



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS DE
MAQUINARIA PESADA, ATLAS COPCO
PERUANA S.A. AREQUIPA - 2016.**

PRESENTADO POR :

Bach. Alberto Luis Huaricallo Colque

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

JULIACA - PERÚ

2017

JURADO

AUTOR : Bach. Alberto Luis Huaricallo Colque

POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN
Y SERVICIOS DE MAQUINARIA PESADA, ATLAS COPCO
PERUANA S.A. AREQUIPA - 2016.

Esta tesis fue evaluada y aprobada para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales por la Universidad Alas Peruanas.

**Dr. YURI FIDEL TICONA PORTUGAL
PRESIDENTE**

**Dra. MAFALDA ANASTACIA ZELA ILAITA
MIEMBRO**

**Mgrr. ELIZABETH CELMA QUIROGA GONZALEZ
SECRETARIA**

DEDICATORIA

Lo dedico a Dios, por que es mi fe, fortaleza, esperanza y las ganas de no rendirme nunca hasta cumplir con mis objetivos, soy lo que soy gracias a él.

Este trabajo de investigación lo dedico especialmente a mi querida esposa Rita quien fue mi soporte, estímulo, y fortaleza indispensable para cumplir uno de mis más grandes sueños que he anhelado siempre en mi vida estudiantil el de convertirme en un profesional en Administración y con esto escalar un peldaño más en mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas, a la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación por habernos cobijado en los claustros universitarios durante los cinco años de estudio.

A la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, en especial a todos los docentes quienes supieron orientarnos y compartieron sus conocimientos, además de orientarnos para que tengamos una vida profesional de éxito, a ellos muchas gracias.

A los Jurados por las correcciones y aporte que tuvieron en el presente trabajo de investigación.

Al Ing. Yony Gerardo Ccapa Maldonado un agradecimiento especial por su asesoramiento durante todo el proceso de esta investigación, que Dios me lo bendiga siempre a este gran profesional.

A los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A.

RESUMEN

La investigación “Políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016 ”, tuvo como **objetivo** determinar la relación entre las políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada atlas Copco Peruana S.A.-2016. La **metodología** que se utilizó fue una investigación tipo descriptivo-correlacional, el diseño fue no experimental, la muestra se obtuvo a través del muestreo probabilístico que consto de 28 trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se llegó a los siguientes **resultados**: El 46.43% tuvieron un nivel de satisfacción laboral en promedio. El 57.14% de trabajadores en política de gestión del talento humano, 60.71% de trabajadores en la dimensión de gestión de recursos humanos, asimismo un 64.29% de trabajadores en la dimensión de facilidades en el trabajo todos afirman que la política de gestión del talento humano fue medianamente adecuada. Se llegó a la **conclusión** que existe relación entre las políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral, en la dimensión de gestión del talento humano, facilidades en el trabajo.

Palabras claves: políticas, gestión, talento humano, satisfacción laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The research "Policies for human talent management and job satisfaction of workers in the area of production and services of heavy machinery, Atlas Copco Peruana S.A. 2016, "aimed to determine the relationship between human talent management policies and job satisfaction of workers in the area of production and services of heavy machinery atlas Copco Peruana SA-2016. The methodology used was a descriptive- Correlational, design was non-experimental, the sample was obtained through probabilistic sampling consisting of 28 workers from the production area and heavy machinery services, the technique was the survey and the instrument the questionnaire. The following results were obtained: 46.43% had an average job satisfaction level. The 57.14% of workers in human talent management policy, 60.71% of workers in the dimension of human resources management, and also 64.29% of workers in the dimension of facilities at work all affirm that the human talent management policy Was moderately adequate. It was concluded that there is a relationship between human talent management policies and job satisfaction, in the dimension of human talent management, work facilities.

Key words: policies, management, human talent, job satisfaction, workers.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación del estudio	19
1.5. Limitaciones de la investigación	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	21
2.2. Bases teóricas	30
2.2.2. Políticas de gestión del talento humano	31
2.2.2.1. La gestión integral del talento en la empresa	36
2.2.3. Nivel de satisfacción laboral	43
2.2.3.1. Dimensiones de la satisfacción laboral	44

2.3. Definición de términos	47
2.4. Hipótesis	49
2.4.1. Hipótesis general	49
2.4.2. Hipótesis específicas	49
2.5. Variables	49
2.5.1. Definición conceptual de la variable	49
2.5.2. Definición operacional de la variable	50
2.5.3. Operacionalización de variable	51

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación.....	53
3.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	54
3.3. Población y muestra	54
3.3.1. Población.....	54
3.3.2. Muestra	54
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	54
3.4.1. Técnicas	54
3.4.2. Instrumentos	54
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	57
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	57

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

1.1.En relación al objetivo general.....	59
1.2.En relación al primer objetivo específico.	62
1.3.En relación al segundo objetivo específico.	65
3.2. Pruebas de Hipótesis.....	68

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES	78
Referencias bibliográficas	79
Anexos	82
Anexo A: Matriz de consistencia.....	83
Anexo B: Escala de Opiniones SL-SPC	84
ANEXO C: Cuestionario sobre políticas de gestión de talento humano.	86
ANEXO D: Aplicación de la escala estanonos.....	89
ANEXO E: Evidencias fotográficas	92

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Opercionalización de variables.	51
Tabla 2 Escala de Opiniones SL-SPC.	55
Tabla 3 Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC.	56
Tabla 4 Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC.	56
Tabla 5 Escala de Opiniones SL-SPC.	56
Tabla 6..... Políticas de gestión del talento humano y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016.	59
Tabla 7..... Políticas de gestión del talento humano en su dimensión de gestión de recursos humanos y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016.	62
Tabla 8..... Políticas de gestión del talento humano en su dimensión de facilidades en el trabajo y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016.	65
Tabla 9..... Prueba de hipótesis para el objetivo general.	68
Tabla 10..... Prueba de hipótesis para el primer objetivo específico.	69
Tabla 11..... Prueba de hipótesis para el segundo objetivo específico	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1.....	35
Los nuevos desafíos de la administración de talentos humanos.	
Gráfico 2.....	60
Políticas de gestión del talento humano y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016.	
Gráfico 3.....	63
Políticas de gestión del talento humano en su dimensión de gestión de recursos humanos y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016	
Gráfico 4.....	66
Políticas de gestión del talento humano en su dimensión de facilidades en el trabajo y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016	

INTRODUCCIÓN

La sociedad del conocimiento, se refiere a una nueva forma de vida y organización social y empresarial en que la clave es el aprovechamiento y desarrollo del conocimiento y talento humano, en el cual, a su vez, la tecnología juega un papel de apoyo al aprendizaje y a la aplicación intensiva de conocimiento.

Sencillamente se concentran en las actividades más importantes para su organización. Los departamentos de mayores dimensiones por lo general abarcan toda la gama de la administración de recursos humanos.

Cuando la administración crece hasta exceder un número básico de empleados, se pone en acción una técnica que permita prever las necesidades futuras de personal y la selección de la misma. A esa acción se le denomina planeación de recursos humanos, sabiendo que las necesidades futuras de la empresa, se procede al reclutamiento, que postula como objetivo obtener un número suficiente de personas preparadas e idóneas que presenten solicitudes para cubrir las vacantes que se requieren mediante un perfil para ese puesto. Ese grupo de solicitantes se estudia para proceder a la selección de las personas que habrán de ser contratadas. En ese proceso se selecciona mediante la planeación de recursos humanos a las personas que reúnen las características expuestas (Chiavenato, 2007)

Ocurre con frecuencia que el nuevo empleado desconocerá aspectos y funciones básicas del puesto y la organización, es por esto que requiere del entrenamiento y la capacitación. Asimismo, las necesidades de recurso humanos de la organización pueden satisfacerse desarrollando a los empleados actuales.

Mediante el desarrollo se enseñan nuevas actividades y conocimientos a los empleados, para garantizar su aportación a la organización y para satisfacer sus legítimas aspiraciones de progreso. A medida que cambian las necesidades de la organización también se llevan a cabo actividades de cambio, ubicación, transferencia y promoción, así como de jubilación y separación.

Las políticas empresariales que consideran la utilización y la gestión de los trabajadores como un recurso de la actividad en el contexto de la estrategia general de la empresa encaminada a mejorar la productividad y la competitividad. Se trata de un término que suele describir el enfoque empresarial de la administración de personal basado en la prioridad concedida a la participación de los trabajadores, normalmente, aunque no siempre, en centros de trabajo sin presencia sindical, con el fin de motivarles para que aumenten su productividad. Esta área de estudio se formó sobre la base de la fusión de diversas teorías de la gestión científica, del trabajo social y de la psicología industrial en la época de la primera Guerra Mundial y ha experimentado una evolución considerable desde entonces. Actualmente, se centra en las técnicas como: organización del trabajo, contratación y selección, evaluación del rendimiento, formación, mejora de las cualificaciones y desarrollo de la carrera profesional, participación directa de los trabajadores y comunicación. La gestión de recursos humanos se ha propuesto como alternativa al “fordismo”, el tipo de producción tradicional basada en la cadena de montaje, en el que los ingenieros se ocupan de la organización del trabajo y las tareas asignadas al personal se dividen y circunscriben específicamente.

Las formas habituales de participación de los trabajadores están representadas por: sistemas de planteamiento de sugerencias, encuestas sobre actitud, planes de enriquecimiento del puesto de trabajo, trabajo en equipo y otros mecanismos de capacitación, optimización de los programas relativos a la vida laboral y creación de círculos de calidad y grupos de acción (OIT, 1995).

Otra característica de la gestión de recursos humanos consiste en la vinculación de la remuneración, individual o colectiva, con el rendimiento. Cabe destacar que el Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo ha definido uno de los tres objetivos en materia de salud en el trabajo como “el desarrollo de las organizaciones y las culturas del trabajo en una dirección que favorezca la salud y la seguridad en este ámbito y, de este modo, fomente un clima social positivo y facilite el funcionamiento adecuado y la productividad de las empresas...” (OIT, 1995).

La satisfacción laboral se relaciona con la productividad, el absentismo y la rotación. Así mismo, numerosos estudios han demostrado una relación significativa

entre el clima laboral y la satisfacción de los empleados, la satisfacción de los clientes y el éxito a largo plazo de las organizaciones (Bordas, 2016).

En el primer capítulo está el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación del estudio, limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo señala el marco teórico. Comprende los antecedentes de la investigación; las bases teóricas que dan sustento doctrinario, la definición de términos con precisión, hipótesis, variables como la definición conceptual de la variable, operacional de la variable, operacionalización de la variables.

En el tercer capítulo está el tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, plan de recolección y procesamiento de datos.

En el capítulo IV se establece la presentación, análisis e interpretación de resultados. A través de tablas estadísticas el análisis e interpretación.

En el capítulo V se encuentra la discusión.

Se consignan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se insertan las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El siglo XX trajo grandes cambios y transformaciones en la estructura de las organizaciones, así como en su administración y comportamiento. Es un período que puede definirse como el siglo de las burocracias o el siglo de las fábricas, a pesar de que el cambio se aceleró en las últimas décadas. Además, sin duda alguna, los cambios y las transformaciones que registró marcaron la manera de administrar los recursos humanos. En el fondo, las organizaciones son conjuntos de personas. Al hablar de ellas, es ineludible referirse a las personas que son quienes las representan, les dan vida y les imprimen una personalidad propia. La forma en que las personas se comportan, deciden, actúan, trabajan, desempeñan y mejoran sus actividades, atienden a los clientes y realizan los negocios de las empresas tiene dimensiones muy variadas. Gran parte de esta variación depende, además, de las políticas y las directrices de las organizaciones que establecen cómo lidiar con las personas en sus actividades (Chiavenato, 2009).

Hoy en el siglo XXI no radicará en sus recursos materiales ni en específico en los recursos energéticos, no radicará en sus recursos financieros, y ni tan siquiera en la tecnología: la ventaja competitiva básica de las empresas a inicios del nuevo milenio definitivamente radicará en el nivel de formación y gestión de sus recursos humanos (Cuesta, 2010).

En el mismo siglo del anterior hoy las grandes empresas requieren de personas calificadas, competentes, autónomas, dinámicas e innovadoras. Pero las personas no se movilizan ni se capacitan por sí solas; su creatividad no puede concebir innovaciones si la organización no fomenta las condiciones adecuadas para ello. Sin embargo, por largo tiempo, las empresas han descuidado el área de recursos humanos, al relegarla al nivel de una actividad secundaria. Además, el área de recursos humanos pocas veces se integra a la estrategia de la empresa, si es que ésta existe. Tal situación generalmente es resultado de conocimientos y competencias deficientes de las empresas en materia de administración de recursos humanos (Jacques, Cisneros, & Mejía, 2011).

Gestionar a las personas que trabajan, buscando optimizar la manera en que colaboran en aras de los objetivos y visión de su organización laboral, es tarea que exige estudio, dedicación, persistencia y sensibilidad. De la mayor contemporaneidad será siempre ese afán de ciencia demandada por la gestión de los trabajadores (Cuesta, 2010).

La Federación Mundial de Asociaciones de Dirección de Personal (WFPMA, según sus siglas en inglés), la consultora PricewaterhouseCoopers aplicó una encuesta con representatividad a escala mundial, publicada bajo el título: “Encuesta sobre desafíos globales en RR.HH.: ayer, hoy y mañana” (PricewaterhouseCoopers, 2005). Los tres asuntos elegidos por la mayoría de los encuestados para representar los tres desafíos más importantes fueron: gestión de cambio (48%), desarrollo de liderazgo (35%), medición de la efectividad de RR.HH. (27%).

El valor del capital humano de la organización determina el grado de éxito de ésta. El mejoramiento de las contribuciones que efectúa el personal a la organización constituye una meta tan esencial y determinante, que todas las compañías Contemporáneas (salvo las muy pequeñas) cuentan con un departamento de recursos humanos además los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, ATLAS COPCO PERUANA S.A. afirman que los departamentos de administración de capital humano no ejercen control directo sobre ciertos factores determinantes para el éxito de la empresa, como los recursos financieros, la materia prima y los procedimientos operativos. Además, estos departamentos no tienen a su

cargo la estrategia general de la empresa ni el trato básico que se establece con el personal, pero sí ejercen definitiva influencia en ambas áreas. En síntesis el departamento de administración del capital humano existe para proporcionar apoyo estratégico a la alta gerencia y al personal de todas las áreas en la tarea de lograr sus objetivos. Para poder llevar a cabo esta tarea deben a su vez tener objetivos claros (Werther & Davis, 2008).

En los tiempos actuales las organizaciones hacen a un lado los aspectos cuantitativos para enfocarse y enfatizar en aquellos de tipo cualitativo e intangible del capital humano necesario para llevar a la organización al éxito con su estrategia organizacional. Esto significa adoptar modelos de administración de recursos humanos integrados y orientados de forma estratégica. Por lo mismo, deben funcionar como elementos de vinculación de las políticas, las estructuras, los procesos y las prácticas operativas definidas por la organización (Chiavenato, 2009).

En ese sentido la empresa Atlas Copco Peruana S.A. al ser una empresa de fabricación de maquinaria pesada se encuentra inmersa en una tendencia hacia lo inocuo para sus clientes potenciales del mercado peruano y otros, que exigen mayor calidad en las personas que fabrican las maquinarias pesadas, sin embargo tiene algunas falencias para con su personal.

La empresa se encuentra ubicada en Lima en el distrito de la victoria, donde se produce la maquinaria pesada presentaciones, las cuales son trasladadas a las mineras del país, desde donde se realiza las negociaciones del producto terminado. En ese entender la oficina principal se encuentra en la ciudad de Lima, y la sucursal de la empresa se encuentra en el MINSUR mina San Rafael y esta sucursal es una planta de producción. Esta sede de procesamiento cuenta con personal operario y profesionales en el rubro de ensamble.

Todos los servicios cuentan con un equipo de soporte para nuestros clientes, con el fin de asegurar que los productos adquiridos a Atlas Copco funcionen de manera eficiente al máximo de su capacidad. Nuestros servicios de mantenimiento se adecuan a las necesidades de cada uno de nuestros clientes: esta es nuestra manera de demostrar el compromiso que tenemos hacia una productividad sostenible. Los

profesionales se constituyen en jefes y asistentes del proceso productivo y administrativo en la empresa quienes guían el proceso de producción.

Actualmente se tiene que la empresa está ingresando a un ambiente más social porque así lo demanda el mercado extranjero es por ello que se encuentra implementando políticas y acciones para con los trabajadores y con la comunidad.

Por lo que resulta coherente llevar a cabo una investigación para conocer las políticas que viene implementando y determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicio de maquinaria pesada.

Es por todo aquello que planteamos la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre las políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A Arequipa.- 2016?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. Arequipa. - 2016?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre Gestión de Recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. Arequipa.- 2016?

¿Cuál es la relación entre las facilidades del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. Arequipa.- 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. Arequipa.- 2016.

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar la relación entre Gestión de Recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. Arequipa.- 2016.

Evaluar la relación entre las facilidades del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. Arequipa.- 2016.

1.4. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación se justifica en la práctica por que pretende conocer actualmente cuáles son las prácticas de las políticas de gestión del talento humano y como esto se relaciona con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquina pesada de la empresa ATLAS COPCO PERUANA S.A.; en razón que si bien el ambiente de trabajo es el lugar donde se desenvuelven los trabajadores, el mismo debe ser de estímulo con unas políticas adecuadas para que los trabajadores laboren con satisfacción en las tareas que realizan.

También se justifica en lo social por que es un aporte a la gestión de la política del talento humano de la empresa ATLAS COPCO PERUANA S.A, y como poder mejorarla para que la satisfacción laboral del personal sea optima. Además una buena gestión del talento humano dentro de la empresa son las acciones que se emprenden para proporcionar y a mantener una fuerza laboral adecuada a la organización.

Cada personal del área de producción y servicios de maquinaria pesada de la empresa ATLAS COPCO PERUANA S.A lleva a cabo funciones muy específicas, no forzosamente desempeña todas las tareas descritas en la producción. Los departamentos de pequeñas dimensiones a menudo no disponen de presupuestos suficientemente grandes o del número necesario de directivos, es por ello que se ve en la necesidad de relacionar las políticas de gestión del talento humano con la satisfacción laboral dentro de la mencionada empresa en el presente año ya que al cambio de un nuevo gerente las políticas de gestión cambiarían pero se tuvo una base piramidal con esta investigación para que el nuevo gerente vea que políticas de gestión funcionaron en el talento humano y por consiguiente en la satisfacción de los trabajadores del área de producción de la empresa ATLAS COPCO PERUANA S.A.

Sin duda son muchas las empresas que están direccionadas a mejorar el ambiente de trabajo y brindarle un ambiente óptimo en el trabajo que genere satisfacción laboral y mejore la producción. En ese entender se pretende proponer lineamientos y acciones encaminadas a mejorar la gestión de Recursos Humanos.

1.5. Limitaciones de la investigación

El trabajo de investigaciones tuvo muchas limitaciones empezando por los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, ya que ellos pensaron que cuando se les realizó el cuestionario pensaban que los iban a despedir y muchos de ellos no quisieron contestar a dichas preguntas, por eso se realizó una charla para que apoyaran con la investigación y ahí se les indicó que la encuesta es anónima y que solo se realiza para fines de investigación y que esto no perjudicaría de alguna manera su trabajo o que piensen que los despedirán y después de ello no hubo alguna otra limitación dentro de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes internacionales

Llugshamuquinche (2011) realizó una investigación titulada: “Sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa “tierra linda” del cantón píllaro”, esta investigación fue realizada en Ambato-Ecuador, cuyo objetivo fue evaluar como el sistema de gestión del Talento Humano incide en el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa Tierra Linda. El investigador utilizó tres tipos de investigación exploratoria, descriptiva, y correlacional; por otro lado la población es de 36 personas que se denominaron clientes internos, y 60 clientes externos, la muestra es no probabilística por la técnica de selección de muestra es por conveniencia o criterio del investigador, Los resultados muestran que el personal de la empresa en un 67%, del personal manifiestan que el actual sistema de gestión del talento humano que se lleva a cabo en la empresa, no permite mejorar su desempeño, mientras que el 33% del personal dice que si le ha permitido incrementar su desempeño, el cargo que desempeña el personal de la empresa ha tenido varios efectos con relación al desarrollo profesional apenas el 22% de trabajadores le han permitido mejorar, mientras que el 28% que dice que con respecto a crecer profesionalmente le ha estancado y al 50% le es indiferente no se sienten satisfechos con lo que están haciendo, por lo que se puede observar que en la empresa hay un desinterés por el desarrollo del talento humano. El personal afirman que los programas de capacitación, ya que lo demuestra en la encuesta con un 47%, un 22% creen que se debe mejorar la remuneración, y otro 17% del personal afirma que se debe implementar planes de motivación, mientras que un 14% cree que deberían ser otras alternativas como por ejemplo, giras de

observación y recreación entre las principales. Para mejorar el nivel de desempeño laboral los clientes creen que la implementación de un adecuado Sistema de Gestión del Talento Humano así opinan el 80% de ellos que son 48 clientes, mientras que el 20% considera que no. Con todos estos resultados el investigador concluyó que es importante implementar este sistema para que tanto los empleados como los clientes sean beneficiados. En la organización no existe un modelo de evaluación del desempeño laboral, lo cual no ha permitido identificar de manera clara cuales son las personas que laboran de forma eficiente y quienes realmente no lo hacen.

López (2012) realizó una investigación titulada:“El sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en la Coordinación Zona 3 Planta Central del Ministerio de Inclusión Económica y Social”, esta investigación fue realizada en ambato y ecuador, cuyo objetivo fue determinar la incidencia que tiene el sistema de gestión del talento humano en el rendimiento laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 3 Planta Central del Ministerio de Inclusión Económica y Social. El tipo de investigación descriptiva, explicativa, la muestra fue 35 personas que trabajan en planta central pregunta indican que solo el 37% se encuentran informados sobre el reglamento interno de la institución, mientras que el 63% desconoce acerca del mismo Al no tener un sistema de gestión de talento humano se dan una serie de falencias en la unidad administrativa de talento humano puesto que al personal no se da inducción adecuada al momento de su ingreso, razón por la cual el mismo desconoce acerca de las políticas internas que norman la conducta dentro de la institución. A través del proceso de aplicación de encuestas y tabulación de resultados se logra concluir que los procesos de gestión del talento humano de la Coordinación Zonal 3 del MIES se realizan de forma empírica y sin la aplicación de herramientas ni procedimientos técnicos. Mediante la investigación de campo realizada, se determino que la carencia de procesos administrativos de talento humano, da como resultado un deficiente rendimiento laboral de los servidores públicos de la institución.

Fuentes (2012) realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango)”, realizado en Guatemala, cuyo objetivo fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral

en la productividad. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario, Llegó a la conclusión siguiente que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Martinez (2013) realizó una investigación titulada: “Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas”, realizada en México, la presente investigación contiene el desarrollo de un caso práctico sobre la implantación de un sistema de gestión del talento humano por competencias para una empresa de la administración pública federal. En este se presenta la metodología que establecen las competencias cardinales y específicas de la empresa; mismas que dan origen a la parte medular de la gestión por competencias: los diccionarios de Valores, Competencias y Comportamientos. Estos diccionarios contienen la redacción e interpretación personalizada de las competencias, conforme a la visión de la empresa. Asimismo, el grado de exigencia de los comportamientos observables que debe tener el personal para ser competente en sus labores. Al final, se presentan los formatos que servirán de apoyo a la organización para la transición hacia un Sistema de Gestión del Talento Humano por Competencias.

León (2013) realizó una investigación titulada: “Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu”, esta investigación fue realizada en Retalhuleu, cuyo objetivo fue determinar la calidad de la gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas del área urbana

de Retalhuleu. El tipo de investigación utilizada fue de carácter descriptivo, debido a que se analizaron las normas y procedimientos establecidas en la gestión del talento humano, las formas y procesos orientados al aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias del Recurso Humano, los procesos y condiciones de motivación de interés laboral y personal del recurso humano y los procesos que orienten al aprovechamiento de actitudes, aptitudes y habilidades del recurso humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu; a través de resultados estadísticos obtenidos, tabulados e interpretados, utilizando como instrumento el cuestionario de gestión del talento humano. La principal conclusión a la que se llegó, es que a través de este estudio se refleja un bajo porcentaje en cuanto al compromiso que muchas PYMES del área urbana de Retalhuleu manifiestan con relación a la gestión del talento humano, el cual se contempla aún más en las normas y procedimientos en sus distintas líneas de funcionamiento y pruebas técnicas, tanto para la contratación del personal como para detectar factores de capacitación y desarrollo de los colaboradores. La principal recomendación a la que se llegó es que las PYMES deben implementar acciones para fortalecer su capital humano, a través de herramientas que permitan su adaptación, desarrollo y una carrera profesional dentro de la empresa.

Antecedentes nacionales

Castro (2014) realizó una investigación titulada: “gestión del talento humano y su influencia en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores del consorcio prodes la libertad, 2014”, realizada en Trujillo-Perú, cuyo objetivo fue determinar de qué manera la gestión del talento humano, mejora el desempeño laboral de los colaboradores del Consorcio PRODES La Libertad. Para el desarrollo del mismo se contó con información primaria que es ofrecida por la empresa y como información secundaria se obtuvo de libros, revistas, internet, etc. La metodología que se aplicó en la ejecución de la presente investigación es cualitativa de acuerdo con el paradigma que se determinó que es el crítico propositivo es decir que se analizará directamente con cada aspecto que se relaciona con la gestión del talento humano. Los resultados que llegó el investigador fue que el desempeño laboral es bajo, debido a que no existe un adecuado plan de capacitación lo que dificulta la buena gestión del talento humano, esto se puede revertir con talleres de trabajo en equipo, talleres

de integración de personal y la capacitación a la parte operativa, lo cual sustentado en la propuesta de plan de capacitaciones. Llegó a la conclusión que Las actividades que involucran la gestión del talento humano a excepción de la capacitación y desarrollo de personal, está generando el bajo desempeño de los colaboradores. El 60% de los trabajadores considera que el reconocimiento y valoración de los colaboradores del consorcio PRODES La Libertad es bajo, existe también un 50% de los encuestados que afirman que el área operativa se debe implementar una mayor capacitación y tan solo un 30% en el área de administración y talento humano.

Riccer (2014) realizó una investigación titulada: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014”. Esta investigación fue realizada en la libertad-Perú, cuyo Hoy en día las organizaciones son algo más que la simple suma de sus partes. Exige considerarlas como sistemas complejos que incluyen recursos, tecnología, procesos, procedimientos, planes, programas, proyectos, etc., es por ello que se hace necesario, que las organizaciones desarrollen nuevas estrategias para el manejo del talento humano, para enfrentar con una buena y rápida capacidad de respuesta los retos organizacionales. De ahí la importancia que ejerce el clima organizacional en la gestión y productividad de las instituciones públicas, ya que un clima organizacional apropiado hace que los servidores y funcionarios públicos se sienten más identificados con la entidad, con los objetivos y proyectos a desarrollar; reflejándose en los resultados (servicios públicos, actividades, programas estratégicos y proyectos) y en el nivel de satisfacción laboral. A partir de la promoción de estrategias adecuadas en el capital intelectual, es posible gestionar los recursos humanos, de manera que sus actitudes y comportamientos configuren un ambiente favorable. Es por ello que el presente trabajo de investigación se llevó a cabo con el propósito de determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los colaboradores de la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional la Libertad - 2014. El trabajo corresponde a una investigación descriptiva correlacional, ya que el estudio nos condujo a la búsqueda de nuevos conocimientos o campos de investigación; así como medir la relación de ambas variables, para tal propósito se seleccionó una muestra de 17 colaboradores, que representan la totalidad de la población; a los que se les aplicó una encuesta sobre clima organizacional y otra sobre satisfacción laboral. Los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante

cuadros y gráficos. Una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados se determinó que: Existe relación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral después de aplicar la prueba chi cuadrado o de independencia de criterios. Además se elaboró una propuesta de plan de mejora en base a los resultados obtenidos

LLagunto (2014) realizó un estudio titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014”, cuyo objetivo fue determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores administrativos y técnicos que ha constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos hojas censales cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables de Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS. Los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación directa significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Divemotor-Cajamarca. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y a la empresa para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Cabanillas (2014) realizó una investigación cuyo título fue “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área del medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014”, realizado en Cajamarca-Perú, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Área de Medio Ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014.”. Para determinar los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral a través de dos hojas censales elaboradas, las cuales fueron validadas por el Lic. Luis Gómez Vargas, a una muestra de 20 participantes, colaboradores del área de Medio Ambiente de la empresa minera en estudio. Para ello se realizó una prueba piloto y se la sometió a la prueba de consistencia usando el coeficiente de Alfa de Cronbach, ítem – puntaje y el nivel de confianza arrojado fue de 0,94 para clima organizacional

y 0,90 para satisfacción laboral, lo cual indica que es un instrumento confiable. Ambos resultados son garantía de alta fidelidad de los instrumentos. El primero explora la variable Clima Organizacional entendida como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en función a indicadores como liderazgo, innovación, recompensa, confort, estructura, toma de decisiones, comunicación, identidad, conflicto y cooperación y motivación; los cuales se vinculan a posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, y condiciones laborales que facilitan la tarea. El segundo explora la variable Satisfacción Laboral, entendida como actitud del trabajador hacia su propio trabajo, asociado a cinco factores como: Estimulo, Remuneración o Salario, Condiciones Laborales, Apoyo y Promociones y Ascensos. Los resultados nos llevaron a concluir que existe una correlación directa significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el área de Medio Ambiente de la Unidad Minera Gold Fields La Cima S.A., con un Coeficiente de Correlación de Pearson de 0,78916 que indica que 78.9% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es suficiente y positiva.

Arana y Vasquez (2015) realizaron una investigación titulada: “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la universidad privada antenor orrego de trujillo en el 2014”, esta investigación fue realizada en trujillo-Perú, cuyo objetivo fue Determinar la incidencia de una buena gestión del talento humano, para mejorar el desempeño laboral del personal del área administrativa en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. La población de estudio son los 59 trabajadores que están directamente involucrados con el desempeño laboral del Área Administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo y nos ayudará a identificar las necesidades del talento humano para mejorar su desempeño. Como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario en escalamiento Likert. Como técnica de análisis de datos se usó la estadística descriptiva y Análisis de documental. Se concluyó que la Universidad Privada Antenor Orrego si se responsabiliza por dar a conocer las funciones que en cada puesto de trabajo deben cumplir los empleados, y que los conocimientos teóricos-prácticos que se necesita para el mejor desenvolvimiento del puesto de trabajo son muy bajos y no de buena calidad y que en la Universidad Privada Antenor Orrego no se realizan reuniones entre el personal

y jefes de área con regularidad, por lo que se desconoce eventos importantes que suceden en la misma, asimismo una conclusión significativa manifestada por los trabajadores es que si existe de alguna manera evaluaciones, que califican el nivel de desempeño, esto no excluye que la empresa implemente un método más moderno para evaluar el desempeño.

Oscoco (2015) realizó una investigación titulada: “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, 2014”, esta investigación fue realizada en Andahuaylas-Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Pacucha, 2014. Se encuestó a 35 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha, provincia de Andahuaylas, con el propósito de conocer su opinión acerca de la Gestión del Talento Humano; del mismo modo se realizó la evaluación de desempeño para determinar el nivel de desempeño del personal. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través del aplicativo SPSS 21, obteniendo el coeficiente de correlación de Spearman. Obteniendo los siguientes resultados que el 48.6% de los trabajadores manifiestan que la municipalidad sí realiza la planificación de personal; el 45.7% de los trabajadores menciona que sólo algunas veces se aplican los programas de personal. Las pruebas de desempeño muestran que el 34.3% de trabajadores se desempeña de forma regular. Un factor importante de ello es el apoyo y acompañamiento que realizan los jefes de área y jefe de personal a los trabajadores. El coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un valor de 0.552, determinándose por consecuencia una correlación significativa positiva débil entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral.

Estela (2015) realizó una investigación titulada: “Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa hipermercados tottus S.A de la provincia de Pacasmayo”, esta investigación fue realizada en Trujillo-Perú, cuyo objetivo fue conocer la influencia de la Gestión del talento humano en el desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus S.A de la Provincia de Pacasmayo, donde surge el siguiente problema: ¿De qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus S.A de la

provincia de Pacasmayo? por lo cual se planteó la siguiente hipótesis: La Gestión del Talento Humano influye positivamente en el desempeño laboral en la empresa Hipermercados TOTTUS S.A de la Provincia de Pacasmayo. La Metodología de investigación utilizada fue de Tipo: Aplicada, no experimental y descriptiva, se utilizó el Método Inductivo-Deductivo, Método Hipotético-Deductivo y el Método Análisis-Síntesis, con un diseño Descriptivo - Transversal, también se utilizó la encuesta como técnica de investigación. Según los resultados obtenidos, puedo afirmar que si existe una relación directa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, ya que si existe una mejor percepción de gestión del talento Humano habrá un mayor desempeño laboral del trabajador la empresa. Mediante los resultados presentados en esta investigación, la empresa puede preparar planes de contingencia para incentivar a los empleados, motivarlos, que se sientan parte del equipo de trabajo y fomentar un clima agradable que incite al trabajador a comprometerse cada día con la empresa.

Antecedentes locales

Marquina (2013) realizó una investigación titulada:“Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de lima, 2011”, realizada en Lima-Perú, cuyo objetivo fue Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los Empleados de una Universidad privada, 2011. Se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL–SPC (Palma,1999) y la Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios ASD (Grajales,2000) a 121 personas pertenecientes a una población de 300 individuos con condición de empleados. Los resultados revelan que existe Insatisfacción laboral en un 51.3%, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo y pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la Institución y le brindan su lealtad. La correlación de Pearson para las variables de estudio de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ($p=0.10$) en la población estudiada.

Choque (2013) realizado una investigación titulada “Análisis de las políticas de gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de las trabajadoras del área

de procesamiento de la empresa piscifactoría de los andes S.A. SEDE PUNO 2012”, realizado en Puno, cuyo objetivo fue objetivo general identificar las prácticas de gestión de Recursos Humanos en las trabajadoras del área de procesamiento de la Empresa Piscifactoría de los Andes S.A. Bajo un tipo de investigación descriptiva. Los resultados de investigación demuestran que las practicas de Recursos Humanos en la Empresa Piscifactoría de los Andes S.A. sede Puno son: las condiciones de trabajo, la asistencia médica, el pago oportuno de salarios, la venta de productos a las trabajadoras a menor costo, actividades de recreo y el plan de desayunos, de los cuales, los que marcan un efecto positivo en las trabajadoras e incrementan su satisfacción laboral son las condiciones de trabajo, la asistencia médica y el plan de desayunos, demostrando así un nivel de satisfacción laboral del 63 % del total y en referencia a las otras prácticas de gestión se tiene una insatisfacción laboral del 25% del total.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Historia de Atlas Copco entre 1873 y 2013

Atlas se fundó el 21 de febrero de 1873 en Estocolmo, Suecia, como fabricante de productos para ferrocarriles. 143 años después, la compañía es un referente de la industria, con una posición líder mundial en la fabricación de compresores, herramientas y martillos, pero también en otras muchas áreas de productos. (<http://www.atlascopco.com.pe/>, 2000).

Según la empresa Atlas Copco la historia remonta en la tradición de innovación que trasciende a la fecha de fundación del Grupo en 1873, las actividades de Atlas Copco han evolucionado en cuatro áreas de negocio independientes y, hoy en día, se suministran equipos con un grado de eficiencia sin igual. Después de 143 años de crecimiento rentable y sostenible, los productos y servicios incluyen desde equipos de gas y aire comprimido a equipos de construcción y minería, herramientas industriales y sistemas de montaje (<http://www.atlascopco.com.pe/>, 2000).

Atlas Copco debe su historia de éxitos a los empleados cualificados y comprometidos que desde 1873 han buscado soluciones innovadoras para los problemas de nuestros clientes y para aumentar su productividad. ¿Qué sería de nosotros si no tuviéramos gente que ofrece continuamente el mejor apoyo a los

clientes en todo el mundo? Cuando se fundó nuestra empresa, se dedicaba a la producción de material rodante para ferrocarriles, pero el núcleo del negocio de Atlas Copco se remonta a los primeros años del siglo XX, cuando se fabricaron los primeros compresores, herramientas y perforadoras de roca (Atlas Copco, 2013).

Hoy en día, Atlas Copco ocupa una posición líder mundial en estas áreas de productos y en muchas otras. Lógicamente, las cosas han cambiado mucho en 143 años. Hemos dejado de ser una empresa sueca para convertirnos en un grupo multinacional con clientes en 180 países y compañías de ventas propias en 90. Sin embargo, durante todo este tiempo nuestro espíritu y nuestros valores se han mantenido intactos. En Atlas Copco todo gira en torno a la innovación, la sostenibilidad y la ética. En definitiva, nuestra capacidad para desarrollar nuevos productos y servicios que satisfagan o superen las expectativas y necesidades de nuestros clientes. Se trata de disfrutar con lo que hacemos (Atlas Copco, 2013)

La empresa sabe que debe cambiar al ritmo que cambia el mundo. Las megatendencias demográficas, las condiciones de vida, las políticas de la empresa, la satisfacción de los trabajadores, y finalmente el desarrollo urbano ponen continuamente a prueba nuestra capacidad de innovación. Debemos desarrollar, en colaboración con clientes y socios comerciales, nuevos productos que cumplan los requisitos más estrictos sobre el uso de los recursos naturales, así como en materia de seguridad, ergonomía y productividad. Nuestra promesa de marca es “comprometidos con una productividad responsable”. ¿Qué mejor prueba de este compromiso que nuestros 143 años de historia? , por eso es que la empresa es firme convicción de que siempre hay una forma mejor de hacer las cosas nos ayudará a ofrecer una productividad responsable también en los años venideros (Atlas Copco, 2013).

2.2.2. Políticas de gestión del talento humano.

Un sistema de trabajo de alto desempeño es un conjunto integrado de políticas y prácticas de administración de recursos humanos que de manera conjunta, fomentan empleados con un mejor desempeño.

Dessler (2009) menciona que la administración directa del personal y sus políticas de gestión del talento humano siempre ha sido parte integral de las responsabilidades de todo gerente de línea, desde el presidente hasta el supervisor del nivel más bajo. Por ejemplo, una importante empresa describe las obligaciones de sus supervisores de línea, para una administración eficaz de recursos humanos, bajo.

Los siguientes títulos generales:

1. Colocar a la persona indicada en el puesto correcto
2. Iniciar a los empleados nuevos dentro de la organización (inducción)
3. Capacitar a los empleados para realizar trabajos que son nuevos para ellos
4. Mejorar el desempeño laboral de cada persona
5. Lograr una cooperación creativa y desarrollar buenas relaciones laborales
6. Interpretar las políticas y los procedimientos de la empresa
7. Controlar los costos laborales
8. Desarrollar las habilidades de cada persona
9. Fomentar y mantener el buen estado de ánimo del departamento
10. Proteger la salud y la situación física de los empleados

La gestión del talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además que retiene a un recurso humano existente. Este busca básicamente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. Además retener o incluso atraer a aquellas personas con talento será una prioridad y es que el proceso de atraer y de retener a colaboradores productivos, se ha tornado cada vez más competitivo entre las empresas y tiene además importancia estratégica de la que muchos creen. (Gutiérrez, 2011).

Chiavenato (2009) menciona que mantener las políticas éticas y comportamiento socialmente responsable es tener el área de recursos humanos abierta, transparente, justa, confiable y ética. Las personas no deben ser discriminadas y sus derechos básicos deben estar garantizados. Los principios éticos se deben aplicar a todas las actividades del área de recursos humanos. Tanto las personas como las organizaciones deben seguir normas éticas y de responsabilidad social. La responsabilidad social no es una exigencia impuesta sólo a las organizaciones, sino también, y principalmente, a las personas que trabajan en ellas.

Así mismo las responsabilidades del gerente de recursos humanos debe brindar dicha ayuda especializada, el gerente de recursos humanos realiza tres funciones:

1. Una función de línea. El gerente de recursos humanos dirige las actividades del personal en su propio departamento y en las áreas de servicios relacionadas (como la Cafetería de la planta). En otras palabras, ejerce autoridad de línea dentro del departamento de los recursos humanos, puesto que por lo general no tienen autoridad fuera de su departamento, a menudo ejercen una autoridad implícita, debido a que los gerentes de línea saben que el gerente de recursos humanos comunica a la alta gerencia aspectos como las pruebas y la acción afirmativa (Dessler, 2009).

2. Una función de coordinación. Los gerentes de recursos humanos también coordinan las actividades del personal, responsabilidad que con frecuencia se conoce como autoridad funcional (o control funcional). Aquí el gerente actúa como “el brazo derecho del ejecutivo máximo” para asegurarse de que los gerentes de línea pongan en marcha las políticas y las prácticas de recursos humanos de la empresa (por ejemplo, cumplir sus políticas contra el acoso sexual).

3. Funciones de personal (ayudar y asesorar). Ayudar y asesorar a los gerentes de línea es el núcleo del trabajo del gerente de recursos humanos. El gerente asesora al director general para que comprenda mejor los aspectos relacionados con el personal y la planeación estratégica. Los recursos humanos ayuda a contratar, capacitar, evaluar, recompensar, aconsejar, ascender y despedir a los empleados. Asimismo, administra los distintos programas de prestaciones (seguros médicos y contra accidentes, jubilación, vacaciones, etcétera); ayuda a que los gerentes de línea cumplan las leyes relativas a la igualdad en el empleo y la seguridad laboral; además, juega un papel importante en el manejo de las querellas y las relaciones laborales. Asimismo, desempeña el papel de innovador al proporcionar información actualizada sobre las tendencias actuales y los nuevos métodos para aprovechar mejor a los empleados o los recursos humanos de la compañía. También funge como defensor de los empleados al ayudar a definir la manera en que la gerencia debe tratarlos (Dessler, 2009).

El ejemplo más resaltante es de la empresa de Hewlett-Packard (HP) que tuvo una buena política de gestión de talentos humanos y que tomaron dos ingredientes básicos que les permitieron tener una buena política de gestión del talento humano y estos son:

1. La administración paseándose por la empresa:

Los gerentes y los supervisores se pasean y visitan sus áreas, siempre atentos a lo que sucede en ellas, y no sólo en el nivel inmediato, sino en todos los niveles inferiores, con el objeto de garantizar una operación bien administrada. Nuestros colaboradores son nuestro recurso más importante y los administradores tienen una responsabilidad directa en su entrenamiento, desempeño y bienestar general. Para conseguirlo, los administradores deben ir hasta donde están las personas para saber cómo se sienten respecto a sus actividades y para que se sientan impulsadas a hacer su trabajo de modo más productivo y con más significado (Chiavenato, 2009).

2. Política de puertas abiertas:

Los gerentes y los supervisores deben promover un ambiente de trabajo en el cual las personas se sientan libres y cómodas, sea para obtener consejos individuales, para expresar asuntos generales o para ofrecer ideas y sugerencias (Chiavenato, 2009).

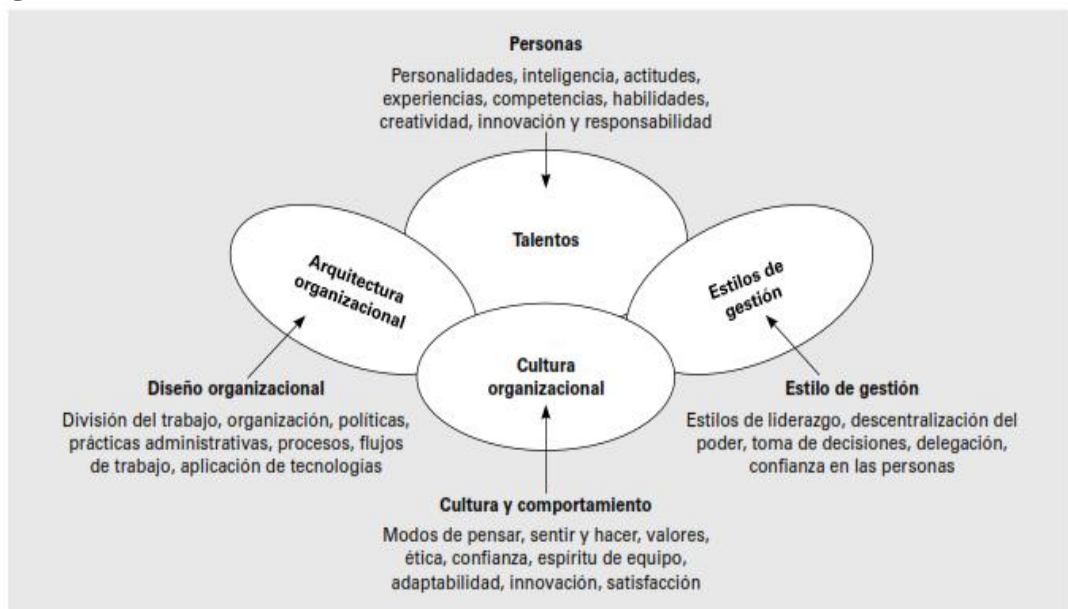
Todos los empleados tienen el derecho de discutir sus problemas con los administradores de nivel más alto si consideran que ello es necesario. Se deben hacer todos los esfuerzos posibles para evitar que un empleado sienta o perciba alguna intimidación por parte de los administradores o de algún otro medio contrario a las políticas de la compañía (Chiavenato, 2009).

La intención de la política de puertas abiertas es alentar a los empleados a hacer frente de forma apropiada a los gerentes de quienes dependen. Apropiado se entiende como el nivel que puede actuar mejor con esa información.

La política de puertas abiertas no debe influir de forma alguna en la evaluación del empleado cuando éste la utiliza por algún motivo que no le satisfizo de la organización. Los empleados también tienen responsabilidades, sobre todo la de discutir asuntos importantes, de forma objetiva, con sus administradores (Chiavenato, 2009).

El área de los recursos humanos es una de las áreas más afectadas por los recientes cambios del mundo moderno. Las empresas se dieron cuenta de que las personas son el elemento vital de su sistema nervioso, que introduce la inteligencia a los negocios y la racionalidad a las decisiones. Tratar a las personas como recursos organizacionales es un desperdicio de talentos y de masa encefálica productiva. Precisamente para proporcionar esa nueva visión de las personas, ya no como meros trabajadores que son remunerados en función del tiempo que destinan a la organización, sino más bien como asociados y colaboradores del negocio de la empresa, es que hoy en día ya no se habla de recursos humanos, sino de gestión del talento humano (Chiavenato, 2009).

Figura 1 Los nuevos desafíos de la administración de talentos humanos.



Fuente : Grafico extraído del libro de gestión del talento humano de chiavenato, 2009.

Hunt (citado por Chiavenato, 2009) plantea que existen cinco tipos de supuestos que modelan los valores de las organizaciones que, a su vez, modelan los comportamientos individuales por medio de políticas y reglas como:

1. La relación de la organización con su entorno. La forma en que los directivos ven esa relación puede ser de dominación, sumisión, armonía o búsqueda de un nicho apropiado.
2. La naturaleza de la realidad, la confianza, el tiempo y el espacio. En razón de las reglas lingüísticas y conductuales que definen lo que es real o no, lo que es un hecho o un ideal, lo que es confiable o no, lo que es lineal o cíclico o lo que es limitado o indefinido.
3. La naturaleza humana. El significado del ser humano: si la naturaleza humana es buena (teoría Y), mala (teoría X) o neutra.
4. La naturaleza de la actividad humana. Las cosas correctas que debe hacer el ser humano; es decir, si es activo o pasivo, si se desarrolla solo o si se le debe activar y cuál debe ser la naturaleza de su trabajo.
5. La naturaleza de las relaciones humanas. Cómo se deben relacionar las personas, cómo se debe distribuir el poder y el afecto. Si las relaciones humanas deben ser cooperativas o competitivas, individualistas o gregarias, con base en una autoridad jerárquica o de conocimiento.

2.2.2.1. La gestión integral del talento en la empresa

Las dificultades para gestionar bien el talento estriban muchas veces en que se tiende a tomar la parte por el todo y se cataloga como gestión del talento lo que no es más que el desarrollo de los procesos de siempre bajo un nuevo prisma; es decir: falta un enfoque integral de gestión del talento.

Figura 2 La gestión integral del talento en la empresa



Fuente : Elaboración propia

2.2.2.2. Medición del impacto del talento

Los criterios de medición de la gestión de talentos vinculan la inversión en capital humano con el desempeño financiero. De acuerdo con los gurús de la gestión, Huselid, Becker y Beatty, hay tres desafíos críticos para medir y gestionar exitosamente la fuerza laboral. Primero, está el "el reto de la perspectiva": ¿realmente todos los gerentes entienden cómo los comportamientos y las capacidades de la fuerza laboral conducen a la ejecución de la estrategia? En segundo lugar, está "el desafío de los criterios de medición": ¿se han identificado las medidas correctas del éxito de la fuerza laboral (por ejemplo, cultura, mentalidad, liderazgo, competencias y comportamientos)? El tercer desafío es "el desafío de la ejecución": específicamente, a fin de monitorear el progreso y comunicar el intento estratégico de las iniciativas de la gestión de talentos, ¿están los gerentes motivados para usar estos datos y tienen el acceso y la capacidad para hacerlo?

Los criterios de medición para la gestión de talentos están evolucionando. A medida que las organizaciones se enfocan cada vez más a estrategias de gestión de talentos, buscan maneras de validar estas iniciativas y medir su impacto comercial. (Huselid, Becker, & Beatty, 2005)

2.2.2.3. Reto de gestionar el talento en la empresa

Gestionar el talento en las organizaciones de hoy en día se hace más difícil cada vez y es que si no genera un retorno de inversión, llamada rentabilidad en los procesos y/o servicios, aquella gestión propia del área de RR.HH se vuelve nula, es por eso que se debe tener una orientación organizacional permanente con visión estructurada y adaptable al cambio.

Orientaciones organizacionales	
Priman la mediocridad	Priman el talento
-Integración	-Resultados
-Hard	-Soft
-Centrada en procesos	-Centrada en las personas
-Persona como medio	-Como fin
-Personas como coste	-Generadoras de valor
-Lo tradicional	La innovación
-Evitan la crítica	Favorecen la crítica
-Orientación al corto plazo	- Orientación al largo plazo
-Categoría	-Contribuciones
-Castigan errores	-Aprenden de errores
-Recursos humanos	-Activos humanos

Fuente: Ronco, emilio & barber lan el reto de gestionar el talento. 2005

2.2.2.1. Gestión de recursos humanos

Chiavenato (2007) hace referencia que los recursos humanos refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones. Éstas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De

ahí la denominación de recursos humanos para describir a las personas que trabajan en las organizaciones. En el mundo industrializado de hoy, la producción de bienes y servicios no puede ser realizada por personas que trabajen individualmente. Cuanto más industrializada es una sociedad, tanto más depende de las organizaciones para satisfacer sus necesidades y aspiraciones. Por otro lado, el efecto que tienen sobre la vida y la calidad de vida de las personas es enorme y perdurable. La razón es sencilla: las personas nacen, crecen, viven, se educan, trabajan y se divierten dentro de ellas. Las organizaciones, cualesquiera que sean sus objetivos (lucrativos, educativos, religiosos, políticos, sociales, filantrópicos, económicos, etc.), atrapan como tentáculos a las personas, que al mismo tiempo se vuelven cada vez más dependientes de la actividad organizacional. A medida que las organizaciones crecen y se multiplican requieren un mayor número de personas y aumenta la complejidad de los recursos necesarios para su supervivencia y crecimiento.

Dessler (2009) menciona que la gestión de recursos humanos es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, salud y seguridad, así como aspectos de justicia. Las técnicas que necesita para desempeñar los asuntos relacionados con el personal o “las personas” de su puesto administrativo. Éstos incluyen:

- Realizar análisis de los puestos (determinar la naturaleza del trabajo de cada empleado)

- Planear las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para los puestos

- Seleccionar a los candidatos para los puestos

- Orientar y capacitar a los nuevos empleados

- Administrar los sueldos y salarios (remunerar a los empleados)

- Proporcionar incentivos y prestaciones

- Evaluar el desempeño

- Comunicar (entrevistar, asesorar, disciplinar)

- Capacitar y desarrollar a los gerentes

- Crear un compromiso en los empleados

- Lo que un gerente debe saber respecto a:

 - La igualdad de oportunidades y la acción afirmativa

 - La salud y la seguridad de los empleados

 - El manejo de los conflictos individuales y colectivos, así como las relaciones

laborales

Los recursos humanos surgieron como una función coherente de la gerencia en la década de los ochenta. La responsabilidad de los asuntos relacionados con los empleados se dividía, antiguamente, entre diversos departamentos, como el de personal, compensaciones, relaciones industriales y desarrollo de la empresa (o capacitación). En su trabajo diario, muchos empleados informan a los departamentos de operaciones. Según la definición de especialistas académicos, “la gerencia de recursos humanos incluye todas las decisiones y acciones de la gerencia que afectan la naturaleza de la relación entre la empresa y sus empleados, es decir, sus recursos humanos Pocas empresas de servicio tienen una tecnología tan avanzada que operen sin empleados. De hecho, muchas industrias de servicios continúan utilizando mucha mano de obra, pues las personas son necesarias para llevar a cabo las tareas operativas (tanto en la zona de contacto con el cliente como internamente), para realizar una amplia gama de actividades de marketing y servicio al cliente y como apoyo administrativo (Lovelock, Reynoso, D"andrea, & Huete, 2004).

Werther y Davis (2008) afirman que la gestión de los recursos humanos postula como objetivo básico contribuir al éxito de la empresa o corporación, por medio de incidir en la estrategia corporativa, impulsar el uso óptimo del talento y contribuir a los resultados financieros, los valores organizacionales y la cultura de la empresa. La función del departamento es contribuir al éxito de los supervisores y gerentes. La administración del capital humano no es un fin en sí mismo; es sólo una manera de apoyar la labor de los dirigentes de la organización.

Rivera y Hernández (2010) menciona que la gestión de recursos humanos es un trabajo interno y externo de la organización, interesa tomar en cuenta elementos de contexto, como cultura organizacional, los puestos que ocupa actualmente el equipo de trabajo, nivel salarial, definir los roles y responsabilidades de cada uno de los miembros del equipo de trabajo, y determinar las líneas de autoridad y comunicación entre ellos. Por rol entendemos el nombre o puesto de la función que alguien cumple, y por responsabilidad, quién hace qué labores específicas. Adicionalmente, este proceso nos asegura que no falte recurso humano y que quien participe cuente con las competencias necesarias para realizar su trabajo.

Lovelock, Reynoso, D"andrea, y Huete (2004) menciona que la gerencia de recursos humanos tenga éxito, “debe ser una función orientada hacia los negocios con una comprensión a fondo del panorama general de la empresa y debe verse como un socio consultor estratégico que proporciona soluciones innovadoras e influye en las decisiones y políticas clave”, según argumenta la consultora Terri Kabachnick.

Entre las tareas que ella considera que la función de recursos humanos debe llevar a cabo, se encuentran:

Instalar sistemas que midan las creencias y valores de un solicitante para compararlos con las creencias y valores de la empresa y así evitar las decisiones por instinto que con frecuencia dan como resultado una rotación frecuente.

Estudiar las industrias similares e identificar qué se puede aprender de sus políticas de recursos humanos.

Retar a las políticas de personal corporativas si ya no tienen sentido en el ambiente actual, demostrando cómo los cambios propuestos (por ejemplo, el trabajo compartido) afectarán el resultado final.

Demostrar que la tarea de los recursos humanos consiste en desarrollar y conservar a los trabajadores productivos más que ser solamente un departamento de capacitación.

2.2.2.4. Facilidades en el trabajo.

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo) es un organismo que impulsa la mejora de las relaciones y las condiciones de trabajo dentro de una organización asimismo esta oficina absuelve las quejas y sugerencias de dichos empleados, esta oficina fue creada después de la Primera Guerra Mundial como parte de la Sociedad de las Naciones y siguió luego en la ONU (Organización de las Naciones Unidas). Mantiene reuniones anuales y discute las relaciones entre trabajadores y empleadores a todo nivel.

Benjamín Franklin (1706-1790) citado por Blanch, Espuny, gala y Martín (2003) Presentamos una antología de sentencias proverbiales publicadas en su famoso Almanaque del Buen Ricardo (entre 1732 y 1757), en los huecos que aparecen entre los días del calendario. Se trata de consignas que dieron la vuelta al mundo de su tiempo, calando profundamente en el sentido común contemporáneo.

Están orientadas genéricamente a facilitar la instrucción del pueblo (norteamericano) y, más específicamente según las propias palabras del autor, a “inspirar el amor al trabajo y a la economía como medio de llegar a la fortuna y, por consiguiente, de fortalecer la virtud”.

El tiempo es oro. El tiempo es dinero.

Sea el trabajo vuestro inseparable compañero

Dios dice al hombre: ayúdate y te ayudaré

Dios nada niega al trabajo

La zorra que duerme no caza gallinas

Sin trabajo, no hay beneficio

La pereza hace que todo sea difícil; el trabajo lo vuelve todo fácil

La pereza marcha con tanta lentitud que la pobreza no tarda en alcanzarla.

El hambre no se atreve a entrar en la casa del laborioso

No dejes para mañana lo que puedas hacer hoy

Más vale pájaro en mano que ciento volando

Una profesión es una propiedad que rinde honor y provecho

En el trabajo se logra toda una serie de relaciones con los trabajadores, las facilidades que se tiene en el trabajo depende del empleado y el empleador, la actitud positiva de una persona respecto de su trabajo ayuda mucho a este relación, lo difícil es establecer cuándo una persona tendrá una actitud positiva y cuándo negativa. No obstante, a partir de tratarla cierto tiempo, es posible decir cuál es su característica. Tiene que ver con su ser. Puede discutirse si es genético, si está relacionado con su educación inicial o con sus experiencias más importantes; si se trata de una enfermedad o de una situación familiar. Pero la realidad es que hay una relación de ida y vuelta entre las personas y su entorno, por lo cual no siempre es fácil saber dónde está la raíz de la cuestión. En numerosas ocasiones los seres humanos provocamos situaciones de las que luego nos quejamos. En el trabajo podemos distinguir con facilidad entre la reacción brusca y rabiosa frente a una máquina con problemas y la búsqueda de una solución (Maristany, 2007).

Las facilidades del trabajo dentro de una empresa son las tareas relacionadas con la distribución del personal, la información, las instalaciones y la tecnología para crear (o apoyar) los servicios que la empresa produce se relaciona con las

contribuciones a favor de los empleados en cuanto a sus metas en la empresa, el pago, las condiciones de trabajo, el desarrollo de carreras, la seguridad en el empleo y el diseño e implantación de tareas laborales. La disposición hacia dar una mayor autoridad a los empleados representa un cambio en la naturaleza y grado de influencia de los empleados (Lovelock, Reynoso, D"andrea, & Huete, 2004).

2.2.3. Nivel de satisfacción laboral

La satisfacción laboral dentro de una empresa se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo, involucra diversos aspectos, como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, oportunidad de ascender, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder considerablemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo (Florez, 2001).

La satisfacción en el trabajo en una empresa, institución, es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral en una determinada institución. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo (por ejemplo, un empleado satisfecho puede comentar: Me gusta hacer una gran variedad de tareas, estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado. El mismo empleado puede tener una actitud mental de respuesta hacia su trabajo, cuando establece el objetivo intelectual (creencia) “mi trabajo es muy complejo”. En otra ocasión, el empleado puede revelar sus intenciones de conducta a un compañero como por ejemplo decir pienso dejar el trabajo en tres meses. En consecuencia, las actitudes consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de conducta (Newstrom, 2011).

La satisfacción laboral puede considerarse una actitud global o aplicarse a cada parte que componen el trabajo de un individuo en el lugar en que trabaja. Sin embargo, si se aprecia sólo como actitud global, los administradores pueden perderse algunas excepciones ocultas clave, al evaluar la satisfacción global del empleado. Por ejemplo, aunque la satisfacción general de Antonio Ortega en el trabajo sea alta, es

importante descubrir que, si bien está contento con su ascenso, está contrariado por su calendario de vacaciones de este año. Por tanto, los actuales estudios de satisfacción laboral se centran en los diversos aspectos que se consideran importantes, pues estas actitudes relacionadas con el trabajo predisponen al empleado a comportarse de cierta manera. Algunos aspectos importantes de la satisfacción laboral son el sueldo, el jefe, la naturaleza de las tareas, los compañeros o el equipo del empleado y las condiciones de trabajo inmediatas (Newstrom, 2011).

Schutz afirma que la satisfacción laboral es la disposición psicológica, que tiene el sujeto a su trabajo, lo cual provoca actitudes que están determinadas por diversos factores que deben ser estudiados pues tiene diversas consecuencias, en la empresa, su supervivencia depende directamente de la satisfacción de sus miembros. Por tanto la satisfacción con el trabajo y el interés por el empleo hará que el trabajo brinde satisfacciones y favorezca la realización personal en lugar en diferentes ámbitos de la acción simbólica y social (citado Herrera & Sánchez, 2012).

2.2.3.1. Dimensiones de la satisfacción laboral

a) Significación de la tarea

La primera fase que se debe cumplir cuando se cuenta con la información de satisfacción laboral es comunicarla a todos los administradores, de modo que la comprendan y se preparen para la significación de tarea. Los administradores son los únicos autorizados para aplicar cualquier cambio sugerido por los datos, y necesitan las evidencias para formarse un juicio propio. Las recomendaciones de especialistas en satisfacción laboral son útiles, pero los administradores (con la colaboración participativa de los empleados) deben tomar las decisiones finales. Es la actividad que induce al esfuerzo y contribuye a explotar la capacidad humana latente, y manifiesta que esta dimensión evalúa hasta qué punto el clima organizacional estimula la planificación y la eficacia en el trabajo (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010)

Un análisis de tareas elaborado por Shaw (1998) identificó cuatro de los principales factores subyacentes a las tareas:

- a) La dificultad de la tarea,
- b) Multiplicidad de soluciones,
- c) Los requerimientos de cooperación y

d) La familiaridad de la población.

Como conclusión de lo expuesto anteriormente, se puede afirmar que cuanto mayor sea el grado de variedad de destrezas, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación, más probabilidades de satisfacción y motivación habrá para el desempeño del trabajo (Chiavenato, 2009).

b) Condiciones de trabajo

Chiang, Martin y Nuñez (2010) considera que los principios subyacentes a la preferencia del empleado por unas condiciones agradables de trabajo son:

1.El deseo de un confort físico basado en las necesidades físicas del individuo.

2.El deseo de unas condiciones que faciliten (y/o no bloqueen) la consecución de sus metas de trabajo.

La importancia, responsabilidad y conocimiento de los resultados del trabajo mejoran la motivación y la satisfacción en el trabajo. Asimismo delegar responsabilidades con una relación de confianza sumamente grande entre superiores y subordinados mejora la satisfacción laboral. De un modo general se podría expresar que los miembros de una organización tratan de buscar de acuerdo con la exigencia de sus capacidades mayor responsabilidad dentro del trabajo. Y a medida que adquieren mayor responsabilidad se sienten más felices, mejor ajustados y más satisfechos, tal como lo manifiesta (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción de la vida, la naturaleza del ambiente de un empleado fuera de su trabajo influye indirectamente en sus sentimientos respecto de éste ya que un trabajador está cómodo en el lugar donde labora. De modo similar, como el empleo. Constituye una parte importante de la vida de muchos trabajadores, la satisfacción laboral influye en la satisfacción general de la vida y en el trabajo. El resultado es un efecto de derrame en ambas direcciones, entre la satisfacción laboral y la satisfacción de la vida. En consecuencia, los administradores necesitan vigilar no sólo el trabajo y su ambiente inmediato, sino también las actitudes de sus empleados hacia otros aspectos de la vida (Newstrom, 2011).

De acuerdo con lo expresado anteriormente por los diferentes autores, se puede concluir, que para crear un clima organizacional adecuado para la producción de satisfacción, el gerente debe crear y mantener en su grupo de trabajo un profundo sentimiento de responsabilidad para alcanzar sus propias metas y para cumplir con sus obligaciones en la organización (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

c) Reconocimiento personal y/o social

Procedimiento mediante el cual se valora el esfuerzo realizado por un individuo produciendo satisfacción por el desempeño, y comprobó en investigaciones realizadas, que tanto la satisfacción como el desempeño son funciones de recompensas y sostiene que: las recompensas producen satisfacción, y las recompensas basadas en el desempeño actual afectan al desempeño subsecuente (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

Los aportes incluyen todos los ricos y diversos elementos que los empleados creen que brindan, o contribuyen, a su trabajo: su educación, antigüedad, experiencias previas de trabajo, lealtad y compromiso, tiempo y esfuerzo, creatividad y desempeño, etc. Los resultados son las recompensas o reconocimientos que suponen que recibirán de su trabajo y de sus patrones; los resultados incluyen el sueldo directo y los bonos, prestaciones, seguridad en el empleo, beneficios sociales y recompensas psicológicas (Newstrom, 2011).

Los administradores se sienten motivados por los objetivos de la organización cuando percibían una elevada probabilidad de obtener recompensas basadas en su atención y cuando tenían una percepción adecuada de su función en las organizaciones. En consecuencia, cuando los administradores perciban los incentivos como recompensas por su buena actuación, se desempeñan eficientemente (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

Beneficios económicos

Newstrom (2011) menciona que los incentivos económicos se centra en su naturaleza, propósito y consecuencias globales en la conducta. Los programas seleccionados para su presentación son los incentivos salariales, que son estímulos individuales de amplio uso, y la participación de utilidades y de ganancias, que son

incentivos de grupo populares. Los sistemas salariales basados en las habilidades están en franco crecimiento, en particular en las nuevas operaciones industriales. Además los incentivos con como otras partes de la administración de sueldos de modo que constituyan un programa salarial completo.

El concepto de satisfacción laboral ha sido tratado durante mucho tiempo como un elemento determinante en el dominio de las relaciones de trabajo y los beneficios económicos (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

Cabaleiro (2010) menciona que los gerentes se adaptaban y encontraban satisfacción personal en organizaciones con estructuras, relaciones interpersonales y ambientes muy distintos.

Cada persona se une a un grupo por diversas razones, las más importantes son: satisfacción de necesidades, proximidad, interacción, similitud, metas y actividades del grupo (Cabaleiro, 2010).

2.3. Definición de términos

Beneficios Económicos: en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Condiciones de trabajo: en la escala SL-SPC, este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Facilidades en el trabajo: Las facilidades del trabajo son las tareas relacionadas con la distribución del personal, la información, las instalaciones y la tecnología para crear (o apoyar) los servicios que la empresa produce se relaciona con las contribuciones a favor de los empleados en cuanto a sus metas en la empresa.

Gestión de recursos humanos : hace referencia que los recursos humanos refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones.

Políticas de gestión del talento humano: menciona que la administración directa del personal y sus políticas de gestión del talento humano siempre ha sido parte integral de las responsabilidades de todo gerente de línea, desde el presidente hasta el supervisor del nivel más bajo

Recursos humanos: necesarios para la operación y administración del negocio definir las funciones específicas por puesto y así determinar los recursos humanos que se requieren.

Reconocimiento Personal y/o Social: en la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

Satisfacción: Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

Satisfacción en el trabajo: Se refiere a cómo se siente la persona dentro de la organización, las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas.

Significación de la tarea: se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre las políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. Arequipa - 2016.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. Arequipa - 2016.

Existe relación significativa entre las facilidades del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. Arequipa - 2016.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable 1

Políticas de gestión del talento humano

Hace referencia que los recursos humanos refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones.

Variable 2

satisfacción laboral

La satisfacción laboral en el trabajo es parte de la satisfacción de la vida, la naturaleza del ambiente de un empleado fuera de su trabajo influye indirectamente en sus sentimientos respecto de éste ya que una trabajador esta cómodo en el lugar donde labora. De modo similar, como el empleo. Constituye una parte importante de la vida de muchos trabajadores, la satisfacción laboral influye en la satisfacción general de la vida y en el trabajo.

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable 1

Políticas de gestión del talento humano

Las políticas de gestión del talento humano es un cuestionario que utilizó la escala de Likert con 19 preguntas divididas en 2 dimensiones las cuales son : gestión de recursos humanos con 9 preguntas, facilidades en el trabajo con 10 preguntas.

Variable 2

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un cuestionario que utilizó la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: Significación de la Tarea, condiciones de Trabajo, reconocimiento Personal y/o Social, beneficios Económicos.

2.5.3. Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE VALORACIÓN
Políticas de gestión del talento humano	<p>1. Gestión de Recursos humanos</p> <p>2. Facilidades en el trabajo</p>	<p>1.1. La empresa le brinda las condiciones o materiales de trabajo para la realización de su labor.</p> <p>1.2. La empresa promueve la participación, iniciativa, autonomía y creatividad en su trabajo</p> <p>1.3. La empresa promueve la capacitación permanente</p> <p>1.4. La empresa facilita la asistencia sanitaria</p> <p>1.5. La empresa atiende necesidades de adelanto de salarios, flexibilidad horaria para atender a familiares con enfermedad grave</p> <p>1.6. La empresa le proporciona información transparente de sus perspectivas a futuro</p> <p>1.7. La empresa realiza reconocimientos o éxitos alcanzados en forma colectiva</p> <p>1.8. La empresa brinda facilidades de trabajo a tiempo parcial (medio tiempo)</p> <p>1.9. La empresa posee flexibilidad horaria.</p> <p>2.1. La empresa facilita asesoramiento jurídico para las que lo necesiten</p> <p>2.2. La empresa brinda préstamos monetarios a los trabajadores que lo necesiten</p> <p>2.3. La empresa brinda ayuda al trabajador que tiene hijos en edad escolar</p> <p>2.4. La empresa proporciona refrigerios en el trabajo a precio inferior al mercado.</p> <p>2.5. La empresa brinda transporte para el desplazamiento al trabajo</p> <p>2.6. La empresa brinda ayudas de vivienda para operarios que</p>	<p>Se aplicó la escala de likert.</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>

		<p>radiquen lejos</p> <p>2.7.La empresa facilita medios para el cuidado de la salud personal y familiar</p> <p>2.8.La empresa facilita actividades culturales</p> <p>2.9.La empresa brinda ayudas a la comunidad</p> <p>2.10.La empresa organiza actividades recreativa</p>	
Satisfacción laboral	<p>1.Significación de la Tarea.</p> <p>2. Condiciones de Trabajo.</p> <p>3. Reconocimiento Personal y/o Social.</p> <p>4.Beneficios Económicos</p>	<p>Ítems 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.</p> <p>1, 8, 12, 14, 15, 17, 20 23 y 27.</p> <p>6, 11, 13, 19 y 24.</p> <p>2, 5, 9, 10 y 16</p>	<p>Calificación total de satisfacción laboral.</p> <p>Muy Satisfecho (117 o más)</p> <p>Satisfecho (103-116)</p> <p>Promedio (89-102)</p> <p>Insatisfecho (75-88)</p> <p>Muy insatisfecho (74 o menos)</p>

CAPÍTULO III

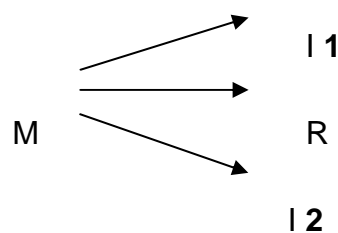
METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un propósito básico ya que el presente estudio se aportará una propuesta teórica y sea a su vez coherente con el tipo y el método de investigación en el presente estudio se utilizó el tipo de investigación descriptivo correlacional, describiendo las variables políticas de gestión de talento humano y satisfacción laboral, para luego relacionar dichas variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Charaja (2004) plantea el siguiente bosquejo para los trabajos correlacionales.



Donde

M = Muestras de estudio.

I 1 = Información de una de las variables.

I 2 = Información de la otra variable.

R = Tipo y grado de relación existente.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es correlacional, pues se trata de efectuar un proceso de abstracción a fin de destacar aquellos elementos, aspectos o relaciones que se consideran básicos para comprender los objetos y procesos de la correlación de las variables de estudio (Bernal, 2010).

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

La investigación se realizó en los meses de marzo a mayo del 2016, en la empresa Av. ATLAS COPCO PERUANA S.A. se encuentra ubicada en la AV. Italia H22 (Asociación APTASA) - Parque Industrial de Río Seco Cerro Colorado – Arequipa. Cuyas coordenadas son 15°52 S 72°15 O Arequipa tiene una altura de 2.363 m.s.n.m. Situada en el corazón del sur del Perú.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por 28 trabajadores del área de producción en la empresa de producción de la empresa ATLAS COPCO PERUANA S.A. en el año 2016.

3.3.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que la muestra es no probabilística, y que la muestra es para ahorrar tiempo y recursos, se trabajó con el 100% de la población, por ser la población fácilmente medible.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, dicha técnica es un conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conllevan a medir una variable (Córdova, 2009).

3.4.2. Instrumentos

El instrumento utilizado en la presente investigación fue el cuestionario, el instrumento es el soporte físico como por ejemplo el papel para recolectar y registrar datos o información (Córdova, 2009).

Se utilizó como instrumento el cuestionario sobre políticas de gestión de talento humano que tuvo un total de 19 preguntas y fue dividido en 2 dimensiones las cuales son: gestión de recursos humanos con un total de 9 preguntas, facilidades en el trabajo con un total de 10 preguntas, este instrumento fue validado por 3 administradores con una confiabilidad de 0.75 en alfa de cronbach.

Se utilizó como instrumento el cuestionario de “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma en el año 2005, que forma parte de la teoría elegida para la investigación y cuyo formato se encuentra en el anexo.

Según Chiang, Salazar y Nuñez (2008) respecto al instrumento elaborado para medir satisfacción laboral, el análisis factorial nos dio seis factores con un coeficiente Alfa alto (entre 0.8 y 0.9).

A continuación se describe el cuestionario, mencionando inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas. El cuestionario se realizó por Palma (2005) quien utilizó la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores:

- (a) Significación de la Tarea,
- (b) Condiciones de Trabajo
- (c) Reconocimiento Personal y/o Social
- (d) Beneficios Económicos.

Tabla 2

Escala de Opiniones SL-SPC

Factor	Clasificación según Teoría motivacional	Ítems
Significación de la Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.
Reconocimiento personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24.
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16

Fuente: Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

En la Tabla 3 se muestran los ítems positivos y negativos del instrumento, y las preguntas asociadas a cada ítem.

Tabla 3

Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC

Clasificación	Ítems
Positivo	1,3,4,7, 8,9, 14, 15,16, 18, 20,21,22, 23,25,26 y 27.
Negativo	2, 5,6, 10,11,12,13,17,19 y 24

Fuente Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

El instrumento permite evaluar el grado de satisfacción laboral para cada ítem mediante las siguientes alternativas: (a) total acuerdo, (b) de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (d) en desacuerdo, y (e) total desacuerdo. La puntuación para un ítem dependiendo si es positivo o negativo se muestra en la Tabla 6.

Tabla 4

Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC

Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Fuente: Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

Tabla 5

Escala de Opiniones SL-SPC

Nivel de satisfacción	Puntaje total
Muy Satisfecho	117 o más
Satisfecho	103-116
Promedio	89-102
Insatisfecho	75-88
Muy insatisfecho	74 o menos

Fuente: Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez fue a través de juicio de expertos y el alfa de cronbach con una confiabilidad de 0.79.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Se solicitó por escrito al gerente de la empresa Atlas Copco Peruana S.A., con el objetivo de acceder a la autorización para ejecutar la presente investigación.

Se coordinó con el jefe de recursos humanos a fin de que nos facilite encuestar a los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada de la empresa Atlas Copco Peruana S.A. Finalmente la información se procesó para su respectivo análisis, mediante la codificación de los instrumentos de políticas de gestión del talento humano y nivel de satisfacción laboral, en el programa SPSS 23 para luego presentarlos en tablas y gráficos.

Moya y Saravia (2004) afirman que se elaboraron los cuadros estadísticos numérico-porcentuales, con sus correspondientes cálculos estadísticos, interpretaciones y comentarios de acuerdo a los ítems planteados en la encuesta

1.8.2.3. Análisis estadístico

Los datos recolectados fueron tabulados con el programa estadístico SPSS 23 para ser representados en tablas, gráficos, posteriormente se realizó el análisis, la contrastación de hipótesis y discusión de los resultados se utilizó la prueba de chi cuadrado (Ibañez, 2007).

La prueba estadística en esta investigación se aplicará la chi cuadrada y será:

Prueba estadística de la chi cuadrada o ji cuadrada para dos muestras independiente.

$$X^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

O_{ij} : Son los valores observados

E_{ij} : Son los valores esperados

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

De acuerdo con el análisis e interpretación de resultados se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre políticas de gestión del talento humano y el cuestionario de SPL para analizar el nivel de satisfacción laboral luego de haber tabulado en el programa SPSS 23.

De acuerdo nuestros objetivo general en la tabla 6 se presentara la tabla de contingencia de la política de gestión del talento humano y el nivel de satisfacción laboral, en la tabla 7 se presenta la tabla de contingencia de la política de gestión del talento humano en la dimensión gestión de recursos humanos y el nivel de satisfacción laboral, finalmente en la tabla 8 se presenta la tabla de contingencia de la política de gestión del talento humano en la dimensión facilidades en el trabajo y el nivel de satisfacción laboral.

En todas estas tablas de contingencias se verán si existe o no relación entre las variables de políticas de gestión del talento humano y el nivel de satisfacción laboral y también las relaciones de las políticas de gestión del talento humano en sus respectivas dimensiones y el nivel de satisfacción laboral.

1.1. En relación al objetivo general.

Tabla 6

Políticas de gestión del talento humano y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016.

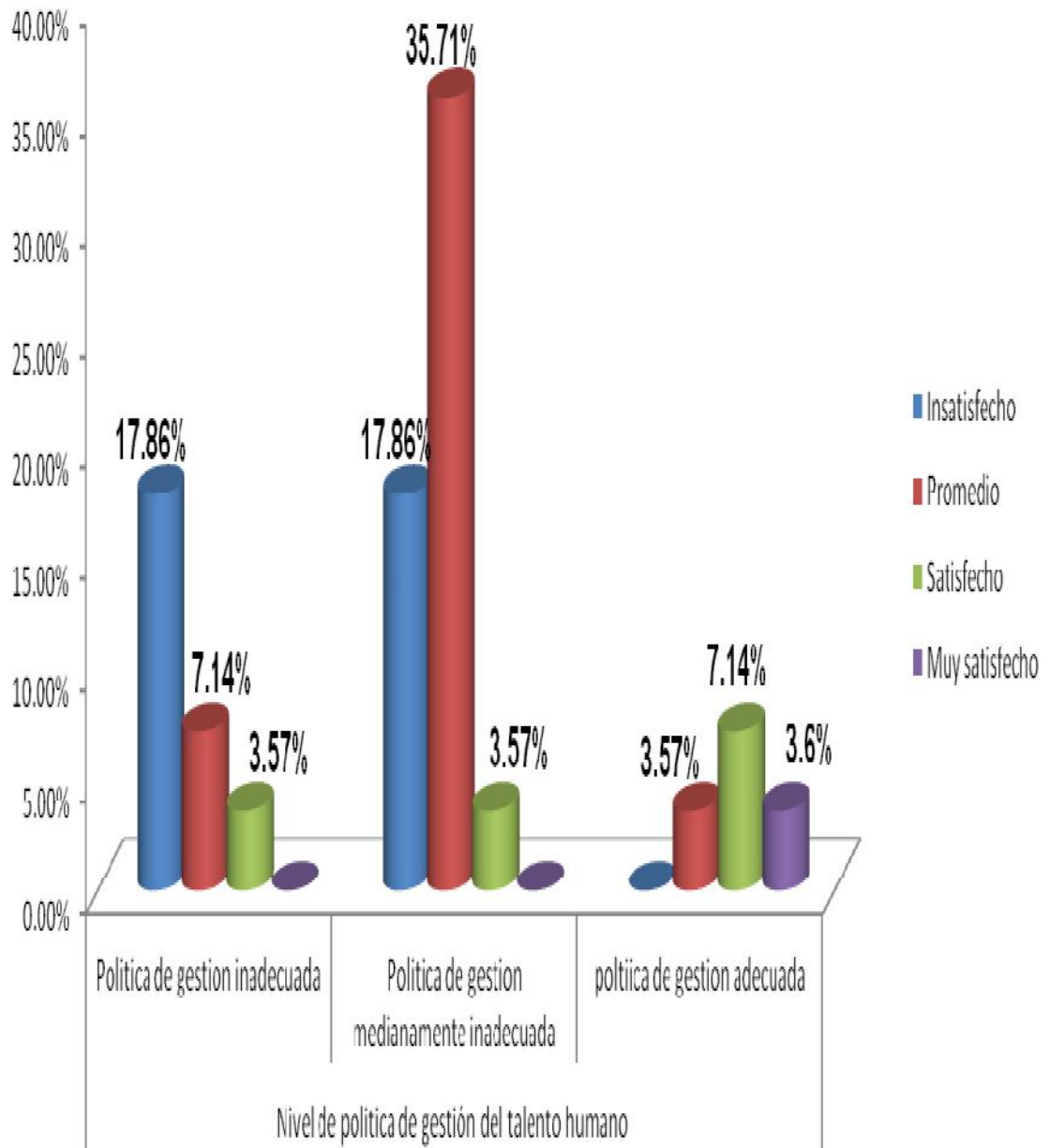
Nivel de política de gestión del talento humano	Nivel de satisfacción laboral								Total	Total %
	Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Política de gestión inadecuada	5	17.86%	2	7.14%	1	3.57%	0	0.00%	8	28.57%
Política de gestión medianamente adecuada	5	17.86%	10	35.71%	1	3.57%	0	0.00%	16	57.14%
política de gestión adecuada	0	0.00%	1	3.57%	2	7.14%	1	3.57%	4	14.29%
TOTAL	10	35.71%	13	46.43%	4	14.29%	1	3.57%	28	100.00%

Fuente : Cuestionario realizado a los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A.

Elaboración : El investigador

Gráfico 1

Políticas de gestión del talento humano y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016.



Fuente : Tabla 6

Elaboración : El investigador

En la tabla 6 se muestra que 5 trabajadores del area de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. 2016, que representa el 17.86% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, seguidamente de 5 trabajadores que representa el 17.86% tuvieron un nivel de política de gestión medianamente inadecuada.

De igual manera 2 trabajadores que representa el 7.14% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano inadecuada y un nivel de satisfacción laboral promedio, 10 trabajadores que representa el 35.71% tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral en promedio, 1 trabajador afirma que la política de la empresa tuvo una gestión adecuada y su nivel de satisfacción laboral fue en promedio, de igual manera 1 trabajador que representa el 3.57% afirma que la política de gestión es inadecuada y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, seguidamente 1 trabajador que representa el 3.57% tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, 2 trabajadores que representa el 7.14% afirma que la política de gestión de la empresa ATLAS COPCO PERUANA fue adecuada, finalmente 1 trabajador que representa el 3.57% tuvieron una política de gestión adecuada y un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho.

1.2. En relación al primer objetivo específico.

Tabla 7

Políticas de gestión del talento humano en su dimensión de gestión de recursos humanos y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016.

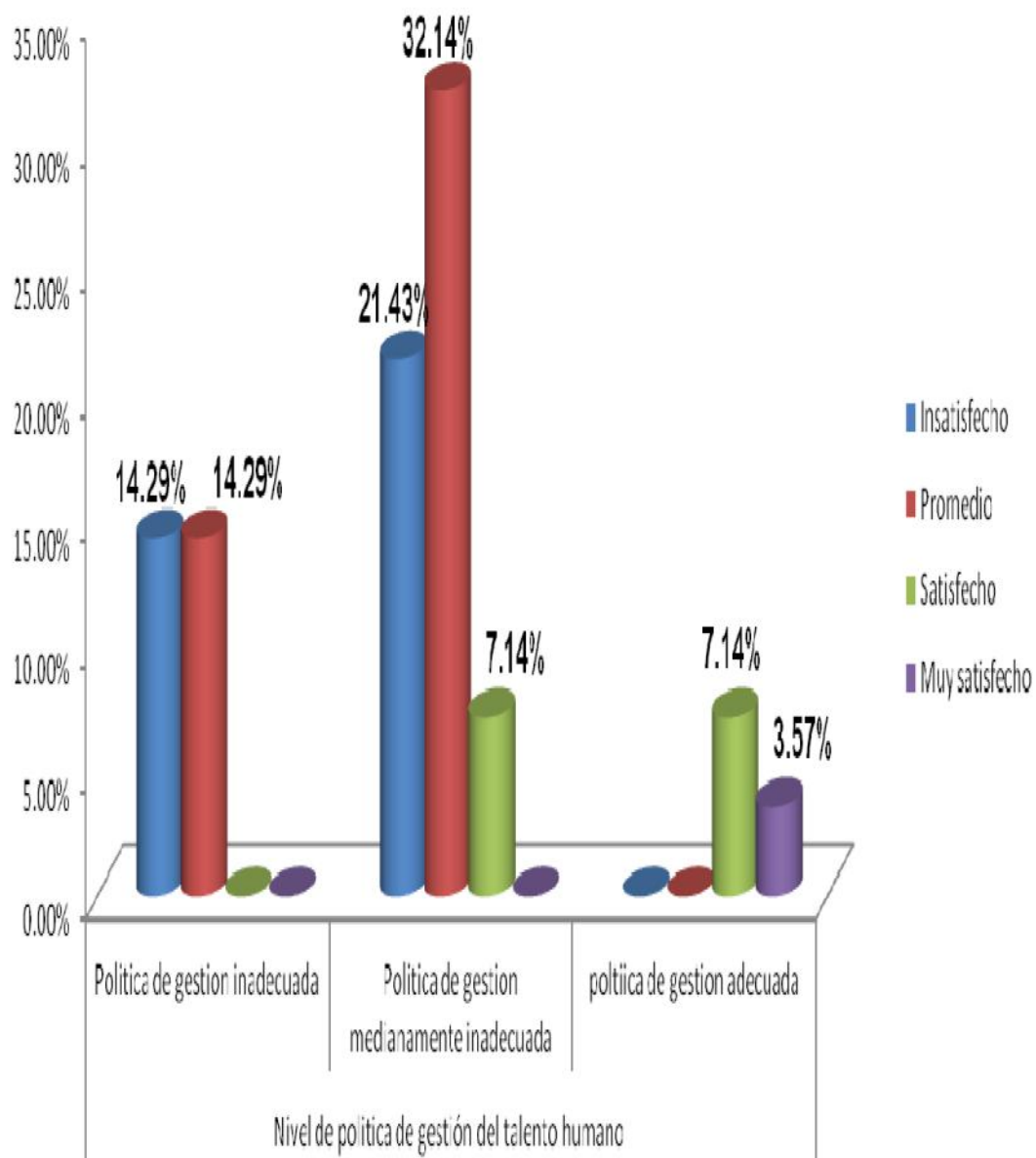
Políticas de gestión del talento humano en la dimensión de gestión de recursos humanos.	Nivel de satisfacción laboral								Total	Total %
	Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Política de gestión inadecuada	4	14.29%	4	14.29%	0	0.00%	0	0.00%	8	28.57%
Política de gestión medianamente adecuada	6	21.43%	9	32.14%	2	7.14%	0	0.00%	17	60.71%
política de gestión adecuada	0	0.00%	0	0.00%	2	7.14%	1	3.57%	3	10.71%
TOTAL	10	35.71%	13	46.43%	4	14.29%	1	3.57%	28	100.00%

Fuente : Cuestionario realizado a los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A.

Elaboración : El investigador

Gráfico 2

Políticas de gestión del talento humano en su dimensión de gestión de recursos humanos y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016.



Fuente : Tabla 7
Elaboración : El investigador

En la tabla 7 se muestra que el 60.71% de trabajadores tuvieron una política de gestión medianamente adecuada, seguidamente de 28.57% tuvieron una política de gestión inadecuada, finalmente el 10.71% afirmaron que la empresa tuvo una política de gestión adecuada.

Por otro lado se observa también con respecto al nivel de satisfacción laboral el 46.43% tuvieron un nivel de satisfacción laboral en promedio, asimismo un 35.71% de trabajadores tuvieron nivel de satisfacción laboral insatisfecho, de igual manera se observa que el 14.29% de trabajadores tuvieron nivel de satisfacción laboral satisfecho, de igual manera el 3.57% de trabajadores tuvieron nivel de satisfacción laboral muy satisfecho.

Se observa también que 4 trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. 2016, que representa el 14.29% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, seguidamente de 6 trabajadores que representa el 21.43% tuvieron un nivel de política de gestión medianamente inadecuada.

De igual manera 4 trabajadores que representa el 14.29% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano inadecuada y un nivel de satisfacción laboral promedio, 9 trabajadores que representa el 32.14% tuvieron una política de gestión medianamente inadecuada y un nivel de satisfacción laboral en promedio, 2 trabajadores afirma que la política de la empresa tuvo una gestión inadecuada y su nivel de satisfacción laboral fue satisfecho, de igual manera 2 trabajadores que representa el 7.14% afirma que la política de gestión adecuada y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, seguidamente 1 trabajador que representa el 3.57% tuvieron una política de gestión adecuada y un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho.

1.3. En relación al segundo objetivo específico.

Tabla 8

Políticas de gestión del talento humano en su dimensión de facilidades en el trabajo y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016.

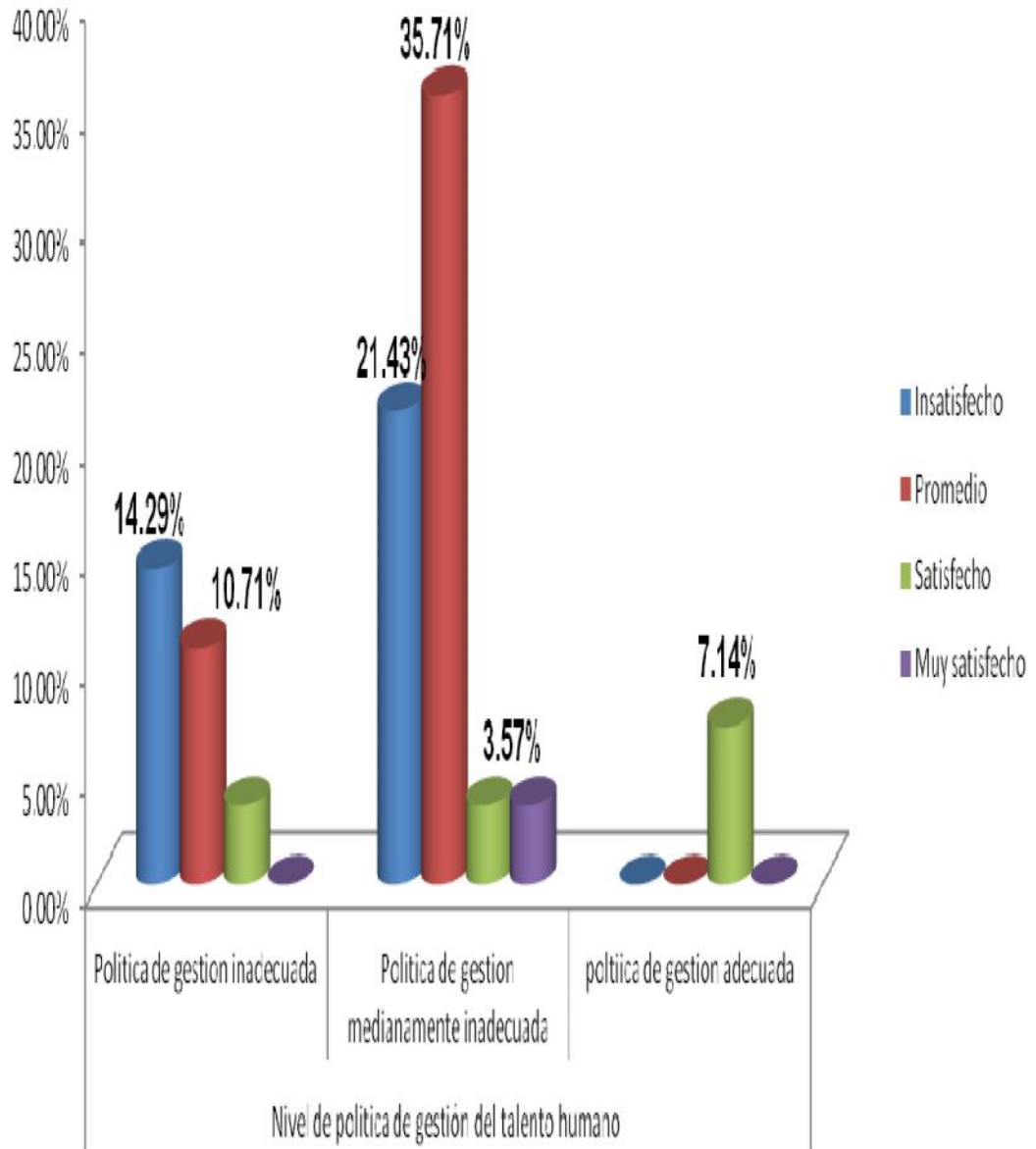
Políticas de gestión del talento humano en la dimensión de facilidades en el trabajo	Nivel de satisfacción laboral								Total	Total %
	Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Política de gestión inadecuada	4	14.29%	3	10.71%	1	3.57%	0	0.00%	8	28.57%
Política de gestión medianamente adecuada	6	21.43%	10	35.71%	1	3.57%	1	3.57%	18	64.29%
política de gestión adecuada	0	0.00%	0	0.00%	2	7.14%	0	0.00%	2	7.14%
TOTAL	10	35.71%	13	46.43%	4	14.29%	1	3.57%	28	100.00%

Fuente : Cuestionario realizado a los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A.

Elaboración : El investigador

Gráfico 3

Políticas de gestión del talento humano en su dimensión de facilidades en el trabajo y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, Atlas Copco Peruana S.A. 2016.



Fuente : Tabla 8
Elaboración : El investigador

En la tabla 8 se muestra con respecto al nivel de satisfacción laboral que el 46.43% tuvieron un nivel de satisfacción laboral en promedio, un 35.71% de trabajadores tuvieron un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, un 14.29% de trabajadores tuvieron un nivel de satisfacción laboral satisfecho, 3.57% de trabajadores tuvieron un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho.

En la tabla también se observa con respecto a las políticas de gestión del talento humano en la dimensión de facilidades del trabajo que el 64.29% de trabajadores tuvieron una política de gestión medianamente adecuada, seguidamente de 28.57% tuvieron una política de gestión inadecuada, finalmente el 7.14% afirmaron que la empresa tuvo una política de gestión adecuada.

Se observa también que 4 trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. 2016, que representa el 14.29% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano inadecuada y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, seguidamente de 6 trabajadores que representa el 21.43% tuvieron un nivel de política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho.

De igual manera 10 trabajadores que representa el 35.71% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano inadecuada y un nivel de satisfacción laboral promedio, 3 trabajadores que representa el 35.71% tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral en promedio.

Asimismo se observa que 2 trabajadores que representa el 7.14% afirma que la política de la empresa tuvo una gestión fue adecuada y su nivel de satisfacción laboral fue satisfecho, de igual manera 1 trabajador que representa el 3.57% afirma que la política de gestión es medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, seguidamente 1 trabajador que representa el 3.57% tuvieron una política de gestión inadecuada y un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho.

Por otro lado 1 trabajador que representa el 3.57% tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho.

3.2. Pruebas de Hipótesis

Tabla 9

Prueba de hipótesis para el objetivo general.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.514 ^a	6	.017
Razón de verosimilitud	13.474	6	.036
Asociación lineal por lineal	7.480	1	.006
N de casos válidos	28		

Fuente : programa SPSS23

1. Hipótesis estadística

H_o : Las políticas de gestión del talento humano no tiene relación con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A

H_a : Las políticas de gestión del talento humano tiene relación con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A

2. Nivel de significación

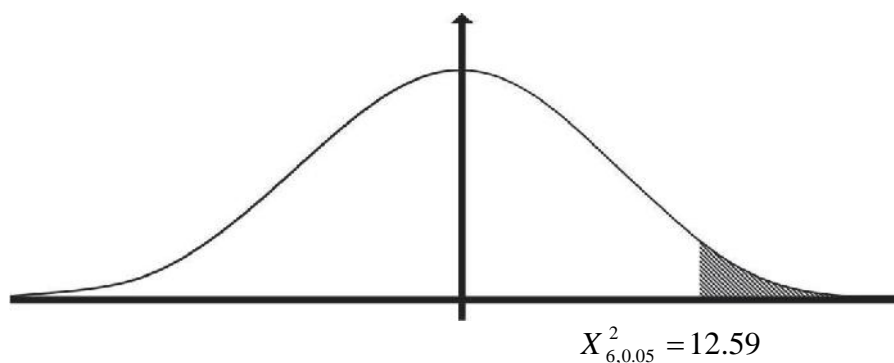
$$\alpha = 0.05$$

3. Prueba estadística

Se elige la prueba estadística observada, ya que los datos presentan por lo menos en escala ordinal, y presentan categorías.

$$X^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 15.51$$

4. Región Crítica



5. Decisión

Dado $X_c^2 = 15.51 > X_t^2 = 12.59$ se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la H_a quiere decir que las políticas de gestión del talento humano tiene relación con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A

Tabla 10

Prueba de hipótesis para el primer objetivo específico

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18.413 ^a	6	.005
Razón de verosimilitud	15.358	6	.018
Asociación lineal por lineal	8.136	1	.004
N de casos válidos	28		

Fuente : programa SPSS23

1. Hipótesis estadística

H_0 : Las políticas de gestión del talento humano en la dimensión gestión de recursos humanos no tiene relación con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A

H_a : Las políticas de gestión del talento humano en la dimensión gestión de recursos humanos tiene relación con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A

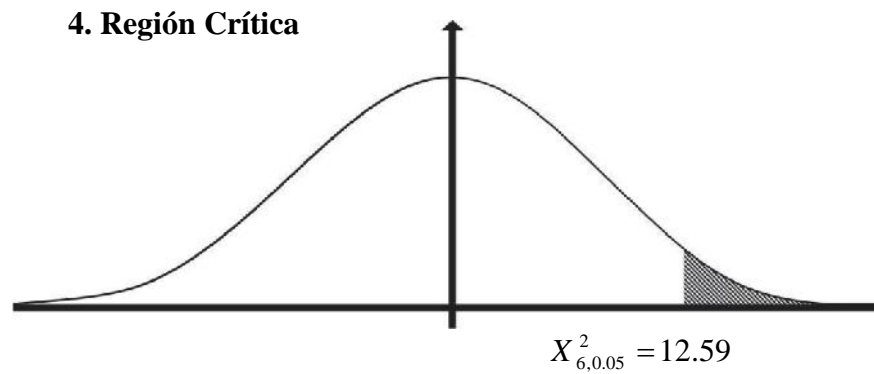
2. Nivel de significación

$$\alpha = 0.05$$

3. Prueba estadística

Se elige la prueba estadística observada, ya que los datos presentan por lo menos en escala ordinal, y presentan categorías.

$$X^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 18.41$$



5. Decisión

Dado $X^2_c = 18.41 > X^2_t = 12.59$ se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la H_a quiere decir que las políticas de gestión del talento humano en la dimensión gestión de recursos humanos tiene relación con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A

Tabla 11
Prueba de hipótesis para el segundo objetivo específico

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.408 ^a	6	.025
Razón de verosimilitud	10.683	6	.099
Asociación lineal por lineal	3.051	1	.081
N de casos válidos	28		

Fuente : programa SPSS23

1. Hipótesis estadística

H_0 : Las políticas de gestión del talento humano en la dimensión facilidades en el trabajo no tiene relación con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A

H_a : Las políticas de gestión del talento humano en la dimensión facilidades en el trabajo no tiene relación con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A.

2. Nivel de significación

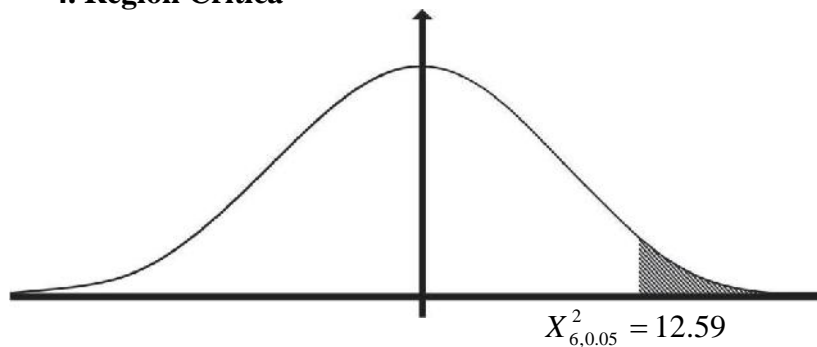
$$\alpha = 0.05$$

3. Prueba estadística

Se elige la prueba estadística observada, ya que los datos presentan por lo menos en escala ordinal, y presentan categorías.

$$X^2 = \sum_{i=1}^f \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 14.41$$

4. Región Crítica



5. Decisión

Dado $X_c^2 = 14.41 > X_t^2 = 12.59$ se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la H_a quiere decir que las políticas de gestión del talento humano en la dimensión facilidades en el trabajo tiene relación con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general en la tabla 6 se muestra que 5 trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. 2016, que representa el 17.86% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, seguidamente de 5 trabajadores que representa el 17.86% tuvieron un nivel de política de gestión medianamente inadecuada. De igual manera 2 trabajadores que representa el 7.14% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano inadecuada y un nivel de satisfacción laboral promedio, 10 trabajadores que representa el 35.71% tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral en promedio, 1 trabajador afirma que la política de la empresa tuvo una gestión adecuada y su nivel de satisfacción laboral fue en promedio, de igual manera 1 trabajador que representa el 3.57% afirma que la política de gestión es inadecuada y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, seguidamente 1 trabajador que representa el 3.57% tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, 2 trabajadores que representa el 7.14% afirma que la política de gestión de la empresa ATLAS COPCO PERUANA fue adecuada, finalmente 1 trabajador que representa el 3.57% tuvieron una política de gestión adecuada y un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho.

Esto es corroborado por Fuentes (2012) realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango)” cuyos resultados en las encuestas de productividad fueron en su mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los

objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario, llegó a la conclusión siguiente que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Asimismo Riccer (2014) realizó una investigación titulada: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014”. Llegó a la conclusión que existe relación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral después de aplicar la prueba chi cuadrado o de independencia de criterios. Además se elaboró una propuesta de plan de mejora en base a los resultados obtenidos

De igual manera Cabanillas (2014) realizó una investigación cuyo título fue “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área del medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014”, El primero explora la variable Clima Organizacional entendida como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en función a indicadores como liderazgo, innovación, recompensa, confort, estructura, toma de decisiones, comunicación, identidad, conflicto y cooperación y motivación; los cuales se vinculan a posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, y condiciones laborales que facilitan la tarea. El segundo explora la variable Satisfacción Laboral, entendida como actitud del trabajador hacia su propio trabajo, asociado a cinco factores como: Estimulo, Remuneración o Salario, Condiciones Laborales, Apoyo y Promociones y Ascensos. Los resultados nos llevaron a concluir que existe una correlación directa significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el área de Medio Ambiente de la Unidad Minera Gold Fields La Cima S.A., con un Coeficiente de Correlación de Pearson de 0,78916 que indica que 78.9% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es suficiente y positiva

Con respecto al objetivo específico 1, se observa también que 4 trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A.

2016, que representa el 14.29% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, seguidamente de 6 trabajadores que representa el 21.43% tuvieron un nivel de política de gestión medianamente inadecuada. De igual manera 4 trabajadores que representa el 14.29% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano inadecuada y un nivel de satisfacción laboral promedio, 9 trabajadores que representa el 32.14% tuvieron una política de gestión medianamente inadecuada y un nivel de satisfacción laboral en promedio, 2 trabajadores afirma que la política de la empresa tuvo una gestión inadecuada y su nivel de satisfacción laboral fue satisfecho, de igual manera 2 trabajadores que representa el 7.14% afirma que la política de gestión adecuada y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, seguidamente 1 trabajador que representa el 3.57% tuvieron una política de gestión adecuada y un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho.

De igual manera el investigador Marquina (2013) realizó una investigación titulada: "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, 2011", obtuvo resultados similares a nuestra investigación que son que existe Insatisfacción laboral en un 51.3%, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo y pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la Institución y le brindan su lealtad. La correlación de Pearson para las variables de estudio de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ($p=0.10$) en la población estudiada.

Con respecto al objetivo específico 2

Se observa también que 4 trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana S.A. 2016, que representa el 14.29% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano inadecuada y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, seguidamente de 6 trabajadores que representa el 21.43% tuvieron un nivel de política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho. De igual manera 10 trabajadores que representa el 35.71% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano inadecuada y un nivel de satisfacción laboral promedio, 3 trabajadores que representa el 35.71%

tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral en promedio. Asimismo se observa que 2 trabajadores que representa el 7.14% afirma que la política de la empresa tuvo una gestión fue adecuada y su nivel de satisfacción laboral fue satisfecho, de igual manera 1 trabajador que representa el 3.57% afirma que la política de gestión es medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, seguidamente 1 trabajador que representa el 3.57% tuvieron una política de gestión inadecuada y un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho. Por otro lado 1 trabajador que representa el 3.57% tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho

De igual manera LLaqueto (2014) realizó un estudio titulada fue: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. Encontró resultados similares obtenidos que evidencian que existe una correlación directa significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Divemotor-Cajamarca. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y a la empresa para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

A un nivel de significancia del 5% se concluye que existe relación entre las políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana, concluyendo así que un 35.71% de trabajadores tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral en promedio, de igual manera un 17.86% de trabajadores tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano inadecuada y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, por otro lado un 7.14% tuvieron un nivel de política de gestión adecuada y un nivel de satisfacción satisfecho.

SEGUNDA:

A un nivel de significancia del 5% existe relación entre la gestión del talento humano en la dimensión de Recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana. Además se concluye que el 32.14% de trabajadores tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral en promedio, el 21.43% de trabajadores tuvieron un nivel de política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, el 7.14% de trabajadores tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano adecuada y un nivel de satisfacción laboral satisfecho.

TERCERA:

A un nivel de significancia del 5% existe relación entre la gestión del talento humano en la dimensión de facilidades del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco

Peruana, se concluye también que el 35.71% de trabajadores tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral en promedio, de igual manera un 21.43% de trabajadores tuvieron un nivel de política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, por otro lado un 7.14% de trabajadores tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano adecuada y un nivel de satisfacción laboral de satisfecho, finalmente un 3.57% tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Se recomienda a la empresa Atlas Copco Peruana S.A, mejorar sus políticas de gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, a través de seminarios, talleres de capacitación, y situaciones vivenciales como la satisfacción laboral en el trabajo que desempeñan, se recomienda brindar buenas políticas de gestión del talento humano ya que los trabajadores son el eje principal o soporte de cualquier empresa y es por que ello que un trabajador satisfecho producirá más dentro de la empresa.

SEGUNDA:

Se recomienda a la empresa Atlas Copco Peruana S.A. gestionar bien o distribuir uniformemente los recursos humanos para que los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada realicen con eficiencia su trabajo, asimismo los trabajadores deberán estar capacitado, tener experiencia en el area, y sin estos indicadores el trabajador no podrá realizar un trabajo optimo, De igual manera esto se asocia al nivel de satisfacción laboral, se puede afirmar que un trabajador satisfecho y con una buena gestión de recursos humanos tendrá una buena satisfacción laboral dentro de la empresa y por ende producirá más.

TERCERA:

Se recomienda a la empresa Atlas Copco Peruana S.A. dar facilidades en el trabajo con referencia a la enfermedad, muerte de algún familiar, y permisos por emergencias familiares, ya que esto brindará seguridad en el trabajador y que se identifica con la empresa ya que esta lo respalda en todo sentido y por ello producirá más. De igual manera cuando el trabajador esta enfermo brindar todas las facilidades necesarias para su recuperación cuando está enfermo, además gestionar de forma inmediata los permisos por alguna emergencia que el trabajador tuviera y abandonará su puesto de trabajo con previo aviso y autorización del jefe inmediato superior del área del trabajo en mención.

Referencias bibliográficas

- “Historia de atlas copco”. (2000). Recuperado el 23 de Agosto de 2016, de Descubra la historia de atlas copco entre 1873 y 2016: <http://www.atlascopco.com.pe/pees/atlascopcogroup/history/>
- Arana, K. L., & Vasquez, L. A. (2015). La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la universidad privada anterior orrego de trujillo en el 2014”. (Tesis de grado) , Universidad privada anterior orrego , Trujillo.
- Atlas Copco. (2013). Atlas Copco . Suecia .
- atlascopco. (5 de Febrero de 2015). Descubra la historia de Atlas Copco entre 1873 y 2016. Recuperado el 25 de Febrero de 2016, de sitio web de la historia de Atlas Copco entre 1873 y 2016: <http://www.atlascopco.com.pe/pees/atlascopcogroup/history/>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación, para la administración, economista, humanidades y ciencias sociales. México: Mexicana.
- Bordas, M. J. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid : Publicaciones UNED.
- Castro, R. I. (2014). gestión del talento humano y su influencia en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores del consorcio prodes la libertad, 2014. (tesis de grado) , Universidad Nacional de Trujillo , Trujillo.
- Charaja, F. (2004). Invesyigación científica. Puno: Nuevo Mundo.
- Córdova, I. (2009). Estadística aplicada a la investigación. Lima: San Marcos EIRL.
- Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos. México : Industria Editorial Mexicana .
- Estela, D. G. (2015). “Gestion del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa hipermercados tottus s.a de la provincia de pacasmayo”. (tesis de grado) , Universidad nacional de trujillo , Trujillo.
- Florez, G. J. (2001). El comportamiento humano en las organizaciones (primera edicion ed.). Lima: Universidad del pacifico.
- Gutiérrez, J. J. (2011). La gestión del talento y la generación de valor en la empresa. (tesis de maestria) , Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas , Lima.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). Metodología de la investigacion. Mexico: Publicaciones McGraw-Hill Interamericana.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Huselid, M. A., Becker, B. E., & Beatty, R. W. (2005). The workforce scorecard: Managing human capital to execute strategy. Boston: Harvard business school press.
- Ibañez, V. (2007). Estadística aplicada a la educación. PUno: Edicion Universitaria.
- Jacques, L., Cisneros, L. F., & Mejía, J. H. (2011). Administración de pymes. México : Industria editorial Mexicana .
- León, E. R. (2013). Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu. (tesis de grado) , Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu.
- Llughshamuquinche, L. A. (2011). Sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa “tierra linda” del cantón píllaro. (tesis de grado) , Universidd Tecnica de Ambato , Ambato.
- López, E. A. (2012). El sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en la Coordinación Zona 3 Planta Central del Ministerio de Inclusión Económica Y Social. (tesis de grado) , Universidad Técnica de ambato , Ambato.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D"andrea, G., & Huete, L. (2004). Administración de servicios estrategias de marketing operaciones y recursos humanos. México: Naucalpan de Juárez.
- Maristany, J. (2007). Administración de recursos humanos. Naucalpan de Juárez : Pearson Educación de México .
- Martinez, V. B. (2013). Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las artes gráficas. México D.F.
- Newstrom, J. W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México D.F.: Mc. Graw-Hill / Interamericana editores S.A.
- Oscoco, H. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, 2014. (tesis de grado) , Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.

Valderrama, S., & León, L. R. (2009). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Lima: San Marcos.

werther, W. B., & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos el capital humano de las empresas. México D.F.: Mcgraw-Hill/ interamericana editores S.A.

Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

TITULO: “Políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada, atlas copco peruana S.A. Arequipa-2016”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Resultados	Discusión	Conclusiones
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre las políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada atlas copco peruana S.A. Arequipa - 2016 ?.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre las políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada atlas copco peruana S.A. Arequipa - - 2016.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre las políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada atlas copco peruana S.A Arequipa - 2016.</p>	<p>El 17.86% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, seguidamente de 17.86% tuvieron un nivel de política de gestión medianamente inadecuada. De igual manera el 7.14% tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano inadecuada y un nivel de satisfacción laboral promedio, el 35.71% tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral en promedio, el 3.57% afirma que la política de gestión es inadecuada y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, seguidamente el 3.57% tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, el 7.14% afirma que la política de gestión de la empresa ATLAS COPCO PERUANA fue adecuada, el 3.57% tuvieron una política de gestión adecuada y un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho</p>	<p>Esto es corroborado por Fuentes (2012) quien llegó a la conclusión siguiente que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones. Asimismo Riccer (2014) llegó a la conclusión que existe relación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral después de aplicar la prueba chi cuadrado o de independencia de criterios. Además se elaboró una propuesta de plan de mejora en base a los resultados obtenidos. De igual manera Cabanillas (2014) los resultados nos llevaron a concluir que existe una correlación directa significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el área de Medio Ambiente de la Unidad Minera Gold Fields La Cima S.A., con un Coeficiente de Correlación de Pearson de 0,78916 que indica que 78.9% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es suficiente y positiva. De igual manera LLaguento (2014) Encontró resultados similares obtenidos que evidencian que existe una correlación directa significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Divemotor-Cajamarca.</p>	<p>Se concluye que existe relación entre las políticas de gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada Atlas Copco Peruana, concluyendo así que un 35.71% de trabajadores tuvieron una política de gestión medianamente adecuada y un nivel de satisfacción laboral en promedio, de igual manera un 17.86% de trabajadores tuvieron un nivel de política de gestión del talento humano inadecuada y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, por otro lado un 7.14% tuvieron un nivel de política de gestión adecuada y un nivel de satisfacción satisfecho.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre Gestión de Recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada atlas copco peruana S.A. Arequipa - 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las facilidades del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada atlas copco peruana S.A. Arequipa - - 2016?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar la relación entre Gestión de Recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada atlas copco peruana S.A. Arequipa - 2016.</p> <p>Evaluar la relación entre las facilidades del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada atlas copco peruana S.A. Arequipa - 2016.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre las Gestión de Recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada atlas copco peruana S.A. Arequipa - 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre las facilidades del trabajo y satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción y servicios de maquinaria pesada atlas copco peruana S.A. Arequipa - 2016.</p>			

Anexo B: Escala de Opiniones SL-SPC

INSTRUCCIONES

Buenos días, soy bachiller Alberto Luis Huaricallo Colque de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la universidad UAP, estoy realizando un trabajo de investigación, y le pido que responda con sinceridad y veracidad las preguntas ya que esto es privado y no tienen nombre solo para fines de investigación, se agradece de antemano su participación.

Gracias por su colaboración

Las respuestas a las preguntas son de acuerdo a los siguientes parámetros:

Muy satisfecho	MS
Satisfecho	S
Promedio	P
Insatisfecho	I
Muy insatisfecho	MI

Preguntas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					

10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están Explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

ANEXO C: Cuestionario sobre políticas de gestión de talento humano.

Sr. Buenas días sírvase responder el siguiente cuestionario referido al análisis de las políticas de gestión del talento humano y la satisfacción laboral de la empresa ATLAS COPCO PERUANA S.A., la información es netamente académica, no hay respuesta buena ni mala solo información vital para el trabajo de investigación.

Gracias por su colaboración

Marque la respuesta que considere apropiada. Sea sincera y honesta.

I.- DATOS GENERALES.

1.Grado de instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) superior

2. Procedencia

- a) Puno
- b) Arequipa
- c) Tacna
- d) otros

3.Especialización del trabajo

- a) Ensamblado
- b) Reparación
- c) Diseño
- d) Soldadura
- e) Fundición

4.-Horario de trabajo

- a) Tarde
- b) Noche

II.- ASPECTOS DEL ESTUDIO.

Por favor valora de 1 a 5 las siguientes afirmaciones de acuerdo a tu opinión. (Marca la casilla que mejor refleje tu opinión: desde 1 “totalmente en desacuerdo” hasta 5 “totalmente de acuerdo”).

Muy satisfecho : MI
 Satisfecho : S
 Promedio : P
 Insatisfecho : I
 Muy insatisfecho : TD

INDICADOR	MI	S	P	I	TD
Gestión de recursos humanos					
1. La empresa le brinda las condiciones o materiales de trabajo para la realización de su labor.					
2. La empresa promueve la participación, iniciativa, autonomía y creatividad en su trabajo.					
3. La empresa promueve la capacitación permanente.					
4. La empresa facilita la asistencia sanitaria.					
5. La empresa atiende necesidades de adelanto de salarios, flexibilidad horaria para atender a familiares con enfermedad grave.					
6. La empresa le proporciona información transparente de sus perspectivas a futuro.					
7. La empresa realiza reconocimientos o éxitos alcanzados en forma colectiva.					
8. La empresa brinda facilidades de trabajo a tiempo parcial (medio tiempo).					
9. La empresa posee flexibilidad horaria.					
Facilidades del trabajo					
10. La empresa facilita asesoramiento jurídico para las que lo necesiten.					
11. La empresa brinda préstamos monetarios a los trabajadores que lo necesiten.					

12. La empresa brinda ayuda al trabajador que tiene hijos en edad escolar.					
13. La empresa proporciona refrigerios en el trabajo a precio inferior al mercado.					
14. La empresa brinda transporte para el desplazamiento al trabajo.					
15. La empresa brinda ayudas de vivienda para operarios que radiquen lejos.					
16. La empresa facilita medios para el cuidado de la salud personal y familiar.					
17. La empresa facilita actividades culturales.					
18. La empresa brinda ayudas a la comunidad.					
19. La empresa organiza actividades recreativas.					

ANEXO D: Aplicación de la escala estanones

La escala de estanones se aplica para obtener 3 escalas cuantificables ya que trabaja con la media y la desviación estándar en la presente investigación se tomara en cuenta una política inadecuada, medianamente adecuada, adecuada según dicha escala antes mencionada.

1. Nivel de políticas de gestión del talento humano

Estadísticos

TOTAL

N	Válido	28
	Perdidos	0
Media		66,1786
Desviación estándar		10,05928

1.-Se determinó el Promedio(X)

$$X=66.18$$

2.-Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS =10.06$$

$$a=X-0.75(DS)$$

$$a=66.18-0.75 (10.06)$$

$$a=58.63$$

$$\mathbf{a= 59}$$

$$b= X + 0.75(DS)$$

$$a=66.18 + 0.75 (10.06)$$

$$b= 73.72$$

$$\mathbf{b=74}$$

Política de gestión inadecuada : 19 – 59

Política de gestión medianamente inadecuada : 60 – 74

Política de gestión adecuada : 75 – 95

2. Nivel de políticas de gestión del talento humano en la dimensión de gestión de recursos humanos.

Estadísticos

D1

N	Válido	28
	Perdidos	0
Media		30.5714
Desviación estándar		5.39155

1.-Se determinó el Promedio(X)

$$X=30.57$$

2.-Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS =5.39$$

$$a=X-0.75(DS)$$

$$a= 30.57-0.75 (5.39)$$

$$a=26.52$$

$$a= 27$$

$$b= X + 0.75(DS)$$

$$a= 30.57+ 0.75 (5.39)$$

$$b= 34.61$$

$$b= 35$$

Política de gestión inadecuada : 9 – 27

Política de gestión medianamente inadecuada : 28 – 35

Política de gestión adecuada : 36 – 45

3. Nivel de políticas de gestión del talento humano en la dimensión de facilidades del trabajo.

Estadísticos

D2

N	Válido	28
	Perdidos	0
Media		35.6071
Desviación estándar		5.67868

1.-Se determinó el Promedio(X)

$$X=35.60$$

2.-Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS =5.6786$$

$$a = X - 0.75(DS)$$

$$a = 35.60 - 0.75 (5.6786)$$

$$a = 31.34$$

$$\mathbf{a = 31}$$

$$b = X + 0.75(DS)$$

$$a = 35.60 + 0.75 (5.6786)$$

$$b = 39.85$$

$$\mathbf{b = 40}$$

Política de gestión inadecuada : 10 – 31

Política de gestión medianamente inadecuada : 32 – 40

Política de gestión adecuada : 41 – 50

ANEXO E: Evidencias fotográficas



