



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Ayala Cruzado, Jose Roberto (orcid.org/0000-0002-8145-1158)

**ASESORES:**

Dr. Sanchez Diaz, Sebastian (orcid.org/0000-0002-0099-7694)

Dr. Farfan Pimentel, Johnny Felix (orcid.org/0000-0001-6109-4416)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencia Funcional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2024**

**DEDICATORIA**

A mi amada esposa.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los docentes y a la empresa de telecomunicaciones que me permitieron lograr una meta más en mi vida.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANCHEZ DIAZ SEBASTIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.", cuyo autor es AYALA CRUZADO JOSE ROBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANCHEZ DIAZ SEBASTIAN <b>DNI:</b> 09834807 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0099-7694	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDI el 27- 12-2023 18:33:35

Código documento Trilce: TRI - 0687586



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, AYALA CRUZADO JOSE ROBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JOSE ROBERTO AYALA CRUZADO <b>DNI:</b> 75568344 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8145-1158	Firmado electrónicamente por: JRAYALAC el 07-12- 2023 20:59:12

Código documento Trilce: TRI - 0687588

## Índice de contenidos

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización .....</b>	<b>13</b>
<b>3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....</b>	<b>15</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>16</b>
<b>3.5. Procedimientos .....</b>	<b>17</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos .....</b>	<b>17</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>17</b>
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES .....	40
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS .....	48

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Validez de instrumentos por juicio de expertos.....	16
<b>Tabla 2</b> Gestión de Talento Humano .....	18
<b>Tabla 3</b> Satisfacción laboral.....	20
<b>Tabla 4</b> Tabla cruzada entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral .....	21
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad.....	24
<b>Tabla 6</b> Ajuste de modelos.....	25
<b>Tabla 7</b> Bondad de ajuste .....	25
<b>Tabla 8</b> Pseudo R cuadrado .....	26
<b>Tabla 9</b> Ajuste de modelos.....	26
<b>Tabla 10</b> Bondad de ajuste .....	27
<b>Tabla 11</b> Pseudo R cuadrado .....	27
<b>Tabla 12</b> Ajuste de modelos.....	28
<b>Tabla 13</b> Bondad de ajuste .....	28
<b>Tabla 14</b> Pseudo R cuadrado .....	29
<b>Tabla 15</b> Ajuste de modelos.....	29
<b>Tabla 16</b> Bondad de ajuste .....	30
<b>Tabla 17</b> Pseudo R cuadrado .....	30
<b>Tabla 18</b> Ajuste de modelos.....	31
<b>Tabla 19</b> Bondad de ajuste .....	31
<b>Tabla 20</b> Pseudo R cuadrado .....	32
<b>Tabla 21</b> Ajuste de modelos.....	32
<b>Tabla 22</b> Bondad de ajuste .....	33
<b>Tabla 23</b> Pseudo R cuadrado .....	33

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Gestión de Talento Humano.....	18
<b>Figura 2</b>	Satisfacción laboral .....	19



## Resumen

La investigación titulada “Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023”, cuyo objetivo general, determinar la influencia de la gestión del talento humano en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional – causal no experimental. La población fue de 35 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones y la muestra fue de tipo censal, se utilizó un muestreo no probabilístico; la técnica es una encuesta adaptada y como instrumento de investigación un cuestionario de validez a través de juicio de expertos y un artículo aprobado.

El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Chi cuadrado Pearson. Los resultados de la investigación demostraron que si existe relación significativa entre las variables Gestión de Talento Humano y Satisfacción laboral. En cuanto al grado de correlación se determinó, que existe correlación media positiva entre las variables (Chi cuadrado = 12.632), siendo el p-valor significativo ( $p=.002<.05$ ).

**Palabras clave:** Gestión de Talento Humano, Satisfacción laboral, Selección de personal, Desarrollo personal, Asignación de personas.

## **Abstract**

The research titled “Management of human talent and its influence on the job satisfaction of collaborators in a telecommunications company, Metropolitan Lima 2023”, whose general objective is to determine the influence of human talent management on the job satisfaction of collaborators in a telecommunications company, Metropolitan Lima 2023.

The type of research was applied, with a quantitative approach, with a non-experimental correlational – causal design. The population was 35 employees of a telecommunications company and the sample was census type, non-probabilistic sampling was used; The technique is an adapted survey and as a research instrument a validity questionnaire through expert judgment and an approved article.

The method used was the hypothetical deductive method; the non-parametric Pearson Chi square test was applied for data analysis. The results of the research demonstrated that there is a significant relationship between the variables of Human Talent Management and Job Satisfaction. Regarding the degree of correlation, it was determined that there is a positive average correlation between the variables (Chi square = 12.632), with the p-value being significant ( $p=0.02<.05$ ).

**Keywords:** Human Talent Management, Job satisfaction, Personnel selection, Personal development, People assignment.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es crucial tanto para individuos como para organizaciones, especialmente en los diversos sectores de trabajo. En el siglo XXI, talento humano es esencial con el propósito de elevar el bienestar del personal staff y trabajadores. Estos son considerados un recurso fundamental para la continuidad y prosperidad de las empresas en un entorno global competitivo y tecnológicamente avanzado, incluso más que el capital y los recursos físicos (Almomani et al., 2022). Por consiguiente, la retención de empleados competentes en el lugar se encuentra en gran medida ligado al trabajo de una efectiva gestión del talento (Barkhuizen & Gumede, 2021).

Los entornos empresariales fomentan la adopción de tecnología y la colaboración entre individuos, lo que puede aumentar la productividad, mejorar el rendimiento y promover la innovación. También son cruciales para fortalecer el sector de empleo, mejorar la comodidad en el trabajo, desarrollar habilidades especializadas y establecer redes de conocimiento (Rodríguez & Alvarez Giraldo, 2011). El mundo laboral actual presenta carencias en lo que se considera "trabajo decente", que incluye oportunidades acordes a la preparación del empleado, condiciones laborales adecuadas y un trato equitativo que permita la libertad de expresión (Luján-vera, 2021).

En su estudio Álvarez Silva et al. (2019) señala que es esencial que las organizaciones reconozcan que la satisfacción laboral opera en un doble sentido: como una influencia y un resultado, y, por ende, causa un efecto palpable en la motivación de los colaboradores. Además, estas dos variables están estrechamente interconectadas, ya que un colaborador que experimenta satisfacción en su trabajo se siente más motivado y comprometido con su entorno de trabajo. En cuanto a Bustamante Vidaurre et al. (2023) sustenta que la atmosfera de trabajo positiva y la felicidad laboral posibilitan a las organizaciones de sanidad implementen estrategias para mejorar la atención y promover el progreso y bienestar de las personas.

Durante la investigación se identificó insatisfacción laboral en varias

empresas. Por ello, se seleccionó a una empresa de telecomunicaciones como muestra debido a preocupaciones sobre roles, capacitación, reconocimiento y seguimiento de los empleados.

En caso no se pueda dar una solución, según Álvarez Velázquez et al. (2023) la insatisfacción laboral, que afecta a la mayoría de los trabajadores a nivel global, tiene un fuerte resultado desfavorable en la productividad y la armonía emocional. Surge de obstáculos en el desarrollo profesional, horarios incompatibles y un entorno laboral poco favorable. Esto repercute directamente en la salud mental, causando problemas como depresión, ansiedad y dificultades para dormir. Asimismo, Espinosa et al. (2015) el desplome financiero se define principalmente en términos legales y financieros, como la bancarrota, insolvencia o falta de flujo de efectivo, que afectan la operación continua de la empresa.

Es crucial investigar la satisfacción laboral en las Pymes, ya que esta influye en la productividad. Se busca entender si hay diferencias entre géneros y roles en este aspecto. Esto es el enfoque del estudio y su diseño metodológico.

Se presenta el siguiente problema de investigación en términos generales: ¿En qué medida influye la gestión del talento humano en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023?

De manera similar, establece los problemas específicos:

- a) ¿En qué medida influye la selección y contratación del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023?
- b) ¿En qué medida influye la asignación de personas en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023?
- c) ¿En qué medida influye el desarrollo del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones,

Lima Metropolitana 2023?

- d) ¿En qué medida influye la retención del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023?
- e) ¿En qué medida influye la evaluación del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023?

Seguidamente, esta investigación está fundamentada teóricamente por Caballero (2022) quien cuenta con un propósito, mejorar la comprensión de la influencia de ambas variables. Los resultados se utilizarán para proponer una integración de este conocimiento en el campo laboral, demostrando que el uso de las dos variables beneficia el desempeño de los colaboradores.

Así mismo, la justificación práctica de esta investigación estudiada por Macias Quiroz et al. (2020) se encargó de perfeccionar la competencia en indagación científica, a través del empleo de las variable independiente y dependiente de esta investigación. Y la justificación metodológica las variables elaboradas y aplicadas para evaluar en el campo laboral podrían ser utilizadas en futuras investigaciones y en otras instituciones educativas, una vez que se ha comprobado su exactitud y fiabilidad.

La tesis en cuestión será valiosa, ya que a través de la investigación se podrá determinar el impacto que la variable gestión de talento humano tuvo la función de herramienta para una empresa de telecomunicaciones. El incremento en la competencia, las cambiantes perspectivas de los clientes y la transformación de estrategias en cuanto al talento humano han provocado transformaciones en la administración de empresas. En consecuencia, muchas organizaciones se han visto compelidas a ajustarse a este nuevo paradigma laboral (Martínez Nole et al., 2021).

A continuación, se describe el objetivo principal: Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023. Objetivos específicos:

- a) Determinar la influencia de la selección y contratación del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.
- b) Determinar la influencia de la asignación de personas en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.
- c) Determinar la influencia del desarrollo del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.
- d) Determinar la influencia de la retención del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.
- e) Determinar la influencia de la evaluación del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

Se tiene como hipótesis general: La gestión del talento humano influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023. Como hipótesis específicas tenemos:

- a) La selección y contratación del personal influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.
- b) La asignación de personas influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.
- c) El desarrollo del personal influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.
- d) La retención del personal influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.
- e) La evaluación del personal influye significativamente en la

satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes tenemos: Ramírez et al. (2019) en su estudio buscaba examinar la administración del recurso humano con un enfoque calculado en la industria minera de países sudamericanos. Se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un tipo de investigación no experimental de corte transversal. Se administra una encuesta compuesta por 9 ítems a un total de 55 gerentes pertenecientes a cada vicepresidencia de las empresas mineras. Los hallazgos revelaron diferencias muy significativas, considerando un nivel de optimización moderado, donde la estrategia organizacional es la principal, seguida de los aspectos y tendencias actuales, aunque con deficiencias en el ejemplo operacional. El estudio indica que, en la industria minera de países sudamericanos, se da mayor importancia a la táctica institucional, lo cual está influenciado por el indicador de incorporación a la dinámica laboral.

Por su parte, los autores Del Barrios-Hernández et al. (2020) examinaron y evaluaron las circunstancias de gestión del capital humano que promueven el crecimiento de habilidades flexibles en un conjunto de ejecutivos de compañías. Se efectuó un análisis de enfoque cuantitativo, la cual comprendió la implementación de una encuesta con catorce puntos evaluados en una escala de tipo Likert, administrada a setenta líderes que ocupan puestos directivos en empresas de diversos sectores económicos en la localidad de una ciudad colombiana. Los logros señalan que el intercambio de conocimientos y un estilo de liderazgo que propicie la renovación y la transfiguración tienen un efecto beneficioso en el fomento de competencias flexibles en los gerentes, permitiéndoles adaptarse a las variaciones del entorno de manera efectiva.

También, Avila Morales et al. (2022) tuvo como meta de este estudio definir las cualidades del talento humano en la era de la cuarta industria 4.0. La investigación se basa en una revisión teórica de documentos y literatura existente. Los hallazgos indican que las organizaciones deben fomentar la incorporación de profesionales con habilidades multidisciplinarias y una predisposición a adaptarse a las innovaciones que surgirán en este siglo. En conclusión, que las empresas dispondrán de tecnologías que sustituirán tareas automatizadas, y contarán con un capital humano cuyas habilidades se verán



reforzadas gracias al uso de herramientas tecnológicas.

Del mismo modo, Vera-Barbosa y Blanco-Ariza (2019) en su estudio busca entender las necesidades de administración del capital humano en empresas de tamaño reducido y mediano del sector de servicios en Colombia, afiliadas a la Asociación de PYMES Colombia. El objetivo es crear un modelo que mejore los procesos internos y contribuya al logro de metas. Se utilizaron métodos cuantitativos y se evaluaron treinta empresas. Los resultados revelaron áreas de mejora en la administración de capital humano, lo que sugiere la implementación de un modelo enfocado en la evaluación y valoración de la empresa.

También, Calderón Bailón et al. (2023) señaló que los elementos que impactan en la satisfacción laboral en el ámbito gastronómico de destinos turísticos importantes en una provincia de Ecuador, antes y durante la pandemia de COVID-19. Se encontraron diferencias significativas en la influencia de diferentes dimensiones e indicadores entre ambas etapas. La percepción individual fue más relevante antes, mientras que el entorno físico lo fue durante la pandemia. También se observó un cambio en la participación laboral de diferentes grupos etarios. Se demuestra que la satisfacción laboral no es estática y puede verse afectada por circunstancias inesperadas o crisis.

Gómez-García et al. (2023) en este artículo tiene la finalidad exponer una evaluación que contrasta y compara diferentes herramientas utilizadas para evaluar el grado de contenido laboral de los profesores. Se aplica la Educación Comparada para analizar herramientas de medición de satisfacción laboral en un grupo específico. Se presenta una gráfica con los instrumentos más relevantes y sus especificaciones. También se recopilan estudios relevantes que han utilizado estos métodos. Finalmente, se destaca la importancia de investigaciones futuras sobre la adaptación de estas herramientas en diferentes contextos.

Por consiguiente Selva y Sunyer (2021) el estudio examinó cómo diversos elementos de la compensación total afectan la satisfacción laboral. Se basa en datos de 246 empleados de empresas en España. Los hallazgos señalan que la satisfacción en el trabajo está positivamente relacionada con el apoyo del supervisor, el avance en la carrera y el contrapeso entre el trabajo y la vida

personal. Por otro lado, se observa que la satisfacción salarial solo tiene un impacto en los empleados de menor edad. Esto toma en consideración estos condicionantes en la compensación total y fomentar la elasticidad en el trabajo y apoyo de supervisores. Estos hallazgos contribuyen a la literatura sobre el impacto de la compensación total en la satisfacción laboral y desempeño de empleados.

Del mismo modo, Mira (2022) en su investigación busca entender el impacto del trabajo de las emociones en la satisfacción laboral y fatiga extrema de los colaboradores en España. Se analiza a través de una valoración, la carga emocional relacionada con la interacción, gestión de emociones y directrices de visibilidad. Se emplea una metodología cuantitativa utilizando datos de la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (2015). Estos hallazgos indican que la demanda emocional tiene un efecto negativo en la satisfacción laboral.

Entre los antecedentes nacionales tenemos: Según, Jiménez y Marcelo (2023) tienen como fin de este estudio indagar en administración del talento humano en el ámbito público de nuestro país, con un enfoque particular en los enfoques y métodos empleados. El procedimiento utilizado implicó una revisión descriptiva de la literatura, fundamentada en documentos científicos divulgados en revistas latinoamericanas indexadas en plataformas de datos de investigación. Se consideraron investigaciones efectuadas desde marzo de 2012 hasta diciembre de 2021, abarcando un total de 28 documentos científicos. Los resultados principales destacan que el área más estudiada se relaciona con las representaciones utilizadas para la gestión del talento humano en las empresas, que una organización lógica y estructurada, completa de estos modelos conduce a niveles de éxito que benefician la eficacia en el ámbito público, se deduce que la gestión de capital humano comprende aspectos relacionados del estilo particular de liderazgo, lo que denota una variedad de perspectivas adoptadas en el marco de las políticas gubernamentales.

Teniendo en cuenta Santillán et al. (2022) su trabajo tiene como finalidad examinar el modelo de negocio de Ecreea Company S.A.C. en Trujillo y sugerir una iniciativa en línea para enriquecer su propuesta de valor. Se centra en la

gestión de talento humano con la finalidad de potenciar la eficiencia y el ambiente laboral. Se sugiere crear una plataforma digital para capacitaciones y gestión de personal. Se constata la coyuntura actual de la empresa y se desarrolla un plan para aumentar las capacidades con el E-business.

En adición, Mora Estrada et al. (2022) tuvieron como propósito verificar cómo la plenitud en el trabajo afecta el compromiso de los colaboradores en empresas de Ecuador y Perú. Se empleó un método basado en números o datos numéricos y transversal, aplicando cuestionarios de satisfacción laboral y compromiso. La toma de datos de 897 encuestados incluyó principalmente a mujeres (51.2%), con diversas titulaciones y experiencia laboral en empresas privadas, especialmente del sector de servicios. Los resultados confirman que el bienestar laboral genera un efecto positivo y notable en el compromiso de los colaboradores, respaldando la hipótesis. Por lo tanto, se destaca la importancia para los gerentes de considerar los elementos que influyen en el contenido de los empleados.

También, Dávila-Morán et al. (2021) buscaron analizar la conexión entre el ambiente de trabajo y el nivel de contenido del personal en una empresa del sector industrial en Perú durante el año 2020. Se utiliza un enfoque basado en datos cuantitativos y una planificación de un estudio de correlación sin experimentación. La toma de datos consiste en 316 empleados de la empresa ubicada en Lima. Los resultados muestran que la mayoría percibe el ambiente de trabajo y el grado de satisfacción en el empleo como frecuentes. Se determina que, en la empresa analizada durante ese periodo, hay una relación positiva y notable entre el ambiente de trabajo y la satisfacción en el trabajo.

Teniendo en consideración a Pino et al. (2020) el objetivo de este estudio confirmó que la dirección del servidor tiene una repercusión positiva en la satisfacción laboral, respaldando la teoría del aprendizaje social. Se encuestaron a 225 estudiantes de un posgrado en dirección de empresas en Perú. Los resultados mostraron que este estilo de liderazgo beneficia la satisfacción en el trabajo de los subordinados y se aplica adecuadamente en el contexto peruano. Esto destaca la importancia de adoptar enfoques altruistas de liderazgo para promover actitudes laborales positivas.

Del lado de Pino et al. (2023) su estudio investigó la conexión entre el

impulso y la felicidad laboral en profesores de centros de educación superior tecnológica en Lima. Se utilizó un método numérico utilizando un diseño transversal que no implica experimentación. Se aplicaron cuestionarios basados en la Teoría de Higiene de Herzberg y el Cuestionario de Motivación a 77 docentes. Aunque los docentes mostraron un nivel de motivación moderado, los resultados fueron que no se encuentra una relación relevante entre la motivación y la satisfacción en el trabajo. Sugiere a los profesores que están satisfechos en general, pero las instituciones deben tomar medidas para asegurar una mayor alineación con los objetivos institucionales.

Haciendo referencia a las teorías que respaldan esta investigación, la teoría Caballero (2022) demuestra la necesidad de que la administración de recursos humanos cultive vínculos entre individuos y trabajo, centrándose en aspectos como remuneración, contratación, formación y valoración, además de crear un ambiente propicio para los colaboradores dentro de la empresa.

Esta teoría aporta al entendimiento del impacto de las estrategias de gestión de talento en la satisfacción laboral en los hospitales públicos de Malawi. Dado que hay una escasez de investigaciones en este campo, este estudio aumenta el conocimiento sobre esta situación específica. Los resultados obtenidos contribuyen al mejoramiento de la gestión del talento y la satisfacción en el ámbito laboral. Además, el estudio profundiza en la comprensión de cómo las enfermeras registradas perciben y se sienten satisfechas con las prácticas de gestión del talento actualmente implementadas en los hospitales públicos de Malawi. (Almomani et al., 2022).

La teoría de recursos y capacidades plantea que los recursos de las empresas son fundamentales para su rendimiento, y destaca que el capital humano es el recurso primordial de una compañía. Las estrategias de gestión de recursos humanos, como la rotación del personal de I+D a través de diferentes áreas funcionales dentro de las empresas, son prácticas clave dentro de esta perspectiva teórica. (Rodríguez & Alvarez Giraldo, 2011).

Teoría del Ajuste laboral, Álvarez Velázquez et al. (2023) se señala la presencia de una relación en constante movimiento entre el individuo y su entorno laboral. Esto implica que, si existe una alineación motivacional entre el empleado y su contexto de trabajo, se reflejará en un desempeño satisfactorio

y en la decisión de permanecer en el empleo o abandonarlo. Esta situación es un indicador de satisfacción o insatisfacción laboral.

Teoría X y Y, Ramírez et al. (2019) planteada por Mc Gregor, que muestra dos perspectivas opuestas en términos de actitudes hacia el trabajo. En la Teoría X, se asume que las personas tienden a evitar responsabilidades, carecen de ambición y priorizan la seguridad laboral. Por otro lado, en la Teoría Y se destaca una relación más comprometida con el trabajo, alineada con los objetivos de la institución.

El constructo gestión de talento humano según Macias Quiroz et al. (2020) es el componente crucial para obtener una ventaja competitiva, y, por ende, resulta fundamental para cualquier tipo de institución.

A continuación, se desarrollará las dimensiones de la primera variable, Selección y contratación del personal, es el proceso mediante el cual las organizaciones identifican, evalúan y eligen a los individuos más adecuados para ocupar posiciones vacantes dentro de la empresa. (Macias Quiroz et al., 2020). Asignación de personas, se centra en emparejar las habilidades y capacidades de los individuos con las necesidades y responsabilidades de la organización para lograr los objetivos establecidos. (Calderón Bailón et al., 2023). Desarrollo del personal, proceso continuo mediante el cual las personas mejoran y potencian sus habilidades, conocimientos, competencias y actitudes para alcanzar su máximo potencial tanto en el ámbito profesional como en el personal. (Avila Morales et al., 2022). Retención del personal, se refiere a las estrategias y acciones implementadas por una organización para mantener a sus empleados actuales en sus roles y evitar la pérdida de talento humano. (del Barrios-Hernández et al., 2020). Evaluación del personal, es un proceso sistemático y periódico que las organizaciones llevan a cabo para medir, analizar y valorar el desempeño, habilidades, competencias y contribuciones de los empleados en relación con los objetivos y estándares establecidos por la empresa. (Macias Quiroz et al., 2020)

El constructo satisfacción laboral según Molefi & Dzimbiri (2020) De acuerdo con la satisfacción laboral se refiere al sentimiento de logro y cumplimiento que experimenta un empleado en su trabajo. Está asociada con la productividad y el bienestar en el entorno laboral. Implica disfrutar y realizar

el trabajo de manera efectiva, siendo reconocido por ello. Esto tiene un impacto directo en la obtención de ingresos, reconocimiento y logro de metas, contribuyendo a una sensación de realización.

A continuación, se desarrollará las dimensiones de la segunda variable, Relaciones Humanas, se refieren a la interacción y conexión entre las personas dentro de un entorno de trabajo. (Molefi & Dzimbiri, 2020). Condiciones de Trabajo, el entorno físico, social y organizativo en el cual los empleados desempeñan sus labores. (Mora Estrada et al., 2022) Reconocimiento personal, la valoración, aprecio o validación que una persona recibe por sus acciones, logros, habilidades, contribuciones o características personales. (Molefi & Dzimbiri, 2020) Beneficios Financieros, las ventajas económicas que una persona, familia o empleado recibe como resultado de ciertas acciones, inversiones, programas o acuerdos. (Álvarez Silva et al., 2019)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Esta tesis es aplicada, en donde Hernandez y Mendoza (2018) indican que este tipo de investigación tiene como finalidad principal abordar problemas concretos mediante la recopilación de información con el fin de resolver la cuestión en análisis.

Asimismo, la investigación será cuantitativo el cual Hernandez y Mendoza (2018) explica que este enfoque proporciona resultados amplios y fundamentados en lógica y razonamiento deductivo al plantear y verificar las hipótesis. Además, la investigación cuantitativa facilita la comparación con otros estudios similares. Por lo tanto, su propósito radica en que las suposiciones y creencias del investigador se reflejen de manera precisa en la realidad del contexto bajo evaluación.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Será no experimental transversal correlacional - causal, tomando a Hernandez y Mendoza (2018) estos diseños resultan beneficiosos para crear vínculos entre un par o más categorías, factores en un instante específico. En algunas investigaciones, estas relaciones se limitan a términos de correlación, mientras que en otros casos se basan en la convergencia de causa y efecto (causales).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable Independiente: Gestión del Talento Humano**

En la investigación utiliza como variable independiente la gestión de talento humano, que se compone de cinco dimensiones, selección y contratación del personal, asignación de personas, desarrollo del personal, retención del personal y evaluación del personal.

**Definición conceptual:** Es el componente crucial para obtener una ventaja competitiva, y, por ende, resulta fundamental para cualquier tipo de institución (Macias Quiroz et al., 2020).

**Definición operacional:** Se encuentra ante desafíos significativos debido a la influencia de la globalización, dadas las actuales condiciones de cambios frecuentes y transformaciones profundas en los ámbitos social, económico y

tecnológico. Esto se destaca especialmente en la necesidad de abordar cuestiones relacionadas con la competitividad, la productividad y la calidad (Macias Quiroz et al., 2020).

**Indicadores:** Reclutamiento, selección, orientación, diseño del puesto, evaluación de desempeño, capacitación, desarrollo organizacional, remuneraciones, programa de incentivos, relaciones laborales, higiene y seguridad en el trabajo, constancia, base de datos, productividad y equilibrio social.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable dependiente: Satisfacción laboral**

En la investigación utiliza como variable dependiente la satisfacción laboral, que se compone de cuatro dimensiones: relaciones humanas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, beneficios financieros.

**Definición conceptual:** La satisfacción laboral se refiere al sentimiento de logro y cumplimiento que atraviesa un empleado en su trabajo. Está relacionada con el rendimiento y el espacio profesional. Implica disfrutar y realizar el trabajo de manera efectiva, siendo reconocido por ello. Esto tiene un impacto directo en la obtención de ingresos, reconocimiento y logro de metas, contribuyendo a una sensación de realización (Molefi & Dzimbiri, 2020).

**Definición operacional:** La satisfacción laboral es esencial para el correcto desarrollo de una empresa, ya que la insatisfacción conlleva problemas como falta de compromiso, más accidentes y mayor ausentismo. Tres aspectos fundamentales de la satisfacción laboral deben ser considerados por las organizaciones. Es esencial que las empresas adopten valores humanos que garanticen un trato equitativo y respetuoso hacia todos los empleados. Analizar la satisfacción laboral puede ser indicativo de la efectividad de los empleados en una organización. (Molefi & Dzimbiri, 2020)

**Indicadores:** Cumplimiento de trabajo, desarrollo personal, entorno físico laboral, trato personal, variedad de tareas, compensación económica.

**Escala de medición:** Ordinal



### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

Según Hernández y Mendoza (2018) la población representa la totalidad de instancias que cumplen ciertos criterios específicos. En efecto, de esta investigación la población está compuesta por 35 colaboradores de una empresa privada de telecomunicaciones en Lima Metropolitana, que es el total de trabajadores de la empresa en estudio.

- **Criterios de inclusión:** Se considera para la inclusión a todo el personal de una empresa de telecomunicaciones que se encuentra en planilla en Lima Metropolitana.
- **Criterios de exclusión:** Se excluye al personal de una empresa de telecomunicaciones que no se encuentra en planilla en Lima Metropolitana.

#### **3.3.2 Muestra**

Una muestra es una parte pequeña de la población o conjunto general que resulta de interés, de la cual se recopilarán los datos relevantes, y es crucial que sea representativa de ese conjunto general (Hernández & Mendoza, 2018).

Para esta investigación se trabajó con todos los colaboradores de la empresa que tienen las mismas características, en su totalidad son 35 colaboradores.

#### **3.3.3 Muestreo**

Se llevará a cabo la estrategia de muestreo no probabilística. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican que, en las muestras no aleatorias, la selección de las unidades no se basa en la probabilidad, sino en factores vinculados a las particularidades y al entorno de la investigación. Además, menciona que se basa en el juicio o proceso de elección llevado a cabo por el investigador.

### 3.3.4 Unidad de análisis

Está constituida por todo el personal de una empresa privada de telecomunicaciones en Lima Metropolitana 2023 que son en total 35 colaboradores entre hombres y mujeres.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, la técnica para recolectar datos, la cual se construyó utilizando la matriz operacionalización de las variables de investigación. Así mismo, el instrumento utilizado fue el cuestionario, con relación a ello Hernández y Mendoza (2018) menciona que un cuestionario se compone de una lista de interrogantes relacionados con una o varias variables que se desean evaluar las cuales tienen que estar en línea o concordar con la formulación del problema y las hipótesis planteadas.

Se elaboro la primera parte del cuestionario en base a la variable independiente gestión del talento humano con 5 dimensiones y 15 ítems empleando el instrumento de escala de Likert. Del mismo modo, se empleó el cuestionario para la segunda variable dependiente satisfacción laboral con 4 dimensiones y 15 ítems empleando el instrumento de escala de Likert.

Para validar el instrumento, fue necesario juicio de experto.

**Tabla 1**

*Validez de instrumentos por juicio de expertos*

Jueces expertos	Grado académico	Decisión
MBA Franshesca Giulianna Caramantín Mori	Maestra	Aplicable
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel	Doctor	Aplicable
Mgtr. Susan Tania Leguía Cupe	Maestra	Aplicable

La confiabilidad se efectuó a través del cuestionario con el aporte de 35 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones y se ejecutó el Alfa de Cronbach, se obtuvo para la gestión de talento humano (Alfa= 0,925) y para la satisfacción laboral (Alfa= 0,867).

### **3.5. Procedimientos**

Se diseñó el instrumento para recopilar datos y se verificó su legitimidad y confiabilidad. Luego, se procederá a entregar una carta de presentación al gerente general de la empresa seleccionada para solicitar su autorización y poder aplicar la encuesta a los treinta y cinco colaboradores. Una vez obtenida la aprobación, se empleará software IBM SPSS Statistic 25 y el programa Microsoft Excel 2016 junto con una base de datos para analizar e interpretar los resultados. Finalmente, se llegarán a los logros finales.

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

Se recopilará y organizará la información en una tabla de datos en el programa Microsoft Excel 2016, para luego digitar los datos con el software IBM SPSS Statistic 25. Se examinará la distribución de la información usando indicadores como media, mediana y moda, así como la desviación estándar. La información se representará en tabulaciones y esquemas visuales para una comprensión más clara.

Se empleará el test de normalidad de Shapiro-Wilk para determinar la idoneidad de las pruebas paramétricas. Además, se calculará el índice de correlación de Chi-cuadrado de Pearson que se emplea para analizar la asociación entre las variables en cuestión.

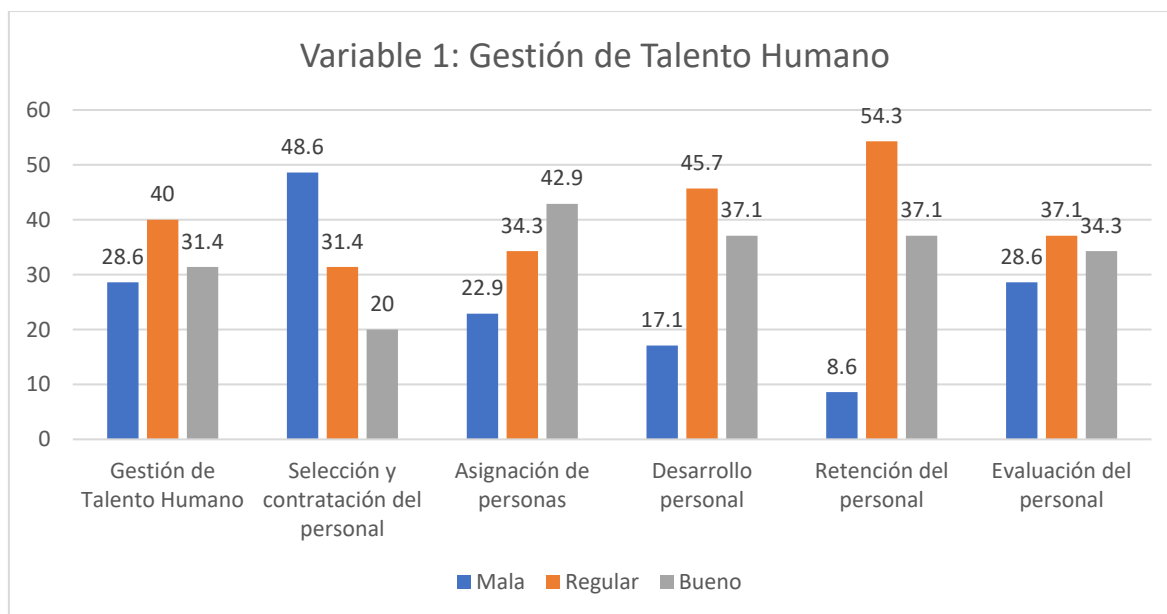
### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se ha ejecutado de acuerdo con las pautas de estilo APA y se ha honrado el derecho de autor citando adecuadamente a los autores. En términos éticos, todas las citas han sido parafraseadas, y las personas encargadas de realizar las encuestas lo harán de manera abierta y cooperativa. Esta tesis se adhiere a los principios estipulados en las normativas éticas de investigación de la Universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Figura 1**  
*Gestión de Talento Humano*



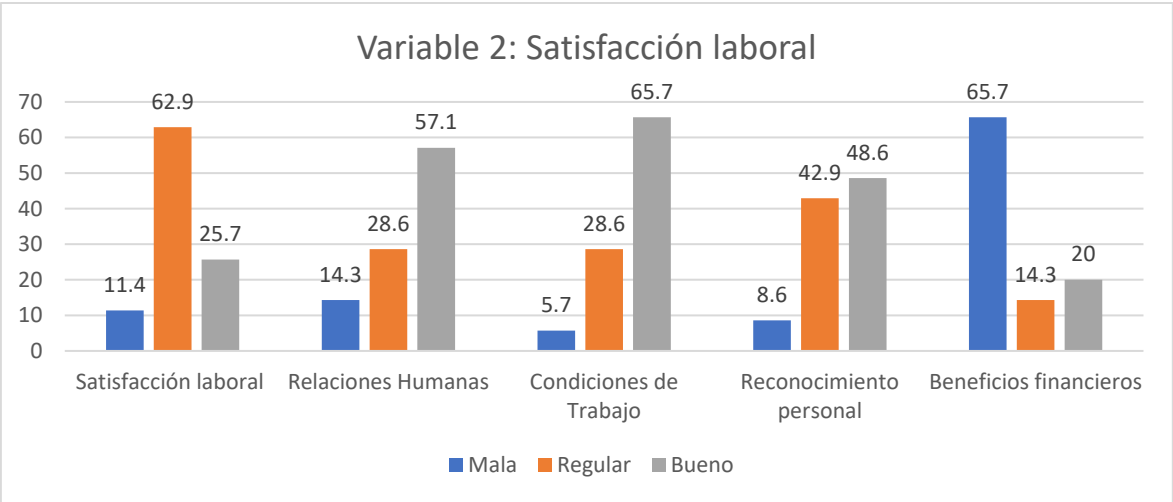
**Tabla 2**  
*Gestión de Talento Humano*

Nivel	Gestión de Talento Humano		Selección y contratación del personal		Asignación de personas		Desarrollo personal		Retención del personal		Evaluación del personal	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	10	28,6	17	48,6	8	22,9	6	17,1	3	8,6	10	28,6
Regular	14	40,0	11	31,4	12	34,3	16	45,7	19	54,3	13	37,1
Bueno	11	31,4	7	20,0	15	42,9	13	37,1	13	37,1	12	34,3
Total	35	100,0	35	100,0	35	100,0	35	100,0	35	100,0	35	100,0

De la primera figura y tabla para la variable Gestión de Talento Humano se percibe del 100% (35) colaboradores encuestados el 28.6% (10) afirman que la gestión que tiene un nivel malo, un 40% (14) expresan que tiene un nivel regular, 31,4% (11) declaran que tiene un nivel bueno. Del mismo modo se observa, para selección y contratación del personal el 48.6% (17) de los encuestados afirman tiene un nivel malo, 31.4% (11) expresan que tiene un nivel regular, 20% (7) declaran que la tiene un nivel bueno. También para

asignación de personas que el 22.9% (8) de los colaboradores encuestados afirman que presenta un nivel malo, 34.3% (12) expresan que tiene un nivel regular, 42.9% (15) declaran que tiene un nivel bueno. Asimismo, para desarrollo personal que el 17.1% (6) de los encuestados afirman que un nivel malo, 45.7% (16) expresan que tiene un nivel regular, 37.1% (13) declaran que tiene un nivel bueno. También para retención de personal que el 8.6% (3) de los colaboradores encuestados afirman que presentan un nivel malo, 54.3% (19) expresan que tiene un nivel regular, 37.1% (13) declaran que tiene un nivel bueno. Finalmente, para evaluación del personal que el 28.6% (10) de los encuestados afirman que tiene un nivel malo, 37.1% (13) expresan que tiene un nivel regular, 34.3% (12) declaran que tiene un nivel bueno.

**Figura 2**  
*Satisfacción laboral*



**Tabla 3**  
*Satisfacción laboral*

Nivel	Satisfacción laboral		Relaciones Humanas		Condiciones de Trabajo		Reconocimiento personal		Beneficios financieros	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	4	11,4	5	14,3	2	5,7	3	8,6	23	65,7
Regular	22	62,9	10	28,6	10	28,6	15	42,9	5	14,3
Bueno	9	25,7	20	57,1	23	65,7	17	48,6	7	20,0
Total	35	100,0	35	100,0	35	100,0	35	100,0	35	100,0

De la segunda figura y tabla 3 para la variable Satisfacción laboral Humano se presenta del 100% (35) colaboradores encuestados el 11.4% (4) de los encuestados afirman que la satisfacción laboral tiene un nivel malo, 62.9% (22) expresan que tiene un nivel regular, 25.7% (9) declaran que tiene un nivel bueno. Asimismo, para la dimensión relaciones humanas que el 14.3% (5) de los encuestados afirman que tienen un nivel malo, 28.6% (10) expresan que tiene un nivel regular, 57.1% (20) declaran que tiene un nivel bueno. Del mismo modo, para condiciones de trabajo que el 5.7 % (2) de los encuestados afirman que tienen un nivel malo, 28.6 % (10) expresan que tiene un nivel regular, 65.7% (23) declaran que tiene un nivel bueno. También para la dimensión reconocimiento de personal que el 8.6 % (3) de los encuestados afirman que tiene un nivel malo, 42.9 % (15) expresan que tiene un nivel regular, 48.6% (17) declaran que tiene un nivel bueno. Finalmente, para la dimensión beneficios financieros que el 65.7 % (23) de los encuestados afirman que tienen un nivel malo, 14.3 % (5) expresan que tiene un nivel regular, 20% (7) declaran que presenta buen nivel.

**Tabla 4***Tabla cruzada la gestión de talento humano X la satisfacción laboral*

			Satisfacción Laboral (V2)			Total
			Mala	Regular	Bueno	
Gestión de Talento Humano (V1)	Mala	Recuento	3	7	0	10
		% del total	8,6%	20,0%	0,0%	28,6%
	Regular	Recuento	1	10	3	14
		% del total	2,9%	28,6%	8,6%	40,0%
	Bueno	Recuento	0	5	6	11
		% del total	0,0%	14,3%	17,1%	31,4%
Selección y contratación del personal (D1)	Mala	Recuento	4	13	0	17
		% del total	11,4%	37,1%	0,0%	48,6%
	Regular	Recuento	0	7	4	11
		% del total	0,0%	20,0%	11,4%	31,4%
	Bueno	Recuento	0	2	5	7
		% del total	0,0%	5,7%	14,3%	20,0%
Asignación de personas (D2)	Mala	Recuento	2	6	0	8
		% del total	5,7%	17,1%	0,0%	22,9%
	Regular	Recuento	2	9	1	12
		% del total	5,7%	25,7%	2,9%	34,3%
	Bueno	Recuento	0	7	8	15
		% del total	0,0%	20,0%	22,9%	42,9%
Desarrollo del personal (D3)	Mala	Recuento	2	4	0	6
		% del total	5,7%	11,4%	0,0%	17,1%
	Regular	Recuento	2	12	2	16
		% del total	5,7%	34,3%	5,7%	45,7%
	Bueno	Recuento	0	6	7	13
		% del total	0,0%	17,1%	20,0%	37,1%
Retención del personal (D4)	Mala	Recuento	1	2	0	3
		% del total	2,9%	5,7%	0,0%	8,6%
	Regular	Recuento	3	14	2	19
		% del total	8,6%	40,0%	5,7%	54,3%
	Bueno	Recuento	0	6	7	13
		% del total	0,0%	17,1%	20,0%	37,1%
Evaluación del personal (D5)	Mala	Recuento	3	7	0	10
		% del total	8,6%	20,0%	0,0%	28,6%
	Regular	Recuento	1	9	3	13
		% del total	2,9%	25,7%	8,6%	37,1%
	Bueno	Recuento	0	6	6	12
		% del total	0,0%	17,1%	17,1%	34,3%
Total	Recuento	4	22	9	35	
	% del total	11,5%	62,9%	25,7%	100,0%	

De acuerdo a la tabla 4 se percibe del 28.6% (10) que manifiestan que la gestión del talento humano (V1) tiene un nivel malo; 8.6 % (3) manifiestan que la satisfacción laboral (V2) está en un nivel malo y 20% (7) manifiestan que la está en un nivel regular. Del 40% (14) que manifiestan que V1 tiene un nivel regular; 2.9 % (1) expresan que V2 está en un nivel malo, 28.6% (10) expresan que tiene un nivel regular, 8.6 % (3) expresan que tiene un nivel bueno. Del 31.4% (11) que manifiestan que V1 tiene un nivel bueno; 14.3% (5) manifiestan que V2 está en un nivel regular, 17.1 % (6) expresan que tiene un nivel bueno.

Asimismo, se percibe del 48.6% (17) que manifiestan que la selección y contratación del personal (D1) tiene un nivel malo; 11.4 % (4) manifiestan que V2 está en un nivel malo, 37.1% (13) manifiestan que V2 está en un nivel regular. Del 31.4% (11) que manifiestan que D1 tiene un nivel regular; 20% (7) manifiestan que la V2 está en un nivel regular, 11.4 % (4) expresan que tiene un nivel bueno. Del 20% (7) que manifiestan que D1 tiene un nivel bueno; 5.7% (2) manifiestan que V2 está en un nivel regular, 14.3 % (5) expresan que tiene un nivel bueno.

Del mismo modo el 22.9% (8) que manifiestan que la Asignación de personas (D2) tiene un nivel malo; 5.7 % (2) manifiestan que V2 está en un nivel malo, 17.1% (6) manifiestan que V2 está en un nivel regular. Del 34.3% (12) que manifiestan que D2 tiene un nivel regular; 5.7 % (2) manifiestan que la V2 está en un nivel malo, 25.7% (9) expresan que tiene un nivel regular, 2.9 % (1) expresan que tiene un nivel bueno. Del 42.9% (15) que manifiestan que la D2 tiene un nivel bueno; 20% (7) manifiestan que V2 está en un nivel regular, 22.9 % (8) expresan que tiene un nivel bueno.

Del mismo modo el 17.1% (6) que manifiestan que el Desarrollo del personal (D3) tiene un nivel malo; 5.7 % (2) manifiestan que V2 está en un nivel malo, 11.4% (4) manifiestan que V2 está en un nivel regular. Del 45.7% (16) que manifiestan que el D3 tiene un nivel regular; 5.7 % (2) manifiestan que V2 está en un nivel malo, 34.3% (12) manifiestan que V2 está en un nivel regular, 5.7 % (2) expresan que tiene un nivel bueno. Del 37.1% (13) que manifiestan que el D3 tiene un nivel bueno; 17.1% (6) manifiestan que V2 está en un nivel regular, 20 % (7) expresan que tiene un



nivel bueno.

También del 8.6% (3) que manifiestan que la Retención del personal (D4) tiene un nivel malo; 2.9 % (1) manifiestan que V2 está en un nivel malo, 5.7% (2) manifiestan que V2 está en un nivel regular. Del 54.3% (19) que manifiestan que D4 tiene un nivel regular; 8.6 % (3) manifiestan que V2 está en un nivel malo, 40% (14) manifiestan que V2 está en un nivel regular, 5.7 % (2) expresan que tiene un nivel bueno. Del 37.1% (11) que manifiestan que D4 tiene un nivel bueno; 17.1% (6) manifiestan que V2 está en un nivel regular, 20 % (7) expresan que tiene un nivel bueno.

Por último, del 28.6% (10) que manifiestan que la Evaluación del personal (D5) tiene un nivel malo; 8.6 % (3) manifiestan que V2 está en un nivel malo, 20% (7) manifiestan que V2 está en un nivel regular. Del 37.1% (13) que manifiestan que la D5 tiene un nivel regular; 2.9 % (1) manifiestan que la V2 está en un nivel malo, 25.7% (9) manifiestan que V2 está en un nivel regular, 8.6 % (3) expresan que tiene un nivel bueno. Del 34.3% (12) que manifiestan que D5 tiene un nivel bueno; 17.1% (6) manifiestan que V2 está en un nivel regular, 17.1 % (6) expresan que tiene un nivel bueno.

## 4.2 Estadística inferencial

Ho: La distribución de datos posee normalidad.

Ha: La distribución de datos no posee normalidad.

**Tabla 5**  
*Prueba de normalidad*

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,761	35	,000
Relaciones Humanas	,722	35	,000
Condiciones de Trabajo	,661	35	,000
Reconocimiento personal	,753	35	,000
Beneficios Financieros	,648	35	,000
Gestión de Talento Humano	,807	35	,000
Selección y contratación del personal	,764	35	,000
Asignación de personas	,785	35	,000
Desarrollo del personal	,798	35	,000
Retención del personal	,765	35	,000
Evaluación del personal	,802	35	,000

### **Interpretación:**

Presenta un P valor igual a 0.00 el cual es menor al 0.05 lo que significa que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará una prueba no paramétrica, regresión logística ordinal. Del mismo modo, se consideran los datos de la prueba Shapiro-Wilk por tratarse de menos de 50 elementos.

### 4.3 Contrastación de Hipótesis

#### Hipótesis General

**Ha:** La gestión del talento humano influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Ho:** La gestión del talento humano no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Tabla 6**  
*Ajuste de modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	23,792			
Final	11,160	12,632	2	,002

#### Interpretación:

Se observa un P valor de 0.02 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 12.632 lo que indica que el modelo se ajusta a una regresión ordinal; es decir según la prueba estadística que existe una influencia de la variable 1 sobre la variable 2 de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones hecho que dada las evidencias estadísticas se optó por rechazar la hipótesis nula.

**Tabla 7**  
*Bondad de ajuste*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,643	2	,725
Desviación	,971	2	,616

**Interpretación:**

Se observa que hay una dependencia de la variable satisfacción laboral respecto a la gestión del talento humano.

**Tabla 8***Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,303
Nagelkerke	,365
McFadden	,203

**Interpretación:**

Según el Pseudo R cuadrado existe la influencia significativa de 36.5% según Nagelkerke lo que permite rechazar la Ho y aceptar la Ha.

**Hipótesis Específica 1**

**Ha:** La selección y contratación del personal influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Ho:** La selección y contratación del personal no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Tabla 9***Ajuste de modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	28,991			
Final	8,110	20,882	2	,000

**Interpretación:**

Se presenta un P valor de 0.00 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 20.882 lo que señala que el modelo se adecua a una regresión ordinal es decir según la prueba estadística que existe una influencia de la dimensión 1 en la segunda variable variable de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones hecho que dada las evidencias estadísticas se optó por rechazar la hipótesis nula.

**Tabla 10**  
*Bondad de ajuste*

---

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,000	2	1,000
Desvianza	,000	2	1,000

---

**Interpretación:**

Se observa que hay una dependencia de la variable satisfacción laboral respecto a la variable selección y contratación del personal.

**Tabla 11**  
*Pseudo R cuadrado*

---

Cox y Snell	,449
Nagelkerke	,541
McFadden	,336

---

**Interpretación:**

Según el Pseudo R cuadrado existe una influencia significativa de 54.1% según Nagelkerke lo que permite rechazar la Ho y aceptar la Ha.

## Hipótesis Específica 2

**Ha:** La asignación de personas influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Ho:** La asignación de personas no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Tabla 12**  
*Ajuste de modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25,040			
Final	10,787	14,253	2	,001

### Interpretación:

Se visualiza un P valor de 0.01 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 14.253 lo que indica que el modelo se adecua a una regresión ordinal es decir según la prueba estadística que existe una influencia de la dimensión 2 en la segunda variable de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones hecho que dada las evidencias estadísticas se optó por rechazar la hipótesis nula.

**Tabla 13**  
*Bondad de ajuste*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,621	2	,733
Desvianza	,935	2	,627

**Interpretación:**

Se visualiza que hay una dependencia de la variable satisfacción laboral respecto a la asignación de personas.

**Tabla 14***Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,335
Nagelkerke	,403
McFadden	,229

**Interpretación:**

Según el Pseudo R cuadrado existe una influencia significativa de 40.3% según Nagelkerke lo que permite rechazar la Ho y aceptar la Ha.

**Hipótesis Específica 3**

**Ha:** El desarrollo del personal influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Ho:** El desarrollo del personal no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Tabla 15***Ajuste de modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	-2			
Final	23,320	12,334	2	,002

**Interpretación:**

Se observa un P valor de 0.02 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 12.334 lo que indica que el modelo se adecua a una regresión ordinal es decir según la prueba estadística que existe una influencia de la dimensión 3 en la segunda variable de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones hecho que dada las evidencias estadísticas se optó por rechazar la hipótesis nula.

**Tabla 16**  
*Bondad de ajuste*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,464	2	,793
Desvianza	,771	2	,680

**Interpretación:**

Se nota que hay una dependencia de la variable satisfacción laboral respecto al desarrollo personal.

**Tabla 17**  
*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,297
Nagelkerke	,357
McFadden	,198

**Interpretación:**

Según el Pseudo R cuadrado existe una influencia significativa de 35.7% según Nagelkerke lo que permite rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_a$ .



#### Hipótesis Específica 4

**Ha:** La retención del personal influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Ho:** La retención del personal no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Tabla 18**  
*Ajuste de modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	21,808			
Final	10,627	11,181	2	,004

#### Interpretación:

Se observa un P valor de 0.04 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 11.181 lo que indica que el modelo se adecua una regresión ordinal es decir según la prueba estadística que existe una influencia de la dimensión 4 en la segunda variable de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones hecho que dada las evidencias estadísticas se optó por rechazar la hipótesis nula.

**Tabla 19**  
*Bondad de ajuste*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,380	2	,827
Desvianza	,653	2	,722

**Interpretación:**

Se registra que hay una dependencia de la variable satisfacción laboral respecto a la retención del personal.

**Tabla 20***Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,273
Nagelkerke	,329
McFadden	,180

**Interpretación:**

Según el Pseudo R cuadrado existe una influencia significativa de 32.9% según Nagelkerke lo que permite rechazar la Ho y aceptar la Ha.

**Hipótesis Específica 5**

**Ha:** La evaluación del personal influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Ho:** La evaluación del personal no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

**Tabla 21***Ajuste de modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	23,079			
Final	11,427	11,651	2	,003

**Interpretación:**

Se observa un P valor de 0.03 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 11.651 lo que indica que el modelo se adecua a una regresión ordinal es decir según la prueba estadística que existe una influencia de la dimensión 5 en la segunda variable de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones hecho que dada las evidencias estadísticas se optó por rechazar la hipótesis nula.

**Tabla 22**  
*Bondad de ajuste*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,814	2	,666
Desvianza	1,177	2	,555

**Interpretación:**

Se verifica que hay una dependencia de la variable satisfacción laboral respecto a la evaluación del personal.

**Tabla 23**  
*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,283
Nagelkerke	,341
McFadden	,187

**Interpretación:**

Según el Pseudo R cuadrado existe una influencia significativa de 34.1% según Nagelkerke lo que permite rechazar la Ho y aceptar la Ha.

## V. DISCUSIÓN

De la contrastación de la hipótesis general se observa que el Pseudo R cuadrado presenta una influencia significativa de 36.5% según Nagelkerke lo que indica que la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral. Este resultado es respaldado por Vera-Barbosa y Blanco-Ariza (2019) quienes señalan que estos resultados revelaron áreas de mejora en administración de recursos humanos, lo que sugiere la implementación de un modelo enfocado en el desarrollo y valoración de la organización. Se puede inferir que el manejo adecuado del capital humano tiene un resultado fundamental en el grado de satisfacción en el trabajo, identificando áreas específicas que necesitan mejoras en las estrategias de gestión de dicho talento. Por consiguiente, la adopción de un enfoque centrado en el crecimiento y evaluación de la empresa podría representar una táctica eficaz para incrementar la administración del capital humano, y, en consecuencia, elevar el bienestar en el centro de labores de los colaboradores.

Así mismo, Ramírez et al. (2019) en su investigación evidencian que los hallazgos revelaron diferencias muy significativas, considerando un nivel de optimización moderado, donde la estrategia organizacional es la principal, seguida de los aspectos y tendencias actuales, aunque con deficiencias en el ejemplo operacional. El estudio indica que, en la industria minera de países sudamericanos, se da mayor importancia a la táctica institucional, lo cual está influenciado por el indicador de incorporación a la dinámica laboral. Se concluye que, en la industria minera de países sudamericanos, la gestión del talento humano afecta significativamente en la satisfacción laboral. Se destaca la importancia de la estrategia organizacional y se evidencian deficiencias en la implementación práctica, lo que sugiere la aspiración de evolucionar la implementación de estrategias para mejorar la satisfacción laboral en este sector específico.

También, Barrios-Hernández et al. (2020) señalan que el intercambio de conocimientos y un estilo de liderazgo que propicie la renovación y la transfiguración tienen una consecuencia positiva en el fomento de habilidades flexibles en los gerentes, permitiéndoles adaptarse a las variaciones del entorno de manera efectiva. Se infiere que la gestión del talento humano está vinculada

directamente en la satisfacción laboral, mientras que intercambia conocimientos y un estilo de liderazgo que promueva la innovación y la adaptabilidad son cruciales para desarrollar habilidades flexibles en los gerentes, lo que les permite enfrentar con éxito las variaciones del entorno laboral.

Así mismo, Selva y Sunyer (2021) en sus hallazgos señalan que la satisfacción laboral está positivamente afinada al apoyo del supervisor, el avance en la carrera laboral y el logro de un equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales. Por otro lado, se observa que la satisfacción salarial solo tiene un impacto en los empleados de menor edad. Esto enfatiza la importancia que considera estos factores en la compensación total y fomentar la elasticidad en el trabajo y apoyo de supervisores. Estos hallazgos contribuyen a la literatura sobre el impacto de la retribución completa en la satisfacción laboral y desempeño de colaboradores. Se concluye que la gestión del talento humano tiene una fuerte influencia en la satisfacción laboral, donde factores como el apoyo del supervisor, el avance en la carrera y el balance entre las responsabilidades laborales y la vida personal son determinantes. Sumado a eso, se resalta la importancia de adaptar estrategias de compensación total que consideren estos aspectos para mejorar la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

En la investigación de Mira (2022) los resultados indican que la demanda emocional conlleva un enfoque negativo en la satisfacción laboral. Se puede concluir que la administración de recursos humanos juega un rol fundamental en la satisfacción laboral, y los resultados específicos señalan que la demanda emocional en el trabajo tiene un impacto negativo en dicha satisfacción. Esto sugiere la importancia de gestionar y mitigar las demandas emocionales en el entorno laboral para promover niveles más altos de satisfacción entre los empleados.

También, Calderón Bailón et al. (2023) encontraron diferencias significativas en la influencia de diferentes dimensiones e indicadores entre ambas etapas. La percepción individual fue más relevante antes, mientras que el entorno físico lo fue durante la pandemia. También se observó un cambio en la participación laboral de diferentes grupos etarios. Se demuestra que la

satisfacción laboral no es estática y puede verse afectada por circunstancias inesperadas o crisis. En conclusión, se destaca la importancia de considerar las variaciones en las necesidades y percepciones de los empleados en distintas etapas o situaciones, y cómo la gestión del talento humano debe adaptarse para mantener altos niveles de satisfacción laboral, especialmente en momentos de crisis o cambios inesperados.

Al mismo tiempo, Gómez-García et al. (2023) en su artículo tiene como objetivo exponer un análisis comparativo de las diferentes herramientas utilizadas para evaluar el grado de contenido laboral de los profesores. Se aplica la Educación Comparada para analizar herramientas de medición de satisfacción laboral en un grupo específico. Se presenta una tabla con los instrumentos más relevantes y sus características. También se recopilan estudios relevantes que han utilizado estos métodos. Finalmente, se destaca la importancia de investigaciones futuras sobre la adaptación de estas herramientas en diferentes contextos. Se infiere, la relevancia de entender y utilizar herramientas adecuadas para medir la satisfacción laboral en el contexto específico de los docentes. Esto apoya la idea general de que la gestión del talento humano tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral y resalta la importancia de adaptar y mejorar continuamente los métodos de medición de la satisfacción en el trabajo en diferentes entornos laborales, como el educativo.

De la misma forma, Santillán et al. (2022) se centra en la Administración de Recursos Humanos con el propósito de potenciar la eficiencia y el ambiente laboral. Se sugiere crear una plataforma digital para capacitaciones y gestión de personal. Se constata la coyuntura actual de la organización y se desarrolla un plan para innovar el E-business. Se infiere que la gestión del talento humano tiene un papel crucial en la satisfacción laboral, y las estrategias propuestas, como la plataforma digital y la mejora del E-business, pueden ser pasos importantes hacia una gestión más eficiente y un entorno laboral más satisfactorio para los empleados.

En la investigación de los autores Dávila Morán et al. (2021) sus resultados muestran que la mayoría percibe el ambiente de trabajo y el grado de satisfacción en el empleo como frecuentes. Se determina que, en la empresa

analizada durante ese periodo, hay un conglomerado positivo y sustancial entre el ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo. Se llega a la conclusión que la gestión del talento humano, especialmente en lo relacionado con la creación y mantenimiento de un ambiente laboral positivo, juega un papel importante en la satisfacción laboral de los empleados. Estos hallazgos subrayan la relevancia de enfocarse en mejorar el entorno laboral para promover niveles más altos de satisfacción entre los trabajadores.

Del análisis de la Ha 1 se observa que el Pseudo R cuadrado presenta una influencia significativa de 54.1% según Nagelkerke lo que indica que la selección y contratación del personal influye en la satisfacción laboral. Este resultado es respaldado por Avila Morales et al. (2022) quienes señalan que las empresas dispondrán de tecnologías que sustituirán tareas automatizadas, y contarán con un capital humano dispuesto a adaptarse previamente incorporados bajo un proceso de selección cuyas habilidades se verán reforzadas gracias al uso de herramientas tecnológicas. Se puede concluir que la adecuada selección y contratación de empleados son elementos clave para influir en la satisfacción en el trabajo. Además, la capacitación anticipada de los trabajadores, centrada en habilidades de adaptación y disposición para utilizar tecnologías emergentes durante el proceso de selección, podría ser esencial para aumentar la satisfacción laboral y mejorar la habilidad para ajustarse a las modificaciones en el ambiente de trabajo.

Del análisis de la Ha 2 se observa el Pseudo R cuadrado presenta una influencia significativa de 40.3% según Nagelkerke lo que indica que la asignación de personas afecta en la satisfacción laboral. Este resultado es respaldado por Pino et al. (2020) donde los resultados mostraron que este estilo de liderazgo beneficia la satisfacción en el trabajo de los subordinados y se aplica adecuadamente en el contexto peruano. Esto destaca la importancia de adoptar enfoques altruistas de liderazgo para promover actitudes laborales positivas. Se puede concluir, los resultados indican que la manera en que se asignan las responsabilidades y se lidera un equipo tiene una influencia importante en la satisfacción en el trabajo. Además, el liderazgo altruista parece ser una estrategia efectiva para elevar el grado de satisfacción en el trabajo de

los subordinados, lo que subraya la relevancia de este enfoque para promover actitudes positivas en el entorno laboral.

Del análisis de la Ha 3 se observa que el Pseudo R cuadrado presenta una influencia significativa de 35.7% según Nagelkerke lo que indica que el desarrollo personal influye en la satisfacción laboral. Este resultado es respaldado por Jiménez y Marcelo (2023) los resultados principales destacan que el área más estudiada se relaciona con los arquetipos utilizados para la gestión del talento humano en las organizaciones, y que una integración lógica y completa de estos modelos conduce a niveles de éxito que benefician la eficacia en el ámbito público, se deduce que la administración de talento humano comprende aspectos relacionados con el estilo particular de liderazgo, lo que denota una variedad de perspectivas adoptadas en el marco de las políticas gubernamentales. Se puede inferir, el desarrollo personal influye en la satisfacción laboral y está conectado con la gestión del talento humano en el ámbito público. La diversidad de perspectivas y enfoques adoptados en el marco de las políticas gubernamentales sugiere la importancia de considerar diferentes modelos y estilos de liderazgo para lograr niveles óptimos de satisfacción laboral y eficacia organizacional.

Del análisis de la Ha 4 se observa que el Pseudo R cuadrado presenta una influencia significativa de 32.9% según Nagelkerke lo que indica que la retención del personal influye en la satisfacción laboral. Este resultado es respaldado por Mora Estrada et al. (2022) donde los resultados confirman que la satisfacción impacta positivamente y de forma significativa en el compromiso de los empleados, respaldando la hipótesis. Por lo tanto, se destaca la importancia para los gerentes de tomar en cuenta los elementos que influyen la satisfacción de los colaboradores. Se llega a la conclusión, la retención del personal está estrechamente vinculada a la satisfacción laboral, y esta última tiene una influencia importante en la implicación de los trabajadores. Por lo tanto, se subraya la relevancia para los gerentes de prestar atención a los elementos que intervienen en la satisfacción de los trabajadores como parte fundamental para retener un equipo comprometido y productivo.

Del análisis de la Ha 5 se observa que el Pseudo R cuadrado presenta una influencia significativa de 34.1% según Nagelkerke lo que señala que la



valoración del personal influye en la satisfacción laboral.

Este resultado es respaldado por Pino et al. (2023) donde, aunque los docentes mostraron un nivel de motivación moderado, las conclusiones indicaron que no hay una relación importante entre la motivación y la satisfacción laboral. El hecho sugiere que los profesores están satisfechos en general, pero las instituciones deben tomar medidas para asegurar una mayor alineación con los objetivos institucionales. Se puede inferir, aunque la evaluación del personal parece influir en la satisfacción laboral, los resultados sugieren que, en el caso específico de los docentes, la satisfacción no está directamente relacionada con la motivación. Por tanto, las instituciones deben trabajar para mejorar la alineación entre los objetivos individuales y los objetivos generales de la institución para lograr una mayor satisfacción laboral entre el personal docente. Por ello, realizando una mejor evaluación del personal, tendría docentes más motivados.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

En relación al propósito principal, se evidencia una conexión entre los conceptos gestión de talento humano y satisfacción laboral en base a la prueba no paramétrica se observa un P valor de 0.02 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 12.632 por tanto, se requiere confirmar la hipótesis de trabajo en base a esto la gestión de talento humano es un elemento crucial para una buena satisfacción laboral aportará a mejorar la calidad del trabajo de los colaboradores en la empresa de telecomunicaciones.

### **Segunda:**

En relación al propósito específico, se evidencia una conexión entre los conceptos la selección y contratación del personal y satisfacción laboral en base a la prueba no paramétrica se observa un P valor de 0.00 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 20.882 por tanto, se requiere confirmar la hipótesis de trabajo; en tal sentido la selección y contratación del personal es una circunstancia decisivo para una buena satisfacción laboral que aportará creando un entorno propicio para la dedicación, eficiencia y unidad del grupo.

### **Tercera:**

En relación al propósito específico, se evidencia una conexión entre los conceptos asignación de personas y satisfacción laboral en base a la prueba no paramétrica se observa un P valor de 0.01 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 14.253 por tanto, se requiere confirmar la hipótesis de trabajo; en tal sentido la asignación de personas es un factor determinante para una buena satisfacción laboral que aportará ya que contribuye al impulso, la dedicación y el desarrollo profesional de los empleados, lo que a su vez puede impactar positivamente en el rendimiento general de la empresa.

**Cuarta:**

En relación al propósito específico, se evidencia una conexión entre los conceptos desarrollo del personal y satisfacción laboral en base a la prueba no paramétrica se observa un P valor de 0.02 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 12.334 por tanto, se requiere confirmar la hipótesis de trabajo; en tal sentido el desarrollo del personal es un elemento crucial para una buena satisfacción laboral no solo mejora las habilidades individuales, sino que también tiene un impacto directo en la satisfacción laboral al aumentar la motivación, la lealtad y la calidad del ambiente laboral. Esto puede traducirse en una mayor productividad y en un mejor desempeño general de la organización.

**Quinta:**

En relación al propósito específico, se evidencia una conexión entre los conceptos retención del personal y satisfacción laboral en base a la prueba no paramétrica se observa un P valor de 0.04 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 11.181 por tanto, se requiere confirmar la hipótesis de trabajo; en tal sentido la retención del personal es un elemento determinante para una buena satisfacción laboral es crucial para mantener un entorno laboral satisfactorio, ya que promueve la estabilidad, las relaciones laborales sólidas, el desarrollo continuo y el sentimiento de ser valorado. Esto puede resultar en una mayor productividad y en un ambiente laboral más positivo y comprometido.

**Sexta:**

En relación al propósito específico, se evidencia una conexión entre los conceptos evaluación del personal y satisfacción laboral en base a la prueba no paramétrica se observa un P valor de 0.03 el cual es menor a 0.05 y un chi-cuadrado 11.651 por tanto, se requiere confirmar la hipótesis de trabajo; en tal sentido la evaluación del personal es un elemento determinante bien realizada puede influir positivamente en la satisfacción laboral al proporcionar retroalimentación constructiva, establecer expectativas claras, reconocer logros, identificar oportunidades de desarrollo

y mostrar el compromiso de la empresa con el crecimiento y el éxito de sus empleados. para una buena satisfacción laboral que aportará calidad al trabajo de los colaboradores en la empresa de telecomunicaciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Es importante aprovechar la conexión encontrada dentro de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral para implementar estrategias que mejoren el ambiente laboral y la calidad del trabajo de los colaboradores en la empresa de telecomunicaciones. Esto puede tener un impacto positivo en la retención de talento, la productividad y el éxito general de la organización.

### **Segunda:**

Mejorar la operación de selección y contratación del personal puede tener una trascendencia notable en la satisfacción laboral, la eficiencia y unión del grupo. A través de la alineación de valores, la mejora de técnicas de selección y la integración efectiva de nuevos empleados, se puede crear un entorno propicio para el éxito individual y colectivo en la empresa.

### **Tercer:**

Mejorar la asignación de personas mediante la consideración de habilidades individuales, una comunicación efectiva, el desarrollo profesional y el reconocimiento puede elevar el grado de satisfacción en el trabajo, la incentivación y el compromiso de los trabajadores, generando a su vez un efecto positivo en el desempeño general de la organización.

### **Cuarta:**

Invertir en el desarrollo del personal puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral al aumentar la motivación, la lealtad y la calidad del ambiente laboral. Estas acciones pueden conducir a una mayor productividad y a un mejor rendimiento general de la organización al potenciar las habilidades y capacidades de los empleados.

### **Quinta:**

Enfocarse en estrategias para retener al personal puede ser

fundamental para mantener un entorno laboral satisfactorio. Al promover la estabilidad, relaciones sólidas, desarrollo continuo y reconocimiento de los empleados, se puede aumentar la satisfacción laboral y, en consecuencia, la productividad y el compromiso en el grupo de trabajo.

**Sexta:**

Una evaluación del personal bien realizada genera un efecto positivo en la satisfacción laboral al proporcionar retroalimentación útil, establecer expectativas claras, reconocer logros y demostrar el compromiso de la empresa con el crecimiento y éxito de sus empleados. Estas acciones pueden contribuir significativamente a mejorar la calidad del trabajo de los colaboradores en la empresa de telecomunicaciones.

## REFERENCIAS

- Almomani, L. M., Sweis, R., & Obeidat, B. Y. (2022). El impacto de las prácticas de gestión del talento en la satisfacción laboral de los empleados. *International Journal of Business Environment*, 13(3), 259–281.
- Álvarez Silva, L. A., López Rodríguez, L. A., & Silva Avilés, N. E. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Podium*, 35, 87–96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Álvarez-Velázquez, E., Vargas-Hernández, A. N., & Martínez-Sánchez, C. E. (2023). Escala de medición de la satisfacción laboral. *HUMAN REVIEW. International Humanities Review / Revista Internacional de Humanidades*, 12(3), 1–11. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v12.4730>
- Avila-Morales, H., Olmos-Saldívar, D., Quispe-Gonzales, G. C., & Diaz Tito, L. P. (2022). Human talent in the 4th industrial revolution. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 161–169. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.11>
- Barkhuizen, N. E., & Gumede, B. (2021). *Satisfacción laboral e intenciones de*. 1–13. *Revista SA de gestión de recursos humanos*, 19(1), 1-12, <https://doi.org/10.4102/sajhrm>.
- Bustamante Vidaurre, M. L., Gálvez-Díaz, N. del C., & Arrunategui-Huamán, B. P. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 9), 150–161. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.10>
- Caballero, H. (2022). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral en una empresa constructora, Trujillo - 2022*.
- Calderón Bailón, J., Pérez Naranjo, L., & Hernández Rojas, R. (2023). Satisfacción laboral en el sector gastronómico: Caso destinos turísticos de Manabí, Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(103), 1139–1157. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.14>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. D. C., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a peruvian industrial company. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 663–677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- del Barrios-Hernández, K. C., Olivero-Vega, E., & Figueroa-Saumet, B. (2020). Conditions of human talent management that favor the development of dynamic capabilities. *Informacion Tecnologica*, 31(2), 55–62. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Espinosa, F. R., Molina, Z. A. M., & Vera-Colina, M. A. (2015). Fracaso empresarial de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 29–41. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.003>
- Gómez-García, C., Fernández-García, C. M., & Inda-Caro, M. (2023). Teachers' job satisfaction assessment. Theoretical review and comparative study. *Revista Espanola de Educacion Comparada*, 42(42), 359–377. <https://doi.org/10.5944/reec.42.2023.35600>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas

- cuantitativa, cualitativa y mixta.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Jiménez, O., & Marcelo, L. (2023). Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, XXIX(1).  
<https://doi.org/10.31876/rcs.v29i1.39752>
- Luján-vera, P. E. (2021). Revista de la Universidad del Zulia. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 12(35). <https://doi.org/10.46925/rdluz.3512>
- Macias Quiroz, M. M., Monserrate, R. C. S. del, & Valdivieso Guerra, P. del A. (2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. *Ingeniería Industrial*, XLI(September), 1–9.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v41n2/1815-5936-rii-41-02-e4122.pdf>
- Martínez Nole, I. V., Luján-Vera, P. E., Trelles Pozo, L. R., García Vilela, L. M., & Cango Córdova, J. I. (2021). Satisfacción laboral en colaboradores de entidades públicas y financieras del Perú. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 13(36), 388–399. <https://doi.org/10.46925//rdluz.36.25>
- Mira, M. C. (2022). Effects of emotional labour on exhaustion and job satisfaction of workers in Spain. *Papers*, 107(1), 5–29.  
<https://doi.org/10.5565/rev/papers.2965>
- Molefi, M. A., & Dzimbiri, J. (2020). Modelo de gestión del talento para registradas enfermeras en hospitales públicos de Malawi. *SA Revista de Psicología Industrial*, 48(0), 1-10, <https://doi.org/10.4102/sajip.v48i0.1953>
- Mora Estrada, O., Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C. A., & Pedraza Lima, M. (2022). Job satisfaction and engagement of workers in Peruvian and Ecuadorian companies. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 956–974.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>
- Pino, R. M., Arévalo-Avecillas, D., & Padilla-Lozano, C. (2020). Servant leadership and job satisfaction in master of business administration students. *Formacion Universitaria*, 13(6), 205–216. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600205>
- Pino, R. M., Arévalo-Avecillas, D., Padilla-Lozano, C., Mira, M. C., Gómez-García, C., Fernández-García, C. M., Inda-Caro, M., Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. D. C., Ruiz Nizama, J. L., Guanilo Paredes, C. E., Mora Estrada, O., Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C. A., Pedraza Lima, M., Calderón Bailón, J., Pérez Naranjo, L., Hernández Rojas, R., Valdivia Ramírez, E. R., ... Martínez Sánchez, C. E. (2023). Motivación y satisfacción laboral de docentes en gastronomía de institutos de Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 9), 663–677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.20>
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Human talent management: Analysis from the strategic approach. *Informacion Tecnologica*, 30(6), 167–176. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rodríguez, F. B., & Alvarez Giraldo, C. M. (2011). Human talent and entrepreneurial innovation in the context of business networks: The cluster of the clothing manufacturing companies in Caldas-Colombia. *Estudios Gerenciales*, 27(119), 209–232. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(11\)70164-4](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(11)70164-4)
- Santillán, P. G., Villalobos, K. M., Marchena, P. R., Jimenez, P. V., Capuñay-puyén, R., Santillán, P. G., Villalobos, K. M., & Marchena, P. R. (2022). *E-Business Model Proposal in Human Talent Management in a company in the commercial sector in Propuesta de un modelo de negocio E-Business en el área de Gestión*



*del Talento Humano en una empresa del sector comercial en Trujillo-Perú , 2022 . 1–9.*

González, F., Selva, C., & Sunyer, A. (2021). The influence of total compensation on job satisfaction. *Universitas Psychologica*, 20, 1-15. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy20.itcj>

Vera-Barbosa, A., & Blanco-Ariza, A. B. (2019). Model for human talent management in service-sector smes in Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29(74), 25–44. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: "Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023".

Autor: Jose Ayala C.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿En qué medida influye la gestión del talento humano en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023?</p> <p><b>Problema específico 1:</b> ¿En qué medida influye la selección y contratación del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023?</p> <p><b>Problema específico 2:</b> ¿En qué medida influye la asignación de personas en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023?</p> <p><b>Problema específico 3:</b> ¿En qué medida influye el desarrollo del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023?</p> <p><b>Problema específico 4:</b> ¿En qué medida influye la retención del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023?</p> <p><b>Problema específico 5:</b> ¿En qué medida influye la evaluación del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p> <p><b>Objetivo específico 1:</b> Determinar la influencia de la selección y contratación del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b> Determinar la influencia de la asignación de personas en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p> <p><b>Objetivo específico 3:</b> Determinar la influencia del desarrollo del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p> <p><b>Objetivo específico 4:</b> Determinar la influencia de la retención del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p> <p><b>Objetivo específico 5:</b> Determinar la influencia de la evaluación del personal en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La gestión del talento humano influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 1:</b> La selección y contratación del personal influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 2:</b> La asignación de personas influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 3:</b> El desarrollo del personal influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 4:</b> La retención del personal influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica 5:</b> La evaluación del personal influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.</p>	<p>Variable independiente: Gestión de talento humano</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción laboral</p>	<p>Selección y contratación del personal</p> <p>Asignación de personas</p> <p>Desarrollo del personal</p> <p>Retención del personal</p> <p>Evaluación del personal</p> <p>Relaciones Humanas</p> <p>Condiciones de Trabajo</p> <p>Reconocimiento personal</p> <p>Beneficios Financieros.</p>	<p>Reclutamiento</p> <p>Selección</p> <p>Orientación</p> <p>Diseño del puesto</p> <p>Evaluación de desempeño</p> <p>Capacitación</p> <p>Desarrollo organizacional</p> <p>Remuneraciones</p> <p>Programa de incentivos</p> <p>Relaciones laborales</p> <p>Higiene, seguridad en el trabajo</p> <p>Constancia</p> <p>Base de datos</p> <p>Productividad</p> <p>Equilibrio Social</p> <p>Cumplimiento de Trabajo</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Entorno físico laboral</p> <p>Trato personal</p> <p>Variedad de tareas</p> <p>Compensación económica</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional causal</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: Colaboradores de una empresa de telecomunicación en Lima Metropolitana</p> <p>Muestra: 35 colaboradores de una empresa de telecomunicación</p>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión del talento humano</b>	Según Macias Quiroz et al. (2020) es el componente crucial para obtener una ventaja competitiva, y, por ende, resulta fundamental para cualquier tipo de institución.	Según Macias Quiroz et al. (2020) se encuentra ante desafíos significativos debido a la influencia de la globalización, dadas las actuales condiciones de cambios frecuentes y transformaciones profundas en los ámbitos social, económico y tecnológico. Esto se destaca especialmente en la necesidad de abordar cuestiones relacionadas con la competitividad, la productividad y la calidad.	Selección y contratación del personal	Reclutamiento	16	¿La empresa realiza un reclutamiento del personal adecuado?	Ordinal  - Totalmente insatisfecho - Algo Insatisfecho - Indeciso - Satisfecho - Totalmente satisfecho
				Selección	18	¿La empresa utiliza un manual de perfil y descripción del puesto, para una adecuada selección del personal?	
					17	¿Con que frecuencia su institución pública las vacantes de trabajo en el panel de información al usuario?	
			Asignación de personas	Orientación	19	¿La empresa maneja de organización y funciones?	
				Diseño del puesto	20	¿La empresa evalúa el desempeño laboral de los colaboradores?	
				Evaluación de desempeño	21	¿La empresa busca estrategias para evaluar el cumplimiento de objetivos de capacitación?	
			Desarrollo del personal	Capacitación	22	¿La empresa realiza capacitaciones a sus colaboradore?	
				Desarrollo organizacional	23	¿La empresa se centra en el desarrollo de sus colaboradores?	
					24	¿La empresa asigna recursos para mejorar las competencias de las personas?	
			Retención del personal	Remuneraciones	25	¿La empresa realiza el pago adecuado de la remuneración y retribuciones a sus colaboradores?	
				Programa de Incentivos	26	¿La empresa considera los valores del trabajador para considerar como candidato al ascenso?	
				Relaciones laborales			
Evaluación del personal	Higiene y seguridad en el trabajo	27	¿La empresa brinda un ambiente seguro, higiénico?				
	Constancia	28	¿La empresa evalúa constante el desempeño laboral de sus colaboradores?				

				Base de datos	29	¿La empresa cuenta con una base de datos de todos sus colaboradores?	
				Productividad	30	¿Con que frecuencia su institución efectúa pruebas psicométricas de trabajo en equipo?	
				Equilibrio social			
<b>Satisfacción laboral</b>	Molefi & Dzimbiri (2020) De acuerdo con la satisfacción laboral se refiere al sentimiento de logro y cumplimiento que experimenta un empleado en su trabajo. Está asociada con la productividad y el bienestar en el entorno laboral. Implica disfrutar y realizar el trabajo de manera efectiva, siendo reconocido por ello. Esto tiene un impacto directo en la obtención de ingresos, reconocimiento y logro de metas, contribuyendo a una sensación de realización.	Según Molefi & Dzimbiri (2020) la satisfacción laboral es vital para el buen funcionamiento de una empresa, ya que la insatisfacción conlleva problemas como falta de compromiso, más accidentes y mayor ausentismo. Tres aspectos fundamentales de la satisfacción laboral deben ser considerados por las organizaciones. Es esencial que las empresas adopten valores humanos que garanticen un trato equitativo y respetuoso hacia todos los empleados. Analizar la satisfacción laboral puede ser indicativo de la efectividad de los empleados en una organización.	Relaciones Humanas	Cumplimiento de Trabajo	1	¿Qué tan satisfecho se siente con la carga de trabajo que tiene?	Ordinal  - Totalmente insatisfecho - Algo Insatisfecho - Indeciso - Satisfecho - Totalmente satisfecho
					14	¿Qué tan satisfecho se siente con su trabajo?	
				Desarrollo personal	9	¿Qué tan satisfecho se siente con el tipo de jubilación que recibirá?	
					7	¿Qué tan satisfecho se siente con las oportunidades de superación profesional?	
			Condiciones de Trabajo	Entorno físico laboral	6	¿Qué tan satisfecho se siente con la relación con los miembros de su área?	
					12	¿Qué tan satisfecho se siente con las actividades recreativas organizadas por la empresa?	
					5	¿Qué tan satisfecho se siente con la relación con sus compañeros de trabajo?	
			Reconocimiento personal	Trato personal	8	¿Qué tan satisfecho se siente con la atención a las necesidades personales por parte de su jefe?	
					13	¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de su jefe inmediato?	
					4	¿Qué tan satisfecho se siente con el trato que recibe de los supervisores de su empresa?	
				Variedad de tareas	11	¿Qué tan satisfecho se siente con la facilidad para adquirir recursos tecnológicos?	
					15	¿Qué tan satisfecho se siente con la libertad para hacer su trabajo?	
					10	¿Qué tan satisfecho se siente con las capacitaciones profesionales recibidas?	
			Beneficios Financieros.	Compensación económica	3	¿Qué tan satisfecho se siente con sus prestaciones adicionales al sueldo?	
2	¿Qué tan satisfecho se siente con el sueldo que recibe?						

### Anexo 3: Instrumentos de recojo de datos

#### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

El propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones sobre aspectos importantes del trabajo. NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS NI INCORRECTAS. En las páginas siguientes Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca de la institución en la que estudia. Para cada una de ellas tendrá cinco alternativas de respuestas, Su tarea consistirá en marcar con una cruz “x” en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud lo que tú piensas.

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
<b>DIMENSION 1: Selección y contratación del personal</b>		1	2	3	4	5
1	¿La empresa realiza un reclutamiento del personal adecuado?					
2	¿Con que frecuencia su institución pública las vacantes de trabajo en el panel de información al usuario?					
3	¿La empresa utiliza un manual de perfil y descripción del puesto, para una adecuada selección del personal?					
<b>DIMENSION 2: Asignación de personas</b>		1	2	3	4	5
4	¿La empresa maneja de organización y funciones?					
5	¿La empresa evalúa el desempeño laboral de los colaboradores?					
6	¿La empresa busca estrategias para evaluar el cumplimiento de objetivos de capacitación?					
<b>DIMENSION 3: Desarrollo del personal</b>		1	2	3	4	5
7	¿La empresa realiza capacitaciones a sus colaboradores?					
8	¿La empresa se centra en el desarrollo de sus colaboradores?					

9	¿La empresa asigna recursos para mejorar las competencias de las personas?					
<b>DIMENSION4: Retención del personal</b>		1	2	3	4	5
10	¿La empresa realiza el pago adecuado de la remuneración y retribuciones a sus colaboradores?					
11	¿La empresa considera los valores del trabajador para considerar como candidato al ascenso?					
12	¿La empresa brinda un ambiente seguro, higiénico?					
<b>DIMENSION5: Evaluación del personal</b>		1	2	3	4	5
13	¿La empresa evalúa constante el desempeño laboral de sus colaboradores?					
14	¿La empresa cuenta con una base de datos de todos sus colaboradores?					
15	¿Con que frecuencia su institución efectúa pruebas psicométricas de trabajo en equipo?					

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

## INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

El propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones sobre aspectos importantes del trabajo. NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS NI INCORRECTAS. En las páginas siguientes Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca de la institución en la que estudia. Para cada una de ellas tendrá cinco alternativas de respuestas, Su tarea consistirá en marcar con una cruz “x” en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud lo que tú piensas.

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL</b>						
<b>DIMENSION 1: Relaciones Humanas</b>		1	2	3	4	5
1	¿Qué tan satisfecho se siente con la carga de trabajo que tiene?					
2	¿Qué tan satisfecho se siente con su trabajo?					
3	¿Qué tan satisfecho se siente con el tipo de jubilación que recibirá?					
4	¿Qué tan satisfecho se siente con las oportunidades de superación profesional?					
<b>DIMENSION 2: Condiciones de Trabajo</b>		1	2	3	4	5
5	¿Qué tan satisfecho se siente con la relación con los miembros de su área?					
6	¿Qué tan satisfecho se siente con las actividades recreativas organizadas por la empresa?					
7	¿Qué tan satisfecho se siente con la relación con sus compañeros de trabajo?					
<b>DIMENSION 3: Reconocimiento personal</b>		1	2	3	4	5
8	¿Qué tan satisfecho se siente con la atención a las necesidades personales por parte de su jefe?					
9	¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de su jefe inmediato?					
10	¿Qué tan satisfecho se siente con el trato que recibe de los supervisores de su empresa?					



11	¿Qué tan satisfecho se siente con la facilidad para adquirir recursos tecnológicos?					
12	¿Qué tan satisfecho se siente con la libertad para hacer su trabajo?					
13	¿Qué tan satisfecho se siente con las capacitaciones profesionales recibidas?					
<b>DIMENSION5: Beneficios Financieros</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	¿Qué tan satisfecho se siente con sus prestaciones adicionales al sueldo?					
15	¿Qué tan satisfecho se siente con el sueldo que recibe?					

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

## **Anexo 4: Ficha técnica de instrumentos**

### **Ficha técnica del instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario sobre gestión de talento humano.

Autor: Jose Roberto Ayala Cruzado.

Año: 2023.

Lugar: Lima.

Objetivo: Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la satisfacción laboral.

Administración: Individual.

Rango de aplicación: Colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

Tiempo de duración: 30 min.

Contenido: El cuestionario tiene 15 ítems.

La escala y el índice es: Escala de Likert, Totalmente satisfecho (5), Satisfecho (4), Indeciso (3), Algo Insatisfecho (2), Totalmente insatisfecho (1).

### **Ficha técnica del instrumento 2:**

Nombre: Cuestionario sobre satisfacción laboral.

Autor: Jose Roberto Ayala Cruzado.

Año: 2023.

Lugar: Lima.

Objetivo: Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la satisfacción laboral.

Administración: Individual.

Rango de aplicación: Colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

Tiempo de duración: 30 min.

Contenido: El cuestionario tiene 15 ítems.

La escala y el índice es: Escala de Likert, Totalmente satisfecho (5), Satisfecho (4), Indeciso (3), Algo Insatisfecho (2), Totalmente insatisfecho (1).

## Anexo 5: Base de datos

### Base de datos: Gestión del talento humano

<b>GESTION DE TALENTO HUMANO</b>														
<b>Selección y contratación del personal</b>			<b>Asignación de personas</b>			<b>Desarrollo del personal</b>			<b>Retención del personal</b>			<b>Evaluación del personal</b>		
<b>P16</b>	<b>P17</b>	<b>P18</b>	<b>P19</b>	<b>P20</b>	<b>P21</b>	<b>P22</b>	<b>P23</b>	<b>P24</b>	<b>P25</b>	<b>P26</b>	<b>P27</b>	<b>P28</b>	<b>P29</b>	<b>P30</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	4	2	4	2	4	1	1	4	2	4	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2
4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	1
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	1	4	2	2	2
2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	4	2	2	1
0	0	1	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	1
1	2	2	2	2	4	4	4	0	5	0	4	4	4	4
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	2	1	4	1	4	4	4	4	1	1	4	1	4	1
4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	2	1	4	2	1	5	4	1	5	1	5	1	5	1
4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2
1	2	2	2	1	2	4	2	2	4	2	4	1	2	2
2	1	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2
1	2	2	2	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	2
1	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2	2	4	2	2
1	2	2	2	1	2	4	2	4	1	2	4	1	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4
4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4
1	1	1	1	1	4	1	4	4	4	2	2	2	1	0
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	1	1	1	2	4	2	4	2	2	2
4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2
1	2	2	2	1	2	4	2	2	4	2	4	1	2	2
2	1	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2
1	2	2	2	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	2
1	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2	2	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4
4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## Base de datos: Gestión del talento humano

SATISFACCION LABORAL														
Relaciones Humanas				Condiciones de Trabajo			Reconocimiento personal						Beneficios Financieros	
P1	P14	P7	P9	P6	P5	P12	P15	P4	P8	P10	P11	P13	P2	P3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2
4	4	5	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	1	4	4	1	4	2	2	2	2	2	1	1
4	4	2	0	4	4	1	4	2	1	1	1	1	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	2
1	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	1
2	4	1	2	5	4	4	4	4	4	1	2	4	2	1
1	5	5	1	5	5	4	5	4	4	1	1	5	1	1
4	4	4	2	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	0	1
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
4	4	1	0	4	2	0	4	2	2	2	2	2	1	1
2	1	4	0	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1
5	5	5	2	5	5	0	5		5	0	0	5	2	2
2	4	2	0	4	4	2	4	4	1	0	1	2	1	2
4	4	5	0	4	2	5	2	4	4	4	5	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
4	4	2	2	5	5	1	4	4	4	2	4	4	2	2
4	4	4	1	2	4	4	4	4	1	4	1	4	1	2
5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2
5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
2	4	1	0	4	2	0	4	2	2	2	2	2	2	1
4	1	4	0	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1
4	5	5	2	5	5	0	5		5	0	0	5	1	2
4	4	2	0	4	4	2	4	4	1	0	1	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1

## Anexo 6: Certificado de validación de instrumentos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	FRANSHESCA GIULIANNA CARAMANTÍN MORI
Número de documento de identidad:	46520946
Grado profesional:	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Área de experiencia profesional:	JEFE DE ADMINISTRACIÓN Y DOCENTE UNIVERSITARIO
Institución laboral:	MINISTERIO PUBLICO FISCALIA DE LA NACION
Tiempo de experiencia profesional:	8 AÑOS
Experiencia en investigación:	3 AÑOS

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Cuestionario
Autores:	Ayala Cruzado Jose Roberto
Procedencia:	Del autor
Administración:	Asistida (x ) Autoaplicable ( )
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de una empresa de telecomunicaciones. (empresa Pronet System SAC)
Significación:	Está compuesta por dos variables:  -La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 15 Ítems en Total. El objetivo es medir la relación de variables.  -La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 6 indicadores y 15 Ítems en Total.  El objetivo es medir la relación de variables

#### 4. Soporte teórico

**Variable 1: Gestión de Talento Humano**

Macias Quiroz et al. (2020) es el componente crucial para obtener una ventaja competitiva, y, por ende, resulta fundamental para cualquier tipo de institución.

Instrumento	Dimensiones	Definición
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Selección y contratación del personal	Es el proceso mediante el cual las organizaciones identifican, evalúan y eligen a los individuos más adecuados para ocupar posiciones vacantes dentro de la empresa. (Macias Quiroz et al., 2020)
	Asignación de personas	Se centra en emparejar las habilidades y capacidades de los individuos con las necesidades y responsabilidades de la organización para lograr los objetivos establecidos. (Calderón Bailón et al., 2023)
	Desarrollo del personal	Proceso continuo mediante el cual las personas mejoran y potencian sus habilidades, conocimientos, competencias y actitudes para alcanzar su máximo potencial tanto en el ámbito profesional como en el personal. (Avila Morales et al., 2022)
	Retención del personal	Se refiere a las estrategias y acciones implementadas por una organización para mantener a sus empleados actuales en sus roles y evitar la pérdida de talento humano. (del Barrios-Hernández et al., 2020)

	Evaluación del personal	Es un proceso sistemático y periódico que las organizaciones llevan a cabo para medir, analizar y valorar el desempeño, habilidades, competencias y contribuciones de los empleados en relación con los objetivos y estándares establecidos por la empresa. (Macias Quiroz et al., 2020)
--	-------------------------	--

### Variable 2: Satisfacción laboral

Molefi & Dzimbiri (2020) De acuerdo con la satisfacción laboral se refiere al sentimiento de logro y cumplimiento que experimenta un empleado en su trabajo. Está asociada con la productividad y el bienestar en el entorno laboral. Implica disfrutar y realizar el trabajo de manera efectiva, siendo reconocido por ello. Esto tiene un impacto directo en la obtención de ingresos, reconocimiento y logro de metas, contribuyendo a una sensación de realización.

Instrumento	Dimensiones	Definición
<b>Satisfacción laboral</b>	Relaciones Humanas	Se refieren a la interacción y conexión entre las personas dentro de un entorno de trabajo. (Molefi & Dzimbiri, 2020)
	Condiciones de Trabajo	El entorno físico, social y organizativo en el cual los empleados desempeñan sus labores. (Mora Estrada et al., 2022)
	Reconocimiento personal	La valoración, aprecio o validación que una persona recibe por sus acciones, logros, habilidades, contribuciones o características personales. (Molefi & Dzimbiri, 2020)

	Beneficios Financieros.	Las ventajas económicas que una persona, familia o empleado recibe como resultado de ciertas acciones, inversiones, programas o acuerdos. (Álvarez Silva et al., 2019)
--	-------------------------	--

## 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento “Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.



<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: **Gestión de Talento Humano (EN EMPRESA)**

Primera dimensión: **Selección y contratación del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Reclutamiento</b>	16				Ninguna
1. ¿La empresa realiza un reclutamiento del personal adecuado?		4	4	4	Ninguna
<b>Indicador: Selección</b>	17, 18				Ninguna

2. ¿Con que frecuencia su institución pública las vacantes de trabajo en el panel de información al usuario?		4	4	4	Ninguna
3. ¿La empresa utiliza un manual de perfil y descripción del puesto, para una adecuada selección del personal?		4	4	4	Ninguna

### Segunda dimensión: **Asignación de personas**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Orientación</b>	19				Ninguna
4. ¿La empresa maneja de organización y funciones?		4	4	4	Ninguna
<b>Indicador: Diseño del puesto</b>	20				Ninguna
5. ¿La empresa evalúa el desempeño laboral de los colaboradores?		4	4	4	Ninguna
<b>Indicador: Evaluación de desempeño</b>	21				Ninguna
6. ¿La empresa busca estrategias para evaluar el cumplimiento de objetivos de capacitación?		4	4	4	Ninguna

### Tercera dimensión: **Desarrollo del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Capacitación</b>	22				Ninguna
7. ¿La empresa realiza capacitaciones a sus colaboradores?		4	4	4	Ninguna
<b>Indicador: Desarrollo organizacional</b>	23,24				Ninguna
8. ¿La empresa se centra en el desarrollo de sus colaboradores?		4	4	4	Ninguna
9. ¿La empresa asigna recursos para mejorar las competencias de las personas?		4	4	4	Ninguna

#### Cuarta dimensión: **Retención del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Remuneraciones</b>	25				Ninguna
10. ¿La empresa realiza el pago adecuado de la remuneración y retribuciones a sus colaboradores?		4	4	4	Ninguna
<b>Indicador: Programa de Incentivos y Relaciones laborales</b>	26				Ninguna
11. ¿La empresa considera los valores del trabajador para considerar como candidato al ascenso?		4	4	4	Ninguna
<b>Indicador: Higiene y seguridad en el trabajo</b>	27				Ninguna
12. ¿La empresa brinda un ambiente seguro, higiénico?		4	4	4	Ninguna

#### Quinta dimensión: **Evaluación del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Constancia</b>	28				Ninguna
13. ¿La empresa evalúa constante el desempeño laboral de sus colaboradores?		4	4	4	Ninguna
<b>Indicador: Base de datos</b>	29				Ninguna
14. ¿La empresa cuenta con una base de datos de todos sus colaboradores?		4	4	4	Ninguna
<b>Indicador: Productividad y Equilibrio social</b>	30				Ninguna
15. ¿Con que frecuencia su institución efectúa pruebas psicométricas de trabajo en equipo?		4	4	4	Ninguna

Dimensiones del instrumento: **Satisfacción laboral**

Primera dimensión: **Relaciones Humanas**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Cumplimiento de Trabajo</b>	1,14				Ninguna
1. ¿Qué tan satisfecho se siente con la carga de trabajo que tiene?		4	4	4	Ninguna
2. ¿Qué tan satisfecho se siente		4	4	4	Ninguna

con su trabajo?					
<b>Indicador: Desarrollo personal</b>	9,7				Ninguna
3. ¿Qué tan satisfecho se siente con el tipo de jubilación que recibirá?		4	4	4	Ninguna
4. ¿Qué tan satisfecho se siente con las oportunidades de superación profesional?		4	4	4	Ninguna

Segunda dimensión: **Condiciones de Trabajo**

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Entorno físico laboral</b>	6,12,5				Ninguna
5. ¿Qué tan satisfecho se siente con la relación con los miembros de su área?		4	4	4	Ninguna
6. ¿Qué tan satisfecho se siente con las actividades recreativas organizadas por la empresa?		4	4	4	Ninguna
7. ¿Qué tan satisfecho se siente con la relación con sus compañeros de trabajo?		4	4	4	Ninguna

Tercera dimensión: **Reconocimiento personal**

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Íte	Criterios	Observaciones
-------------	-----	-----------	---------------

	ms	Clari dad	Coh ere ncia	Rel eva ncia	o recomendacion es
<b>Indicador: Trato personal</b>	8,1 3,4				Ninguna
8. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención a las necesidades personales por parte de su jefe?		4	4	4	Ninguna
9. ¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de su jefe inmediato?		4	4	4	Ninguna
10. ¿Qué tan satisfecho se siente con el trato que recibe de los supervisores de su empresa?		4	4	4	Ninguna
<b>Indicador: Variedad de tareas</b>	11, 15, 10				Ninguna
11. ¿Qué tan satisfecho se siente con la facilidad para adquirir recursos tecnológicos?		4	4	4	Ninguna
12. ¿Qué tan satisfecho se siente con la libertad para hacer su trabajo?		4	4	4	Ninguna
13. ¿Qué tan satisfecho se siente con las capacitaciones profesionales recibidas?		4	4	4	Ninguna

Cuarta dimensión: **Beneficios Financieros.**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Íte ms	Criterios			Observaciones o recomendacion es
		Clari dad	Coh ere ncia	Rel eva ncia	
<b>Indicador: Compensación económica</b>	3,2				Ninguna
14. ¿Qué tan satisfecho se siente con sus prestaciones adicionales al sueldo?		4	4	4	Ninguna
15. ¿Qué tan satisfecho se siente con el sueldo que recibe?		4	4	4	Ninguna

*Agregar más tablas según las dimensiones que estructuran el instrumento.*



---

Firma del evaluador  
DNI N° 46520946

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 6. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Johnny Félix Farfán Pimentel
Número de documento de identidad:	06269132
Grado profesional:	Doctor en Educación
Área de experiencia profesional:	30 años
Institución laboral:	EPG UCV
Tiempo de experiencia profesional:	30 años
Experiencia en investigación:	20 años

#### 7. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 8. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Cuestionario
Autores:	Ayala Cruzado Jose Roberto
Procedencia:	Del autor
Administración:	Asistida (x ) Autoaplicable ( )
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de una empresa de telecomunicaciones. (empresa Pronet System SAC)
Significación:	Está compuesta por dos variables:  -La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 15 Ítems en Total. El objetivo es medir la relación de variables.  -La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 6 indicadores y 15 Ítems en Total.  El objetivo es medir la relación de variables

#### 9. Soporte teórico

##### Variable 1: Gestión de Talento Humano



Macias Quiroz et al. (2020) es el componente crucial para obtener una ventaja competitiva, y, por ende, resulta fundamental para cualquier tipo de institución.

Instrumento	Dimensiones	Definición
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Selección y contratación del personal	Es el proceso mediante el cual las organizaciones identifican, evalúan y eligen a los individuos más adecuados para ocupar posiciones vacantes dentro de la empresa. (Macias Quiroz et al., 2020)
	Asignación de personas	Se centra en emparejar las habilidades y capacidades de los individuos con las necesidades y responsabilidades de la organización para lograr los objetivos establecidos. (Calderón Bailón et al., 2023)
	Desarrollo del personal	Proceso continuo mediante el cual las personas mejoran y potencian sus habilidades, conocimientos, competencias y actitudes para alcanzar su máximo potencial tanto en el ámbito profesional como en el personal. (Avila Morales et al., 2022)
	Retención del personal	Se refiere a las estrategias y acciones implementadas por una organización para mantener a sus empleados actuales en sus roles y evitar la pérdida de talento humano. (del Barrios-Hernández et al., 2020)
	Evaluación del personal	Es un proceso sistemático y periódico que las organizaciones llevan a

		cabo para medir, analizar y valorar el desempeño, habilidades, competencias y contribuciones de los empleados en relación con los objetivos y estándares establecidos por la empresa. (Macias Quiroz et al., 2020)
--	--	--

## Variable 2: Satisfacción laboral

Molefi & Dzimbiri (2020) De acuerdo con la satisfacción laboral se refiere al sentimiento de logro y cumplimiento que experimenta un empleado en su trabajo. Está asociada con la productividad y el bienestar en el entorno laboral. Implica disfrutar y realizar el trabajo de manera efectiva, siendo reconocido por ello. Esto tiene un impacto directo en la obtención de ingresos, reconocimiento y logro de metas, contribuyendo a una sensación de realización.

Instrumento	Dimensiones	Definición
<b>Satisfacción laboral</b>	Relaciones Humanas	Se refieren a la interacción y conexión entre las personas dentro de un entorno de trabajo. (Molefi & Dzimbiri, 2020)
	Condiciones de Trabajo	El entorno físico, social y organizativo en el cual los empleados desempeñan sus labores. (Mora Estrada et al., 2022)
	Reconocimiento personal	La valoración, aprecio o validación que una persona recibe por sus acciones, logros, habilidades, contribuciones o características personales. (Molefi & Dzimbiri, 2020)
	Beneficios Financieros.	Las ventajas económicas que una persona, familia o empleado recibe como resultado de ciertas acciones, inversiones,

		programas o acuerdos. (Álvarez Silva et al., 2019)
--	--	---

### 10. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento “Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	5. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	6. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	7. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	6. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.

	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	8. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

5. No cumple con el criterio
6. Bajo nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: **Gestión de Talento Humano (EN EMPRESA)**

Primera dimensión: **Selección y contratación del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Reclutamiento</b>	16				
1. ¿La empresa realiza un reclutamiento del personal adecuado?		4	4	4	
<b>Indicador: Selección</b>	17, 18				
2. ¿Con que frecuencia su institución pública las vacantes de trabajo en el panel de información al usuario?		4	4	4	

3. ¿La empresa utiliza un manual de perfil y descripción del puesto, para una adecuada selección del personal?		4	4	4	
--	--	---	---	---	--

Segunda dimensión: **Asignación de personas**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Orientación</b>	19				
4. ¿La empresa maneja de organización y funciones?		4	4	4	
<b>Indicador: Diseño del puesto</b>	20				
5. ¿La empresa evalúa el desempeño laboral de los colaboradores?		4	4	4	
<b>Indicador: Evaluación de desempeño</b>	21				
6. ¿La empresa busca estrategias para evaluar el cumplimiento de objetivos de capacitación?		4	4	4	

Tercera dimensión: **Desarrollo del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	

<b>Indicador: Capacitación</b>	22				
7. ¿La empresa realiza capacitaciones a sus colaboradores?		4	4	4	
<b>Indicador: Desarrollo organizacional</b>	23,24				
8. ¿La empresa se centra en el desarrollo de sus colaboradores?		4	4	4	
9. ¿La empresa asigna recursos para mejorar las competencias de las personas?		4	4	4	

Cuarta dimensión: **Retención del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Remuneraciones</b>	25				
10. ¿La empresa realiza el pago adecuado de la remuneración y retribuciones a sus colaboradores?		4	4	4	
<b>Indicador: Programa de Incentivos y Relaciones laborales</b>	26				
11. ¿La empresa considera los valores del trabajador para considerarlo como candidato al ascenso?		4	4	4	
<b>Indicador: Higiene y seguridad en el trabajo</b>	27				
12. ¿La empresa brinda un ambiente seguro, higiénico?		4	4	4	

Quinta dimensión: **Evaluación del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Constancia</b>	28				
13. ¿La empresa evalúa constante el desempeño laboral de sus colaboradores?		4	4	4	
<b>Indicador: Base de datos</b>	29				
14. ¿La empresa cuenta con una base de datos de todos sus colaboradores?		4	4	4	
<b>Indicador: Productividad y Equilibrio social</b>	30				
15. ¿Con que frecuencia su institución efectúa pruebas psicométricas de trabajo en equipo?		4	4	4	

Dimensiones del instrumento: **Satisfacción laboral**

Primera dimensión: **Relaciones Humanas**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Cumplimiento de Trabajo</b>	1,14				
1. ¿Qué tan satisfecho se siente con la carga de trabajo que tiene?		4	4	4	
2. ¿Qué tan satisfecho se siente con su trabajo?		4	4	4	
<b>Indicador: Desarrollo personal</b>	9,7				
3. ¿Qué tan satisfecho se siente con el tipo de jubilación que recibirá?		4	4	4	

4. ¿Qué tan satisfecho se siente con las oportunidades de superación profesional?		4	4	4	
---	--	---	---	---	--

Segunda dimensión: **Condiciones de Trabajo**

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Entorno físico laboral</b>	6,12,5				
5. ¿Qué tan satisfecho se siente con la relación con los miembros de su área?		4	4	4	
6. ¿Qué tan satisfecho se siente con las actividades recreativas organizadas por la empresa?		4	4	4	
7. ¿Qué tan satisfecho se siente con la relación con sus compañeros de trabajo?		4	4	4	

Tercera dimensión: **Reconocimiento personal**

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Trato personal</b>	8,13,4				



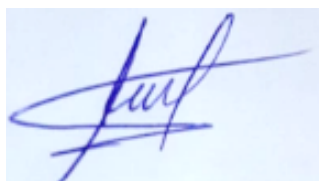
8. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención a las necesidades personales por parte de su jefe?		4	4	4	
9. ¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de su jefe inmediato?		4	4	4	
10. ¿Qué tan satisfecho se siente con el trato que recibe de los supervisores de su empresa?		4	4	4	
<b>Indicador: Variedad de tareas</b>	11, 15, 10				
11. ¿Qué tan satisfecho se siente con la facilidad para adquirir recursos tecnológicos?		4	4	4	
12. ¿Qué tan satisfecho se siente con la libertad para hacer su trabajo?		4	4	4	
13. ¿Qué tan satisfecho se siente con las capacitaciones profesionales recibidas?		4	4	4	

Cuarta dimensión: **Beneficios Financieros.**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Compensación económica</b>	3,2				
14. ¿Qué tan satisfecho se siente con sus prestaciones adicionales al sueldo?		4	4	4	
15. ¿Qué tan satisfecho se siente con el sueldo que recibe?		4	4	4	

*Agregar más tablas según las dimensiones que estructuran el instrumento.*



Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel  
DNI. 06269132

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:  
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 11. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	SUSAN TANIA LEGUÍA CUPE
Número de documento de identidad:	70945855
Grado profesional:	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Área de experiencia profesional:	DOCENTE
Institución laboral:	CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional:	6 AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL
Experiencia en investigación:	

#### 12. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 13. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Cuestionario
Autores:	Ayala Cruzado Jose Roberto
Procedencia:	Del autor
Administración:	Asistida (x) Autoaplicable ( )
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de una empresa de telecomunicaciones. (empresa Pronet System SAC)
Significación:	Está compuesta por dos variables:  -La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 15 Ítems en Total. El objetivo es medir la relación de variables.  -La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 6 indicadores y 15 Ítems en Total.  El objetivo es medir la relación de variables

#### 14. Soporte teórico

##### Variable 1: Gestión de Talento Humano

Macias Quiroz et al. (2020) es el componente crucial para obtener una ventaja competitiva, y, por ende, resulta fundamental para cualquier tipo de institución.

<b>Instrumento</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Selección y contratación del personal	Es el proceso mediante el cual las organizaciones identifican, evalúan y eligen a los individuos más adecuados para ocupar posiciones vacantes dentro de la empresa. (Macias Quiroz et al., 2020)
	Asignación de personas	Se centra en emparejar las habilidades y capacidades de los individuos con las necesidades y responsabilidades de la organización para lograr los objetivos establecidos. (Calderón Bailón et al., 2023)
	Desarrollo del personal	Proceso continuo mediante el cual las personas mejoran y potencian sus habilidades, conocimientos, competencias y actitudes para alcanzar su máximo potencial tanto en el ámbito profesional como en el personal. (Avila Morales et al., 2022)
	Retención del personal	Se refiere a las estrategias y acciones implementadas por una organización para mantener a sus empleados actuales en sus roles y evitar la pérdida de talento humano. (del Barrios-Hernández et al., 2020)
	Evaluación del personal	Es un proceso sistemático y periódico que las organizaciones llevan a

		cabo para medir, analizar y valorar el desempeño, habilidades, competencias y contribuciones de los empleados en relación con los objetivos y estándares establecidos por la empresa. (Macias Quiroz et al., 2020)
--	--	--

## Variable 2: Satisfacción laboral

Molefi & Dzimbiri (2020) De acuerdo con la satisfacción laboral se refiere al sentimiento de logro y cumplimiento que experimenta un empleado en su trabajo. Está asociada con la productividad y el bienestar en el entorno laboral. Implica disfrutar y realizar el trabajo de manera efectiva, siendo reconocido por ello. Esto tiene un impacto directo en la obtención de ingresos, reconocimiento y logro de metas, contribuyendo a una sensación de realización.

Instrumento	Dimensiones	Definición
<b>Satisfacción laboral</b>	Relaciones Humanas	Se refieren a la interacción y conexión entre las personas dentro de un entorno de trabajo. (Molefi & Dzimbiri, 2020)
	Condiciones de Trabajo	El entorno físico, social y organizativo en el cual los empleados desempeñan sus labores. (Mora Estrada et al., 2022)
	Reconocimiento personal	La valoración, aprecio o validación que una persona recibe por sus acciones, logros, habilidades, contribuciones o características personales. (Molefi & Dzimbiri, 2020)
	Beneficios Financieros.	Las ventajas económicas que una persona, familia o empleado recibe como resultado de ciertas acciones, inversiones,

		programas o acuerdos. (Álvarez Silva et al., 2019)
--	--	---

### 15. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento “Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Lima Metropolitana 2023”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	9. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	10. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	11. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	12. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	8. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	9. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	10. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	10. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.

	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	12. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

9. No cumple con el criterio
10. Bajo nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: **Gestión de Talento Humano (EN EMPRESA)**

Primera dimensión: **Selección y contratación del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Reclutamiento</b>	16				
1. ¿La empresa realiza un reclutamiento del personal adecuado?		4	4	4	
<b>Indicador: Selección</b>	17, 18				
2. ¿Con que frecuencia su institución pública las vacantes de trabajo en el panel de información al usuario?		4	4	4	

3. ¿La empresa utiliza un manual de perfil y descripción del puesto, para una adecuada selección del personal?		4	4	4	
--	--	---	---	---	--

Segunda dimensión: **Asignación de personas**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Orientación</b>	19				
4. ¿La empresa maneja de organización y funciones?		4	4	4	
<b>Indicador: Diseño del puesto</b>	20				
5. ¿La empresa evalúa el desempeño laboral de los colaboradores?		4	4	4	
<b>Indicador: Evaluación de desempeño</b>	21				
6. ¿La empresa busca estrategias para evaluar el cumplimiento de objetivos de capacitación?		4	4	4	

Tercera dimensión: **Desarrollo del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	



<b>Indicador: Capacitación</b>	22				
7. ¿La empresa realiza capacitaciones a sus colaboradores?		4	4	4	
<b>Indicador: Desarrollo organizacional</b>	23,24				
8. ¿La empresa se centra en el desarrollo de sus colaboradores?		4	4	4	
9. ¿La empresa asigna recursos para mejorar las competencias de las personas?		4	4	4	

Cuarta dimensión: **Retención del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Remuneraciones</b>	25				
10. ¿La empresa realiza el pago adecuado de la remuneración y retribuciones a sus colaboradores?		4	4	4	
<b>Indicador: Programa de Incentivos y Relaciones laborales</b>	26				
11. ¿La empresa considera los valores del trabajador para considerar como candidato al ascenso?		4	4	4	
<b>Indicador: Higiene y seguridad en el trabajo</b>	27				
12. ¿La empresa brinda un ambiente seguro, higiénico?		4	4	4	

Quinta dimensión: **Evaluación del personal**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Constancia</b>	28				
13. ¿La empresa evalúa constante el desempeño laboral de sus colaboradores?		4	4	4	
<b>Indicador: Base de datos</b>	29				
14. ¿La empresa cuenta con una base de datos de todos sus colaboradores?		4	4	4	
<b>Indicador: Productividad y Equilibrio social</b>	30				
15. ¿Con que frecuencia su institución efectúa pruebas psicométricas de trabajo en equipo?		4	4	4	

Dimensiones del instrumento: **Satisfacción laboral**

Primera dimensión: **Relaciones Humanas**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Cumplimiento de Trabajo</b>	1,14				
1. ¿Qué tan satisfecho se siente con la carga de trabajo que tiene?		4	4	4	
2. ¿Qué tan satisfecho se siente con su trabajo?		4	4	4	
<b>Indicador: Desarrollo personal</b>	9,7				
3. ¿Qué tan satisfecho se siente con el tipo de jubilación que recibirá?		4	4	4	

4. ¿Qué tan satisfecho se siente con las oportunidades de superación profesional?		4	4	4	
---	--	---	---	---	--

Segunda dimensión: **Condiciones de Trabajo**

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Entorno físico laboral</b>	6,12,5				
5. ¿Qué tan satisfecho se siente con la relación con los miembros de su área?		4	4	4	
6. ¿Qué tan satisfecho se siente con las actividades recreativas organizadas por la empresa?		4	4	4	
7. ¿Qué tan satisfecho se siente con la relación con sus compañeros de trabajo?		4	4	4	

Tercera dimensión: **Reconocimiento personal**

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Trato personal</b>	8,13,4				

8. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención a las necesidades personales por parte de su jefe?		4	4	4	
9. ¿Qué tan satisfecho se siente con el trato de su jefe inmediato?		4	4	4	
10. ¿Qué tan satisfecho se siente con el trato que recibe de los supervisores de su empresa?		4	4	4	
<b>Indicador: Variedad de tareas</b>	11, 15, 10				
11. ¿Qué tan satisfecho se siente con la facilidad para adquirir recursos tecnológicos?		4	4	4	
12. ¿Qué tan satisfecho se siente con la libertad para hacer su trabajo?		4	4	4	
13. ¿Qué tan satisfecho se siente con las capacitaciones profesionales recibidas?		4	4	4	

Cuarta dimensión: **Beneficios Financieros.**

Totalmente insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
<b>Indicador: Compensación económica</b>	3,2				
14. ¿Qué tan satisfecho se siente con sus prestaciones adicionales al sueldo?		4	4	4	
15. ¿Qué tan satisfecho se siente con el sueldo que recibe?		4	4	4	

*Agregar más tablas según las dimensiones que estructuran el instrumento.*



---

Firma del evaluador  
DNI N° 70945855

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:  
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.