



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la  
Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín,  
**2018”.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

Br. Zhenia Vanessa Oliva Chicana

**ASESOR**

Mg. Kieffer Segundo Bazán Vargas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2018**

## ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Oliva Chicana Zhenia Vanessa**, para obtener el Grado Académico de  
Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral del Personal de la Dirección Distrital  
de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBADO POR UNANIMIDAD (17)

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mg. Keller Sánchez Dávila -Presidente

MBA. Enrique Rengifo López - Secretario/a

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas -Vocal



Tarapoto 12 de agosto 2018

## **DEDICATORIA**

A mi señora madre, Cruz Esperanza Chicana Valle, quien ha sido el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional. A mi querido hermano Adler Oliva Chicana, quien desde siempre ha sido mi soporte y el mayor ejemplo de superación personal y a mis dos hijas Alisson y Camila, quienes son mi motivación para ser cada día mejor.

**Zhenia.**

## **AGRADECIMIENTO**

Al Director Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de San Martín, por las facilidades brindadas para la realización de la presente investigación.

Zhenia

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Zhenia Vanessa Oliva Chicana, estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 43601559, con la tesis titulada: "Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 01 de julio del 2018

.....  
Zhenia Vanessa Oliva Chicana

DNI N° ° 43601559

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018”, con el objetivo de Establecer la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

En el capítulo I, se presenta los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto del ámbito internacional, nacional como local; asimismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos. El capítulo II, está relacionado al método de la investigación, que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se presentan el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre variables.

En el capítulo IV, se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los trabajos previos de las variables en estudio; en el capítulo V se consideran las conclusiones según los objetivos planteados y en el capítulo VI se describen las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones alcanzadas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**La autora.**

# Índice

	N° de página
Dictamen de la sustentación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figura	x
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	41
1.5. Justificación	41
1.6. Hipótesis	42
1.7. Objetivos	43
<b>II. MÉTODO</b>	<b>44</b>
2.1. Tipo de investigación	44
2.2. Diseño de investigación	44
2.3. Variables, operacionalización	45

2.4.	Población y muestra	48
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	48
2.6.	Método de análisis de datos	51
2.7.	Aspectos éticos	52
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>53</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>57</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>59</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>60</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>61</b>

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia.

Instrumento de recolección de datos

Validación de instrumentos.

Índice de confiabilidad Alfa de Cronbach

Autorización para la realización de la investigación.

Autorización para la publicación electrónica de la tesis

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



## Índice de tablas

		N° de página
Tabla 1	Nivel de gestión del talento humano	53
Tabla 2	Nivel de satisfacción laboral	54
Tabla 3	Resultados de la correlación entre las variables	55
Tabla 4	Análisis de varianza entre las variables	56

## Índice de figura

	N° de página
Figura N°1 Nivel de gestión del talento humano en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018	53
Figura N°2 Nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018	54
Figura N°3 Gráfico de dispersión entre las variables	55

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018”, tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018. El estudio fue no experimental, descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo comprendida por 48 trabajadores. Se utilizó cuestionarios como instrumentos para medir las variables en estudio. Los resultados encontrados fueron: El nivel de gestión del talento humano es “Regular” con 85.4% de opinión de los entrevistados. El nivel de satisfacción de los trabajadores fue calificado como “Insatisfecho” con respuesta del 77.1% de los entrevistados. Conclusión: existe relación media positiva entre el talento humano y la satisfacción de los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín con un coeficiente de correlación de Pearson de (0,6058); asimismo, muestra un coeficiente de determinación de (0,3670) indicando que el 36,7% de la satisfacción de los trabajadores se ve influenciado por la gestión del talento humano

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The present research entitled "Human talent management and job satisfaction of the staff of the District Public Defense and Access to Justice San Martín, 2018", aimed to establish the relationship between human talent management and staff satisfaction of the District Directorate of Public Defense and Access to Justice San Martín, 2018. The study was not experimental, descriptive correlational. The population and sample was comprised by 48 workers. Questionnaires were used as instruments to measure the variables under study. The results found were: The level of human talent management is "Regular" with 85.4% opinion of the interviewees. The level of satisfaction of the workers was described as "Dissatisfied" with a response of 77.1% of the interviewees. Conclusion: There is a positive average relationship between human talent and the satisfaction of the workers of the District Directorate of Public Defense and Access to Justice San Martín with a Pearson correlation coefficient of (0.6058); It also shows a coefficient of determination of (0.3670) indicating that 36.7% of the satisfaction of workers is influenced by the management of human talent.

**Key words:** Human Talent Management, job satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

La gestión del talento humano vivió cambios radicales en su concepto y aplicación, convirtiéndose en factor esencial para el logro de las ventajas competitivas de la empresa, como son los recursos financieros, tecnológicos y de otro tipo. Asimismo, los procesos de gestión y de evaluación de desempeño sufrieron grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los cambiantes escenarios actuales (Barreto & Azeglio, 2013, p. 1140).

La competitividad de las empresas se debió a la calidad de sus recursos humanos, de forma que las competencias de los empleados y su continuo desarrollo, en el que la formación ocupó un puesto primordial, se convirtieron en un factor permanente de ventajas competitivas. Por eso dedicar tiempo y recursos a adquirir, mantener y desarrollar las competencias de los recursos humanos de la empresa, pasó a ser un objetivo estratégico fundamental (Gómez & Cardy, 2001, p. 27).

Estos factores no afectaron por igual a todas las empresas. Hay sectores de actividad en los que los problemas e incertidumbres del entorno fueron menores que en otros y organizaciones que abordaban modificaciones estratégicas con mayor frecuencia que otras. Sin embargo, en la actualidad sí parece estar generalizándose la idea de que la vida útil de conocimientos y habilidades de los trabajadores es cada vez menor y en consecuencia es necesario diseñar, hoy más que nunca, políticas de recursos humanos que permitan asegurar la durabilidad del capital humano. Así, partiendo de la idea de que para asegurar dicha durabilidad no basta con captar a los mejores los esfuerzos realizados durante la contratación deben complementarse y reforzarse mediante una adecuada política de formación y de gestión de los mismos. De esta manera, la política de formación pasó a considerarse como una inversión a diferencia del enfoque tradicional en el que se concebía exclusivamente como un gasto (Barreto & Azeglio, 2013, p. 1141).

En los últimos años la planificación de la inversión en formación se ha convertido en una de las principales preocupaciones de los directores de recursos humanos, ya que la formación de los trabajadores ha pasado a considerarse como una herramienta fundamental a la hora de abordar enfoques centrados en la calidad y la flexibilidad, así como frente a situaciones cada vez más frecuentes de cambio tecnológico y organizativo (García, 2005, p. 71). Puede así afirmarse que debido a la rapidez con que cambiaron las tecnologías y las habilidades requeridas, la consideración de los empleados como factor estratégico y competitivo requirió de organizaciones que invirtieran en su formación y desarrollo.

No importa cuánto se avance en la gestión del talento humano, la satisfacción laboral fue un tema de constante análisis y monitoreo en una organización, especialmente en las instituciones públicas. Según Robbins, (2005), la investigación en Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes: compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Si bien es cierto que el compromiso con el trabajo y el compromiso organizacional fueron esenciales para el éxito institucional, no menos cierto es que estas dos actitudes se vieron fuertemente influenciadas por la satisfacción laboral.

Existió una necesidad latente de contar con sistemas que ayudaran a desarrollar el talento, no únicamente dentro de las organizaciones, sino incluso desde los procesos educativos y culturales. (Guerrero, 2014, p. 48).

En el Perú, de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada, el 45% de las personas encuestadas admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo (Chicama, Chuquitaípe, Preciado, et al., 2017, p. 2).

En el Perú la mayor parte de los trabajadores de las instituciones públicas encargadas de responder a las demandas de los ciudadanos se encuentran insatisfechos; por tanto, el nivel prestacional es de baja calidad notándose en la entrega de los servicios como los de salud y educación, siendo estas las

instituciones que tiene mayores números de reclamos; y en los reportes de las instituciones muestran una baja productividad de sus colaboradores originados propiamente por la insatisfacción en laborales que desempeñan. Ante esta situación las mismas instituciones carecen de respuesta a las necesidades sentidas de los trabajadores, ya muchos de ellos refieren que sus remuneraciones no son las más adecuadas, reciben malos tratados de sus superiores, están saturados por tareas rutinarias que se convierten en monótonas, y aún más se complejiza cuando se ven truncados sus posibilidades de desarrollarse profesionalmente, a consecuencia de ello se incrementa la desmotivación y el poco compromiso con la institución.

En tal sentido, la satisfacción laboral en las organizaciones es de gran relevancia como es el caso de los gobiernos subnacionales donde las respuestas ante las necesidades de la ciudadanía deben ser oportuna para minimizar los diversos riesgos que puede estar inmerso una determinada población, pero la insatisfacción laboral perjudica a la institución en la provisión de los servicios para los ciudadanos (Alfaro, Leytin y Meza, et al. 2012, p.12).

En el contexto de la región San Martín, específicamente en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, donde es una identidad que pertenece al Ministerio de Justicia, el mismo que es el responsable de garantizar la tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa; no obstante, el cumplimiento de los diversos criterios del talento humano es débil, y se está propiciando insumos que propician un clima organizacional inadecuado.

En base a lo mencionado, es propicio que las organizaciones públicas gestionen el principal activo que es talento humano, para trabajar de manera articulada para lograr los propósitos de la institución y proveer servicios de alta calidad.

Por lo tanto, surge la necesidad de conocer la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de San Martín, 2018.

## 1.2. Trabajos previos

### **Internacional**

Calderón, E.A. (2016), en su tesis: “*Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango*”, (Tesis de pregrado). Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, en cada una de las actividades que conforman o realizan en su trabajo. Tipo de investigación: Descriptiva. Población y muestra: Grupo de sujetos conformado por 40 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango. Instrumento: Cuestionario auto aplicable. Resultados: Del total de colaboradores evaluados del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, mediante el test de satisfacción laboral, revelaron que se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral. Conclusión: Los factores que más influyen en la satisfacción es la identificación con la empresa con un 35% de los colaboradores indicaron estar totalmente satisfechos con la identificación con la empresa, mientras que un 55% manifestó estar satisfecho e identificados con la empresa, en contraparte, únicamente un 10% del total de los colaboradores expresaron no estar insatisfechos con lo relacionado a sentirse identificados con la empresa, ya que ha criterio de los colaboradores la institución cumple sus expectativas en ésta área.

Campos, R.Y (2016), en su estudio “*Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. distrito de Íllimo, 2016*”. (Tesis de pregrado). Objetivo: determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa agrícola en marzo de 2016, según edad, sexo y cargo que desempeña. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental, la muestra fue de 72 trabajadores. Instrumento: En este estudio se utilizó la escala que es una sucesión de medidas que permiten organizar datos en orden jerárquico,



donde los evaluados indican su acuerdo o desacuerdo sobre serie de enunciados de la variable de estudio. La calificación total que indica la dirección e intensidad de la actitud del individuo hacia el constructo medido, su valor final es una variable ordinal. Los resultados señalan que el 38% de trabajadores se encuentran satisfechos (25%) y muy satisfechos (13%) con los beneficios económicos recibidos, y el 28% están insatisfechos (21%) y muy insatisfechos (7%), es decir que resalta la satisfacción, sin embargo, el porcentaje no es muy elevado. Concluye que, al analizar la satisfacción laboral en la empresa agrícola en estudio, se demostró que la mayor parte de los empleados se encuentran insatisfechos (60%), por ello la población trabajadora en ocasiones pasa por momentos de incertidumbre y pánico expresando tales efectos a través de la formación de huelgas, exponiendo a los demás trabajadores y generando bajas en el área operativa de producción.

De León, E.R (2013), en su investigación: “*Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu*”. (Tesis de pregrado). Objetivo: determinar la calidad de la gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas del área urbana de Retalhuleu. El tipo de investigación es descriptiva, de diseño descriptivo. Por no existir datos concretos en el departamento de Retalhuleu sobre el número total de PYMES, la muestra a estudiarse será de treinta organizaciones, por ello, se utilizará el método no probabilístico por conveniencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Resultados: Se determina que el 50% de las PYMES del área urbana de Retalhuleu poseen procesos que garantizan condiciones saludables a los colaboradores, destacándose la creación de espacios de confianza con la finalidad de acentuar en los valores de esfuerzo, responsabilidad, unión, libertad y respeto; y actividades que contribuyen a las relaciones interpersonales. En cuanto a las prestaciones laborales legales el 24% de las PYMES proporciona indemnización a sus colaboradores, el 23% otorga aguinaldo, el 22% vacaciones el 18% finiquito laboral, y el 13% otorga Bono14. Conclusión: La calidad de gestión del talento humano en las PYMES del área urbana de Retalhuleu, es aceptable, por los porcentajes encontrados en cada uno de los ítems, ya que muchos de ellos no cuentan con un área específico que se encargue de la gestión antes mencionada.

## Nacional

Millán, J., del R., & Montero, B.M. (2017), "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*". (Tesis de pregrado). Objetivo: investigar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa. Tipo de investigación: observacional, nivel relacional y con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 29 trabajadores, uno de los instrumentos utilizados fue el cuestionario "Escala de Satisfacción Laboral" SL- SPC. Resultados: Para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%.

Perea, K.M., & Castro, R. (2016) en su tesis: "*Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado*". (Tesis de pregrado). Tuvieron como objetivo realizar la comparación respecto a la satisfacción laboral de docentes de colegio nacional y particular. La investigación es de diseño descriptivo comparativo y de tipo no experimental, la muestra fue de 100 docentes. El instrumento utilizado fue el "SL-SPC". Resultados: Para la variable satisfacción: según el tipo de institución a la que permanecen los participantes. Las puntuaciones promedio según la escala de satisfacción son superiores para aquellos que trabajan en la institución privada en significación de la tarea y beneficios económicos, mientras que en reconocimiento personal y/o social las medias son similares, siendo ligeras las diferencias. Finalmente, se identificaron las categorías diagnósticas para cada escala que componen la Satisfacción laboral y el puntaje total según el tipo de institución. En Significación de la tarea en ambos grupos más del 90% se encuentra muy insatisfecho, en condiciones de trabajo más del 70% se encuentra insatisfecho, en reconocimiento personal por encima del 90% se encuentra muy insatisfecho, en beneficios económicos más del 62% se encuentra en promedio y satisfecho y según puntaje total más del 80 % se encuentra insatisfecho. Conclusión: Se pudo evidenciar que

no existen diferencias significativas en la satisfacción laboral de los docentes en ambas instituciones; sin embargo, en el factor condiciones de trabajo los participantes de la institución pública obtuvieron puntuación promedio, mayor a los que pertenecen a la institución privada.

Díaz, M.S., & Salcedo, S. (2015), en su tesis: “*Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral de los docentes de la Institución Educativa N°1154 UGEL 03 Cercado de Lima 2015*”. (Tesis de pregrado). Tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano con la satisfacción laboral de los docentes. La investigación fue de tipo básica con un nivel descriptivo, correlacional con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal. La muestra fue de 80 docentes y se trabajó con la institución educativa N°1154 UGEL 03 Cercado de Lima. Se aplicaron los instrumentos: para medir la gestión del talento humano y la satisfacción laboral docente los cuales fueron validados por dos expertos conocedores del tema. Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 1154 del Cercado de Lima 2015, con un nivel de significancia de 0.01,  $r_s = 0.797$  y  $p=0.000 < 0.05$ .

### **Regional y local**

García, C.S., & Rojas, E.N (2015), en su tesis: “*Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM, periodo 2014*”. (Tesis de pregrado). Objetivo identificar la relación de la capacidad organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, en el periodo 2014. El tipo de investigación fue no experimental, con un nivel de investigación cualitativa, con una muestra conformada por los trabajadores que están trabajando por un periodo de más de cinco años, es decir 51 colaboradores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. En la realización de la investigación se pudo comprobar que la capacidad organizacional de los colaboradores del Proyecto Especial Huallaga

Central y Bajo Mayo, periodo 2014 se encuentra en un nivel muy deficiente (49%) y la satisfacción laboral de los trabajadores se encuentra en un nivel muy insatisfecho (50.98%). Dándose con ello la aceptación de la hipótesis alterna y rechazado la nula, en donde se tiene como hipótesis que la capacidad organizacional es deficiente, y se relaciona de manera alta con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Gamonal, D. (2015), en su tesis: "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014*". (Tesis de maestría), tuvo como objetivo identificar el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud Moyobamba y los factores que influyen en los distintos niveles. Estudio de tipo descriptivo, correlacional. La población estuvo representada por todos los trabajadores nombrados y contratados en un total de 40, y una muestra de 36 trabajadores. Se utilizó un cuestionario que recogió información in situ utilizando el método prospectivo de recolección de la información. Los resultados expresan: el nivel de clima organizacional es regular, con un 69.4%, el nivel de desempeño laboral es regular con un 88.9%. Conclusión: Existe estrecha correlación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño, con un coeficiente de correlación  $r$  de 0.0955.

Reyes, A. (2016). Tesis: "*Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*". (Tesis de maestría). Objetivo: determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores, para ello se obtuvo una muestra representativa de 30 colaboradores. El tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo correlacional. Instrumento: cuestionarios que previamente fueron evaluados por expertos en la materia. Resultados: Para la variable condiciones laborales de los colaboradores los datos obtenidos nos indicaron que existen condiciones "Moderadas" ya que la mayor concentración de respuesta se obtuvo en esa escala valorativa, y para la satisfacción laboral de los colaboradores los datos obtenidos nos indicaron que son "Neutrales". Conclusión: se llegó a determinar que existe

relación directa y significativa entre las variables pues el coeficiente de correlación lineal encontrado resultó  $r = 0.898$ , el coeficiente de determinación (0.807), nos explicó que aproximadamente el 80% de la satisfacción laboral de los colaboradores se ve influenciado por las condiciones laborales en la institución.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión del talento humano**

##### **Definición**

Chiavenato (2009, p. 67), define a la gestión del talento humano “como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir todos los aspectos relacionados con las personas, incluido reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño, remuneración y calidad de vida”.

Martín (2001, p. 45), refiere que “la gestión del talento humano es la forma como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de éste como de la propia organización”.

Asimismo, Lozano (2007, p. 76) menciona que “el talento es una sumatoria de competencias y habilidades potenciadas desde el ser y aprovechadas para la innovación”. Según Alles, (2006), el talento “son dotes intelectuales, como ingenio, capacidad, prudencia, etc., que resplandecen en una persona”. Podemos encontrar casi un sinónimo de la palabra competencia. Por lo tanto, si partimos de esta similitud en la utilización de los términos, cuando se dice gestión del talento, se hace referencia a gestión de las competencias. El término competencia hace referencia a las características de personalidad, devenidos comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.

Por otro lado, Veras y Cuello (2005), sostienen que “el talento humano incluye todo el esfuerzo humano desplegado dentro del entorno organizacional y las potencialidades, así como todos los factores que cualifican este esfuerzo y potencialidades, como son los conocimientos técnicos y profesionales, las experiencias, las habilidades, la motivación, los intereses vocacionales, la salud, las aptitudes, las actitudes, la creatividad y la cultura general”. (p. 51).

Cuestas (2010, p. 3), define la gestión del talento humano como “el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno”.

Asimismo, Quevedo (2010), considera que es hoy indispensable administrar el talento humano para lograr el éxito de las organizaciones. Ante ello no sólo debe ser responsable la persona encargada del área de gestión humana sino de toda la organización, ya que gestionar el talento no sólo se da en trabajadores sino también en directivos; la gestión del talento humano implica captar, desarrollar, retener y mejorar continuamente el talento de las personas en el área en que se desenvuelven para que la organización alcance los objetivos estratégicos planteados (p. 41).

#### Tipos de talento

Jericó (2008, p.127), menciona que hay tipos de talentos: “El comercial y el líder o el técnico, lo cual dependerá de la función o actividad que realice la persona en una empresa”.

El líder con talento debe gestionar una institución con miras a lograr los objetivos que son trazado en los términos gestiones muy utilizado en este aspecto definiéndolo como conjunto de propósitos gestionadas

adecuadamente para lograr las metas en un corto, mediano y largo plazo; ante ello, en una empresa, el trabajador es una pieza principal en el sistema administrativo. Reconociendo que los trabajadores son pieza importante, es necesario que ellos estén satisfechos con el trabajo actual que realizan para lo cual los gerentes si observan malestar en algún aspecto deberán gestionar cambios adecuados para que la persona siga teniendo las ganas de realizar la labor que hace, a todo ese proceso se refiere el término gestión del talento humano (García, 2006, p. 126).

### Objetivos de la gestión del talento humano

Chiavenato (2012), hace referencia que la gestión del talento humano en las organizaciones tiene como función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. La expresión Administración de Recursos Humanos (ARH) todavía es la más común. Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se trate.

La ARH debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: no se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización. Cada negocio tiene diferentes implicaciones para la ARH, cuyo principal objetivo es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos, y a realizar su misión.

Proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.

Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el

elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben. Recompensar los buenos resultados y no recompensar a las personas que no tienen un buen desempeño, los objetivos deben ser claros, así como el método para medirlos.

Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo: los empleados no satisfechos no necesariamente son los más productivos, pero los empleados insatisfechos tienden a desligarse de la empresa, se ausentan con frecuencia y producen artículos de peor calidad. El hecho de sentirse felices en la organización y satisfechos en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional.

Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: Calidad de vida en el trabajo (CVT) es un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas dignificativas, con el objetivo de convertir la empresa en un lugar atractivo y deseable.

Administrar el cambio: En las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevas tendencias, traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.

Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables: tanto las personas como las organizaciones deben seguir patrones éticos y de responsabilidad social. La responsabilidad social no solo es una exigencia para las organizaciones sino también, y en especial para las personas que trabajan allí.



Prieto (2013, p. 93), señaló como objetivos de la gestión del talento humano el “ayudar a que la organización alcance sus objetivos planteados”; mientras que Cuevas, (2011), mencionó como objetivos “el ayudar a que la organización logre alcanzar sus metas, hacer de ella una organización competente, para ello permitirá que los trabajadores estén bien entrenados en la labor que realizan, así mismo, motivados para hacerlo, permitiendo que estén satisfechos con su labor y logrando su autorrealización, todo ello se logra cuando se establecen políticas éticas y se desarrollan comportamientos socialmente responsables”.

#### Importancia de la gestión del talento humano

Las empresas de hoy consideran el factor humano como un recurso indispensable para lograr las metas organizacionales que se plantean, ante ello es necesario realizar una adecuada gestión del talento humano con el que se cuenta.

Prieto (2013), menciona que “el talento humano es considerado la clave del éxito de una empresa y su gestión, ya que si ella se realiza de forma asertiva mejorara la calidad de la vida de trabajo ya que de esta manera los trabajadores se encontraran motivados con la labor que realizan, disminuyendo el ausentismo y mejorando la productividad”. Por lo tanto, es indispensable y favorable para toda organización que se realice una asertiva gestión del talento humano, para lograr un clima laboral adecuado en beneficio de ésta (p. 42).

#### Teorías científicas

Dentro de las teorías administrativas mencionada por Broggi, (2010, p.40-47), cita a autores de gran renombre para un mayor entendimiento comprensión.

Destaca entre ellos, Fayol considerado como representante de la administración en las organizaciones, el cual presentó que el estudio de las organizaciones es importante desde el punto de vista de sus interrelaciones estructurales; además de plantear la presencia de seis funciones básicas (la técnica, las comerciales, las financieras, la de seguridad, la contable y la administrativa) referidas al desempeño de una empresa en la cual cada persona debe desarrollar una capacidad específica para ejercerla.

Taylor, planteaba principios de administración vinculados con la supervisión del trabajo de los trabajadores, el primer principio considerado por el autor está en referencia asignar a trabajador la labor que este de acuerdo con sus aptitudes, su teoría se enfoca en las cualidades físicas del trabajador y en la concepción de que el hombre sólo trabaja por dinero.

Los estudios de Hawthorne, se dio con la finalidad de investigar la relación existente entre la cantidad de iluminación en el centro de trabajo y la productividad de los obreros, en este estudio Mayo agrego que la productividad de los trabajadores era afectada por diversas actitudes, entre las cuales se destacó que si los trabajadores oponían más énfasis en los que realizaban si la gerencia se preocupaba por su bienestar y si contaban con una atención especializada por parte de los supervisores.

Por su parte Likert, mencionaba que existen diversos aspectos que afectan el liderazgo y el desempeño en las organizaciones resaltando entre ellas: las variables causales como la estructura de la organización, las políticas empleadas, las decisiones, los estilos de liderazgo, las cuales pueden ser controladas por la administración; también menciono las variables intervinientes como la lealtad, el desempeño, los tipos de climas de la organización que todo ello puede afectar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa.

La teoría de Mc Gregor, es usada en el ámbito de la administración de los recursos humanos ya que ella describe dos modelos con diferente forma de ver el trabajo y las formas de dirección. Ante todo, lo expuesto se puede afirmar que todos ellos han hecho diferentes aportes que han ido enriqueciendo el tema referido a la administración de los recursos humanos, pero no se debe dejar de tomar en cuenta que la persona es un elemento importante para el logro de una organización, en la cual se debe contar con la estructura y tecnología necesaria, así como una buena administración de los recursos financieros y materiales con los que se cuenta, todo ello ayudará a que la organización se dirija hacia la excelencia y la competitividad.

### **Dimensiones de la gestión del talento humano**

De León, (2013), ha investigado la gestión del talento humano en las siguientes dimensiones:

#### Normas y procedimientos

Los aspectos normativos que rigen la gestión de recursos humanos, fruto de los efectos de la globalización, no tienen carácter vinculante con los países, pero sin embargo sirven de base para que estos ejecuten sus políticas.

#### Indicadores:

- Área para publicar vacantes existentes
- Tabla de especificaciones de los tipos de remuneración.
- Manual de perfil de puestos.
- Curso de inducción para el nuevo empleado.

Aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias.

Conjunto de actividades orientadas a fortalecer las capacidades del recurso humano que ingresa a laborar en la institución.

Indicadores

- Capacitación periódica al empleado.
- Estrategias para evaluar el cumplimiento de objetivos.
- Diagnóstico de necesidades de competencias.
- Condiciones laborales óptimas para mejorar el desenvolvimiento.

Procesos y condiciones de motivación de interés laboral y personal.

Aspectos intrínsecos que favorecen el interés y desempeño laboral en la institución.

Indicadores

Retribución económica de acuerdo a la función

Beneficios del trabajo

Procesos que orienten al aprovechamiento de actitudes, aptitudes y habilidades.

Pasos que se desarrollan dentro de la institución para el manejo de actitudes, aptitudes y habilidades para el desempeño laboral.

Indicadores

Valores

Liderazgo

Perfil

Capacidad potencial

Procesos que garanticen condiciones saludables

Desarrollo de normas de convivencia entre la institución y los trabajadores.

Indicadores:

Confianza

Relaciones interpersonales

Visión compartida

### **1.3.2. Satisfacción laboral**

#### **Definición**

La satisfacción laboral es definida por Palma (2005, p. 42), como “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”.

Para Robbins, (2005), la satisfacción laboral “es definida como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo”. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (p. 31).

Autores como Davis, y Newstrom, (2003), definen que “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo”. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo (p, 70).

Locke, citado por Alfaro, et al (2012), sostiene que “la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como

el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona". (p.92).

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática.

La satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Variables que inciden en la satisfacción laboral

Circunstancias personales

Circunstancias del trabajo

Balance entre lo obtenido y lo esperado

Satisfacción - insatisfacción

Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas.

Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y: buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada.

Salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicosomáticas diversas, estrés.

Conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos.

Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo.

Palma (2005), señaló que la satisfacción laboral es aquella disposición o tendencia relativamente estable que tiene la persona hacia el trabajo, basada en creencias y valores que va desarrollando desde su experiencia ocupacional (p. 73).

La satisfacción que siente la persona al realizar su trabajo hará que ella no sólo lo realice con agrado, sino que mejorara su rendimiento en la actividad que está realizando, ello ayudará a que la organización alcance lo proyectado, lo planificado. La satisfacción laboral es importante, ante este aspecto vienen trabajado con mucha fuerza en las diferentes organizaciones, para Weinert, citado por Prieto, 2013, p.56) “este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo”.

Teorías de la satisfacción laboral

Teoría de los dos factores de Herzberg:

Herzberg en su teoría basada en la motivación en el trabajo, recalca que el homo faber se identifica por dos necesidades que afectan al

comportamiento humano, siendo ellos: Factores higiénicos o extrínsecos, que da a conocer sobre la insatisfacción, localizada en el ambiente que rodean a los seres humanos, y engloba la forma en que desempeña su trabajo, como esas condiciones son dispuestas y decididas por la empresa, estos factores están fuera del control de las personas, siendo los principales el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc. Herzberg, cuando estos factores son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los trabajadores, pues no consiguen incrementar consistentemente la satisfacción y cuando lo incrementan no logran sostenerla por mucho tiempo. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1959).

Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo con la naturaleza de las tareas que el individuo realice, sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad. Son factores que están controlados por el ser humano, relacionándose con aquello que el hombre hace y desempeña. La carencia de estos factores provoca desmotivación que lleva a la apatía desinterés.

Factores motivacionales: (de satisfacción).

Contenido del cargo (cómo se siente el individuo en relación con su cargo).

El trabajo en sí.

Realización.



Reconocimiento.

Progreso profesional.

Responsabilidad.

Factores higiénicos: (de insatisfacción).

Contexto del cargo (Cómo se siente el Individuo en relación con su EMPRESA).

Las condiciones de trabajo.

Administración de la empresa.

Salario.

Relaciones con el supervisor.

Beneficios y servicios sociales.

Teoría de la satisfacción laboral según Robbins:

Compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Compromiso con el trabajo Puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia. Satisfacción laboral Actitud general de un individuo hacia su empleo, sobre la cual ampliaremos más adelante. Compromiso organizacional: El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. Según Robbins, el compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización. De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción

laboral son: El Reto del trabajo en el Sistema de recompensas justas y Condiciones favorables de trabajo en Colegas que brinden apoyo.

Teoría de la equidad Adams:

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida. Adams (1963-1965) al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y, además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (Davis y Newstrom, 1994). La gente hace comparaciones en su trabajo; si a un joven profesional le ofrecen un empleo calificado y un sueldo por encima de lo esperado en su primer empleo, irá a trabajar entusiasmado y satisfecho. Pero ¿cómo reaccionaría si poco después se entera que un compañero de estudios - otro recién egresado, con un perfil similar al suyo, gana 30% más que nuestro personaje? seguro se sentirá molesto. Aunque el sueldo está por encima de lo esperado, de pronto deja de ser importante. La cuestión ahora es la recompensa relativa y lo que considera justo. Existen evidencias para concluir que los empleados comparan con los demás lo que entregan y lo que reciben en su puesto, y que las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican.

La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. Los componentes de los modelos son: “insumos”, “resultados”, “persona comparable” y “equidad – desigualdad”.

Las reacciones a la desigualdad son muy variadas. La desigualdad es fuente de insatisfacción laboral, y actúa impulsando para que la persona restablezca la equidad. La reacción emocional a la sobrecompensación es probablemente un sentimiento de culpa, pero, frente a la subcompensación, es probable que surjan sentimientos de ira hacia la organización. Los modos en que se puede tratar de restaurar la equidad son:

Aumento o disminución de sus propios insumos, especialmente del esfuerzo.

Persuadir a la persona comparable para que aumente o disminuya sus insumos.

Persuadir a la organización para alterar los resultados del empleado o los de la persona comparable.

Distorsionar psicológicamente los propios insumos y resultados.

Distorsionar psicológicamente los insumos y resultados propios de la persona comparable.

Seleccionar una nueva persona comparable.

Dejar la organización.

Teoría del ajuste en el trabajo:

Centrada en la interacción entre la persona y el ambiente; basado entre la correspondencia entre el ser humano y el ambiente laboral, el mantenimiento de esto es continuo y dinámico denominado por los autores ajustes en el trabajo. La satisfacción no se produce únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del nivel en que el medio laboral atiende las necesidades y el valor que tienen los trabajadores. Los autores señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y

habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales (Dawis, England, y Lofquist, 1964), citado por Farfán, (2016, p. 53).

Teoría del grupo de referencia social:

Da a conocer que los trabajadores agarran como referencia para evaluar su labor los principios, normas y valores de grupos de referencia y los caracteres sociales y económicos de la empresa en la que laboran, originando ella el grado de satisfacción en el trabajo (Asch, 1951).

Teoría de las necesidades de McClelland:

David McClelland y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades. Desde el principio buscaban la explicación del éxito industrial relativo de ciertos países, por ejemplo ¿por qué tiene más éxito los Estados Unidos que, otros países? El investigador y su equipo atribuyeron el éxito al predominio de la necesidad de logro que manifestaban muchos administradores de los países industrializados (McClelland, 1961).

En sus investigaciones McClelland identificó tres características de las personas con gran necesidad de logro y que por ende sienten satisfechas sus necesidades:

Prefieren trabajos donde puedan asumir responsabilidades en la solución de problemas y se les facilite poner en juego su iniciativa. Prefieren tener el control sobre su desempeño y no depender del azar o suerte.

Tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas, como de dificultad mediana.

Necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos (felicitaciones, reconocimientos).

## Escala general de satisfacción

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), fue desarrollada por Warr, Cook y Wall. (1979). Las características de esta escala son las siguientes:

Es una escala que operacionaliza la satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.

Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

ESCALA DE SATISFACCIÓN (Traduc. De "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall):

Muy satisfecho

Insatisfecho

Moderadamente insatisfecho

Ni satisfecho, ni insatisfecho

Moderadamente insatisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación.

## **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Las dimensiones de la satisfacción laboral según Palma (2005), son la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos.

Significación de la tarea

Según Palma, (2006), es la importancia que da el trabajador al puesto donde labora, como menciona es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociados a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte mental.

#### Ambiente de trabajo

Para Robbins (2005), los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

Indicadores:

Distribución del ambiente físico del ambiente de trabajo.

Confort y comodidad del ambiente

#### Remuneración

Vásquez (2007), si las recompensas son adecuadas se manifestará un mayor grado de satisfacción laboral.

Indicadores:

Remuneración que recibe en relación al trabajo que realiza.

Tareas asignadas

Definición del sentimiento que tiene hacia la organización en relación a la tarea que realizada.

Indicadores:

Tarea que realiza términos de valor.

Labores que realiza dentro de la institución

Importancia para con su trabajo que realiza

Trato recibido

Salinas, citado por fuentes, (2012), señala que, al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador.

Indicadores.

Trato recibido por parte de la institución.

Trato recibido por parte de su jefe inmediato.

Horario de trabajo

Es la cantidad de hora que debe laborar el trabajador en relación a su vínculo laboral con la organización, permanentes o temporales.

Indicadores:

Horario laboral implementado

Resultados

Sentimiento que tiene el trabajador con los resultados obtenidos producto de su labor realizada en la institución.

Indicadores:

Resultados obtenidos fruto de su trabajo

Horas extras

Cantidad de horas que labora un trabajador fuera del horario de trabajo, el mismo que debe ser remunerado según la valorización de hora laborada.

Indicadores:

Horas extras implementadas

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de San Martín, 2018?

##### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en San Martín, 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en San Martín, 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**



### **Conveniencia**

Esta investigación fue conveniente desarrollarla porque permitió conocer a la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, y con ello determinar el nivel de la gestión del talento humano para evitar insatisfacción insatisfacciones de los colaboradores, el mismo que permitió generar recomendaciones para un manejo idóneo al talento como principal activo de la para proveer servicios adecuados a la demanda del ciudadano en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en San Martín, 2018.

### **Relevancia social**

La presente investigación es de gran relevancia porque permitió gestionar adecuadamente el talento humano que cuenta la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, en aras de alcanzar un óptimo nivel de satisfacción y con ello poder generar valor público en respuesta a sus necesidades prioritarias.

### **Implicancia práctica**

La investigación permitió demostrar que la gestión del talento humano, tiene gran importancia en el desenvolvimiento de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, para asegurar el cumplimiento de las metas y coberturar las demandas por la población, todo ello en base a un compromiso institucional logrado por el nivel de satisfacción de los colaboradores que proveen servicios con estándares de calidad y que satisfaga a los clientes.

### **Valor teórico**

La investigación permitió conocer en mayor medida la importancia de la gestión del talento humano y su relación con la satisfacción; asimismo, tiene como propósito proponer planes de mejora continua de la calidad en los diversos servicios sanitarios.

### **Utilidad metodológica**

El presente estudio contribuyó a aclarar la relación entre las variables estudiadas, mediante constitución de nueva base metodológica para estudios venideros en

función al tema estudiado. Las hipótesis planteadas en la tesis se comprobarán mediante el procesamiento estadístico de datos primarios y secundarios que se obtendrán de la dependencia respectiva de los indicadores seleccionados, durante el periodo de estudio escogido.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018.

### **Hipótesis específicas**

**H1:** La gestión del talento humano en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018, es calificado como “regular”.

**H2:** La satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018, es calificado como “insatisfecho”.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Establecer la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018.

### **Objetivos específicos**

Identificar el nivel de gestión del talento humano en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018.

## II. MÉTODO

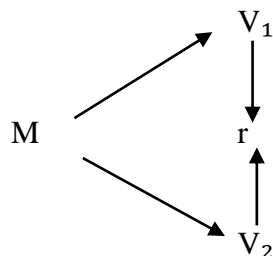
### 2.1. Tipo de estudio

La presente investigación fue de tipo no experimental. Las variables se midieron luego de ocurrido los hechos, sin control sobre las variables. Nos limitamos a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables. (Hernández, R, 2014).

### 2.2. Diseño de investigación

Descriptivo correlacional. (Hernández, Fernández & Baptista (2014). Tuvo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018.

El esquema fue el siguiente:



Donde:

M = Muestra.

V1 = Gestión del talento humano

V2 = Satisfacción laboral

r = Relación entre las variables

### 2.3. Variables, operacionalización

Variables

- Variable 1

V1: Gestión del talento humano

- Variable 2

V2: Satisfacción laboral

### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del talento humano	Chiavenato (2009) define la gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir todos los aspectos relacionados con las personas, incluido reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño, remuneración y calidad de vida.	La gestión del talento, se entiende por procesos que se establecen dentro de una organización, con el fin de aprovechar al máximo las capacidades del personal, el mismo fue medido mediante la aplicación de un instrumento	Normas y procedimientos	Área para publicar vacantes Tipos de remuneración	Ordinal
			Aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias	Capacitación periódica Estrategias para evaluar cumplimiento de objetivos	
			Procesos y condiciones de motivación de interés laboral y personal	Retribución monetaria Instrumento de medición de la satisfacción	
			Procesos que orienten al aprovechamiento de actitudes, aptitudes y habilidades	Valores personales Pruebas para medir el liderazgo	
			Procesos que garanticen condiciones saludables	Actividades –relaciones interpersonales Prestaciones de ley	
Satisfacción laboral	Palma (2005) define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.	Es la actitud que tiene un colaborador en el trabajo que desarrollo de manera permanente, el mismo fue medido mediante	Ambiente de trabajo	Distribución física del ambiente de trabajo Confort y comodidades del ambiente	Ordinal
			Remuneración	Remuneración que percibe. Incluye beneficios salariales.	
			Tareas asignadas	Tarea que realizas en términos de valor Sentimiento a las labores que realiza	
			Trato recibido	Trato recibido por la institución Trato recibido por su jefe inmediato	

		la aplicado de un cuestionario	Horario de trabajo	Horario planificado en equipo Horario implementado	
			Resultados	Resultados planificados Resultados alcanzados	
			Horas extras	Horas extras diseñadas Horas hombre trabajado Horas por producción	

## **2.4. Población y muestra**

### **Población**

La población del estudio estuvo conformada por todo el personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, que representa 48 trabajadores en el periodo 2018.

### **Muestra**

La muestra del estudio estuvo conformada por todo el personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, que representa 48 trabajadores en el periodo 2018.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

La técnica fue la encuesta, siguiendo los procedimientos de ésta se entregó en instrumentos a los sujetos de la muestra, quienes respondieron marcando las opciones de respuesta.

### **Instrumento**

Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de gestión del talento humano y un cuestionario de satisfacción laboral.

El cuestionario de gestión del talento consta de 18 preguntas con calificaciones de respuesta, 1 Nunca, 2 a veces, 3 siempre. Los ítems del 1 al 4 miden las normas y procedimientos, del 5 al 8 el aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias, del 9 al 11 los procesos y condiciones de motivación de interés laboral y personal, del 12 al 16 los procesos que orienten al aprovechamiento de actitudes, aptitudes y habilidades, del 17 al 18 los procesos que garanticen condiciones saludables.



La escala de calificación para la variable 1: Nivel de gestión del talento humano fue:

<b>Escala de calificación</b>	
Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

El cálculo del nivel de gestión del talento humano se realizó teniendo en cuenta la siguiente puntuación:

<b>Puntuación</b>	
18 - 30	Bajo (1)
31 - 42	Regular (2)
43 - 54	Alto (3)

El cuestionario de satisfacción laboral consta de 14 ítems, con calificaciones de respuesta, satisfecho, insatisfecho muy insatisfecho. El ambiente de trabajo es medida con los ítems 1, 2; la remuneración es medida con el ítem 3, las tareas asignada es medido con los ítems 4,5, y 6. El trato recibido es medido con los ítems 7,8; el ítem horario con el 9; los resultados con el ítem 10 y las horas extras es medido con el ítem 11.

La escala de calificación para la variable 2: Nivel de satisfacción fue:

<b>Escala de calificación</b>	
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Satisfecho	3

El cálculo del nivel de satisfacción se realizó teniendo en cuenta la siguiente puntuación:

<b>Puntuación</b>	
11 - 18	Muy insatisfecho (1)

19 - 25	Insatisfecho	(2)
26 - 42	Satisfecho	(3)

### **Validez**

La validez de los instrumentos se realizó mediante el criterio de 3 jueces expertos, quienes son profesionales con conocimiento en el tema, que luego del análisis y evaluación de cada uno del ítem elaborados dieron su calificación y opinión respecto a cada uno de los instrumentos. Cada uno de los jueces de expertos cuenta con registro del grado académico ante SUNEDU.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se determinó mediante el estadístico Alfa de Cronbach (>0.70) del programa SPSS, el cual brindó confianza de que los datos recogidos no han sido manipulados, determinando la veracidad de la información.

Los resultados de la confiabilidad se detallan a continuación:

Para la variable gestión del talento humano:

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,729	,806	18

Para la variable satisfacción laboral:

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,941	,950	14

Resultados totales ambas variables:

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,861	,890	32

Los Coeficientes de Cronbach de las variables: gestión del talento humano con 0.729 indica una consistencia alta y la satisfacción laboral con 0.941 indica una consistencia promedio de “bueno”. Finalmente, el Coeficiente de Cronbach del Nivel General (test total) nos registra una buena confiabilidad de este instrumento, con un indicador del 0.861; determinando que el instrumento es adecuado para la medir las variables.

### **2.3. Método de análisis de datos**

Después de la recolección de datos, mediante los instrumentos dirigidos a la muestra de la investigación y luego de validar dichos instrumentos por los expertos se realizará un análisis sobre los resultados obtenidos, los mismos que fueron presentados en gráficos y tablas, con la finalidad de que la información obtenida sea coherente en función del problema de investigación, objetivos e hipótesis. Además, para el procesamiento de datos se utilizó medios electrónicos, calificados y sistematizados de acuerdo a la unidad de análisis, respecto a sus variables.

El programa que se empleara para el estadístico SPSS 21, y como contraste estadístico se empleó el coeficiente de Pearson que es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas que analiza el grado de dependencia entre dos variables, es decir, cómo se verá afectada una variable determinada, conociendo la variación de una segunda variable. En tanto, para establecer el grado de acercamiento y dirección de las variables, se empleó el

coeficiente de correlación de Pearson mediante la fórmula o estadístico, dado por la expresión:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total. Los cuales se pueden ver a continuación.

#### **2.4. Aspectos éticos**

La información de otros autores que se presentan en este trabajo fueron debidamente citadas respetando el derecho de autor y propiedad intelectual, según las normas establecidas por la Universidad César Vallejo.

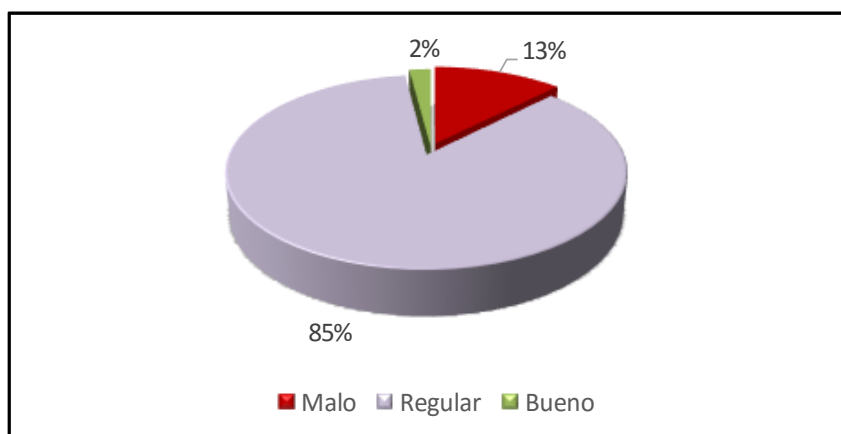
### III. RESULTADOS

#### 3.1.- Nivel de gestión del talento humano en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018.

*Tabla 1. Nivel de gestión del talento humano según escalas*

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Malo	18 - 30	6	13%
Regular	31 - 42	41	85%
Bueno	43 - 54	1	2%
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos



*Figura 1. Nivel de gestión del talento humano según escalas*

Fuente: Tabla 1

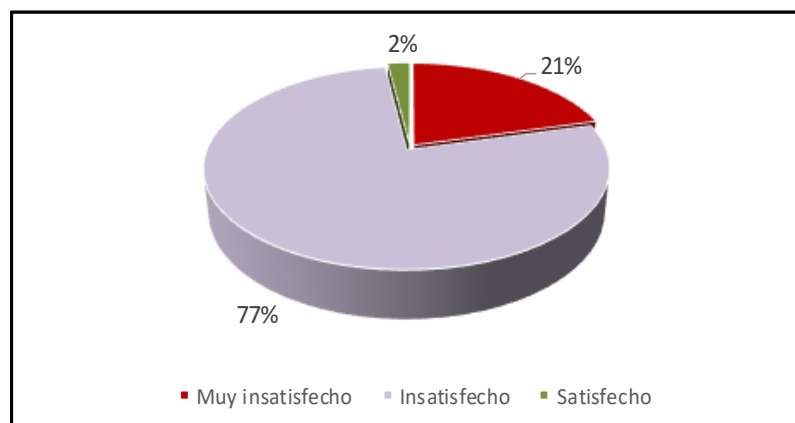
**Interpretación:** En la tabla y figura 1 donde se muestra el nivel de gestión del talento humano, muestra que el 85% (41) de los trabajadores califican con nivel “Regular” la gestión del talento humano; 12% (6) califica con nivel “Bajo” y sólo un 2% (1) de trabajadores califican con un nivel “Alto”.

**3.2.-Nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018.**

**Tabla 2.** *Nivel de satisfacción laboral*

ESCALA	INTERVALO	N°	%
Muy insatisfecho	14 - 18	10	21%
Insatisfecho	19 - 25	37	77%
Satisfecho	26 - 42	1	2%
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos



**Figura 2.** *Nivel de satisfacción laboral*

Fuente: Tabla 2

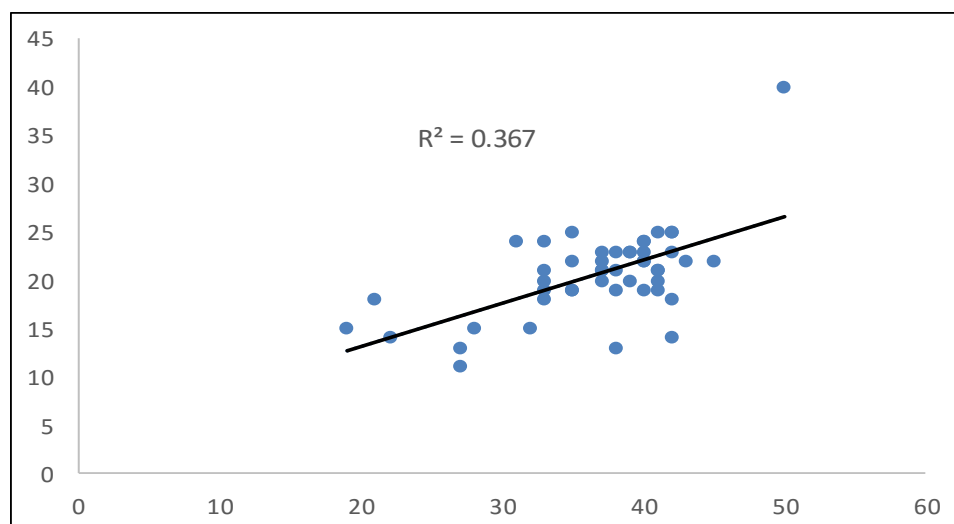
**Interpretación:** En la tabla y figura 2 muestra el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín; donde muestra que el 77% (37) trabajadores califican con un nivel de satisfacción categorizado como “Insatisfecho”, el 21% (10) trabajadores califican como “Muy insatisfecho” y sólo 1 trabajador refiere estar “Satisfecho” equivalente a un 2%.

### 3.3.- Relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018

**Tabla 3.** Resultados de la correlación entre las variables

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación	0.6058
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.3670
R <sup>2</sup> ajustado	0.3532
Error típico	3.6594
Observaciones	48

**Fuente:** SPSS ver. 21



**Figura 3.** Gráfico de dispersión entre las Variables

**Fuente:** SPSS ver. 21

**Interpretación:** En la tabla y figura 3 podemos observar el coeficiente de correlación de Pearson (0,6058) el cual nos indica que existe una correlación media positiva entre las variables gestión de talento humano y satisfacción de los trabajadores Dirección Distrital de Defensa Pública, 2018; tanto en la tabla como el gráfico nos indica una asociación lineal fundamento de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación (0,3670) nos explica que el 36,7% que la satisfacción de los trabajadores se ve influenciado por la gestión del talento humano.

**Tabla 4.** *Análisis de varianza entre las variables*

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	357,2223	357.2223	26.6745	0,000
Residuos	46	616,0276	13.3919		
Total	47	973,25			

**Fuente:** SPSS ver. 21

Para verificar si el modelo de correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos se observa el valor crítico de Fisher (0.000), este valor debe ser menor a la probabilidad de cometer error al 5% (0.05); como nuestro valor Fisher es menor al valor de cometer error, podemos concluir que el modelo de correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos y por consiguiente aceptamos la correlación entre las variables.



#### IV. DISCUSIÓN

En este acápite se realiza la comparación de resultados en diferentes estudios con el propósito de contrastar los hallazgos del estudio. Es así, que uno de sus hallazgos refiere que el nivel de gestión del talento humano, muestra que el 85% (41) de los trabajadores califican con nivel “Regular” la gestión del talento humano; 12% (6) califica con nivel “Bajo” y sólo un 2% (1) de trabajadores califican con un nivel “Alto”.

Al contrastar con el estudio de De León, E.R (2013), en su investigación: “Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu, donde muestra que el 50% de las PYMES del área urbana de Retalhuleu poseen procesos que garantizan condiciones saludables a los colaboradores, destacándose la creación de espacios de confianza con la finalidad de acentuar en los valores de esfuerzo, responsabilidad, unión, libertad y respeto; en ese sentido la calidad de gestión del talento humano en las PYMES del área urbana de Retalhuleu, es aceptable por tener una adecuada gestión del talento humano; donde muchos especialistas mencionan que es el principal activo de la institución.

El nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín; donde muestra que el 77% (37) trabajadores califican con un nivel de satisfacción categorizado como “Insatisfecho”, el 21% (10) trabajadores califican como “Muy insatisfecho” y sólo 1 trabajador refiere estar “Satisfecho” equivalente a un 2%.

Al contrastar con Calderón, E.A. (2016) en su estudio denominado “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango”, donde concluyo que los factores que más influyen en la satisfacción es la identificación con la empresa con un 35% de los colaboradores indicaron estar totalmente satisfechos con la identificación con la empresa, mientras que un 55% manifestó estar satisfecho e identificados con la empresa, en contraparte, únicamente un 10% del total de los colaboradores expresaron no estar insatisfechos con lo relacionado a sentirse identificados con la empresa, ya que ha criterio de los colaboradores la institución cumple sus expectativas en ésta área. En tal sentido, ambos

estudios muestran similitudes en sus resultados haciendo de ver que la satisfacción es de gran relevancia para las organizaciones que prestan servicios a los ciudadanos.

Tal mención lo ratifica el estudio de Campos, R.Y (2016), en su estudio “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola del distrito de Íllimo, 2016”, donde muestra que el 38% de trabajadores se encuentran satisfechos (25%) y muy satisfechos (13%) con los beneficios económicos recibidos, y el 28% están insatisfechos (21%) y muy insatisfechos (7%).

Finalmente, el estudio entre sus principales hallazgos encontró un coeficiente de correlación de Pearson (0,6058) el cual nos indica que existe una correlación media positiva entre las variables gestión de talento humano y satisfacción de los trabajadores Dirección Distrital de Defensa Pública, 2018; tanto en la tabla como el gráfico nos indica una asociación lineal fundamento de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación (0,3670) nos explica que el 36,7% que la satisfacción del usuario se ve influenciado por la gestión del talento humano.

Al contrastar con el estudio de Díaz, M.S., y Salcedo, S. (2015), en su tesis: “Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral de los docentes de la Institución Educativa N°1154 UGEL 03 Cercado de Lima 2015”, donde muestra que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 1154 del Cercado de Lima 2015, con un nivel de significancia de 0.01,  $r_s = 0.797$  y  $p=0.000 < 0.05$ . en ese sentido, ambos estudios guardan similitud en sus hallazgos y muestran lo valioso que es la gestión del talento humano en una institución pública que tiene como fin generar valor público para el ciudadano.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe una correlación media positiva entre la gestión de talento humano con satisfacción de los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, como muestra el coeficiente de correlación de Pearson de (0,6058); asimismo, muestra un coeficiente de determinación de (0,3670) indicando que el 36,7% de la satisfacción de los trabajadores se ve influenciado por la gestión del talento humano.
- 5.2. El nivel de gestión del talento humano, muestra que el 85% de los trabajadores califican con nivel “Regular”, un 12% califica con nivel “Bajo” y sólo un 2% de trabajadores califican con un nivel “Alto” la gestión del talento humano en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín.
- 5.3. El nivel de satisfacción de los trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín; muestra que el 77% de trabajadores califican con un nivel de satisfacción categorizado como “Insatisfecho”, un 21% trabajadores califican como “Muy insatisfecho” y un 2% de trabajadores califican como “Satisfecho”.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Al director y responsable de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de San Martín, implementar acciones que permitan mejorar los niveles de gestión del talento humano y de satisfacción en los trabajadores, con el propósito de generar un clima laboral apropiado que responda de manera adecuada y oportuna a las demandas de los usuarios.
  
- 6.2. Al responsable de la Defensa Pública, diseñar e implementar planes de mejora continua enmarcada a la revalorización del talento humano, en concordancia con la normatividad institucional, definiendo en ellos procesos articuladores que beneficia a los colaboradores de la institución.
  
- 6.3. Al responsable de la Defensa Pública, propiciar condiciones institucionales que permita implementar un plan generador de beneficios para los trabajadores, donde estén inmersos componentes de desarrollo profesional, beneficios personales, laborales, entre otros que permita incrementar los niveles de satisfacción en los trabajadores.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro, R., Leytin, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). *¿Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Recuperado en [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)

Alles, M.A. (2006). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.

Asch, Sólomon E. (1951). Effects of Group Pressure upon the Modification and Distortion of Judgments, en M. Guetzkow (editor) *Groups, Leadership, and Men*, Pittsburgh, Pa.: Carnegie Press.

Barreto, A., y Azeglio, A. (2013). *La problemática de la gestión del capital humano en las MiPyMEs de alojamiento turístico de la ciudad de Buenos Aires – Argentina*. Estudios y perspectivas en turismo. Volumen 22 (2013). pp. 1140- 1159.

Calderón, E.A. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango*. Recuperado en <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

Campos, R.Y. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de Íllimo, 2016*. Recuperado en [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos\\_Rosa\\_Tesis\\_PS.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf)

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGraw Hill.

- Chicama, F.J., Chuquitaibe, M.S. Preciado, S.Y.& Rivas, M.A. (2017). *Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP)*. Recuperado en [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621869/5/RIVAS\\_PM.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621869/5/RIVAS_PM.pdf)
- Cuestas, A. (2010). *Gestión del talento humano*. Perú: ECOE ediciones.
- Cuevas, J. (2011). *Objetivos y actividades de la gestión del talento humano*.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- De León, E.R. (2013). *Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu*. Recuperado en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Edy.pdf>
- Deloitte University Press. (2015). *Tendencias Globales en Capital Humano 2015*. Liderando en el nuevo mundo del trabajo.
- Díaz, M.S. & Salcedo, S. (2015). *Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral de los docentes de la Institución Educativa N°1154 UGEL 03 Cercado de Lima 2015*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5599/D%C3%ADaz\\_AMS-Salcedo\\_IS.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5599/D%C3%ADaz_AMS-Salcedo_IS.pdf?sequence=1)
- Farfán Pinedo, Carlos B. (2016). *Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016*.
- Fuentes, S.M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la*

ciudad de Quetzaltenango). Recuperado en <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gamonal, D. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1272/gamonal\\_nd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1272/gamonal_nd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, C.S.& Rojas, E.N. (2015). *Capacidad organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM, periodo 2014*. [http://tesis.unsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/11458/1060/Cinthy%20Steffany%20Garc%20C3%ADa%20Torres\\_Edma%20Noilaly%20Rojas%20P%20C3%A9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/11458/1060/Cinthy%20Steffany%20Garc%20C3%ADa%20Torres_Edma%20Noilaly%20Rojas%20P%20C3%A9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

García, D. (2005). *Estrategia e innovación de la pyme industrial en España*. Ed. AECA, Madrid.

García, S. (2006). *Buenas prácticas de gestión escolar y participación social en escuela de alta eficacia social*. México: Educare. Nueva época.

Gómez Mejía, L.; Balkin, D. & Cardy, R. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Prentice Hall, Madrid.

Guerrero, A.J. (2014). *Gestión del talento humano basado en competencias*. Recuperado en <http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/4251/RI000769.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). México: Mc. Graw Hill.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B, (1935). *The motivation to Work*, Wiley Ed. New York United States.

- Jericó, P. (2008). *Gestión del Talento humano*. Recuperado en <http://guiadegerencia.com/resumen-gestion-del-talento-de-pilar-jerico/>.
- Locke, E. (1976). De nature and causes of job satisfaction, in Dunnette, M. Handbook of industrial and organizational psychology, Rand-Mc Nally College, p. 1297-1349. Chicago. EE.UU.
- Lozano, C. L. (2007). *El talento humano una estrategia de éxito en las empresas culturales*. Recuperado en <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/viewFile/44/43>
- Martín, F. E. (2001). *Gestión de instituciones educativas inteligentes*. España: McGraw-Hill.
- McClelland, D.C. (1961). *La teoría de las necesidades aprendidas*. The Archieving Society. The Free Press. A División of Macmillan Publishing Co., Inc. New York.
- México: Interamericana editores, SA de CV.
- Millán, J. del R. & Montero, M.B. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. Recuperado en [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL\\_MillanLobatonJannet\\_MoneroCajusaolMarilyn.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MoneroCajusaolMarilyn.pdf)
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2006). *Escala SL-SPC*. Lima: Cartolan.
- Perea, K.M & Castro, R. (2016). *Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado*. Recuperado en



[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2428/1/2016\\_Perea\\_Estudio\\_comparativo\\_de\\_satisfacci%C3%B3n\\_laboral.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2428/1/2016_Perea_Estudio_comparativo_de_satisfacci%C3%B3n_laboral.pdf)

Prieto, P. (2013). *Modelo de gestión del y talento humano como estrategia para retención de personal. Universidad de Medellín. Experimental Politécnica de la fuerza armada*. Centro de investigación y post grado UNEFA-CIP.

Quevedo, W. (2010). *Gestión estratégica de los procesos administrativos del talento humano gerencial que labora en el instituto de previsión social de la fuerza armada policial (IPSOFAF) del estado Lara*. Universidad Nacional.

Reyes Ortiz, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016. Tesis para obtener el grado de maestro en Gestión Pública*. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Tarapoto.

Robbins, S. (2003). *Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones*. (6.ª ed.). México: Prentice may Hispanoamericana.

Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional*. México PrenticeHall.

Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. (Tesis pregrado, Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú).

Veras M. & Cuello C. (2005). *Prácticas de gestión humana en la república*.

Warr, Cook y Wall. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being *Journal of Occupational Psychology*, 1979, 52, 129-148.

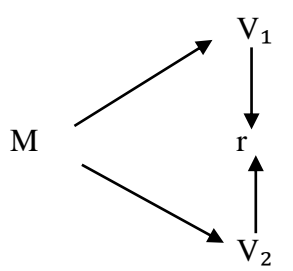
# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018”**

Autor: Br.Zhenia Vanessa Oliva Chicana

<b>DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<p>El personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín - entidad que pertenece al Ministerio de Justicia, encargada de garantizar la tutela judicial efectiva del derecho constitucional a la defensa- aparentemente muestra una actitud desfavorable sobre gestión del talento humano y satisfacción laboral.</p> <p>Es así como nace la necesidad de investigar la forma en que las instituciones públicas emplean sus funciones de gestión del talento humano, para lograr el desarrollo de su personal, como también el aprovechamiento de las aptitudes y actitudes de cada uno de ellos.</p> <p>El presente estudio servirá como herramienta para que las empresas e instituciones estatales cuiden del personal y busquen mejores condiciones a favor de los mismos. Al mismo tiempo, ayudará para que los directivos de las organizaciones tomen conciencia de la importancia que tiene el departamento de recursos humanos en la satisfacción laboral.</p>
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL</b>	¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en San Martín, 2018?
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<p>¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en San Martín, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en San Martín, 2018?</p>
<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	Hi: La relación es significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018.

	Ho: La relación no es significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018.
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	HE1: La gestión del talento humano del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018, es de nivel bajo.  HE2: La satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018, es de nivel insatisfecho.
OBJETIVO GENERAL	Establecer la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Identificar el nivel de gestión del talento humano del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018.  Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018.
DISEÑO DEL ESTUDIO	Se empleó el <b>diseño descriptivo correlacional</b> , cuyo esquema es el siguiente:   <pre> graph LR   M --&gt; V1   M --&gt; V2   V1 -- r --&gt; V2 </pre> <p>Donde</p> <p>M = Muestra de estudio.  V1 = Gestión del talento humano  V2 = Satisfacción laboral  r = Relación entre las variables</p>

<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>Población.</b> Estuvo conformada por todo el personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018, siendo un total de 48 trabajadores.</p> <p><b>Muestra.</b> Fue el equivalente a la población, es decir, conformada por todo el personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018, siendo un total de 48 trabajadores.</p>																					
<p><b>VARIABLES DE ESTUDIO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE 1: Gestión del talento humano</b></p> <p><b>Definición Conceptual</b></p> <p>Chiavenato (2009) define la gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir todos los aspectos relacionados con las personas, incluido reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño, remuneración y calidad de vida.</p> <p><b>Definición operacional</b></p> <p>La gestión del talento, se entiende por procesos que se establecen dentro de una organización, con el fin de aprovechar al máximo las aptitudes y actitudes que poseen las personas.</p> <table border="1" data-bbox="544 863 2011 1361"> <thead> <tr> <th data-bbox="544 863 750 903">Variable</th> <th data-bbox="754 863 1182 903">Dimensiones</th> <th data-bbox="1187 863 1688 903">Indicadores</th> <th data-bbox="1693 863 2011 903">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="544 906 750 1361" rowspan="8"> V1   Gestión del talento humano </td> <td data-bbox="754 906 1182 1058" rowspan="4"> Normas y procedimientos </td> <td data-bbox="1187 906 1688 946">Área para publicar vacantes</td> <td data-bbox="1693 906 2011 1361" rowspan="8"> Ordinal   Bajo  Regular  Alto </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1187 949 1688 981">Tipos de remuneración</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1187 984 1688 1016">Manual de perfil</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1187 1019 1688 1051">Inducción</td> </tr> <tr> <td data-bbox="754 1061 1182 1257" rowspan="3"> Aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias </td> <td data-bbox="1187 1061 1688 1101">Capacitación periódica</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1187 1104 1688 1176">Estrategias para evaluar cumplimiento de objetivos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1187 1179 1688 1219">Proceso de formación y desarrollo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="754 1260 1182 1361" rowspan="2"> Procesos y condiciones de motivación de interés laboral y personal </td> <td data-bbox="1187 1222 1688 1262">Condiciones laborales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1187 1265 1688 1297">Retribución monetaria</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1187 1300 1688 1361">Instrumento de medición de la satisfacción</td> </tr> </tbody> </table>			Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	V1  Gestión del talento humano	Normas y procedimientos	Área para publicar vacantes	Ordinal  Bajo Regular Alto	Tipos de remuneración	Manual de perfil	Inducción	Aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias	Capacitación periódica	Estrategias para evaluar cumplimiento de objetivos	Proceso de formación y desarrollo	Procesos y condiciones de motivación de interés laboral y personal	Condiciones laborales	Retribución monetaria	Instrumento de medición de la satisfacción
Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala																			
V1  Gestión del talento humano	Normas y procedimientos	Área para publicar vacantes	Ordinal  Bajo Regular Alto																			
		Tipos de remuneración																				
		Manual de perfil																				
		Inducción																				
	Aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias	Capacitación periódica																				
		Estrategias para evaluar cumplimiento de objetivos																				
		Proceso de formación y desarrollo																				
	Procesos y condiciones de motivación de interés laboral y personal	Condiciones laborales																				
Retribución monetaria																						
Instrumento de medición de la satisfacción																						

		Estímulos laborales
Procesos que orienten al aprovechamiento de actitudes, aptitudes y habilidades		Pruebas para medir el liderazgo
		Pruebas psicosométricas
		Medición de la capacidad potencial
		Consideración de conocimientos, habilidades y actitudes
Procesos que garanticen condiciones saludables		Actividades –relaciones interpersonales
		Prestaciones de ley

## VARIABLE 2: Satisfacción laboral

### Definición conceptual

Palma (2005) define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

### Definición operacional

Es la actitud sobre el trabajo que realizan en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
V2 Satisfacción laboral	Ambiente de trabajo	Distribución física del ambiente de trabajo Confort y comodidades del ambiente	Ordinal
	Remuneración	Remuneración que recibe	
	Tareas asignadas	Tareas que realiza en términos de valor Sentimiento a las labores que realiza	Muy satisfecho Insatisfecho Satisfecho

			Importancia de su jefe para con su trabajo	
		Trato recibido	Trato recibido por la institución Trato recibido por su jefe inmediato	
		Horario de trabajo	Horario implementado	
		Resultados	Resultados obtenidos	
		Horas extras	Horas extras implementadas	

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Este es un cuestionario que mide el nivel de gestión del talento humano. La información brindada por usted en esta herramienta es de carácter estrictamente confidencial, por lo que se le agradece su objetividad.

Marque con una X según corresponda a las siguientes escalas valorativas.

NUNCA : 1

A VECES : 2

SIEMPRE : 3

N°	DIMENSIONES	Nunca	A veces	Siempre
	<b>Normas y procedimientos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	¿Con que frecuencia su institución pública las vacantes de trabajo en el panel de información al usuario?			
2	¿Con que frecuencia su institución utiliza una tabla de especificaciones de los tipos de remuneración basada en la situación laboral del empleado?			
3	¿Con que frecuencia su institución utiliza un manual de perfil y descripción de puesto de trabajo?			
4	¿Con que frecuencia su institución proporciona al nuevo empleado cursos de inducción para la ejecución de las tareas?			
	<b>Aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias</b>			
5	¿Con que frecuencia su institución realiza réplicas de los cursos de capacitación en bien de los trabajadores?			
6	¿Con que frecuencia su institución busca estrategias para evaluar el cumplimiento de objetivos de capacitación?			
7	¿Con que frecuencia su institución contempla un diagnóstico de necesidades de competencias en el proceso de formación y desarrollo?			
8	¿Con que frecuencia su institución brinda a los empleados condiciones laborales óptimas para mejor desenvolvimiento?			
	<b>Procesos y condiciones de motivación de interés laboral y personal</b>			
9	¿Con que frecuencia su institución proporciona al empleado la retribución monetaria tomando en cuenta el desarrollo de sus funciones?			
10	¿Con que frecuencia su institución utiliza un instrumento que mida la satisfacción del personal?			



11	Con que frecuencia su institución entrega Estímulos laborales y personales a los empleados?			
	<b>Procesos que orienten al aprovechamiento de actitudes, aptitudes y habilidades</b>			
12	¿Con que frecuencia su institución considera los valores del trabajador para considerar como candidato al ascenso?			
13	¿Con que frecuencia su institución efectúa pruebas para medir el liderazgo del candidato a un puesto de trabajo?			
14	¿Con que frecuencia su institución efectúa pruebas psicométricas de trabajo en equipo?			
15	¿Con que frecuencia su institución mide la capacidad potencial del candidato a un puesto vacante para determinar su ingreso a la institución?			
16	¿Con que frecuencia su institución toma en cuenta los conocimientos, habilidades y actitudes del candidato que complementen a lo solicitado por el puesto?			
	<b>Procesos que garanticen condiciones saludables</b>			
17	¿Con que frecuencia su institución realiza actividades para favorecer las relaciones interpersonales?			
18	¿Con que frecuencia su institución brinda información a los trabajadores de las prestaciones de ley?			

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad laboral. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista.

No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Muy insatisfecho: 1 Insatisfecho : 2 Satisfecho: 3

N°	Ambientes de trabajo	3	2	1
		S	INS	MI
1	Como se siente con la distribución física del ambiente de trabajo?			
2	Como se siente con el confort y comodidad del ambiente donde trabaja?			
<b>Remuneración</b>				
3	¿Cómo se siente con la remuneración que recibe en relación al trabajo que realiza?			
<b>Tareas asignadas</b>				
4	¿Cómo se siente con la tarea que realiza en términos de valor como cualquier otra?			
5	Cómo se siente con las labores que realiza dentro de la institución?			
6	Cómo se siente con la importancia que le da su jefe al trabajo que realiza?			
<b>Trato recibido</b>				
7	Como se siente con el trato recibido por parte de la institución?			
8	Como se siente con el trato que recibe por parte de su jefe inmediato?			
<b>Horario de trabajo</b>				
9	Como se siente con el horario laboral planificado en la institución?			
10	Como se siente con el horario laboral implementado en la institución?			
<b>Resultados</b>				
10	Cómo se siente en relación a los resultados planificados son alcanzables y repercuten en el trabajo?			
11	Cómo se siente en relación a los resultados logrados y los considera de mucha importancia para la institución?			
<b>Horas extras</b>				
12	Como se siente con las horas extras diseñadas en su institución?			
13	Como que las horas se ajusta a la necesidad de la institución?			
14	Como se siente con las horas producidas en la institución?			

# INFORME DE OPINIÓN RESPECTO AL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : BAZÁN VARGAS KIEFFER SEGUNDO  
 Institución donde labora : Red de Salud Moyobamba  
 Escuela de Posgrado de la UCV  
 Especialidad : Mg. En Administración Servicios de Salud  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de gestión del talento humano  
 Autor del instrumento : Br. Zhenia Vanessa Oliva Chicana

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>gestión del talento humano</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>gestión del talento humano</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>gestión del talento humano</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>gestión del talento humano</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : BAZÁN VARGAS KIEFFER SEGUNDO  
 Institución donde labora : Red de Salud Moyobamba  
 Escuela de Posgrado de la UCV  
 Especialidad : Mg. En Administración Servicios de Salud  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de satisfacción laboral  
 Autor del instrumento : Br. Zhenia Vanessa Oliva Chicana

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>satisfacción laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>satisfacción laboral</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>satisfacción laboral</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>satisfacción laboral</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Bueno**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : OLIVA CHICANA ADLER ANTONIO  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de gestión del talento humano  
 Autor del instrumento : Br. Zhenia Vanessa Oliva Chicana

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>gestión del talento humano</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>gestión del talento humano</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>gestión del talento humano</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>gestión del talento humano</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>42</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable))

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Bueno**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Apellidos y nombres del experto : OLIVA CHICANA ADLER ANTONIO  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de satisfacción laboral  
 Autor del instrumento : Br. Zhenia Vanessa Oliva Chicana

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>satisfacción laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>satisfacción laboral</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>satisfacción laboral</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>satisfacción laboral</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Bueno**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : REYES BARDÁLEZ BETZI ROSALÍA  
 Institución donde labora : I.E. Matilde Del Águila Velásquez  
 Especialidad : Mg. En Gestión de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de gestión del talento humano  
 Autor del instrumento : Br. Zhenia Vanessa Oliva Chicana

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

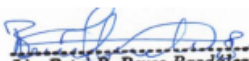
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>gestión del talento humano</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>gestión del talento humano</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>gestión del talento humano</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>gestión del talento humano</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>42</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Bueno.**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.



**Lic. Betzi R. Reyes Bardález**  
Mg. en Gestión de la Educación  
DNI. N° 40711668

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : REYES BARDÁLEZ BETZI ROSALÍA  
 Institución donde labora : I.E. Matilde Del Águila Velásquez  
 Especialidad : Mg. En Gestión de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de satisfacción laboral  
 Autor del instrumento : Br. Zhenia Vanessa Oliva Chicana

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>satisfacción laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>satisfacción laboral</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>satisfacción laboral</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>satisfacción laboral</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>42</b>


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Bueno.**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

  
**Lic. Betzi R. Reyes Bardález**  
 Mg. en Gestión de la Educación  
 DNI. N° 40711668

Sello personal y firma



**CONFIABILIDAD – ALPHA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO**

N°	ITEM	Alfa de Cronbach
1	¿Con que frecuencia su institución pública las vacantes de trabajo en el panel de información al usuario?	0.703
2	¿Con que frecuencia su institución utiliza una tabla de especificaciones de los tipos de remuneración basada en la situación laboral del empleado?	0.738
3	¿Con que frecuencia su institución utiliza un manual de perfil y descripción de puesto de trabajo?	0.733
4	¿Con que frecuencia su institución proporciona al nuevo empleado cursos de inducción para la ejecución de las tareas?	0.715
5	¿Con que frecuencia su institución realiza réplicas de los cursos de capacitación en bien de los trabajadores?	0.724
6	¿Con que frecuencia su institución busca estrategias para evaluar el cumplimiento de objetivos de capacitación?	0.735
7	¿Con que frecuencia su institución contempla un diagnóstico de necesidades de competencias en el proceso de formación y desarrollo?	0.706
8	¿Con que frecuencia su institución brinda a los empleados condiciones laborales óptimas para mejor desenvolvimiento?	0.733
9	¿Con que frecuencia su institución proporciona al empleado la retribución monetaria tomando en cuenta el desarrollo de sus funciones?	0.692
10	¿Con que frecuencia su institución utiliza un instrumento que mida la satisfacción del personal?	0.696
11	Con que frecuencia su institución entrega Estímulos laborales y personales a los empleados?	0.734
12	¿Con que frecuencia su institución considera los valores del trabajador para considerar como candidato al ascenso?	0.712
13	¿Con que frecuencia su institución efectúa pruebas para medir el liderazgo del candidato a un puesto de trabajo?	0.694
14	¿Con que frecuencia su institución efectúa pruebas psicométricas de trabajo en equipo?	0.707
15	¿Con que frecuencia su institución mide la capacidad potencial del candidato a un puesto vacante para determinar su ingreso a la institución?	0.706
16	¿Con que frecuencia su institución toma en cuenta los conocimientos, habilidades y actitudes del candidato que complementen a lo solicitado por el puesto?	0.732
17	¿Con que frecuencia su institución realiza actividades para favorecer las relaciones interpersonales?	0.706
18	¿Con que frecuencia su institución brinda información a los trabajadores de las prestaciones de ley?	0.746

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.729	0.806	18

### CONFIABILIDAD – ALPHA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Nº	ITEM	Alfa de Cronbach
1	Como se siente con la distribución física del ambiente de trabajo?	0.930
2	Como se siente con el confort y comodidad del ambiente donde trabaja?	0.936
3	¿Cómo se siente con la remuneración que recibe en relación al trabajo que realiza?	0.937
4	¿Cómo se siente con la tarea que realiza en términos de valor como cualquier otra?	0.933
5	Cómo se siente con las labores que realiza dentro de la institución?	0.936
6	Cómo se siente con la importancia que le da su jefe al trabajo que realiza?	0.939
7	Como se siente con el trato recibido por parte de la institución?	0.935
8	Como se siente con el trato que recibe por parte de su jefe inmediato?	0.940
9	Como se siente con el horario laboral implementado en la institución?	0.943
10	Cómo se siente en relación a los resultados obtenidos fruto de su trabajo?	0.931
11	Como se siente con las horas extras implementadas en su institución?	0.934

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.941	0.950	14

### Para las dos variables Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.861	0.890	29

# AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN



PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Viceministerio  
de Derechos Humanos  
y Acceso a la Justicia

Dirección General  
de Defensa Pública  
y Acceso a la Justicia

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Moyobamba, 05 de junio del 2018

## CARTA N° 001-DGDP-DDDPAJ-SAN.MARTÍN

Señora  
Trabajadora Social ZHENIA VANESSA OLIVA CHICANA

CIUDAD.-

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN**

**REF.: Carta 001-2018-TS-ZVOCH**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, en relación al documento en referencia, con la finalidad de autorizar la realización de actividades que le permitan la recopilación de información para la elaboración de la Tesis que viene desarrollando en el marco del Programa de Maestría en Gestión Pública.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
.....  
**JUAN MANUEL VÁSQUEZ CARRANZA**  
DIRECTOR DISTRITAL  
Dirección Distrital de Defensa Pública  
y Acceso a la Justicia San Martín  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Oliva Chicana Zhenia Vanessa

D.N.I. : 43601559

Domicilio : Jr. Libertad N° 1310 - Rioja

Teléfono : Fijo : .....

Móvil : 941908582

E-mail : zhenia12@outlook.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es)

Oliva Chicana Zhenia Vanessa

Título de la tesis:

**"Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la  
Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín,  
2018"**

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :  .....

Fecha : 07 diciembre 2018

# INFORME DE ORIGINALIDAD

Feedback Studio - Google Chrome  
https://excuritrn.com/app/carta/es/?lang=es&u=105020311880e-10533842268&s=3

feedback studio "Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensas Públicas y Acceso a la Justicia"

## Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**25%**

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	12%
2	repositorio.uv.edu.pe	6%
3	antematu.pe	2%
4	biblio3.url.edu.gt	1%
5	tesis.usat.edu.pe	1%
6	tesis.ucsm.edu.pe	1%

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensas Públicas y Acceso a la Justicia San Martín, 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**  
Br. Zhenia Vanessa Oliva Chicoma

**ASESOR**  
Mg. Kieffer Sigismundo Bazán Vargas

Página: 1 de 51    Número de palabras: 10690

Text-only Report    High Resolution    Activado

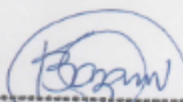
9:37 01/02/2019

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

El Dr. **KIEFFER SEGUNDO BAZÁN VARGAS**, ha revisado la tesis de la estudiante Br. Zhenia Vanessa Oliva Chicana titulada "**Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018**" constato que la misma tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

**Tarapoto, 07 de diciembre de 2018**

  
-----  
**Kieffer Segundo Bazán Vargas**  
MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA  
DNI N° 06796264



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN:

**DRA. ANA NOEMÍ SANDOVAL VERGARA**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**ZHENIA VANESSA OLIVA CHICANA**

INFORME TITULADO:

**“Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la  
Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín,  
2018”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

SUSTENTADO EN FECHA : 12 de agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN : Aprobado por unanimidad



-----  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN  
UCV - TARAPOTO