



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector
gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Alarcon campos, Luz Araceli (orcid.org/0000-0001-5966-2218)

ASESOR:

Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás (orcid.org/0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado a Dios, luego a mis padres y a todas las personas me brindaron su apoyo para que mi trabajo se realice.

Agradecimiento

Agradecer a Dios y familia por darme la fuerza para lograr mis objetivos y culminar el presente trabajo. A mi asesor Dr. Regner Nicolás, Castillo Salazar, por su apoyo que con su conocimiento y experiencia me orientó en dicha investigación.

Quiero expresar mi gratitud a la universidad César Vallejo, de lo cual me siento profundamente orgullosa, por brindarme la oportunidad y facilidades de estudiar y convertirme en profesional.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.", cuyo autor es ALARCON CAMPOS LUZ ARACELI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Diciembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR DNI: 41248557 ORCID: 0000-0001-8956-2402 | Firmado electrónicamente por: CSALAZARN15 el 06-12-2023 18:21:20 |

Código documento Trilce: TRI - 0684488



Declaratoria de originalidad del autor(es)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALARCON CAMPOS LUZ ARACELI estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|--|
| ALARCON CAMPOS LUZ ARACELI DNI: 71632885 ORCID: 0000-0001-5968-2218 | Firmado electrónicamente por: LALARCONCA10 el 06- 12-2023 20:19:28 |

Código documento Trilce: INV - 1596374

Índice de contenidos

| | |
|---|-----------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Declaratoria de autenticidad del asesor..... | iv |
| Declaratoria de originalidad del autor(es)..... | v |
| Índice de contenidos..... | vi |
| Índice de tablas..... | vii |
| Resumen..... | viii |
| Abstract..... | ix |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 14 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo..... | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 15 |
| 3.5. Procedimientos..... | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 17 |
| IV. RESULTADOS..... | 18 |
| V. DISCUSIÓN..... | 27 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 31 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 32 |
| REFERENCIAS..... | 34 |
| ANEXOS..... | <u>39</u> |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Validación de expertos | 16 |
| Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos..... | 16 |
| Tabla 3. Datos demográficos de los colaboradores del sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima 2023..... | 18 |
| Tabla 4. Niveles de la variable gestión de talento humano | 19 |
| Tabla 5. Niveles de la variable de satisfacción laboral | 19 |
| Tabla 6. Niveles de las dimensiones de gestión de talento humano | 20 |
| Tabla 7. Prueba de normalidad de las variables de gestión de talento humano y satisfacción laboral..... | 21 |
| Tabla 8. Correlación Rho de Spearman de selección de personal y satisfacción laboral..... | 22 |
| Tabla 9. Correlación Rho de Spearman de capacitación de personal y satisfacción laboral | 23 |
| Tabla 10. Correlación Rho de Spearman de recompensa al personal y satisfacción laboral | 24 |
| Tabla 11. Correlación Rho de Spearman de evaluación de desempeño y satisfacción laboral..... | 25 |
| Tabla 12. Correlación Rho de Spearman de las variables gestión de talento humano y satisfacción laboral | 26 |

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. De tipo básica con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal de alcance correlacional, la población estuvo conformada por 70 colaboradores de empresas del sector gastronómico. Se aplicó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento para encontrar los resultados y resolver los objetivos planteados. Se concluyó que efectivamente existe una relación entre gestión de talento humano y satisfacción laboral con el valor estadístico de Rho Spearman 0,683 encontrándose en el parámetro de una correlación moderada y significativa por el valor $\text{sig} = 0.000$ siendo menor a $p = 0.05$, por ende se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión de talento, satisfacción laboral, condiciones laborales, selección, capacitación y organización.

Abstract

The general objective of the research was to establish the relationship between human talent management and job satisfaction in the gastronomic sector of the Santiago de Surco district, Lima, 2023. Of a basic type with a quantitative approach and transversal non-experimental design of correlational scope, the population was made up of 70 employees from companies in the gastronomic sector. A survey was applied as a technique and a questionnaire as an instrument to find the results and resolve the stated objectives. It was concluded that there is indeed a relationship between human talent management and job satisfaction with the statistical value of Rho Spearman 0.683, being in the parameter of a moderate and significant correlation with the value sig = 0.000 being less than $p = 0.05$, therefore the alternative hypothesis and the null hypothesis was rejected

Keywords: Talent management, job satisfaction, working conditions, selection, training and organization.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (2020) revela que 2,78 millones de trabajadores sufrieron incidentes en su jornada laboral o fueron afectados por alguna enfermedad relacionada a sus actividades laborales, generando una reducción en la producción. La deficiente gestión de recursos humanos afecta tanto el bienestar físico de los colaboradores, como también la salud emocional, lo que conlleva a resultados negativos en la organización dado que la alta rotación de empleados, abandono de puestos laborales, huelgas o faltas en el trabajo.

En el contexto internacional Ejigu et al., (2023) en el estudio realizado en África indico que el 72% de satisfacción con la autonomía, el 67% las relaciones con los compañeros, 56% está relacionado al reconocimiento, 13% con un bajo nivel vinculado con el salario y beneficios, 34% las oportunidades de promoción y el 29 % hace referencia a la educación. Por otro lado Edeh et al., (2022) en su estudio realizado en Nigeria muestran que en la gestión de recursos humanos existen efectos significativos en el comportamiento profesional discrecional de los trabajadores, en persuasión, desarrollo y retención de talento.

En un estudio realizado en el Ecuador muestran la situación de satisfacción laboral en los trabajadores, que el 70 % consideró al liderazgo como factor que más problemas atrajo dentro del área de trabajo, el 20% mencionó falta a la capacitación, el 6% hace referencia a la relación con los compañeros, y el 78% no está de acuerdo con el sueldo que percibe en función a las actividades que realiza y 95% no tiene oportunidades de crecimiento profesional. Este artículo hace referencia a algunos aspectos importantes que las empresas deben tomar en cuenta como las capacitaciones, recompensas, reconocimiento, motivación y condiciones laborales favorables (Guerra et al., 2022).

Por otro lado, en un estudio realizado por Saavedra y Delgado (2020) donde participaron colaboradores de distintos rubros en Perú el 76% de empleados no son felices en su trabajo, el 22% menciona que su trabajo no es desafiante, el 20% indicó que existe un mal clima laboral, el 19% refieren ausencia de liderazgo en su jefe, el 12% indica que no está contento con la remuneración, el 10% opina que la empresa no reconoce sus logros y no tienen la libertad para exponer sus ideas y el 7% menciona que no brindan oportunidades de ascender y crecer profesionalmente.

Las empresas, en la cual se realizó el análisis, operan en el sector gastronómico situado en el distrito Santiago de Surco, que ha venido suscitando procesos inadecuados en el reclutamiento y selección de personal. Generando mala atención al cliente, sobrecarga laboral, incumplimiento de horario laboral y baja retribución económica entre otros. Estos problemas no son extraños para otras empresas del mismo rubro, ya que su mayoría desconoce el manual de organización de funciones (MOF). Las posibles causas del problema, se dan continuamente porque los propietarios optan por la contratación de los llamados recomendados o familiares sin haber aplicado ningún proceso de evaluación para comprobar si cumplen con las expectativas. De no investigar la problemática tendrá como consecuencias baja productividad, estrés laboral, tardanzas, desmotivación, falta de compromiso, problemas de comunicación, pérdidas económicas, fuga de personal talentoso e incumplimiento de los objetivos trazados.

Se formularon las interrogantes, como problema general. ¿Qué relación existe entre GTH y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023? y planteo las interrogantes específicas: ¿Qué relación existe entre selección del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023?. ¿Qué relación existe entre capacitación del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023?, ¿Qué relación existe entre recompensa al personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023?, y por último ¿Qué relación existe entre evaluación de desempeño y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023?.

En la investigación se justificó según criterios trabajados por Hernandez et al.,(2018), justificación por convivencia porque permite a las empresas contar con información actualizada sobre las variables en estudio e implementar estrategias para reducir la problemática; justificación teórica, la misma que está sustentada por los autores en diferentes teorías encontradas que definen cada variable en estudio. El aporte teórico permite que los investigadores desarrollen más conocimientos científicos relacionado a las variables, en la justificación metodológica se aplicó técnicas de investigación, se formularon cuestionarios, se realizó el almacenamiento y análisis de datos, para luego ser validados por especialistas; en la justificación práctica, indica que el resultado de la investigación permitirá establecer la relación que existe entre la GTH y SL en el sector gastronómico; de la misma manera, se logrará reconocer aquellos factores predominantes que mayor impacto presenten, logrando que la empresa identifique la problemática y formule una propuesta que permita mejorar los niveles de satisfacción, contribuyendo a tener mejores niveles en la producción, desempeño en la empresa y finalmente justificación social donde la investigación permitirá a la organización conocer la importancia de la GTH y cómo lograr que los empleados se sientan que son parte fundamental en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Es por ello, que el estudio se enfatizó en analizar la relación que presenta las empresas en respecto a la GTH y satisfacción laboral; a su vez, se formuló el objetivo general: Establecer la relación entre GTH y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Asimismo se formularon los siguientes objetivos específicos los cuales son: Establecer la relación entre selección del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Establecer la relación entre capacitación del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Establecer la relación entre recompensa al personal y la satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023 y Establecer la relación entre evaluación de desempeño y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Se formularon las posibles respuestas de la investigación; siendo así, se indicó como hipótesis general: Existe relación significativa entre GTH y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023, y como hipótesis específicas se planteó las siguientes: Existe relación significativa entre selección del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Existe relación significativa entre capacitación del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Existe relación significativa entre recompensa al personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Existe relación significativa entre evaluación de desempeño del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación fueron considerados artículos científicos de índole internacional y nacional, tesis de maestría, de revistas registradas en las bases de datos como: SciELO, Scopus, y web of Science, etc. Por el lado internacional. De acuerdo a su artículo realizado en Portugal en el sector servicios quienes determinaron el objetivo evaluar satisfacción laboral y el estrés, se tomó como muestra 92 colaboradores con enfoque cuantitativo de corte transversal y aplicaron cuestionarios. Como resultados indicaron sentirse cansados debido al exceso de trabajo, y la fatiga física, mental y social gran parte de los empleados consideran que los días de vacaciones no son suficientes. En conclusión; mejorar las condiciones laborales, bajos salarios y las políticas de la compañía para tener colaboradores satisfechos (Rocha et al., 2022)

Por otro lado Hinojosa (2022) en un artículo publicado en la industria bancaria Mexicana plantearon como objetivo estudiar relación entre el compromiso profesional y SL, con enfoque cuantitativo de corte transversal y muestra conformada por 234 empleados de una entidad bancaria se aplicó un cuestionario como instrumento. Como resultado se encontró con una correlación significativa alta con el valor de ($Rho=773$) y 0,001, menor a 0.05, se concluye que los empleados del sector bancario perciben un alto impacto de calidad en la responsabilidad, salario, reconocimiento y apoyo social.

De acuerdo Ho et al., (2021) en su artículo realizado en Vietnam. Tuvo como propósito evaluar los componentes que afectan la GTH en Vietnam. Con enfoque cuantitativo y la población conformada por los colaboradores de 27 empresas usaron el modelo SPSS, se aplicaron cuestionarios. Los resultados muestran que existe una diferencia entre las influencias de los componentes seleccionados en relación a la gestión del talento en Vietnam. Los autores concluyen que se debe buscar progresos en la eficiencia en la gestión humana, considerando una remuneración adecuada, estrategias, reconocimiento y apoyo al talento en el trabajo, satisfacción y confianza en el liderazgo.

Para Barkhuizen y Gumede (2021) en su artículo realizado en Sudáfrica, plantearon el objetivo de determinar la relación entre la GTH, y SL así como las intenciones de rotación voluntaria de trabajadores. De metodología cuantitativa transversal y la muestra conformada de 208 empleados y se empleó un cuestionario como instrumento. Los resultados muestran que un 40% percibió prácticas inadecuadas de compensación del talento, mientras que para el 45% no está satisfecho con su trabajo y el 68% considera dejar su trabajo, con una correlación positiva alta con el coeficiente de (Rho=882) y significativa. Se concluye que la Gestión humana cumple un rol importante en la satisfacción laboral con el compromiso, desempeño, desarrollo profesional y reconocimiento y retención de talento.

Para Cinthuja (2021) en su artículo realizado en Sri Lanka. Plantearon el objetivo y describieron el nivel de SL y los componentes que contribuyen en la SL en los colaboradores, y la muestra fue 88 empleados. De enfoque cuantitativo transversal y se aplicó un cuestionario. Como resultados se encontraron que un 11.63% se mostró satisfecho en relación a condiciones de trabajo, el 4% satisfecho con el salario, 9.3% muy satisfecho en oportunidades y desarrollo de competencias profesionales. Se evidenció que hay una relación significativa en la SL donde se debe prestar atención en mejorar los criterios de salarios, ascensos y reconocimientos en los colaboradores.

Por su parte Yew et al., (2020) quienes en su artículo realizado en Malasia dentro del sector hospitalario, se centró en examinar la satisfacción laboral y sus factores contribuyentes en los colaboradores. De enfoque cuantitativo transversal con muestra de 209 empleados y aplicó un cuestionario. Como resultados obtuvieron baja SL, principalmente en los salarios, falta de incentivos, motivación y liderazgo. Concluyen que los colaboradores están más preocupados por los aspectos que perjudican de manera directa al bienestar personal, por lo tanto deben considerar incentivos y agradecimientos para aumentar la satisfacción laboral.

Por otro lado Wang et al.,(2020) señalaron en su artículo realizado en China que tiene como objetivo examinar los efectos motivacionales de los eventos

laborales positivos diarios que influyen en la SL mediante evento de logros y reconocimiento a los trabajadores. De enfoque cuantitativo aplicaron el coeficiente de Rho Spearman para medir la correlación. Se utilizaron datos de muestreo y experiencia de 200 colaboradores. Los resultados encontrados revelaron que los eventos de logro y reconocimiento tuvieron efectos diferenciados en la SL de los empleados. En conclusión las acciones motivacionales laborales positivas, más allá del ser un mecanismo efectivo permite lograr la satisfacción laboral.

Por otra Parte Cocolova et al., (2020) en su estudio realizado en entidades comerciales en Eslovaquia. Tuvo como objetivo identificar determinantes de la implementación exitosa en la gestión del talento, con enfoque cuantitativo y la muestra estuvo conformada por 83 trabajadores, emplearon un cuestionario como instrumento. Como resultados confirmó que la planificación de la sucesión, la flexibilidad del sistema de remuneración en relación con el desempeño, apoyo a la capacitación, creatividad y la innovación se podrían considerar como determinantes de implementación exitosa en la gestión del talento. Se concluye que para tener capacidad de atraer a un número suficiente de empleados con talento y saber aprovechar al máximo su potencial de cara al futuro empresarial se debe contar con una adecuada administración de recursos humanos.

De acuerdo a los antecedentes nacionales se consideró a Loaiza y Montufar (2022) en el artículo realizado en Cusco en el sector de servicios. Plantearon el objetivo de determinar el nivel de relación entre GTH y la calidad de vida de los trabajadores. De metodología cuantitativa y diseño no experimental transversal de alcance correlacional con una muestra conformada por 128 empleados, aplicó una encuesta como técnica y cuestionarios como instrumento. Los resultados mostraron que la GTH se relaciona de manera significativamente en la calidad de vida del trabajador con un 65,1% a través de la correlación de Spearman. En conclusión, un ambiente de trabajo adecuado aumenta el bienestar integral de los colaboradores.

Por su parte Pareja et al., (2022) en un artículo realizado en Perú en el sector educación, plantearon el objetivo. Determinar la relación entre la GTH y SL.

Con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal-correlacional y la población estuvo conformada por 76 trabajadores donde emplearon una encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario. Como resultados se halló la existencia de una relación significativa alta entre GTH y SL con el valor (Sig=0.000), siendo un valor menor al $p=0.05$ y el coeficiente (Rho=0,765). Los autores concluyen que GTH cumple un papel crucial en la búsqueda de bienestar y comodidad laboral de los colaboradores.

Por otro lado Bendezú (2020) en su artículo realizado por el distrito de SJL en el sector educativo. Tuvo como objetivo establecer la relación entre la GTH y la SL en los trabajadores, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental - correlacional. Se aplicaron encuestas como técnica y cuestionarios como instrumento con una población de 24 colaboradores. Como resultados se obtuvo que la GTH tiene una relación significativa con la SL en los colaboradores con el coeficiente de (Rho=0,892; sig.=0,001<0.05). Concluyen que la recompensa y capacitación promueve el desarrollo personal, siempre cuando se brinde las condiciones laborales adecuadas, incentivos, reconocimiento y remuneraciones justas.

Para Gamarra (2021) en su tesis de maestría realizada en el departamento de Ancash. Planteó el objetivo determinar la relación entre la GTH y SL en el sector público. Con enfoque cuantitativo, tipo básica y diseño no experimental transversal de alcance correlacional con una población conformada por 150 colaboradores. Se fijaron encuestas y cuestionarios. Como resultado se encontró que si existe una relación significativa moderada entre GTH y SL con un coeficiente de (Rho=0,658; sig. =000<0.05). Concluye que los procesos y gestión que se ejecutan en la GTH muestran consecuencias en la satisfacción laboral.

Por otro lado Morales (2020) en sus tesis de maestría realiza en el distrito Jesús María en el sector educativo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la GTH y SL. Con metodología cuantitativa de diseño no experimental estuvo conformada por 75 trabajadores. Se aplicaron encuestas como técnica y cuestionarios como instrumento. Se encontró como resultados un coeficiente (Rho= 0,827; sig = 0,00) el cual es menor que $p= 0,05$; por ende, es significativa y

tiene una correlación alta entre GTH satisfacción laboral. Se culmina que si existe relación significativa por ende en cuanto mejor sea la GTH, mayor será la SL de los trabajadores.

Por su parte Roman (2021) en su tesis doctoral en la localidad de Huacho en el sector educación. Planteó el objetivo de determinar la relación de GTH con la satisfacción laboral. De enfoque cuantitativo, diseño no experimental - correlacional con muestra de 146 empleados donde se aplicaron cuestionarios, se utilizó la prueba de Rho Spearman. Como resultados mostró un 39.8% indica que no se utiliza métodos de selección de los colaboradores y el 45.2% menciona no establecen una valoración para la evaluación de desempeño, el 45.9% no recibe ningún tipo de recompensa por su labor, el 33.5% mencionaron que existe relaciones interpersonales negativas y no hay buen ambiente laboral. Además si existe correlación significativa alta con $Rho=0,709$; $sig=000$. Concluyen que se debe realizar el proceso adecuado en la selección de personal y elegir al mejor talento para ocupar el puesto, a medida que se mejore la capacidad de gestión por consecuencia se tendrá un nivel de satisfacción alto.

La variable de gestión GTH fue definida por los siguientes autores: Según Chiavenato (2002), la GTH es un conjunto de políticas y prácticas utilizadas para gestionar puestos gerenciales relacionados con la selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño del personal. Por otro lado Brito & Piedra (2019), menciona que la motivación es primordial para gestionar talentos en las empresas que contribuyan en el progreso del rendimiento, por lo cual se debe de tomar importancia en todos los rubros con el objetivo de contar con mejoras en el desempeño de los colaboradores.

De su parte Gallo et al., (2023) sustentaron que la GTH busca identificar y desarrollar personas talentosas con competencias básicas en línea con las necesidades en la organizaciones y garantiza que el equipo de empleados competitivos, capacitados, comprometidos realicen una contribución significativa a las exigencias actuales y futuras en la organización, en la misma Pauli & Poczowski, (2019) gestión de talento humano son actividades y técnicas relacionados, búsqueda de puestos laborales clave que ayuden como un

mecanismo a la competitividad, sostenibilidad y la creación de una reserva de empleados talentosos que tengan rendimiento y un potencial exitoso ocupar los puestos de tal manera asegurar el compromiso continuo en la organización.

Por lo tanto Filippus y Schultz (2019) indicaron que la gestión de talento es una identificación temprana de los colaboradores clave y articulación de funciones, también sirve como herramienta de apoyo para perfeccionar el trabajo de los colaboradores y crear una cultura de trabajo de alto rendimiento direccionada en las competencias y destrezas de cada individuo con el fin de garantizar el éxito en la empresa. Asimismo Edeh et al., (2022) es un conjunto integrado de técnicas en función al reclutamiento, selección, capacitación, salud y seguridad que sigue teniendo impacto positivo en el rendimiento de los empleados.

Para la variable satisfacción laboral se definieron por los siguientes autores: Para Amasifuén (2023) define que la SL depende de las actitudes de los empleados en el centro de trabajo y el agrado de las condiciones cuando está satisfecho ver si es compatible su personalidad con el empleo, en cuanto el salario percibido, beneficios económicos y apoyo de los compañeros y superiores. Asimismo, los sentimientos positivos que experimenta el colaborador al realizar un trabajo que le interesa, la percibe estando en un ambiente que le hace sentir bien, dentro de una organización que le resulte interesante y cubra sus expectativas considerando una gama de compensaciones psicológicas, sociales y económicas.

De acuerdo Madrid et al., (2020) Menciona que la preocupación central en las empresas es fomentar y mantener la satisfacción laboral entre sus trabajadores, lo que implica gestionar las condiciones para construir juicios positivos sobre su entorno de trabajo y pertenencia a la organización, basado en un impacto en relación a las actividades laborales y de las intenciones de quedarse o abandonar la empresa y los comportamientos deseados incorporados en el desempeño.

Por otro lado, Vásquez y Hornas (2021) sustentan que la SL es un conjunto de actitudes que tienen los empleados sobre las condiciones laborales en relación al reconocimiento personal y los beneficios económicos. En beneficio de la organización, se espera que haya un alto nivel de satisfacción laboral, de tal modo se obtenga de los empleados un rendimiento óptimo y un buen desempeño en sus

actividades y de esa manera se dará cumplimiento a los objetivos planteados.

La teorías para la variable GTH son: Fayol (1971) en su teoría clásica de la administración él fue quien sistematizó el estudio del comportamiento administrativo y creó un esquema de una doctrina administrativa enfocada en la organización por ende gestión es una habilidad y los principios del liderazgo que deben enseñarse en la alta dirección. Dividiendo las funciones de gestión en equipos de actividades relacionadas entre sí, describió las principales funciones que debe realizar en cada organización en mérito a identificar los principios y conocimientos de los empleados. Esta teoría se encarga del aumento de la eficiencia de la compañía a través de la organización siempre cuando la gerencia y los departamentos competentes estén dispuestos a realizar interrelaciones estructurales.

Para Elton Mayo 1950 en su teoría de relaciones humanas se muestra el vínculo existente entre los factores psicosociales y la productividad en el trabajo, ya que son base fundamental para la construcción de herramientas y métodos para mantener el buen estado de ánimo entre empleados también ayuda a comprender el desempeño del empleado. Está relacionado con la creación del hombre como un ser social que necesita relacionarse con otras personas dentro de la organización (Sandoval, 2016).

La teoría para la variable satisfacción laboral: La teoría de los 2 factores fue desarrollada por Frederik Herzberg basada en la premisa de una persona en relación con el centro laboral mediante las actitudes que pueden llevar al éxito o fracaso a la organización. Se consideró los factores extrínsecos o higiénicos como salario, condiciones de trabajo, buen clima laboral que evitan la insatisfacción laboral y factores intrínsecos o motivadores como el logro y reconocimiento, los que generan satisfacción. Ambos pueden afectar las habilidades y capacidades de un empleado (Robbins y Jugde 2009).

Para la variable de GTH fue dimensionada con el autor Chiavenato (2002), Selección de personal: Se trata de seleccionar al mejor candidato para la empresa. Consiste en una serie de fases con varias opciones. La evolución de los resultados es fundamental para determinar los costos y beneficios para su

operación. Capacitación: Un proceso ordenado para mejorar el comportamiento humano para alcanzar objetivos y también el desarrollo en su proceso de aprendizaje que cambia sus actitudes a las personas mediante las recompensas, pago y premios reconociendo por los servicios realizados, La recompensa al personal: Es un incentivo tangible e intangible que se le brinda por haber logrado con éxito de sus actividades y evaluación de desempeño: Revela en valor del desenvolvimiento de cada persona con relación a sus actividades, resultados, metas y objetivos planteados y su posible desarrollo; en un sistema para juzgar y evaluar la calidad de cada colaborador en la contribución a la inversión el desarrollo de la organización.

Para la variable satisfacción laboral será analizada por el autor Madrid et al., (2020) con las siguientes dimensiones, Condiciones de trabajo: Se refiere al ambiente de trabajo, donde se desarrollan las funciones y actividades de los empleados; Por lo general, estos incluyen temperatura, ventilación, iluminación, medidas de seguridad y cualquier cosa que genere bienestar, aumente los niveles de comodidad de los empleados, mejore la producción y alcance las metas establecidas. Beneficios laborales, en donde se refleja el nivel de remuneraciones que ofrece el empleador en función del esfuerzo, tiempo y actividades del empleado, como indemnización por sus labores realizadas con el fin de cubrir las expectativas de los trabajadores en relación a salarios, aumentos y bonificaciones. Relaciones interpersonales: Es aquella que da la interacción entre una o más personas en la cual interviene la comunicación. Calidad de la supervisión: es la capacidad del equipo directivo que tiene para dividir las funciones, tareas y capacitaciones ya que será importante en la mejora de la comunicación y se demuestre el compromiso con los empleados siendo crucial para el correcto desarrollo de los objetivos planteados y las Políticas administrativas: Esto significa que las acciones o prácticas de los empleados estarán limitadas por las políticas y regulaciones comerciales, ya que están destinadas a lograr objetivos y pueden afectar positiva o negativamente las percepciones y el desempeño del trabajador.

III. METODOLOGÍA

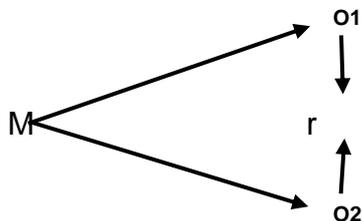
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación ha sido de tipo básica porque se origina dentro de un marco teórico y se conserva en él, con el objetivo de desarrollar nuevos métodos científicos, pero sin dar solución a ninguna problemática (Urréa et al., 2022). De enfoque cuantitativo en sentido que la recolección y análisis de datos fueron utilizados para dar respuesta a las interrogantes y probar hipótesis del estudio, se establecen en mediciones numéricamente, conteos y en datos estadísticos para conocer la conducta de una población (Arias y Covinos, 2021).

Diseño de investigación

El diseño que se consideró fue no experimental, porque las variables no fueron manipuladas y transversal porque se analizaron la relación de las variables solo una vez. Por su alcance correlacional porque se encargó de medir la relación entre dos variables, que no determinan causas, pero puede ser un indicio para una investigación futura (Ramírez, 2017).



Donde :

M: Muestra.

O1 : Observación de la variable GTH.

O2: Observación de la satisfacción laboral.

r : Relación de la GTH y satisfacción laboral.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de talento humano

Definición conceptual

Para Pauli & Poczowski (2019) indica que la gestión de talento humano son acciones y procesos que implican la identificación de puestos claves que contribuyan como un mecanismo a la ventaja competitiva y sostenible de la organización.

Definición operacional

De acuerdo Chiavenato (2002) la GTH es un cúmulo de políticas y prácticas utilizadas para gestionar puestos clave relacionados a la selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño del personal, La variable fue medida con una escala ordinal mediante un cuestionario con 22 ítems.

Variable 2: Satisfacción laboral.

Definición conceptual

Por otro lado Vásquez y Hornas (2021) sustentan que la satisfacción laboral es una agrupación de actitudes que tienen los empleados sobre las condiciones laborales en relación al reconocimiento personal y los beneficios económicos.

Definición operacional

De acuerdo Madrid et al., (2020) con las dimensiones, condiciones de trabajo, beneficios laborales, relaciones interpersonales, calidad de supervisión y políticas administrativas. La variable se midió con una escala ordinal mediante un cuestionario de 25 ítems.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población.

De acuerdo a Lopez et al., (2015) al respecto indica que la población “Es un conjunto de individuos o sucesos sobre lo que se quiere conocer en una investigación ”, para este caso se trabajará 70 empleados de 4 restaurantes del distrito de Santiago de Surco.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores administrativos y operativos que tengan más de 1 año laborando en el sector gastronómico.
- Colaboradores administrativos y operativos que se encuentren en planilla

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que no han superado 3 meses de prueba en la empresa.
- Colaboradores contratados para apoyo para fines de semana y días festivos.

Muestra

Según Sabino (2014) “planteó que una muestra solo es una parte de la población total y tiene sus propias particularidades”. Para la actual investigación se consideró a 70 trabajadores de 4 restaurantes del distrito Santiago de Surco

Muestreo

De acuerdo a Ramírez (1999) un muestreo censal es cuando se considera al 100% la población de la investigación, por ende se toma en cuenta como población y muestra a los 70 empleados en el presente estudio.

Unidad de análisis.

Se consideró a los empleados del sector gastronómico en el distrito Santiago de Surco y que cumplan los criterios establecidos en la investigación.

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

Por su parte Hurtado (2009) reside en procedimientos y actitudes que permiten a los investigadores conseguir la información necesaria para responder a las interrogantes formuladas. En la presente investigación se destinó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento dirigido a 70 trabajadores tanto administrativos y operativos en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó un cuestionario como instrumento de 22 ítems para evaluar a la variable de GTH y se aplicará un cuestionario por 25 ítems para analizar la variable satisfacción laboral, ambos mediante una escala de Likert.

Validación y confiabilidad

En presente investigación se validó mediante el juicio de expertos, quienes dieron conformidad con un puntaje y firma en el instrumento, se utilizó el Coeficiente V-Aiken por instrumento. **(Ver anexo 7)**

Tabla 1

Validación de expertos

| | Grado | |
|--------------------------------|-----------|---------------------|
| Expertos | académico | Opinión del experto |
| Olaya León Rafael Ángel | Magister | Aplicable |
| Soria Paima Luis Enrique | Magister | Aplicable |
| Rufasto Rojas Samuel Alejandro | Doctor | Aplicable |

Fuente: Ficha de validación de expertos

Por otro lado, Hernández et al.,(2014) la confiabilidad es una medición que un instrumento ocasiona en relación a los resultados sólidos y coherentes, existen varias técnicas para decretar la confiabilidad. En el presente estudio de investigación se utilizó el método estadístico Alfa de Cronbach. Para que sea confiable la calificación debe tener como resultado un valor de mayor 0.70.

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos

| Variables | Alfa de Cronbach | Nivel de consistencia |
|---------------------------|------------------|-----------------------|
| Gestión de talento humano | ,894 | Aceptable |
| Satisfacción laboral | ,846 | Aceptable |

Fuente : cuestionario a colaboradores

3.5. Procedimientos

Se dio inicio a la investigación con la formulación de problemas, objetivos e hipótesis y se buscó información en bases de datos confiables. Se elaboraron los instrumentos de las cuales fueron validados por 3 expertos, los trabajadores parte de la muestra firmaron el consentimiento informado. Se aplicó una prueba piloto con el fin de avalar la confiabilidad de los instrumentos que fueron aplicados en la muestra elegida y procedió analizar los resultados y constatar la información a través de las discusiones y por último llegar a conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron analizados con la herramienta SPSS, así como hojas de cálculo de Microsoft Excel para conseguir las tablas de distribución requeridas. Se empleó la prueba Rho de Spearman, para comparar hipótesis, constatar la relación a los objetivos planteados.

3.7. Aspectos éticos

Se dio bajo los códigos de ética de la universidad César Vallejo y los principios éticos de la investigación mediante la veracidad, responsabilidad, libertad. Por otro lado se tuvo en cuenta las citas y referencias respecto a los autores originales de la información utilizada, es decir propiedades Intelectuales, para evitar el plagio y usar correctamente las normas APA séptima edición citar y hacer referencia a las fuentes discutidas en la investigación.

IV. RESULTADOS.

Análisis descriptivo

Se aplicaron los cuestionarios, dando como resultados puntuales en las variables GTH y satisfacción laboral mediante la herramienta SPSS, luego se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, ya que la muestra estuvo formada por 70 colaboradores. Los resultados indicaron que no existe una distribución normal, por ende se consideró al coeficiente Rho de Spearman para encontrar la correlación de las variables en estudio.

Tabla 3

Datos demográficos de los colaboradores del sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima 2023.

| Variable | Indicadores | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------------------|------------|------------|
| Género | Femenino | 21 | 30% |
| | Masculino | 49 | 70% |
| Edad | 18 a 28 años | 20 | 29% |
| | 29 a 38 años | 26 | 37% |
| | 39 a 48 años | 14 | 20% |
| | 49 a 58 años | 5 | 7% |
| | 59 años a más | 5 | 7% |
| | Grado de instrucción | Primaria | 10 |
| | Secundaria | 25 | 36% |
| | Técnica | 27 | 39% |
| | Superior universitaria | 8 | 11% |
| Estado civil | Casado (a) | 25 | 36% |
| | Divorciado(a) | 2 | 3% |
| | Soltero (a) | 30 | 43% |
| | Conviviente | 12 | 17% |
| N° de hijos | Sin hijos | 20 | 29% |
| | 1 hijo | 23 | 33% |
| | 2 hijos | 12 | 17% |

| | | | |
|--------------|---------------|-----------|-------------|
| | 3 hijos | 10 | 14% |
| | 4 a más hijos | 5 | 7% |
| Total | | 70 | 100% |

Fuente : Cuestionario a colaboradores

En cuanto a los datos demográficos de los colaboradores encuestados del sector gastronómico del Distrito Santiago de Surco el 70% son de género masculino y el 30% femenino, de las cuales el 37% se encuentra entre edades de 29 a 38 años y el 29% entre edades de 18 a 28 años, un 39% cuenta con un grado de instrucción técnica siendo el porcentaje más alto, el 36 % tiene estudios secundarios, un 43% de los encuestados son solteros , el 36% son casados, un 33% tiene un hijo y 29% no tiene hijos.

Tabla 4

Niveles de la variable GTH.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Malo | 21 | 30% |
| Regular | 30 | 43% |
| Bueno | 19 | 27% |
| Total | 70 | 100% |

Fuente : Cuestionario a colaboradores

Se observó que los resultados en la variable de GTH se encuentra en un nivel Regular con un 43% del total de los encuestados, el 30% indicaron un nivel malo y tan solo un 27% en nivel bueno.

Tabla 5

Niveles de la variable de satisfacción laboral

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|-------------|
| Insatisfecho | 23 | 33% |
| Satisfecho | 29 | 41% |
| Muy insatisfecho | 18 | 26% |
| Total | 70 | 100% |

Fuente : Cuestionario a colaboradores

De acuerdo a resultados encontrados en la variable satisfacción laboral del total de encuestados un 41% indico encontrarse satisfecho, un 33% menciona estar insatisfecho y el 26% considera muy satisfecho.

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de gestión de talento humano

| Dimensiones | N | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|-----------|---------|------------|-------------|
| Selección | 70 | Malo | 14 | 20% |
| | 70 | Regular | 26 | 37% |
| | 70 | Bueno | 30 | 43% |
| Capacitación | 70 | Malo | 24 | 34 % |
| | 70 | Regular | 26 | 37 % |
| | 70 | Bueno | 20 | 29 % |
| Recompensa | 70 | Malo | 22 | 32% |
| | 70 | Regular | 36 | 51% |
| | 70 | Bueno | 12 | 17% |
| Evaluación de desempeño | 70 | Malo | 22 | 31% |
| | 70 | Regular | 30 | 43% |
| | 70 | Bueno | 18 | 25% |
| Total | 70 | | | 100% |

Fuente: Cuestionario a colaboradores

Se visualiza de la tabla que la dimensión selección de personal un 43% de colaboradores encuestados perciben un nivel bueno, un 37% un nivel regular por otro lado un 20% percibe un nivel malo. En relación a la dimensión capacitación el 37% consideró un nivel regular, mientras que el 34% percibe un nivel malo y tan solamente el 29 % considera nivel bueno, por otra parte la dimensión recompensa un 51% de los encuestados considera que es regular, un 32% percibe malo y un 17% considera un nivel bueno y la dimensión evaluación de desempeño un 43% del total de encuestados perciben un nivel regular y el 31% consideró un nivel de malo y mientras un 25% percibieron un nivel bueno.

Tabla 7

Prueba de normalidad de GTH Y Satisfacción laboral

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|----------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| GTH | .082 | 70 | .200* |
| Satisfacción laboral | .140 | 70 | .002 |

Fuente: SPSS

Considerando que la muestra de la investigación fue de 70 colaboradores, se tomó el estadístico Kolmogorov-Smirnov^a para realizar la prueba de normalidad de los datos, siendo el valor $p < 0.05$, por lo cual los resultados de las 2 variables no cuentan con una distribución normal, por ende se empleó coeficiente Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis.

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación significativa entre selección del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre selección del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Tabla 8

Correlación Rho de Spearman de selección de personal y SL.

| | Selección | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | de 1,000 ,349** |
| | Sig. (bilateral) | . ,003 |
| | N | 70 70 |
| | Coeficiente de correlación | de ,349** 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,003 . |
| | N | 70 70 |

Fuente: Resultados de SPSS del estudio

EL valor estadístico Rho de Spearman es,349**. Es decir que si existe un correlación media entre selección de personal y satisfacción laboral y el valor Sig : ,003 inferior a p: 0.05 por lo se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto. Si existe relación significativa entre selección del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación significativa entre la capacitación del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre capacitación del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Tabla 9**Correlación Rho de Spearman de capacitación de personal y satisfacción laboral**

| Capacitación | | SL | |
|-----------------|-----------------------------|-----------|--------|
| Rho de Spearman | Coefficiente de correlación | de 1,000 | ,696** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 70 | 70 |
| | Coefficiente de correlación | de ,696** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 70 | 70 |

Fuente: Resultados de SPSS del estudio.

El valor estadístico en Rho de Spearman es ,696**. Es decir que si existe un correlación moderada entre capacitación del personal y SL y el valor Sig : 0,000 siendo menor al p: 0.05, por lo se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; por consiguiente. Si existe relación significativa entre capacitación del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación significativa entre recompensa al personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre recompensa al personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman de recompensa al personal y satisfacción laboral

| Recompensa | | SL | |
|-----------------|-----------------------------|-----------|--------|
| Rho de Spearman | Coefficiente de correlación | de 1,000 | ,557** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 70 | 70 |
| | Coefficiente de correlación | de ,557** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 70 | 70 |

Fuente: Resultados de SPSS del estudio

El valor estadístico en Rho de Spearman es ,557**. Es decir que existe una correlación moderada entre recompensa al personal y satisfacción laboral y el valor Sig :0 ,000 < 0.05, por lo se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; por consiguiente . Si existe relación significativa entre recompensa al personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación significativa entre evaluación de desempeño del personal y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023

Ho: No existe relación significativa entre evaluación de desempeño del personal y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Tabla 11**Correlación Rho de Spearman de evaluación de desempeño y satisfacción laboral**

| Evaluación de desempeño | | SL | |
|-------------------------|----------------------------|-----------|-------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | de 1,000 | ,657* |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 70 | 70 |
| | Coeficiente de correlación | de ,657** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 70 | 70 |

Fuente: Resultados de SPSS del estudio

El valor estadístico Rho de Spearman es ,657** Es decir que existe un correlación moderada entre evaluación de desempeño del personal y satisfacción laboral y el valor Sig : 0,000 siendo menor al p: 0,05 por lo se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto. Si existe relación significativa entre la evaluación de desempeño del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre GTH y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito de Santiago de Surco, Lima, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre GTH y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Tabla 12***Correlación Rho de Spearman de las variables GTH y satisfacción laboral***

| | | Gestión de talento humano | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------------|------------------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente correlación | de 1,000 | ,683** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 70 | 70 |
| | Coeficiente correlación | de ,683** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 70 | 70 |

Fuente: Resultados de SPSS del estudio

Los resultados muestran la correlación entre GTH y satisfacción laboral es de 0,683**, estando en una correlación significativa moderada con el valor de Sig: 0,000, siendo menor al $p=0.05$, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; por tanto. Si existe relación significativa entre la GTH y SL en el sector gastronómico del distrito de Santiago de Surco, Lima, 2023.

V. DISCUSIÓN

Se planteó como objetivo específico establecer la relación entre selección de personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. En base a ello se consideró la teoría de relaciones humanas de Elton Mayo 1950 Sandoval (2016) muestra el vínculo existente entre los factores psicosociales y la productividad en el trabajo, basándose fundamentalmente construcción de herramientas y métodos para mantener el buen estado de ánimo entre empleados. Por otro lado en relación a SL se trabajó con la teoría de 2 factores que fue desarrollada por Frederic Herzberg con su aporte teórico basado en las actitudes de una persona con el centro laboral que pueden llevar al éxito o fracaso a la organización (Robbins y Jugde 2009). En los resultados del presente estudio se encontró una correlación media con el estadístico de ($Rho=349^{**}$) y significativa con el valor sig : , 003, por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula y se acepta de hipótesis de investigación, por ende. Si existe relación significativa entre selección de personal y SL. Los resultados de la investigación coinciden por lo conseguido por Bendezú (2020) donde se encontró una correlación alta con el valor estadístico de ($Rho =892^{**}$) y significativa con el valor de sig.=0,000, Asimismo Filippus & Schultz (2019) donde indica gestión de talento es una identificación temprana de los colaboradores clave y articulación de funciones, también sirve como herramienta de apoyo para perfeccionar el trabajo de los colaboradores y crear una cultura de trabajo en alto rendimiento direccionada a las competencias y destrezas de cada individuo con el fin de garantizar el éxito en la empresa. Si bien es cierto en presente investigación hay relación significativa entre las variables, dentro de una correlación media posiblemente sea porque el sector gastronómico está conformado por pequeñas empresas que son administradas por familiares y que no cuentan con un área establecida para cumplir a cabalidad la selección de personal. Para llegar alcanzar una correlación alta se debe implementar buenas prácticas de selección en búsqueda del mejor candidato y al mismo tiempo ofrecer comodidades laborales, remuneración justa y reconocimiento y aumentar la satisfacción laboral.

El segundo específico fue establecer la relación entre capacitación del personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Como resultados de la investigación se obtuvo una correlación moderada con un valor estadístico de ($Rho=696^{**}$) y $Sig=0,000$, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta de hipótesis de la investigación; por consiguiente. Existe una relación significativa entre capacitación del personal y SL. Los resultados de la investigación tienen coincidencia con lo obtenido por Gamarra (2021) con el valor ($Rho= 0,658^{**}$) y $Sig=0,000$, donde muestra una relación moderada y significativa, que a pesar que las empresas no son del mismo rubro, si brindan capacitación a los empleados, por lo cual viene cumpliendo la teoría Frederic Herzberg con algunos factores motivacionales, Sin embargo se espera mejoras en la gestión para poder alcanzar la correlación en un nivel alto. Por otra parte Ho et al.,(2021) mencionan que se debe buscar progreso y eficacia en la gestión de capacitación del personal.

Se formuló el tercer objetivo específico establecer la relación entre recompensa al personal y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Se encontró como resultados una correlación moderada con el valor de $Rho=557$ entre la recompensa y satisfacción laboral y el valor $Sig :0 ,000 < a 0.05$, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa , por lo que determinó que existe relación significativa entre recompensa al personal y SL. De acuerdo a los resultados encontrados en su investigación si hay similitud con lo obtenido por Morales (2020), se encontró que existe una correlación alta con un de ($Rho=827^{**}$) y significativa con el valor de $sig =0,000$ menor al $p=0.05$. Es decir que a medida que se mejora la GTH direccionado recompensa aumenta de manera positiva la satisfacción laboral. Por otro lado para, llegar a una correlación positiva alta se debe aplicar mejoras en los incentivos y reconocimiento por la ardua labor que realizan los colaboradores. Asimismo Hinojosa (2022) tomando en cuenta sus resultados se evidenció una correlación significativa alta con el coeficiente de ($Rho=773^{**}$) y el valor de $0,001$, siendo menor al 0.05 , dado a que las empresas del sector gastronómico en su mayoría han descuidado el sistema de recompensas de sus colaboradores y no designan recursos económicos para mejorar en ello.

Se planteó como cuarto objetivo específico establecer la relación entre la evaluación de desempeño y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Se encontró en la presente investigación se visualizó el valor estadístico Rho de Spearman de ($Rho=657^{**}$) es decir que existe un correlación moderada entre la evaluación de desempeño del personal y SL y el valor Sig :0,000 siendo inferior 0.05, por lo que se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis de la investigación; por lo que, se evidencia existencia significativa entre la evaluación de desempeño del personal y SL. Los resultados del estudio concuerdan con lo obtenido por Roman (2021) al cotejar los resultados halló una correlación significativa alta con los valores de ($Rho=709$; sig =0,00). Para Cinthuja (2021), de acuerdo a sus resultados muestra que efectivamente existe una relación significativa. Para que las empresas del sector gastronómico logren una correlación positiva alta se deben mejorar los métodos de evaluación mediante criterios bajo la supervisión y las políticas administrativas de la organización.

Finalmente como objetivo general se planteó establecer la relación entre GTH y SL en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Como resultados de la investigación se encontró mediante el estadístico ($Rho=0,683$) es decir, que si existe un correlación moderada entre GTH y SL y el valor (Sig :0,000) < a 0.50), por lo que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alternativa; por consiguiente. Si existe una relación significativa entre la GTH y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Los resultados de la investigación tiene similitud con lo obtenido por Pareja et al., (2022) Donde se halló una relación significativa con el valor de sig= 0,000 y el coeficiente de ($Rho 0,765$) que se considera una correlación positiva. Si la administración RRHH es buena aumenta la satisfacción en los colaboradores. Asimismo Barkhuizen & Gumede (2021) en su artículo realizado en Sudáfrica, plantearon el objetivo de determinar la relación la GTH, y SL de los trabajadores se encontró correlación positiva alta con el coeficiente de ($Rho =0,882$) y una relación significativa, por ende la GTH cumple un rol fundamental en la satisfacción laboral tomando en cuenta el compromiso, desempeño, desarrollo profesional, reconocimientos y retención de talento. A pesar que existe relación significativa

entre las variables en presente investigación existe correlación moderada, posiblemente sea porque la empresa es de otro rubro donde sí cuentan con el área de recursos humanos establecida a comparación en las empresas del sector gastronómico que no cuentan con dicha área pero si aplican ciertas prácticas de GHT de manera empírica.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se estableció la existencia de una relación significativa moderada entre GTH y satisfacción laboral en sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. De acuerdo al estadístico Rho Spearman con el valor de 0,657 y $\text{sig}=0.000 < 0.05$. Asimismo, se encontró la GTH en un nivel regular con un 43% y con respecto a la SL el 41% indicar estar satisfecho.
- 6.2 Se comprobó la existencia de una relación significativa media entre selección de personal y satisfacción laboral en sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Según los resultados del estadístico Rho Spearman de 0,349 y el valor $\text{sig.}=0.003$ siendo inferior a 0.05.
- 6.3 Se contrastó la existencia de una relación significativa moderada entre capacitación y SL en sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. De acuerdo al estadístico Rho Spearman es de 0,696 y el valor $\text{sig.}=0.000$ siendo menor a 0.05.
- 6.4 Se estableció la existencia de una relación significativa moderada entre recompensa y SL en sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Según los resultados del estadístico Rho Spearman es de 0,557 y el valor $\text{sig.}=0.000$ siendo menor a 0.05.
- 6.5 Se determinó la existencia de una relación significativa moderada entre evaluación de desempeño y SL en sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. Según resultados del estadístico Rho Spearman es de 0,657 y el valor $\text{sig.}=0.000$ siendo menor a 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 A la gerencia general de cada empresa del sector gastronómico en el distrito Santiago de Surco, implementar estrategias GTH para lograr una fuerza laboral estable, al mismo tiempo buscar la satisfacción de los colaboradores mediante incentivos, reconocimiento, aumento de salario y condiciones laborales adecuadas.
- 7.2 A la gerencia general de cada empresa del sector gastronómico en el distrito Santiago de Surco, implementar herramientas tecnológicas para la selección del personal, que permitirán evaluar a los candidatos en función a sus habilidades, experiencia, calificaciones y destrezas, personalidad, valores y actitudes de esa manera poder encontrar al mejor candidato para cubrir la vacante requerida.
- 7.3 A la gerencia general de cada empresa del sector gastronómico en el distrito Santiago de Surco, participar en los programas y talleres de capacitación para restaurantes brindados por empresas de bienes de consumo masivo, Ministerio de la Producción y realizar alianzas estratégicas con los gobiernos regionales y locales. Con el objetivo de que los colaboradores adquieran nuevos conocimientos que le permitan desarrollarse mejor en sus respectivos puestos de trabajo.
- 7.4 A la gerencia general de cada empresa del sector gastronómico en el distrito Santiago de Surco, implementar un programa de incentivos y de esa manera buscar el compromiso de todos los empleados, mediante incentivos monetarios y no monetarios que serán otorgados por el cumplimiento de los objetivos.

7.5 A la gerencia general de cada empresa del sector gastronómico en el distrito Santiago de Surco, Brindar seguimiento y control a los colaboradores con el fin de conocer el cumplimiento de los objetivos trazados y proporcionar feedback para identificar los aspectos positivos o negativos en relación a lo evaluado.

REFERENCIAS

- Amasifuén, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2023). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: Revista de empresa y gobierno*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Anand, T., Kaur, G., Gupta, K., Thapliyal, S., & Lal, P. (2022). Job satisfaction among medical officers working in Delhi. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 11(1), 155-161. https://doi.org/10.4103/jfmpc.jfmpc_268_21
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>.
- Barkhuizen, N. E., & Gumede, B. (2021). The relationship between talent management, job satisfaction and voluntary turnover intentions of employees in a selected government institution. *Sa Journal of Human Resource Management*, 19, a1396. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1396>
- Brito, B. & Piedra, W. (2019). Modelo de gestión pública y desempeño laboral: caso de un municipio de Ecuador. *Revista Mapa*, 3(17). <https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/166>
- Bendezú, P. karen I. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), Article 1. <https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>
- Chiavenato, I (2002), *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial McGraw – Hill. Interamericana. Bogotá: Recuperado en: <https://bit.ly/2IC4XAm>
- Cinthuja, P. (2021). Satisfaction matters: Job satisfaction among physiotherapy professionals in Sri Lanka. *Sri Lanka Journal of Social Sciences*, 44(2), 133-148. <https://doi.org/10.4038/sljss.v44i2.8126>

- Coculova, J., Svetozarovova, N., & Bertova, D. (2020). Analysis of Factors Determining the Implementation of Talent Management. *Marketing and Management of Innovations*, 3, 249-256. <https://doi.org/10.21272/mmi.2020.3-18>
- Ejigu, Y., Abera, N., Haileselassie, W., Berhanu, N., Haile, B. T., Nigatu, F., Tewfik, N., Kiflie, Y., Medhin, G., Walelign, F., Demissie, M., Tigabu, S., Tadesse, D., Dadi, T. L., & Teklu, A. (2023). Motivation and job satisfaction of community health workers in Ethiopia: *A mixed-methods approach*. *Human Resources for Health*, 21(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s12960-023-00818-4>
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). Técnicas y métodos cualitativos. *Editorial UTMACH*, 2018. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>.
- Edeh, F. O., Zayed, N. M., Perevozova, I., Kryshtal, H., & Nitsenko, V. (2022). Talent Management in the Hospitality Sector: *Predicting Discretionary Work Behaviour*. *Administrative Sciences*, 12(4), 122. <https://doi.org/10.3390/admsci12040122>
- Filippus, K., & Schultz, C. M. (2019). Exploring talent management execution in the Ministry of Justice in the Namibian public sector. *Sa Journal of Human Resource Management*, 17, a1162. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v17i0.1162>
- Gallo, P., Čabinová, V., Balogová, B., Burgerová, J., & Mihalčová, B. (2023). Hr Scorecard as An Effective Tool of Talent Management in The in Social Service Organizations. *Quality - Access to Success*, 24(194), 87-94. Scopus. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.194.10>
- Gamarra Saavedra, S. H. (2022). Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los servidores administrativos en una corte superior de justicia, Ancash 2021. Recuperado de *Tesis de maestría de la universidad César Vallejo* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95730>

- Guerra, G. C., Carrillo, C. C., & Chica, M. I. V. (2022). job satisfaction as a determinant of human capital productivity. *Universidad y Sociedad*, 14(3), 403-408. Scopus
- Hamodi, C., López Pastor, V. M., & López Pastor, A. T. (2015). Medios, técnicas e instrumentos de evaluación formativa y compartida del aprendizaje en educación superior. *Perfiles Educativos*, XXXVII(147),. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13233749009>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación . *Mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v.* doi:isbn: 978-1-4562-2396-0
- Hinojosa-Lopez, J. I. (2022). The mediating role of job satisfaction between quality in work factors and work engagement. *Rae-Revista De Administracao De Empresas*, 62(4), e2021-0153. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220410>
- Ho, M. T., Pham, V. T., Do, V. P. A., Hui, Q. T., & Trinh, T. T. H. (2021). Factors affecting talent management in Vietnam. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 8(10), 1-6. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2021.10.001>
- Hurtado, B. J. (2009). Metodología de la investigación. Recuperado <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>.
- Loaiza Rojas, E., & Canahuire Montufar, V. (2022). Management of Human Talent and Quality of Life at Work in the Sanitation Service Provider Sedacusco. *Estudios Del Desarrollo Social-Cuba Y America Latina*, 10(1), 271-283. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8517971>
- Ludeña Vásquez, D., & Díaz Hornas, Ítalo. (2021). satisfacción laboral y compromiso organizacional en el colegio de bachillerato “Carmen mora de encalada”, del cantón pasaje provincia el oro en el periodo lectivo 2018 – 2019. *revista científica de uces*, 26(1),69-83 Recuperado a partir de <https://publicacionescientificas.uces.edu.ar/index.php/cientifica/article/view/1>

- Madrid, H. P., Barros, E., & Vasquez, C. A. (2020). The Emotion Regulation Roots of Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 11, 609933. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.609933>
- Morales Ruiz, H. J. (2020). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la institución educativa Pamer República de Chile, Jesús María, 2020. Recuperado de *Tesis de maestría universidad César Vallejo* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47186>
- Pareja , A. Y. P., Saravia, P. C. C., Vilchez, E. A. R., Cotrina, C. L. S., & Lume, M. S. (2022). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en personal administrativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), Article 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2812
- Pauli, U., & Poczowski, A. (2019). Talent Management in SMEs: An Exploratory Study of Polish Companies. *Entrepreneurial Business and Economics Review*, 7(4), 199-218. <https://doi.org/10.15678/EBER.2019.070412>
- Ramírez, T. (1999). Como hacer un proyecto de investigación (1 a ed.). Recuperado: <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0049.pdf>
- Ramírez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción . *Edición: Grupo de investigación (SEJ 309) eumed.net de la Universidad*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. *Pearson Educación, México, 2009*. ISBN: 978-607-442-098-2
- Rocha, G., Flor-de-Lima, F., Almeida, S., & Guimaraes, H. (2022). Work satisfaction and stress among Portuguese neonatologists—2019 survey. *Journal of Pediatric and Neonatal Individualized Medicine*, 11(1), e110130. <https://doi.org/10.7363/110130>

- Roman Rossi, M. A. (2021). Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral en Docentes Universidad San Pedro, Filial Huacho, 2019. Recuperado de *Tesis doctoral universidad San pedro de Huacho*.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/15791>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sandoval 2016 , J. G. R. La teoría de las relaciones humanas:
<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/8025>.
- Sabino, C. (2014). Proceso de la investigación. Obtenido de
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Seguridad y salud en el trabajo (Seguridad y salud en el trabajo). (2020). Recuperado:
<https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>.
- Urréa, H. R., Cotto, J. J. R., Sánchez, J. L. O., Díaz, G. E. G., & Saldarriaga, G. (2022). *metodología de la investigación. acvenisproh Académico*.
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Yew, S.-Y., Yong, C.-C., Tey, N.-P., Cheong, K.-C., & Ng, S.-T. (2020). Work satisfaction among nurses in a private hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 13, 156-163.
<https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1489>
- Wang, N., Zhu, J., Dormann, C., Song, Z., & Bakker, A. B. (2020). The Daily Motivators: Positive Work Events, Psychological Needs Satisfaction, and Work Engagement. *Applied Psychology-an International Review-Psychologie Appliquee-Revue Internationale*, 69(2), 508-537.
<https://doi.org/10.1111/apps.12182>

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la tesis : **Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de surco, Lima, 2023.**

Investigador (a) (es): Alarcon Campos, Luz Araceli.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la tesis titulada “**Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de surco, Lima, 2023.**”

, cuyo objetivo es recolectar datos .Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte , aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información actual sobre la relación de la Gestión de talento humano y satisfacción laboral en una empresa del sector gastronómico Lima, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de talento humano y satisfacción laboral en una empresa del sector gastronómico Lima, 2023”.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Alarcon Campos, Luz Araceli-email lalarconca10@ucvvirtual.edu.pe

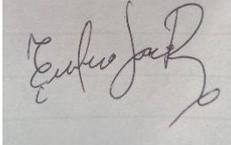
y Docente asesor (Castillo Salazar, Regner Nicolás) email: rcastillos@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Elvis Rossmel ,Lozano Rojas

Fecha y hora: 26/06/2023

A square image showing a handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is cursive and appears to read 'Elvis Rossmel Lozano Rojas'.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

| | |
|---|------|
| Nombre de la Organización: | RUC: |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Nombres y Apellidos: | DNI: |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [x] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|--|--------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito de Santiago de surco, Lima, 2023. | |
| Nombre del Programa Académico: Formación para adultos Administración | |
| Autor: Luz Araceli, Alarcon Campos Nombres y Apellidos | DNI:71632885 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:Lima, 07/07/2023

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

Autor(es): Luz Araceli, Alarcon Campos.

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

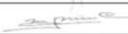
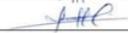
Código de revisión del proyecto: 2023-1_ SUBE_PL_LN_C2_01

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: rcastillos@ucv.edu.pe

| N.º | Criterios de evaluación | Cumple | No cumple | No corresponde |
|-----------------------------------|---|--------|-----------|----------------|
| I. Criterios metodológicos | | | | |
| 1 | El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios. | X | | |
| 2 | Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde. | X | | |
| 3 | Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde. | X | | |
| 4 | Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde. | X | | |
| 5 | Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde. | X | | |
| II. Criterios éticos | | | | |
| 6 | Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde. | | | X |
| 7 | Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde. | X | | |
| 8 | Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica. | X | | |
| 9 | La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación. | X | | |

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 16 de noviembre de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|---|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 |  |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 |  |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 |  |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 |  |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 |  |

Anexo 4.

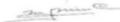
Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

presentado por la autora Luz Araceli , Alarcon Campos ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 10 de noviembre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|---|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 |  |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 |  |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 |  |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 |  |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 |  |

Anexo 5

Operacionalización de variable Gestión de talento humano

| Variable o categoría | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones o subcategorías | Indicadores | Escalas |
|---------------------------|--|--|--------------------------------------|--|---|
| Gestión de talento humano | <p>Para (Pauli & Poczowski, 2019) indica que la gestión de talento humano son actividades y procesos que implican la identificación de puestos clave que contribuyan como un mecanismo a la ventaja competitiva y sostenible de la organización.</p> | <p>De acuerdo Chiavenato (2002) la gestión del talento es un conjunto de políticas y prácticas utilizadas para gestionar puestos clave relacionado la selección, recompensa, capacitación y evaluación de desempeño del personal. La variable será medida con una escala ordinal mediante un cuestionario de 22 ítems.</p> | Selección de personal | <p>Admisión de personas</p> <p>Contratación</p> <p>Inducción</p> | <p>Ordinal en escala de Likert</p> <p>Nunca (1) De vez en cuando (2) A veces (3) Frecuentemente (4) Siempre (5)</p> |
| | | | Capacitación de personal | Desarrollo profesional | |
| | | | Recompensa al personal | <p>Incentivos</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Premios</p> | |
| | | | Evaluación de desempeño del personal | <p>Proporciona un juicio.</p> <p>Higiene y seguridad laboral.</p> <p>La evaluación debe de ser aceptada por ambas partes. Retención de talento</p> | |

Operacionalización de la variable: satisfacción laboral

| Variable o categoría | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones o subcategorías | Indicadores | Escalas |
|----------------------|--|---|-----------------------------|--|---|
| Satisfacción laboral | Por otro lado Vásquez & Hornas, (2021) sustentan que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que tienen los empleados sobre las condiciones laborales en relación al reconocimiento personal y los beneficios económicos | De acuerdo Madrid et al., (2020) con las dimensiones, condiciones de trabajo, Beneficios laborales, relaciones interpersonales, calidad de supervisión y políticas administrativas. La variable se midió con una escala ordinal mediante un cuestionario de 25 ítems. | Condiciones de trabajo | Ambiente de trabajo Comodidad laboral | Ordinal en escala de Likert Totalmente insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Indiferente (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5) |
| | | | Beneficios laborales | Salario aceptable Expectativas económicas | |
| | | | Relaciones interpersonales | Interacción con miembros de la organización. Relación con el puesto | |
| | | | Calidad de supervisión | Apreciación valorativa de los jefes Jefes comprensivos Supervisión | |
| | | | Políticas Administrativas | Normas institucionales Trato Horario | |

Anexo 6

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario Gestión de talento humano

En este cuestionario, se tiene como fin recolectar información Para: Determinar la relación entre la **Gestión de Talento Humano y Satisfacción Laboral en el sector gastronómico del distrito de Santiago de surco, Lima, 2023**. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica serán manejados de manera confidencial.

Instrucciones: Marque con solo una "X" la respuesta que represente mejor su opinión. Cabe señalar que su encuesta será anónima.

Datos informativos:

Género: M()F ()

Rango de edad: 18 a 28 ()29 a 38 () 39 a 48 ()49 a 58 ()58 a más ()

Grado de educación:

Primaria () Secundaria () Técnica () Superior Universitaria () Post grado ()

Estado civil

Soltero (a)

Casado(a)

Viudo (a)

Divorciado(a)

N° de Hijos

Sin hijos

1 hijo

2 hijos

3 hijos

4 a más hijos

| N° | ÍTEM S | N | CN | A V | R | S |
|----|---|---|----|--------|---|---|
| | DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN DEL PERSONAL | | | | | |
| 1 | Considera que el puesto que actualmente ocupa se debe a su capacidad de conocimiento. | | | | | |
| 2 | Se considera Ud. un trabajador competente en el cumplimiento de sus funciones. | | | | | |
| 3 | Se realiza evaluación constante para medir su grado de conocimientos profesional | | | | | |
| 4 | Ud. ha cumplido con el perfil del puesto requerido | | | | | |
| 5 | Considera Ud. que el puesto que ocupa se debe a la buena selección de la empresa | | | | | |
| 6 | Considera que sus habilidades profesionales han sido el mérito para ocupar el puesto. | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL | | | | | |
| 7 | En la empresa donde labora se realizan capacitaciones para mejorar su desempeño y vida laboral. | | | | | |
| 8 | Ha participado en forma constante encapacitaciones laborales para mejorar su desempeño. | | | | | |
| 9 | El personal capacitado de la empresa comparte su experiencia con los demás compañeros del área. | | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 10 | Luego de una capacitación suelen realizar seguimiento para ver resultados | | | | |
| 11 | Has recibido capacitaciones sobre las nuevas tecnologías. | | | | |
| 12 | Considera que sus conocimientos adquiridos le han permitido desempeñarse de manera competitiva. | | | | |
| | DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAS PERSONAL AL | | | | |
| 13 | En la empresa existe un sistema de promoción que ayuda en el ascenso. | | | | |
| 14 | La empresa cuenta con un sistema Las recompensas e incentivos laborales | | | | |
| 15 | En la empresa se estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores. | | | | |
| 16 | En la empresa existe un sistema de reconocimiento de los logros y los esfuerzos del personal. | | | | |
| | DIMENSIÓN 4: EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | | | |
| 17 | En la empresa se exige un rendimiento laboral bastante alto. | | | | |
| 18 | En la empresa existe presión laboral para mejorar continuamente su rendimiento laboral. | | | | |
| 19 | Te agrada trabajar en la empresa a pesar de no tener el apoyo necesario. | | | | |
| 20 | Siento que contribuyo a la misión de la organización desde mi puesto de trabajo | | | | |
| 21 | En la empresa se adopta nuevos y mejores métodos para hacer bien el trabajo | | | | |
| 22 | En la empresa se evalúa su desempeño de manera constante en el área donde labora. | | | | |

Cuestionario Satisfacción laboral :

En este cuestionario, se tiene como fin recolectar información Para:
Determinar la relación entre **Gestión de Talento Humano y la Satisfacción Laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de surco, Lima, 2023.**
Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica serán manejados de manera confidencial

Instrucciones: Marque con solo una "X" la respuesta que represente mejor su opinión. Cabe señalar que su encuesta será anónima.

Totalmente insatisfecho (1)

Insatisfecho (2)

Indiferente (3)

Satisfecho (4)

Totalmente satisfecho (5)

Género: M()F ()

Rango de edad: 18 a 28 ()29 a 38 () 39 a 48 ()49 a 58 ()58 a más ()

Grado de educación:

Primaria () Secundaria () Técnica () Superior Universitaria () Posgrado ()

Estado civil

Soltero (a)

Casado(a)

Viudo (a)

Divorciado(a)

N° de Hijos

Sin hijos

1 hijo

2 hijos

3 hijos

4 a más hijos

| N.º | Ítems | T | S | I | S | T |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| | DIMENSION 1:CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | |
| 1 | La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales. | | | | | |
| 2 | El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| 3 | El ambiente de trabajo me ofrece una comodidad inigualable | | | | | |
| 4 | Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias | | | | | |
| | BENEFICIOS SOCIALES | | | | | |
| 5 | Está satisfecho con la remuneración que percibes | | | | | |
| 6 | Me siento realmente bien con la labor que realizó. | | | | | |
| 7 | Siento que el trabajo que realiza es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 8 | La labor que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 9 | La empresa me otorga beneficios para mis familiares e hijos | | | | | |
| 10 | Siente que el sueldo que percibo es bastante aceptable. | | | | | |
| 11 | Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas | | | | | |
| 12 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | | | | | |
| 13 | Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | |
| 14 | Me siento realmente bien con la labor que realizó. | | | | | |
| 15 | Disfruto en cada labor que realizó de mi trabajo | | | | | |
| 16 | Cómo evaluarías tu integración con el equipo de trabajo | | | | | |
| | CALIDAD DE SUPERVISIÓN | | | | | |
| 17 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. | | | | | |
| 18 | Mi jefe es comprensivo. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 19 | La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | | | | |
| 20 | Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo | | | | | |
| | POLITICAS ADMINISTRATIVAS | | | | | |
| 21 | Te reconocen el esfuerzo, si trabajas más de las horas reglamentarias | | | | | |
| 22 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |
| 23 | Estoy conforme con mi horario de trabajo | | | | | |
| 24 | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | | | | | |
| 25 | Las herramientas que nos entregan son las adecuadas para realizar nuestros trabajos | | | | | |

Anexo 7

Evaluación por juicio de expertos

Experto 1: Mg Rafael Ángel Olaya Leon

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión de talento humano

| Nº | DIMENSIONES /Reclutamiento | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | ¿La empresa tiene procesos establecidos para el reclutamiento y selección de personal? | | | | | | | | | | | | | Reclutamiento o selección no ambos |
| 02 | ¿Considera usted que la empresa atrae a candidatos competentes? | | | | | | | | | | | | | |
| 03 | ¿Cree que la empresa se abastace del proceso de selección con candidatos que cuentan con el perfil adecuado? | | x | | | | | | | | | | | Corregir |
| 04 | ¿Usted tiene conocimiento de los avisos de captación de personal que hace la empresa? | | | | x | | | | | x | x | | | ¿Qué medio? |
| 05 | ¿La empresa considera en su proceso de reclutamiento las competencias de cada puesto de acuerdo al perfil? | | | | x | | | | | | x | | | |
| 06 | ¿La empresa tiene un banco de file donde explican las competencias internas y externas? | | | | x | | | | | | | | x | ¿Interno o externo? |
| Nº DIMENSIONES/ Selección | | | | | | | | | | | | | | |
| 07 | ¿Usted busca sumar sus competencias individuales? | x | | | | x | | | | | x | | | |
| 08 | ¿En el manual de perfiles de puesto se encuentra descrito las competencias de cada puesto de trabajo | x | | | | x | | | | | x | | | Declarar atributos |
| 09 | ¿La empresa incrementa constantemente el capital humano en la organización? | x | | | | x | | | | | x | | | ¿Incrementar de forma constante? Nadie lo hace |
| 10 | ¿Considera que la empresa se encuentra abastecida de personal para todas las áreas? | x | | | | | | | x | | | | | ¿Abastecida? |
| 11 | ¿Considera que el personal encargado del proceso de selección realizado en la empresa es el más eficiente? | | | | x | | | | | | | | | x |
| 12 | ¿Considera que es adecuado los métodos usados para la selección del personal? | | | | | | | | | | | | | |
| Nº DIMENSIONES / Capacitación | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿Los trabajadores tienen suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida? | x | | | | x | | | | | x | | | La capacitación no te hace ascender sino los logros - modificar |
| 14 | ¿La empresa ofrece programas de capacitación de acuerdo al puesto para desarrollar eficientemente sus actividades? | x | | | | x | | | | | x | | | Si las áreas tienen mínimo 30 personas. Es viable la pregunta |
| 15 | ¿La empresa actualiza constantemente las competencias por cada puesto de trabajo? | | | | | | | | | | | | | La 15 es lo mismo que la 14 |
| 16 | ¿La empresa brinda facilidades en la capacitación para el aumento de competencias | | | | | | | | | | | | | ¿Qué facilidades? |
| 17 | ¿Las personas que colaboran en la empresa están dotadas de competencias esenciales para el éxito del negocio? | | | | x | | | | | x | | | | x |
| 18 | ¿La institución incentiva y promueve al personal competente? | | | | | | | | | | | | | Incentiva o promueve |
| Nº DIMENSIONES / Evaluación de desempeño | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Propone una medida correcta para los aumentos, promociones y despidos | x | | | | | | | | | x | | | ¿Qué medida? |
| 20 | Permiten la retroalimentación con los trabajadores con la finalidad de cambiar lo que no se ajusta a los objetivos de la empresa | | x | | | | | | | | | | | Modificar |
| 21 | La evaluación nos es utilizada de forma condenatoria | | | x | | | | | | | | | | x |
| 22 | La evaluación se da en ambos ámbitos, tanto como en el cargo, como a alcanzar las metas | | | | x | | | | | | | | x | Corregir |
| 23 | La evaluación del desempeño se debe de utilizar para mejorar la productividad del individuo, en la organización | | | | | | | | | | | | | Mucha explicación |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Levantar observaciones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Rafael Angel Olaya Leon**

DNI: **16727207**

Especialidad del validador (a): **Administrador**

*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 24 de junio de 2023


FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI N° 16727207

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable satisfacción laboral

| N° | DIMENSIONES / Condiciones de trabajo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | ¿Como se siente con la distribución física del ambiente de trabajo? | | | | | | | | | | | | | Mal planteado |
| 02 | ¿Como se siente con el confort y comodidad del ambiente donde trabaja? | | | | | | | | | | | | | Mal planteado |
| 03 | ¿En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente? | | | | x | | | | x | | | | x | La 04 es igual a la 03 |
| 04 | ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias? | | | | | | | | | | | | | |
| N° DIMENSIONES Sistema de remuneración | | | | | | | | | | | | | | |
| 05 | ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo? | | | | x | | | | x | | | | x | Las preguntas deberían ser así concretas y al grano con lo que se pretende conocer |
| 06 | ¿Me siento mal con lo que gano? | | | | x | | | | x | | | | x | La 07 se contradice con la 05, si lo pones para asegurar validez de pregunta bien sino está mal planteada |
| 07 | ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable? | | | | | | | | | | | | | Mal planeado es igual a la 07 |
| 08 | ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas? | | | | | | | | | | | | | |
| N° DIMENSIONES / Calidad de supervisión | | | | | | | | | | | | | | |
| 09 | ¿Mis jefes son comprensivos? | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 10 | ¿Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo? | x | | | | | | | x | | | | x | Grato, buscar otro término |
| 11 | ¿Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo? | x | | | | | | | x | | | | x | Calidad de trabajo, es aspecto muy grande |
| 12 | ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial? | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 13 | ¿No me siento a gusto con mi jefe? | | | | x | | | | x | | | | x | |
| N° DIMENSIONES / políticas administrativas | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | ¿Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo? | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 15 | ¿La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando? | | | | x | | | | x | | | | x | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|-------------------------------------|
| 16 | ¿Me disgusta mi horario. El horario me resulta incómodo? | x | | | | | | | x | | | | x | Repites dos veces horaria rehacer |
| 17 | ¿Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas complementarias? | | | | | | | | | | | | | Mal planteado, no será horas extras |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Rafael Angel Olaya Leon

DNI: 16727207

Especialidad del validador (a): Administrador

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 24 de junio de 2023


FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI: 16727207

Firma del experto informante

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|---|--|---|
| OLAYA LEON, RAFAEL ANGEL DNI 16727207 | BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRACION Fecha de diploma: 12/07/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| OLAYA LEON, RAFAEL ANGEL DNI 16727207 | LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 10/12/1999 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| OLAYA LEON, RAFAEL ANGEL DNI 16727207 | MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 28/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU |

Experto 2: Mg: Luis Enrique Soria Paima

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión de talento humano

| Nº | DIMENSIONES /Reclutamiento | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | ¿La empresa tiene procesos establecidos para el reclutamiento y selección de personal? | | X | | | | | X | | | | | X | Hacer afirmaciones |
| 02 | ¿Considera usted que la empresa atrae a candidatos competentes? | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | ¿Cree que la empresa se abastece del proceso de selección con candidatos que cuentan con el perfil adecuado? | | X | | | | X | | | | | | X | Mejorar |
| 04 | ¿Usted tiene conocimiento de los avisos de captación de personal que hace la empresa? | X | | | X | | | | X | | | | | Cambiar |
| 05 | ¿La empresa considera en su proceso de reclutamiento las competencias de cada puesto de acuerdo al perfil? | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 06 | ¿La empresa tiene un banco de file donde explican las competencias internas y externas? | X | | | | X | | | | | X | | | Reemplazar |
| Nº DIMENSIONES/ Selección | | | | | | | | | | | | | | |
| 07 | ¿Usted busca sumar sus competencias individuales? | | X | | | | X | | | X | | | | Modificar |
| 08 | ¿En el manual de perfiles de puesto se encuentra descrito las competencias de cada puesto de trabajo? | | X | | | | X | | | X | | | | Modificar |
| 09 | ¿La empresa incrementa constantemente el capital humano en la organización? | | | X | | | | X | | | | | | Modificar |
| 10 | ¿Considera que la empresa se encuentra abastecida de personal para todas las áreas? | X | | | | | X | | | X | | | | Modificar |
| 11 | ¿Considera que el personal encargado del proceso de selección realizado en la empresa es el más eficiente? | | | X | | | | X | | | | X | | Mejorar |
| 12 | ¿Considera que es adecuado los métodos usados para la selección del personal? | | | | | | | | | | | | | No hay para marcar |
| Nº DIMENSIONES / Capacitación | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿Los trabajadores tienen suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida? | | X | | | | X | | | | X | | | Mejorar |
| 14 | ¿La empresa ofrece programas de capacitación de acuerdo al puesto para desarrollar eficientemente sus actividades? | | | X | | | | | X | | X | | | Mejorar |
| 15 | ¿La empresa actualiza constantemente las competencias por cada puesto de trabajo? | X | | | | X | | | | X | | | | Modificar |
| 16 | ¿La empresa brinda facilidades en la capacitación para el aumento de competencias? | X | | | | X | | | | X | | | | Cambiar |
| 17 | ¿Las personas que colaboran en la empresa están dotadas de competencias esenciales para el éxito del negocio? | | | | X | | | | X | | | | X | Cambiar |
| 18 | ¿La institución incentiva y promueve al personal competente? | X | | | | X | | | X | | | | | Cambiar no va |
| Nº DIMENSIONES / Evaluación de desempeño | | | | | | | | | | | | | | SE MARCA |
| 19 | Proporciona una medida correcta para los aumentos, promociones y despidos | | | X | | | | X | | | X | | | Cambiar |
| 20 | Permiten la retroalimentación con los trabajadores con la finalidad de cambiar lo que no se ajusta a los objetivos de la empresa | X | | | | | X | | | | | | X | Mejorar |
| 21 | La evaluación nos es utilizada de forma condenatoria | X | | | | | X | | | | | | X | Mejorar |
| 22 | La evaluación se da en ambos ámbitos, tanto como en el cargo, como a alcanzar las metas | X | | | | | X | | | | | | X | Mejorar |
| 23 | La evaluación del desempeño se debe de utilizar para mejorar la productividad del individuo, en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia eficiencia. | X | | | | | X | | | | | | X | Mejorar |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): se observó

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Luis Enrique Soria Paima

DNI: 17817656

Especialidad del validador (a): Ciencias económicas

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 24 de junio de 2023



FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI N° 17817656

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable satisfacción laboral

| N° | DIMENSIONES /Condiciones de trabajo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones | |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 01 | ¿Como se siente con la distribución física del ambiente de trabajo? | | | | | | | | | | | | | | Rehacer |
| 02 | ¿Como se siente con el confort y comodidad del ambiente donde trabaja? | | | | | | | | | | | | | | Rehacer |
| 03 | ¿En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente? | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 04 | ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias? | | | | | | | | | | | | | | Rehacer |
| N° | DIMENSIONES Sistema de remuneración | | | | | | | | | | | | | | |
| 05 | ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo? | | X | | | | X | | | | | | | X | Mejorar |
| 06 | ¿Me siento mal con lo que gano? | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 07 | ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable? | | | | | | | | | | | | | | Lo mismo 6 |
| 08 | ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas? | | | X | | | | | X | | | | | X | Mejorar |
| N° | DIMENSIONES / Calidad de supervisión | | | | | | | | | | | | | | |
| 09 | ¿Mis jefes son comprensivos? | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 10 | ¿Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo? | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 11 | ¿Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo? | | X | | | | X | | | | | | | X | Mejorar |
| 12 | ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial? | | | | X | | | | X | | | | | X | Mejorar |
| 13 | ¿No me siento a gusto con mi jefe? | X | | | | X | | | | X | | | | | No hacer negociaciones - Rehacer |
| N° | DIMENSIONES / políticas administrativas | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | ¿Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo? | | | | X | | | | X | | | | | X | Mejorar |
| 15 | ¿La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando? | X | | | | X | | | | X | | | | | Mejorar |
| 16 | ¿Me disgusta mi horario El horario me resulta incómodo? | | X | | | | X | | | | | | | X | Mejorar |
| 17 | ¿Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias? | | | | X | | | | | X | | | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): se observó

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Luis Enrique Soria Paima

DNI: 17817656

Especialidad del validador (a): Ciencias económicas

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 24 de junio de 2023


FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI N° 17817656

Firma del experto informante

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|---|---|--|
| SORIA PAIMA, LUIS ENRIQUE DNI 17817656 | BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU |
| SORIA PAIMA, LUIS ENRIQUE DNI 17817656 | LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU |
| SORIA PAIMA, LUIS ENRIQUE DNI 17817656 | MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 10/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU |

Experto 3:Dr. Alejandro Samuel Rufasto Rojas

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Gestión de talento humano

| Nº | DIMENSIONES /Reclutamiento | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | ¿La empresa tiene procesos establecidos para el reclutamiento y selección de personal? | | | X | | | | X | | | | X | | MEJORAR |
| 02 | ¿Considera usted que la empresa atrae a candidatos competentes? | | | X | | | | X | | | | X | | MEJORAR |
| 03 | ¿Cree que la empresa se abastece del proceso de selección con candidatos que cuentan con el perfil adecuado? | | | X | | | | X | | | | X | | MEJORAR |
| 04 | ¿Usted tiene conocimiento de los avisos de captación de personal que hace la empresa? | X | | | | | | X | | | X | | | MEJORAR |
| 05 | ¿La empresa considera en su proceso de reclutamiento las competencias de cada puesto de acuerdo al perfil? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 06 | ¿La empresa tiene un banco de file donde explican las competencias internas y externas? | X | | | | X | | | | | X | | | NO COINCIDE |
| Nº DIMENSIONES/ Selección | | | | | | | | | | | | | | |
| 07 | ¿Usted busca sumar sus competencias individuales? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 08 | ¿En el manual de perfiles de puesto se encuentra descrito las competencias de cada puesto de trabajo | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 09 | ¿La empresa incrementa constantemente el capital humano en la organización? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 10 | ¿Considera que la empresa se encuentra abastecida de personal para todas las áreas? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 11 | ¿Considera que el personal encargado del proceso de selección realizado en la empresa es el más eficiente? | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 12 | ¿Considera que es adecuado los métodos usados para la selección del personal? | | | | | | | | | | | | | |
| Nº DIMENSIONES / Capacitación | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿Los trabajadores tienen suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 14 | ¿La empresa ofrece programas de capacitación de acuerdo al puesto para desarrollar eficientemente sus actividades? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 15 | ¿La empresa actualiza constantemente las competencias por cada puesto de trabajo? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 16 | ¿La empresa brinda facilidades en la capacitación para el aumento de competencias | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 17 | ¿Las personas que colaboran en la empresa están dotadas de competencias esenciales para el éxito del negocio? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 18 | ¿La institución incentiva y promueve al personal competente? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| Nº DIMENSIONES / Evaluación de desempeño | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Proporciona una medida correcta para los aumentos, promociones y despidos | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 20 | Permiten la retroalimentación con los trabajadores con la finalidad de cambiar lo que no se ajusta a los objetivos de la empresa | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 21 | La evaluación nos es utilizada de forma condenatoria | | | X | | | X | | | | | | X | MEJORAR |
| 22 | La evaluación se da en ambos ámbitos, tanto como en el cargo, como a alcanzar las metas | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 23 | La evaluación del desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo, en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia eficiencia. | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ TIENES DEMASIADAS PREGUNTAS, RESUMIR 12 POR CADA VARIABLE _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Alejandro Samuel Rufasto Rojas DNI: 16722379

Especialidad del validador (a): Economista

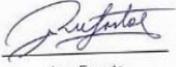
¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 25 de junio de 2023


Juez Experto
Colegiatura Nº 15.A. C.E.R.A.M.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable satisfacción laboral

| N° | DIMENSIONES /Condiciones de trabajo | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|--------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | ¿Como se siente con la distribución física del ambiente de trabajo? | X | | | | X | | | | X | | | | NO COINCIDE |
| 02 | ¿Como se siente con el confort y comodidad del ambiente donde trabaja? | X | | | | X | | | | X | | | | NO COINCIDE |
| 03 | ¿En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente? | X | | | | X | | | | X | | | | REHACER |
| 04 | ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias? | | X | | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| N° DIMENSIONES Sistema de remuneración | | | | | | | | | | | | | | |
| 05 | ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo? | X | | | | X | | | | X | | | X | NO COINCIDE |
| 06 | ¿Me siento mal con lo que gano? | X | | | | X | | | | X | | | X | NO COINCIDE |
| 07 | ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable? | X | | | | X | | | | X | | | X | NO COINCIDE |
| 08 | ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas? | X | | | | X | | | | X | | | X | NO COINCIDE |
| N° DIMENSIONES / Calidad de supervisión | | | | | | | | | | | | | | |
| 09 | ¿Mis jefes son comprensivos? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 10 | ¿Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |
| 11 | ¿Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo? | X | | | | X | | | | X | | | | NO COINCIDE |
| 12 | ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial? | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 13 | ¿No me siento a gusto con mi jefe? | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° DIMENSIONES / políticas administrativas | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | ¿Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo? | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 15 | ¿La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando? | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 16 | ¿Me disgusta mi horario El horario me resulta incómodo? | X | | | | X | | | | | | | X | MEJORAR |
| 17 | ¿Reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias? | | | X | | | | X | | | | | X | MEJORAR |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ TIENES DEMASIADAS PREGUNTAS, RESUMIR 12 POR CADA VARIABLE _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicación después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Alejandro Samuel Rufasto Rojas DNI: 16722379

Especialidad del validador (a): Economista

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 25 de junio de 2023


Juez Experto
Colegiatura N° 15.A. C.C.I.A.A.
Firma del experto informante

| REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES | | |
|--|--|--|
| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
| RUFASTO ROJAS, SAMUEL ALEJANDRO DNI 16722379 | DOCTOR EN ECONOMÍA Fecha de diploma: 09/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/09/2014 Fecha egreso: 22/02/2018 | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| RUFASTO ROJAS, SAMUEL ALEJANDRO DNI 16722379 | BACHILLER EN CIENCIAS-ECONOMIA Fecha de diploma: 14/10/98 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| RUFASTO ROJAS, SAMUEL ALEJANDRO DNI 16722379 | ECONOMISTA Fecha de diploma: 11/09/1998 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU |
| RUFASTO ROJAS, SAMUEL | MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ |

Variable gestión de talento humano

Coefficiente V-Aiken por criterio

| Item | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Global | Escala |
|------|-------------|----------|------------|------------|--------|--------|
| 1 | 3.00 | 2.00 | 2.33 | 2.67 | 2.50 | Fuerte |
| 2 | 3.00 | 3.67 | 3.67 | 3.67 | 3.50 | Fuerte |
| 3 | 3.00 | 2.00 | 2.33 | 3.67 | 2.75 | Fuerte |
| 4 | 3.00 | 2.00 | 2.33 | 1.00 | 2.08 | Fuerte |
| 5 | 3.00 | 3.33 | 2.33 | 3.00 | 2.92 | Fuerte |
| 6 | 3.00 | 1.00 | 1.67 | 1.33 | 1.75 | Fuerte |
| 7 | 3.00 | 1.33 | 3.00 | 2.67 | 2.50 | Fuerte |
| 8 | 3.00 | 1.67 | 3.00 | 2.67 | 2.58 | Fuerte |
| 9 | 3.00 | 2.00 | 2.67 | 1.67 | 2.33 | Fuerte |
| 10 | 3.00 | 2.33 | 2.33 | 1.67 | 2.33 | Fuerte |
| 11 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.33 | 2.58 | Fuerte |
| 12 | 3.00 | 1.67 | 3.67 | 3.33 | 2.92 | Fuerte |
| 13 | 3.00 | 3.33 | 1.67 | 3.00 | 2.75 | Fuerte |
| 14 | 3.00 | 1.33 | 2.33 | 2.00 | 2.17 | Fuerte |

Coefficiente V-Aiken por instrumento

| V-Aiken | Escala |
|---------|--------|
| 1.137 | Fuerte |

Variable de satisfacción laboral.

Coefficiente V-Aiken por criterio

| Item | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Global | Escala |
|------|-------------|----------|------------|------------|--------|--------|
| 1 | 3.00 | 0.67 | 0.67 | 0.67 | 1.25 | Fuerte |
| 2 | 3.00 | 1.00 | 0.67 | 0.67 | 1.33 | Fuerte |
| 3 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | Fuerte |
| 4 | 3.00 | 2.33 | 1.67 | 3.00 | 2.50 | Fuerte |
| 5 | 3.00 | 1.33 | 3.00 | 3.00 | 2.58 | Fuerte |
| 6 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.50 | Fuerte |
| 7 | 3.00 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 2.25 | Fuerte |
| 8 | 3.00 | 2.67 | 2.00 | 2.00 | 2.42 | Fuerte |
| 9 | 3.00 | 3.00 | 3.67 | 3.00 | 3.17 | Fuerte |
| 10 | 3.00 | 2.67 | 2.67 | 3.67 | 3.00 | Fuerte |
| 11 | 3.00 | 2.33 | 2.00 | 3.00 | 2.58 | Fuerte |
| 12 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.75 | Fuerte |
| 13 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | Fuerte |
| 14 | 3.00 | 4.00 | 3.67 | 4.00 | 3.67 | Fuerte |
| 15 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.33 | 2.83 | Fuerte |

Coefficiente V-Aiken por instrumento

| V-Aiken | Escala |
|---------|--------|
| 0.903 | Fuerte |

Confiabilidad de instrumentos

Escala: Gestión de talento humano

Resumen del procesamiento de los casos

| | N | % |
|------------------------|----|-------|
| Casos Válidos | 70 | 100,0 |
| Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| Total | 70 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,894 | 22 |

Escala: Satisfacción laboral

Resumen del procesamiento de los casos

| | N | % |
|------------------------|----|-------|
| Casos Válidos | 70 | 100,0 |
| Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| Total | 70 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,846 | 25 |

Anexo 8:

Prueba piloto.

| Gestión de talento humano | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Satisfacción laboral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|
| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | V1 | P01 | P02 | P03 | P04 | P05 | P06 | P07 | P08 | P09 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | V2 | | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 71 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 91 | | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 77 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 87 | | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 | | | |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 85 | | |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 92 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 107 | | |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 96 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 99 | | | | |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 63 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 82 | | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 66 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 68 | |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 37 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 33 | | | | |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 66 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 86 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 64 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 69 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 72 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 77 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 57 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 85 | |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 69 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 94 | | |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 81 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 93 | | | |
| 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 35 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 61 | |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 99 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 91 | | |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 65 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 86 | | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 77 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 97 | | | |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 100 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 91 | | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 83 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 86 | | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 65 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 82 | | |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 68 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 83 | | | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 67 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 74 | | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 79 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 82 | | | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 70 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 102 | | |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 75 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 83 | | |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 71 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 89 | | | | |

Anexo 9

Resultado de reporte de similitud de Turnitin

38&lang=es&o=2257200886

LUZ ARACELI ALARCON CAMPOS | Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

119 de 253

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver Fuentes en inglés

| Coincidencias | | |
|---------------|---|--------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet | 10 % > |
| 2 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 4 % > |
| 3 | hdl.handle.net Fuente de internet | 1 % > |
| 4 | repositorio.uclt.edu.pe Fuente de internet | 1 % > |
| 5 | repositorio.unia.edu.pe Fuente de internet | 1 % > |
| 6 | repositorio.ute.edu.ec Fuente de internet | <1 % > |
| 7 | repositorio.autonomad... Fuente de internet | <1 % > |
| 8 | www.unesur.edu.ve Fuente de internet | <1 % > |
| 9 | moam.info Fuente de internet | <1 % > |
| 10 | www.researchgate.net Fuente de internet | <1 % > |
| 11 | repositorio.unid.edu.pe Fuente de internet | <1 % > |
| 12 | repositorio.uas.edu.pe Fuente de internet | <1 % > |
| 13 | Roxana Elizabeth Díaz... Publicación | <1 % > |
| 14 | archive.org Fuente de internet | <1 % > |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:
Alarcon campos, Luz Araceli [\[orcid.org/0000-0001-6996-2218\]](https://orcid.org/0000-0001-6996-2218)

ASESOR:
Dr. Castillo Salazar, Regnier Nicolás [\[orcid.org/0000-0001-8956-2492\]](https://orcid.org/0000-0001-8956-2492)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA NORTE - PERÚ

2023.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 10

Matriz de consistencia: Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023.

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
|---|---|---|----------------------------|---|--|--|
| Problema general | Objetivo general | hipótesis general | Gestión de talento humano | Selección de personal | Admisión de personas de Inducción Contratación | Tipo y diseño de investigación Tipo : básica Diseño: No experimental transversal Alcance : correlacional |
| ¿Qué relación existe entre Gestión de talento humano y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023?. | Establecer la relación entre gestión de talento y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. | Existe una relación Significativa entre gestión de talento y Satisfacción Laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. | | Capacitación | Desarrollo profesional | |
| | | | | Recompensa | Incentivo Reconocimiento Premios | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | | Evaluación de desempeño | Evaluación valorativa Higiene y seguridad laboral La evaluación debe de ser aceptada por ambas partes. | Población, muestra y muestreo. 70 Colaboradores de 4 Restaurantes de del distrito Santiago de Surco Variable1: Gestión de talento humano Técnica : Encuesta Instrumento : cuestionario Variable1: Satisfacción laboral Técnica : Encuesta Instrumento : cuestionario |
| ¿Qué relación existe entre la Selección del personal y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023? | Establecer la relación entre Selección del personal y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. | Existe relación significativa entre Selección del personal y la satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. | | Satisfacción laboral | Condiciones de trabajo Ambiente físico Comodidad laboral | |
| ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito de Santiago Surco, Lima, 2023?. | Establecer la relación entre capacitación del personal y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. | Existe relación significativa entre capacitación del personal y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. | | Beneficios laborales | Salario Expectativas económicas | |
| ¿Qué relación existe entre recompensa al personal y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023? | Establecer la relación entre recompensa al personal y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023 | Existe relación significativa entre recompensa al personal y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. | Relaciones interpersonales | Interacción con miembros de la organización. Relación con el puesto | | |
| ¿Qué relación existe entre evaluación de desempeño y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023? | Establecer la relación entre evaluación de desempeño y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. | Existe relación significativa entre evaluación de desempeño del personal y satisfacción laboral en el sector gastronómico del distrito Santiago de Surco, Lima, 2023. | Calidad de supervisión | Apreciación valorativa de los jefes Jefes comprensivos | | |
| | | | Políticas administrativas | Normas institucionales Trato Horario de trabajo | | |