48 | <a href="http://biblioteca2.ucab.edu.ve">biblioteca2.ucab.edu.ve</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 49 | <a href="http://oldri.ues.edu.sv">oldri.ues.edu.sv</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 50 | <a href="http://revistas.ujat.mx">revistas.ujat.mx</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 51 | <a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 52 | <a href="http://accesoabierto.uh.cu">accesoabierto.uh.cu</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |
| 53 | <a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 54 | <a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a>                         |      |

|    |   |      |
|----|---|------|
|    | Fuente de Internet  | <1 % |
| 55 | <a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 56 | Submitted to Instituto Superior de Artes,<br>Ciencias y Comunicación<br>Trabajo del estudiante                          | <1 % |
| 57 | Submitted to Universidad de Lima<br>Trabajo del estudiante  | <1 % |
| 58 | <a href="https://pt.slideshare.net">pt.slideshare.net</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 59 | Submitted to Universidad de Burgos UBUCEV<br>Trabajo del estudiante   | <1 % |
| 60 | <a href="https://repositorio.unam.edu.pe">repositorio.unam.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 61 | <a href="https://333elperrodepavlov.wordpress.com">333elperrodepavlov.wordpress.com</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |
| 62 | Submitted to Universidad Tecnica De Ambato-<br>Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 63 | Submitted to Universidad de Las Palmas de<br>Gran Canaria<br>Trabajo del estudiante                                     | <1 % |
| 64 | Submitted to Universidad Autónoma de Ica<br>Trabajo del estudiante  | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 65 | Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 66 | distancia.udh.edu.pe<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 67 | edoc.pub<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 68 | repositorio.utelesup.edu.pe<br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 69 | webdelmaestrocmaf.entraensitio.com<br>Fuente de Internet                            | <1 % |
| 70 | Submitted to Universidad Abierta para Adultos<br>Trabajo del estudiante             | <1 % |
| 71 | atenaeditora.com.br<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 72 | cybertesis.unmsm.edu.pe<br>Fuente de Internet                                       | <1 % |
| 73 | dspace.vspu.edu.ua<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 74 | fundacioncajamadrid.org<br>Fuente de Internet                                       | <1 % |
| 75 | repositorio.ufsm.br<br>Fuente de Internet   | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 76 | <a href="http://www.indesol.gob.mx">www.indesol.gob.mx</a><br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 77 | <a href="http://www.innova31.com">www.innova31.com</a><br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 78 | <a href="http://amazoniainvestiga.info">amazoniainvestiga.info</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 79 | <a href="http://orientacion.universia.net.co">orientacion.universia.net.co</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |
| 80 | <a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 81 | <a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 82 | <a href="http://repositorio.ulvr.edu.ec">repositorio.ulvr.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 83 | <a href="http://www.iade.org">www.iade.org</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 84 | <a href="http://www.openaccessojs.com">www.openaccessojs.com</a><br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 85 | <a href="http://apps.who.int">apps.who.int</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 86 | <a href="http://bibliotecadigital.univalle.edu.co">bibliotecadigital.univalle.edu.co</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 87 | <a href="http://dspace.ups.edu.ec">dspace.ups.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                                 | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 88 | <a href="http://katalog.ub.uni-paderborn.de">katalog.ub.uni-paderborn.de</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 89 | <a href="http://kctfm.envpsych2011.eu">kctfm.envpsych2011.eu</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 90 | <a href="http://libroanderegg1.blogspot.com">libroanderegg1.blogspot.com</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 91 | <a href="http://repositorio.puce.edu.ec">repositorio.puce.edu.ec</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 92 | <a href="http://repositorio.ucp.edu.co">repositorio.ucp.edu.co</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |
| 93 | <a href="http://repositoriocdim.esap.edu.co">repositoriocdim.esap.edu.co</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 94 | <a href="http://repositoriousco.co">repositoriousco.co</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 95 | <a href="http://repository.eafit.edu.co">repository.eafit.edu.co</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 96 | <a href="http://repository.usta.edu.co">repository.usta.edu.co</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |
| 97 | <a href="http://rss.happycampus.com">rss.happycampus.com</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 98 | <a href="http://worldwidescience.org">worldwidescience.org</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 99 | <a href="http://www.candelaria-valle.gov.co">www.candelaria-valle.gov.co</a><br>Fuente de Internet | <1 % |

|     |  |      |
|-----|--|------|
| 100 | <a href="http://www.docpath.com">www.docpath.com</a><br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 101 | <a href="http://www.eulen.com">www.eulen.com</a><br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 102 | <a href="http://www.scielo.org.pe">www.scielo.org.pe</a><br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 103 | Submitted to Corporación Universitaria<br>Minuto de Dios, UNIMINUTO<br>Trabajo del estudiante          | <1 % |
| 104 | <a href="http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl">bibliotecavirtualoducal.uc.cl</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 105 | <a href="http://cathi.uacj.mx">cathi.uacj.mx</a><br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 106 | <a href="http://creativecommons.org">creativecommons.org</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 107 | <a href="http://evangelweb.iespana.es">evangelweb.iespana.es</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 108 | <a href="http://gestiopolis.com">gestiopolis.com</a><br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 109 | <a href="http://ia801400.us.archive.org">ia801400.us.archive.org</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 110 | <a href="http://igeonidd.nuvem.ufrgs.br">igeonidd.nuvem.ufrgs.br</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 111 | <a href="http://investigacionuft.net.ve">investigacionuft.net.ve</a>                                   |      |

|     |  |      |
|-----|--|------|
|     | Fuente de Internet   | <1 % |
| 112 | <a href="http://latinamerica.polycom.com">latinamerica.polycom.com</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 113 | <a href="http://maestrodecorazontalosh.blogspot.com">maestrodecorazontalosh.blogspot.com</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 114 | <a href="http://med.uth.edu">med.uth.edu</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 115 | <a href="http://openaccesojs.com">openaccesojs.com</a><br>Fuente de Internet                                       | <1 % |
| 116 | <a href="http://red.uao.edu.co">red.uao.edu.co</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 117 | <a href="http://repositorio.espam.edu.ec">repositorio.espam.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 118 | <a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 119 | <a href="http://repositorio.upse.edu.ec">repositorio.upse.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 120 | <a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 121 | <a href="http://vdocumento.com">vdocumento.com</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 122 | <a href="http://www.acede2003.org">www.acede2003.org</a><br>Fuente de Internet                                     | <1 % |

|     |  |      |
|-----|--|------|
| 123 | <a href="http://www.coneau.edu.ar">www.coneau.edu.ar</a><br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 124 | <a href="http://www.consultoriapartner.com.br">www.consultoriapartner.com.br</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 125 | <a href="http://www.fdta-valles.org">www.fdta-valles.org</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 126 | <a href="http://www.mrt.com">www.mrt.com</a><br>Fuente de Internet                                     | <1 % |
| 127 | <a href="http://www.revfine.com">www.revfine.com</a><br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 128 | <a href="http://www.scielo.org.co">www.scielo.org.co</a><br>Fuente de Internet                         | <1 % |
| 129 | <a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a><br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 130 | <a href="http://www.yumpu.com">www.yumpu.com</a><br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 131 | <a href="http://moam.info">moam.info</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias &lt; 6 words

Excluir bibliografía

Activo