



Universidad **César Vallejo**

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

Talento humano y ambiente laboral en una empresa de  
telecomunicaciones, Surquillo 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Huaman Jara, Leydy Estefani (orcid.org/0000-0001-7191-123X)

**ASESOR:**

Dr. Molina Muñoz, Gino Eduardo (orcid.org/0000-0001-9477-5568)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

En el presente artículo de revisión de literatura científica, está dedicado a mi familia ya que por ellos me dan todo su respaldo y seguir esforzándome mucho más cada día, también agradecer a mi docente por estar guiándome y darme consejos de seguir adelante.

### **AGRADECIMIENTO:**

Darle las gracias a mi familia por siempre apoyarme y motivarme, también agradecerle a mi asesor por su esfuerzo en cada clase que nos brinda y por tener mucha paciencia y empatía con nosotros.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA .....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y Operacionalización .....	8
3.3. Población, muestra y muestreo .....	10
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos: .....	10
3.5. Procedimientos: .....	11
3.6. Método de análisis de datos: .....	11
3.7. Aspectos éticos:.....	11
IV. Resultados .....	12
4.1. Confiabilidad .....	12
4.2. Estadística descriptiva .....	12
4.3. Estadística Inferencial.....	18
V. Discusión .....	22
VI. Conclusiones .....	23
VII. Recomendaciones .....	24
REFERENCIAS:.....	25
ANEXOS.....	29

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Prueba de normalidad de variables y sus dimensiones del estudio.</i> .....	42
<i>Prueba de relación entre las variables de Talento Humano y Ambiente laboral</i> .....	42
<i>Prueba de relación entre Talento Humano y Responsabilidad</i> .....	43
<i>Prueba de relación entre las variables de Talento Humano y Conflicto</i> .....	43
<i>Prueba de relación entre las variables de Talento Humano e Identidad</i> .....	44

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el Talento Humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023. En cuanto a la metodología utilizada, fue tipo aplicada, correlacional, bajo un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal. Así mismo la muestra fue censal y conformado por 68 teleoperadoras, a las cuales se le aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario y como técnica la encuesta, conformada por 24 ítems. Este instrumento estuvo valido por tres expertos en el campo de estudio de esta tesis.

En cuanto a los resultados, se utilizaron gráficos para la estadística descriptiva los cuales fueron procesados en el SPSS versión 26 y en el caso de la estadística inferencial fue determinada por el coeficiente de Pearson para la realización de las hipótesis en donde los resultados arrojaron para la hipótesis general un valor de (0.475)

En conclusión, se logró determinar una relación significativa entre la variable Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, ya que su correlación es de (0.475), determinando de esta manera la correlación positiva moderada entre ambas variables.

**Palabras clave:** Talento humano, ambiente laboral, telecomunicaciones

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship between Human Talent and the work environment in a telecommunications company, Surquillo 2023. Regarding the methodology used, it was applied, correlational, under a quantitative approach and non-experimental design. cross section. Likewise, the sample was census and made up of 68 teleoperators, to which the questionnaire was applied as a data collection instrument and the survey, made up of 24 items, was applied as a technique. This instrument was validated by three experts in the field of study of this thesis.

Regarding the results, graphs were used for the descriptive statistics which were processed in SPSS version 26 and in the case of the inferential statistics it was determined by the Pearson coefficient to carry out the hypotheses where the results showed for the general hypothesis a value of (0.475)

In conclusion, it was possible to determine a significant relationship between the variable Human talent and work environment in a telecommunications company, Surquillo 2023, since its correlation is (0.475), thus determining the moderate positive correlation between both variables.

**Keywords:** human talent, work environment , telecommunications

## **I. INTRODUCCIÓN**

El desarrollo de las empresas y/o microempresas van evolucionando en la gestión del talento humano es importante resaltar el gran empeño de los trabajadores, esto es fundamental por lo que el operador ayuda a crear nuevos lazos con nuevos clientes que aún no están familiarizados con una agencia de crédito, la función de los operadores de atención al cliente es ayudar a crecer sus estados financieros, ya que en toda compañía que ofrecen créditos buscan ser más competitivos y ser más creativos a la hora de ofrecer préstamos en efectivo, como por ejemplo en la tasa de interés, por cuantos meses estaría cancelando el crédito, entre otros.

El talento humano en un Call Center es relevante por lo que ya es conocida por su mala reputación, los centros de llamadas por lo general no son de un buen clima laboral.

Flores (2019) afirma que el talento humano es un proceso de los operadores de Atención al cliente, ya que es el punto más directo con los clientes y su objetivo es poder crecer como organización dentro del país.

Si bien es cierto la selección del personal es muy importante a la hora de capacitar a los trabajadores, esto también depende a la buena capacitación que se le brindara el supervisor, para que así los trabajadores de Atención al Cliente den un buen manejo a la hora de ofrecer créditos en efectiva, y poder ver cómo va su desempeño en la compañía.

Rosado y Romero (2019) indican que el trabajador se sacrifica por alcanzar sus objetivos, ser capaces de darlo todo, ya que tiene una buena motivación por parte de los coordinadores esto lleva a que tengan un buen empeño laboral y estén motivados en su ambiente laboral.

La investigación de este proyecto se realizará de la empresa de telecomunicaciones que ofrece créditos en efectiva, en el distrito de Surquillo - Lima. Con respecto a la selección del talento humano es muy importante para que ayude el desarrollo de la compañía y alcanzar las metas propuestas por parte de la empresa. El desempeño de los operadores en telecomunicaciones va determinado por los

factores emocionales, por eso necesario tener un ambiente laboral agradable para que tengan una mejor productividad en el centro de trabajo.

Para el planteamiento del problema general es: ¿Qué relación existe entre el Talento Humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023?, Como problemas específicos detallamos: ¿Qué relación existe entre el Talento Humano y la responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023?, ¿Qué relación existe entre el Talento Humano y el conflicto en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023?, ¿Qué relación existe entre el Talento Humano y la identidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023?

La justificación del estudio, sobre el impacto del talento humano y el ambiente laboral es comprender los conceptos importantes ya que va relacionado con el sector empresarial. En la justificación se practicará con los resultados de esta investigación, que nos permitirá conocer como es el ambiente laboral en una organización ya que eso trae una mala comunicación personal y profesional hasta puede dar problemas, malentendidos y desacuerdos en el trabajo por ello es fundamental tener un buen clima laboral para así lograr tener resultados positivos dentro de la empresa.

La justificación metodológica, este método se realizará por medio de un proceso en spss para generar un conocimiento que sea válido y confiable para que se pueda utilizar en otros proyectos de investigación.

La justificación social esta investigación demostrara un buen manejo en el ámbito del talento humano y el ambiente laboral los operadores tendrán una actitud más efectiva, optimizando su rendimiento y lograr una mayor rentabilidad de la empresa.

De esta forma, aportando una participación económica a la organización, brindando mayores beneficios del recurso humano, esto asegura un mejoramiento en su habilidad personal y social.

El objetivo general de la investigación es, Determinar la relación existente entre el Talento Humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023. Como objetivos específicos son: Determinar qué relación existe entre Talento humano y la responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, Determinar qué relación existe entre el Talento humano y el conflicto en una empresa

de telecomunicaciones, Surquillo 2023, Determinar qué relación existe entre el Talento humano y la identidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

La hipótesis general es: Existe relación entre el Talento Humano y el ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, Las hipótesis específicas de la investigación, Existe relación entre el Talento humano y la responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, Existe relación entre el Talento humano y el conflicto en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023 y Existe relación entre el Talento humano y la identidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023

## **II. MARCO TEÓRICO**

El presente trabajo de investigación de estudios de nivel internacional y nacional.

### **Internacional:**

Dentro de los antecedentes internacional nos indica los siguientes autores:

Falótico & Pérez (2020), La gestión del talento es muy importante para su negocio, y los procesos de cambio deben ser considerados cuando intervienen varios factores, tales como: A lo largo de los años, se crearon mejores estrategias, planes y gestión para desarrollar a las personas de manera más efectiva, intelectual, política, económica, social y técnicamente, el idioma de elección en todo el mundo se ha ganado. La metodología utilizada es un diseño no experimental, trabajo de campo, nivel descriptivo y un diseño evaluativo sustentado en reducciones cuantitativas según el método del proyecto, este método es una encuesta a través de una herramienta de cuestionario en la escala de Lickert aplicada a 240 compañías y 108 gerentes. Tener en cuenta que los talentos humanos llamados empleados tienen diferentes perspectivas sobre cómo ver y sentir la realidad. Esto se dividirá en 3 fases que son: Positivismo, Interpersonal y Autoconocimiento. Máximo beneficio y mayor influencia de tendencia, entre otros, formación completa, motivación, capacidad de escuchar las diferentes perspectivas de todos los empleados, etc.

Torres (2018), nos brinda información de su tesis que el Talento humano y el ambiente laboral en telecomunicaciones hoy en la actualidad es uno de los sectores más influenciados hoy en día, liderando los procesos relacionados con la prestación de servicios que evolucionan con las necesidades de la empresa, esto ofrece

propuestas de recursos humanos como estructura organizacional, proceso, función, gestión de recursos humanos y producto de acuerdo con la planificación estratégica de la empresa. Recomendar métricas de gestión de servicios y operaciones. Para ello, se utilizará un enfoque descriptivo. Visualizando la realidad que presenta el mercado y los clientes de telecomunicaciones, esto proporcionará una comparación de los escenarios desarrollados en materia de recursos humanos con la realidad actual.

Agudelo (2019), interpreta en su tesis que esto significa desafiar el logro de las metas organizacionales que son esenciales para cumplir con el trabajo y las necesidades de desempeño individual de los asociados por otra parte la competencia es imbatible, así que tenemos que hacer nuestro mejor esfuerzo. Se utilizaron métodos de investigación cuantitativos y se categorizaron en dos dimensiones mediante la aplicación de una herramienta de 68 descriptores: creatividad y alineamiento cultural con las estrategias y procesos empresariales. Está comprobado que las organizaciones con su plan estratégico de formación tienen como parte de su trayectoria, ya que las empresas con mayor número de empleados deberían tener un sistema que ayude a la gestión de personas y control de calidad.

Agudelo & López (2021), La estrategia de comunicación en la organización es un componente Estos son importantes porque permiten relaciones precisas con las operaciones apropiadas. Establecer una empresa entre empleados y varios campos, la comunicación interna es esencial dentro de la empresa, ya que asegura una correcta comprensión e interpretación de sus condiciones necesarias para garantizar el correcto manejo de la organización.

Cardona & Estrada (2021), nos indica que un call center es gestionando por los operadores por medio telefónico, en él, los empleados son capacitados para realizar llamadas a sus clientes, como recomendación las empresas pueden solicitar la mejora de la calidad para aumentar la productividad teniendo en cuenta las necesidades y la motivación de los empleados. Este proyecto es un estudio observacional por método transversal cuantitativo este es el método de recolección y análisis de datos. Datos cuantitativos sobre diversas variables.

Franco, Espinoza & Pérez (2017) se llevó a cabo un análisis con la intención de establecer El Talento Humano y la responsabilidad. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental como a su vez aplicando un cuestionario. Esto nos

indica la relación del Talento Humano y la responsabilidad, como un nuevo enfoque de la estrategia empresarial, para que los trabajadores puedan participar y tomar conciencia.

### **Internacional:**

Calva & Pongo (2022) Realizo una investigación con el fin de determinar la existencia de una relación entre el Talento Humano y el Conflicto en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A. Se utilizó un enfoque cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional, la población y muestra estuvo conformado por 118 colaboradores del área de producción. La conclusión obtenida fue que existe una relación entre el Talento Humano y el Conflicto laboral.

Madero, Ortiz & Guerra (2021), nos indica que las compañías están teniendo una planificación ágil como parte importante de sus procesos de recursos humanos, como primordial el elemento adicional de su salario, es más probable que las personas logren sus objetivos comerciales si muestran interés en lo que están haciendo, evitan las distracciones y escuchan las instrucciones del líder. El propósito de este estudio es un enfoque cuantitativo que fue determinar la relación entre la flexibilidad y el entorno laborales, ya teniendo los resultados existe una correlación positiva entre el entorno laboral y un equilibrio positivo entre el trabajo flexible.

Cajiao (2021), en su artículo de investigación nos hace saber sobre uno de los elementos para que las empresas aseguren de hecho es una productividad positiva, buena Motivación de los Empleados; Los problemas dentro de una empresa es un poco complicado, pero la empresa debe tener un buen ambiente laboral que se puedan comunicar los trabajadores y gestionar las emociones de los empleados para que tener una buena planificación estratégica de la organización.

Cruz (2018), su objetivo de esta investigación es evaluar las percepciones de los empleados sobre su ambiente de trabajo e identificar los principales factores que componen esta percepción, positiva o negativamente. Las variables clave relacionados son la capacitación, el empeño y el ambiente del trabajo, su responsabilidad corporativa de los empleados es que se relacionen con el comportamiento humano en el lugar de trabajo.

Guasca (2022), nos informa en su investigación que los call centers de telecomunicaciones peruanas están impactando el desempeño superior que su personal puede brindar a sus clientes, ya que muchas empresas no capacitan a su personal por eso el talento es muy importante en la empresa y para lograr un servicio de calidad y libre de errores, los empleados que laboran en call center deben estar capacitados para que los clientes queden satisfechos con los servicios brindados por el operador y lograr sus objetivos. Además, el tipo de estudio descriptivo y su nivel aplicación. De otra forma, los métodos y diseños de investigación son retrospectivos. Establecido por el Call Center de una empresa de telecomunicaciones peruana con respecto a la población encuestada. En cuanto a las herramientas utilizadas para medir las variables, los métodos de encuesta utilizados en los cuestionarios instrumentales fueron validados por administradores expertos. La prueba demostró con éxito el impacto en la gestión de recursos humanos. Una empresa de telecomunicaciones peruana experimentó una mejora significativa en la calidad del servicio en su call center

Beraún (2021), nos informa a través de su investigación una estrategia de talento que ofrece la oportunidad de promover recompensas emocionales para mejorar el clima organizacional Usar el diseño de sistemas, comenzando con métodos cuantitativos, usando métodos estadísticos, las capacidades de las personas de una organización deben entenderse de manera integrada, no solo en términos financieros o monetarios, especialmente en las ventas. Requiere un liderazgo evolutivo e innovador, teniendo en cuenta que las organizaciones cambian con la misma competitividad y globalización que siempre enfrentan desafíos, y por lo tanto todos los recursos deben moverse y adaptarse a estos cambios, enfrentándose así a los retos empresariales.

En base a la variable Talento humano, se detallan las siguientes teorías:

Alcívar, Alarcón & Ferrin (2020), nos menciona que el talento humano se refiere que es un conjunto de actividades que realiza una empresa que se realiza a través de los recursos humanos para así poder atraer, reclutar e integrar nuevos asociados y retener a los que ya están en la empresa, estos son personas profesionales que están comprometidos en poder desarrollar todo su potencial e impulsar la innovación para lograr los mejores resultados.

Ramírez , Espindola, Ruíz & Hugueth (2019), indica que el talento humano se puede desarrollar de cualidad competitiva para implementar las políticas y realizar estructuras organizacionales apropiados que faciliten la asignación de recursos para tener una estrategia exitosa dentro de la empresa ya que esto nos permitirá anticipar y gestionar colectivamente el cambio para crear de manera consistente una estrategia que proporcione el significado y el futuro de la organización.

Sierra (2022), Define que los diversos cambios a nivel económico, la globalización ha traído cambios productivos, sino que también han creado un nuevo paradigma en el que se puede indicar el talento humano. Se considera un recurso fundamental para las organizaciones que buscan mejorar la productividad y la calidad del servicio, esto nos señala que este enfoque sugiere tener una organización que debe de comenzar con la planificación del talento y ponerlo en práctica.

En base a la variable ambiente laboral, se detallan las siguientes teorías:

Según Leyva & Napán (2021), nos indica que para aumentar la competitividad en las organizaciones se han centrado en el ambiente laboral en que diseñan las estrategias, dada la importancia con eficacia y eficiencia. De tal manera se realiza constantes evaluaciones organizacionales para ver el comportamiento de los trabajadores con el fin de obtener un diagnóstico positivo dentro del ambiente laboral.

Iglesias & Torres (2018), nos menciona que el ambiente laboral de los trabajadores y su percepción en el ambiente del trabajo es muy importante en la actualidad es un tema para la mayoría de las compañías que impulsan esfuerzos de mejora continua, y así aumentar la productividad de los trabajadores.

Sánchez (2023) define que el mal ambiente laboral va más allá de la insatisfacción donde trabaja por lo tanto trae consecuencias negativas dentro de la organización, por ello como responsables del ambiente laboral es realizar diariamente dinámicas para tener confianza con los trabajadores para que favorezca a la organización.

García, Rodríguez, Whittembury & Zaplana (2022) nos indica que A través de una comunicación efectiva que considere las diferencias individuales, promovemos el buen entendimiento entre los grupos de trabajo, construimos relaciones satisfactorias,

logramos la satisfacción y felicidad individual y creamos un ambiente de trabajo armonioso.

Litwin & Stringer (1968) indicaron que el entorno del trabajo afecta las motivaciones y comportamientos de los trabajadores en una organización, ejerciendo influencias en aspectos como la productividad, la satisfacción, rotación, entre otros. Así mismo plantearon 9 dimensiones: Cooperación, estructura, responsabilidad, motivación, desafío, relaciones, estándares, conflictos e identidad. Para las cuales se escogieron: Responsabilidad, conflicto e identidad como dimensiones de la variable Ambiente Laboral.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La investigación fue de tipo Aplicada ya que se explora las posibilidades de aplicar nuevas teorías para resolver problemas con conocimientos que ya existen en la actualidad. Según Ortega (2023), Esta investigación de tipo aplicada su objetivo es brindar conocimiento para dar promover su desarrollo social y resolver sus problemas específicos.

Diseño de investigación: Se le denominó no experimental, por sus variables independientes, ya que observan las circunstancias bajo las cuales ocurre un fenómeno y recopilan información. Velázquez (2023), la investigación no experimental esto se puede controlar o alterar durante el estudio y basarse en la interpretación para sacar conclusiones coherentes.

Nivel: Es Correlacional, Según Arteaga (2022), La correlacional se pueden usar en varios tipos de conjuntos cuantitativos, este modelo de correlación ayuda a los investigadores a comprobar la dirección y la fuerza de las relaciones estadísticas entre otras variables.

Enfoque: Se realizó un enfoque cuantitativo, Sanfeliciano (2022), nos indica que el propósito de este enfoque es que encuentre mediciones precisas y generalice los resultados a grandes poblaciones o situaciones.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

En la presente investigación se utilizó dos variables

## Variable 1: Talento humano

Definición Conceptual: Falótico y Pérez (2020), La gestión del talento es muy importante para su negocio, y los procesos de cambio deben ser considerados cuando intervienen varios factores, tales como: A lo largo de los años, se crearon mejores estrategias, planes y gestión para desarrollar a las personas de manera más efectiva, intelectual, política, económica, social y técnicamente, el idioma de elección en todo el mundo se ha ganado. Tener en cuenta que los talentos humanos llamados empleados tienen diferentes perspectivas sobre cómo ver y sentir la realidad. Esto se dividirá en 3 fases que son: Positivismo, Interpersonal y Autoconocimiento. Máximo beneficio y mayor influencia de tendencia, entre otros, formación completa, motivación, capacidad de escuchar las diferentes perspectivas de todos los empleados, etc.

Definición Operacional: Es importante definir las variables del Talento Humano por medio del Positivismo, Interpersonal y Autoconocimiento.

Dimensiones: Positivismo

Indicadores: Motivación, Compromiso y Esfuerzo

Dimensiones: Interpersonal

Indicadores: Confianza y Escucha activa

Dimensiones: Autoconocimiento

Indicadores: Autocontrol, Autoestima y Autoconfianza

**Escala de medición:** Escala de Likert

## Variable 2: Ambiente laboral

Definición Conceptual: Litwin & Stranger indicaron que el entorno del trabajo afecta las motivaciones y comportamientos de los trabajadores en una organización, ejerciendo influencias en aspectos como la productividad, la satisfacción, rotación, entre otros. Así mismo plantearon 9 dimensiones: Cooperación, estructura, responsabilidad, motivación, desafío, relaciones, estándares, conflictos e identidad.

Definición Operacional: Es importante definir las variables del Ambiente Laboral por medio de Responsabilidad, conflicto e identidad.

Dimensiones: Responsabilidad

Indicadores: Iniciativa y Trabajo en grupo

Dimensiones: Conflicto

Indicadores: Comunicación saludable y Aceptación del grupo

Dimensiones: Identidad

Indicadores: Lealtad e Identificación

**Escala de medición:** Escala de Likert

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Está constituido por 68 operadoras en la empresa de telecomunicaciones en Surquillo, 2023. Según Westreicher (2020) se refiere a la población de un país o cualquier límite geográfico. Por lo tanto, es muy importante conocer la población de la ciudad, por ejemplo, cuántas personas tienen derecho a voto.

#### **Muestra:**

La muestra considerada en este estudio fue de 68 operadores, por lo que se incluyó en la muestra a toda la población de la compañía.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos:**

En la presente investigación se utilizó la encuesta, con la finalidad de recolectar datos.

**Técnicas:** Nos referimos a esta técnica como un conjunto de reglas y medidas que permite al investigador formar cuál es su relación con el objeto o sujeto de la investigación. Dado que el cuestionario es un estudio cuantitativo, se ha utilizado una escala tipo Likert. Según Machuca (2022) Es importante reconocer que esta técnica de recopilación de datos presenta ciertas complejidades, especialmente cuando los investigadores deben tener criterios apropiados para el análisis y la selección de fuentes.

**Instrumentos:** Se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023. Según Hernández y Duana (2020) De esta forma, la herramienta agrega de manera única a todos los trabajos de investigación resumen

con la contribución de los marcos teóricos a la selección de datos a los que corresponden los indicadores. es decir, las variables y los conceptos utilizados.

**Validez:** Esta herramienta fue sometido a opinión de expertos, lo que requiere aportes tanto de doctores como magíster, de educadores conocidos en cuanto a conocimiento de investigación de las variables.

### **Confiabilidad:**

Posso y Lorenzo (2020) Este procedimiento atiende a la consistencia de los resultados obtenidos para los elementos que integran el ensayo, de manera uniforme, a lo largo de la aplicación de las pruebas piloto que se hayan realizado.

De manera similar, se realizó una prueba previa para tomar como muestra de 68 trabajadoras, con el resultado del método de alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos:**

En la investigación se siguió el siguiente procedimiento:

Para medir la frecuencia de cada pregunta utilizada a las estadísticas de SPSS 26, primero ejecute una prueba de frecuencia, luego ejecute una prueba de normalidad para verificar si es paramétrica y obtener resultados no paramétricos.

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

Se creó una base de datos de las variables que son el Talento Humano y Ambiente Laboral, ya que se recopilan los datos obtenidos de aplicaciones y herramientas de medición, están disponibles para su análisis a través de programas de información y estadísticas de SPSS versión 26 y Excel.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Las investigaciones publicadas son confidenciales y anónimos. Porque han considerado los marcos teóricos y metodológicos. También la fiabilidad de las respuestas obtenidas. Respetamos la intelectualidad de cada autor, como también el compromiso político, ético y social, finalmente, respetar la identidad de las personas que participan en la investigación.

## **IV. Resultados**

### **4.1. Confiabilidad**

En la tabla 1, El coeficiente de alfa de Cronbach del cuestionario de la variable Talento Humano se aplicó a una encuesta de 15 clientes en una empresa de Teleoperadores dando un resultado de 0.846 esto nos indica que el instrumento puede aplicarse en la muestra.

En la tabla 2: El coeficiente de alfa de Cronbach del cuestionario de la variable Ambiente Laboral se aplicó a una encuesta de 15 clientes en una empresa de Teleoperadores dando un resultado de 0.757 esto nos indica que el instrumento puede aplicarse en la muestra.

En la tabla 3: El coeficiente de alfa de Cronbach del cuestionario de la variable Talento Humano y Ambiente Laboral se aplicó a una encuesta de 15 clientes en una empresa de Teleoperadores dando un resultado de 0.757 esto nos indica que el instrumento puede aplicarse en la muestra.

### **4.2. Estadística descriptiva**

#### **Tabla 1**

1. ¿Frecuentemente promueven incentivos en tu centro laboral?

Como se observa en el gráfico, tomando en cuenta que la muestra es de 68 trabajadoras en una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo 2022, representa el 100% de la muestra, podemos apreciar que en Nunca se obtuvo un 0% Así se encontró el 12% que respondieron Casi Nunca. Ante ello se encontró que en Casi Siempre 47% También se encontró en siempre un 13% Se concluye que las trabajadoras si tienen incentivos en su centro laboral.

#### **Tabla 2**

2. ¿Considera usted, que el reconocimiento de su supervisor es equitativo?

En la figura 2 podemos apreciar que Casi nunca tiene un porcentaje de 9%, A veces tiene un porcentaje de 22%, Casi siempre tiene un porcentaje de 56% y por último Siempre que tiene un 13%, Se concluye que casi siempre tienen el reconocimiento del supervisor es equitativo.

### **Tabla 3**

3. ¿Un mejor salario genera mayor compromiso con la empresa?

En la figura 3 en Casi Siempre se obtiene un mayor porcentaje que nos da un 47% por otro lado Casi Nunca un 4%, A veces un 25% y por último 24% que respondieron Siempre. Se concluye que casi siempre un mejor salario hay mejor compromiso en las trabajadoras.

### **Tabla 4**

4. ¿El jefe brinda bonos a los trabajadores que se esfuerzan en la empresa ?

En la figura 4 Casi Nunca respondieron 7%, A veces por lo que se observa respondieron un 21%, en Casi Siempre 48% y por último un 24% en Siempre. Se concluye que casi siempre brindan bonos a los trabajadores que se esfuerzan.

### **Tabla 5**

5. ¿En el trabajo consideran su esfuerzo?

En la figura 5 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi siempre que nos da 43%, en Casi Nunca 7%, A veces nos da un porcentaje de 25% y por último Siempre que el porcentaje es de 25%. Se concluye que casi siempre consideran su esfuerzo en el trabajo.

### **Tabla 6**

6. ¿Si tienes algún percance o problema en tu centro laboral tienes la confianza de poder decirle a su supervisor/jefe?

En la figura 6 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 44%, en Nunca 3%, Casi Nunca 6%, A veces un 22% y por último Siempre que nos da 25%. Se concluye que Casi Siempre tienen la confianza de poder decirle a su supervisor.

### **Tabla 7**

7. ¿Existe casos que los trabajadores dejan la empresa por un mejor salario o comisiones?

En la figura 7 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 47%, en Nunca 0%, Casi Nunca un 10%, A veces un 22% y por último Siempre que nos da 21%. Se concluye que Casi Siempre los trabajadores dejan la empresa por un mejor salario.

### **Tabla 8**

8. ¿Usted está atento a lo que informa el jefe en las reuniones de trabajo y brinda su punto de vista en lo que puedan reforzar como empresa?

En la figura 8 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 46%, en Nunca 9%, Casi Nunca 0%, A veces un 23% y por último Siempre que nos da 25%. Se concluye que Casi Siempre los trabajadores esta atentos a las reuniones de trabajo y tambien brindan su punto de vista.

### **Tabla 9**

9. ¿Cómo trabajador tienes confianza en ti mismo para relacionarte con los demás?

En la figura 9 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 46%, en Nunca 3%, Casi Nunca 4%, A veces un 21% y por último Siempre que nos da 26%. Se concluye que Casi Siempre los trabajadores confían en sí mismos para relacionarse con los demás.

### **Tabla 10**

10. ¿ Considera usted, que tiene buena actitud positiva hacia sus compañeros de trabajo?

En la figura 10 el mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 43%, en Casi Nunca 7%, A veces un 22% y por último Siempre que nos da 28%. Se concluye que Casi siempre los trabajadores tienen buena actitud hacia sus compañeros de trabajo.

### **Tabla 11**

11. ¿Tienes habilidades para resolver problemas laborales?

En la figura 11 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 51%, en Nunca 0%, Casi Nunca 4%, A veces un 21% y por último Siempre que nos da 24%. Se concluye que Casi Siempre los trabajadores tienen habilidades para resolver problemas en su centro laboral.

### **Tabla 12**

12. ¿Confías en tus habilidades como trabajador?

En la figura 12 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 51%, en Casi Nunca 6%, A veces un 19% y por último Siempre que nos da 24%. Se concluye que Casi Siempre confían en sus habilidades como trabajador.

### **Tabla 13**

13. ¿Considera usted que las teleoperadoras tienen la capacidad para proponer estrategias de mejora en la organización?

En la figura 13 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 44%, en Nunca 2%, Casi Nunca 6%, A veces un 22% y por último Siempre que nos da 26%. Se concluye que Casi Siempre los compañeros tienen capacidad para proponer estrategias en la organización.

### **Tabla 14**

14. ¿Considera usted, que tiene iniciativa para resolver problemas dentro de la empresa?

En la figura 14 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 38%, en Nunca 0%, Casi Nunca 6%, A veces un 22% y por último Siempre que nos da 34%. Se concluye que Casi Siempre tienen iniciativa para resolver problemas dentro de la empresa.

### **Tabla 15**

15. ¿Considera usted que tiene iniciativa para promover el desarrollo en la organización?

En la figura 15 el mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre con un 41%, en Siempre se obtuvo un 28%, en A veces el porcentaje es de 24%, en casi nunca se obtuvo un 4%, Se concluye que Casi Siempre toman iniciativa para promover el desarrollo en la organización.

### **Tabla 16**

16. ¿Con que regularidad propones nuevas ideas de negocio en su centro laboral?

En la figura 16 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 44%, A veces un 22% y por último Siempre que nos da 34%. Se concluye que Casi Siempre proponen nuevas ideas en su centro laboral.

### **Tabla 17**

17. ¿Tiene confianza al dirigirse a sus compañeros de trabajo y darles incentivo a que mejoren?

En la figura 17 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi siempre que nos da un 46%, en Casi Nunca 7%, Siempre un 24% y por último A veces que nos da 23%. Se concluye que casi siempre tienen la confianza al dirigirse a sus compañeros de trabajo y darles incentivo a que mejoren.

### **Tabla 18**

18. ¿Ejerce una comunicación saludable en su centro laboral?

En la figura 18 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 38%, en Casi nunca un porcentaje de 6%, A veces un 24% y por último Siempre que nos da 28%. Se concluye que Casi Siempre ejercen una comunicación saludable en su centro laboral.

### **Tabla 19**

19. ¿ Con qué frecuencia en su centro laboral, su opinión es tomada en cuenta ?

En la figura 19 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 50%, Casi Nunca 7%, A veces un 18% y por último Siempre que nos da 25%. Se concluye que Casi Siempre su opinión es tomada en cuenta en su centro laboral.

### **Tabla 20**

20. ¿Sus compañeros muestran una actitud integradora?

En la figura 20 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 43%, en A veces un 20% y por último Siempre que nos da 37%. Se concluye que Casi Siempre sus compañeros muestran una actitud integradora en su centro laboral.

### **Tabla 21**

21. ¿Considera usted, que tiene buen ambiente laboral con sus compañeros de trabajo?

En la figura 21 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 44%, en Casi Nunca 6%, A veces un 19% y por último Siempre que nos da 31%.

### **Tabla 22**

22. ¿Siente usted lealtad hacia la organización?

En la figura 22 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 38%, A veces un 18%, en casi nunca se obtuvo un 10%, en Nunca tenemos un 7% y por último Siempre que nos da 27%. Se concluye que las teleoperadoras sienten lealtad hacia la organización.

### **Tabla 23**

23. ¿Se siente identificada con las estrategias planteadas por la organización?

En la figura 23 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 28%, en Casi Nunca 9%, A veces un 18% y por último Casi Siempre que nos da 38%. Se concluye que casi siempre se sienten identificadas con las estrategias propuestas por la organización.

### **Tabla 24**

24. ¿Usted siente que es parte fundamental para el éxito de la organización?

En la figura 24 en mayor porcentaje lo obtuvo Casi Siempre que nos da un 44%, en Nunca 3%, Casi Nunca 13%, A veces un 15% y por último Siempre que nos da 35%

### **4.3. Estadística Inferencial**

Se utilizó el análisis de normalidad para establecer qué estadístico utilizar para determinar los coeficientes de correlación entre las variables del estudio

#### **Tabla 31.**

Según las estadísticas brindados por el programa SPSS para cada análisis normativo, se observa que en la tabla 31, que la totalidad de encuestados(gi) es mayor que (60<68) por lo cual nos centraremos en la prueba de Kolmogórov-Smirnov. El nivel de significancia es menor a 0,05 (0,000<0,05) lo que indica que los datos no presentan prueba de normalidad; entonces no tendríamos suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y podríamos considerar que los datos son aproximadamente normales.

#### **4.3.1. Prueba de hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el Talento Humano y el ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el Talento Humano y el ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

#### **Tabla 32.**

##### **Interpretación:**

De la tabla 32, podemos analizar que existe una correlación de Spearman de 0,475 este valor nos indica una asociación positiva media entre las variables de estudio Talento Humano y ambiente laboral.

El nivel de significancia es menor a 0,05 (0,000<0,05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En base a los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe relación entre el Talento Humano y el ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

#### **Prueba de hipótesis específica 1**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el Talento Humano y la responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el Talento Humano y la responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

**Tabla 33.**

**Interpretación:**

De la tabla 33, podemos analizar que existe una correlación de Spearman de 0,533 que es un resultado positivo considerable entre las variables de estudio Talento Humano y responsabilidad.

El nivel de significancia es menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En base a los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe relación entre el Talento Humano y la responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

**4.3.2. Prueba de hipótesis específica 2**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el Talento Humano y el conflicto en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el Talento Humano y el conflicto en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

**Tabla 34.**

**Interpretación:**

De la tabla 34, podemos analizar que existe una correlación de Spearman de 0,392 este valor nos indica una asociación positiva media con las variables de estudio Talento Humano y el conflicto.

El nivel de significancia es menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En base a los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe relación entre el Talento Humano y el conflicto en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

### 4.3.3. Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el Talento Humano y la identidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el Talento Humano y la identidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

#### **Tabla 35.**

##### **Interpretación:**

De la tabla 35, podemos analizar que existe una correlación de Spearman de 0,345 este valor nos indica una asociación positiva media entre las variables de estudio Talento Humano e identidad.

El nivel de significancia es menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En base a los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe relación entre el Talento Humano y la identidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

## V. DISCUSIÓN

Como menciono el objetivo general fue Determinar la relación existente entre el Talento Humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023. A través de un análisis detallado, que tiene relevancia, alcance hacia los resultados que están en el marco teórico. Esta investigación destaca lo importante que es el Talento Humano y el ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.

El trabajo de investigación se plantea como objetivo general Determinar la relación existente entre el Talento Humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, ya que al analizar esta investigación se ha podido deducir que Talento humano se relaciona satisfactoriamente con ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, por lo tanto, se tiene ( $p=0.00<0.05$ ) con esto deducimos que los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis alternativa ( $H_i$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), esto quiere decir que si existe relación moderadamente positiva ( $Rho=0,475$ ) lo cual está respaldado por la investigación de (Torres., 2018) en su tesis nos indicó que si tiene relación entre las variables Talento humano y ambiente laboral.

Como primer objetivo específico se planteó Determinar qué relación existe entre Talento humano y la responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, con respecto a este objetivo se afirmó que el Talento humano tiene relación significativa entre el Talento Humano y la responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones, por lo tanto, se tiene ( $p=0.00<0.05$ ) esto quiere decir que se acepta ( $H_i$ ) y se rechaza el ( $H_0$ ), inferimos que hay un nivel convencional positivo, ( $Rho= 0,533$ ). Este resultado está respaldado por la investigación de (Franco, Espinoza & Pérez., 2017) Esto nos indica la relación del Talento Humano y la responsabilidad deben de cumplir con las tareas requeridas para cumplir los objetivos de la organización.

En el segundo objetivo específico se consideró Determinar qué relación existe entre el Talento humano y el conflicto en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, referente a ello se pudo afirmar que existe una relación positiva entre el Talento humano y el conflicto en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, por lo que, se tiene ( $p=0.00<0.05$ ) esto quiere decir que se acepta ( $H_i$ ) y se rechaza el ( $H_0$ ), inferimos que hay un nivel positivo, ( $Rho= 0,392$ ). El cual es

reafirmado por la investigación de (Calva & Pongo., 2022) la comunicación es muy importante en toda empresa ya que depende de eso se obtendrá buenos resultados en la organización y promover el buen entendimiento entre los grupos de trabajo.

El tercer objetivo específico se planteó Determinar qué relación existe entre el Talento humano y la identidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023., referente a ello, se pudo afirmar que existe una relación positiva entre el Talento Humano y la identidad en una empresa de telecomunicaciones, esto afirma que ( $p=0.00<0.05$ ) esto quiere decir que se acepta ( $H_i$ ) y se rechaza el ( $H_0$ ), inferimos que hay un nivel positivo, ( $Rho= 0,345$ ). El cual esta reafirmado por la investigación de Sánchez (2023). En su estudio la identidad es fundamental dentro de una organización, porque asegura tener habilidades y capacidades que generen valor hacia la empresa.

## VI. Conclusiones

1. Acorde con la hipótesis principal, se establece de manera significativa la conexión entre las variables "Talento Humano" y "Ambiente Laboral" en una empresa de telecomunicaciones en Surquillo, 2023. Esto se respalda por la prueba de hipótesis que revela un factor de correlación de Spearman es igual a (0,475). Como se muestra en la tabla 32. Además, el nivel de significancia bilateral (0,00), inferior al p valor (0,05), según las normas de decisión, conlleva a la rehusión de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y a la aceptación de la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En resumen, se concluye que existe una relación positiva-moderada entre el Talento Humano y el Ambiente Laboral en una empresa de telecomunicaciones en Surquillo, 2023.
2. Acerca de la primera hipótesis específica, se confirma la relación significativa entre las dimensiones "Talento Humano" y "Responsabilidad" en una empresa de las telecomunicaciones en Surquillo, 2023. La prueba de hipótesis indica un factor de correlación de Spearman de (0,533), según la tabla 33. Además, el nivel de significancia bilateral (0,00), inferior al p valor (0,05), conduce al rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y a la admisión de la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). En conclusión, se establece una relación positiva-moderada entre el Talento Humano y la Responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones en Surquillo, 2023.
3. En relación con la segunda hipótesis específica, se verifica la relación significativa entre las dimensiones "Talento Humano" y "Conflicto" en una empresa de telecomunicaciones en Surquillo, 2023. La prueba de hipótesis revela un factor de correlación de Spearman de (0,392), como se muestra en la tabla 34. Así mismo, el nivel de significancia bilateral (0,00), inferior al p valor (0,05), deriva al rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y a la aceptación de la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Finalmente, se concluye que existe una relación positiva-moderada entre el Talento Humano y el conflicto en una empresa de telecomunicaciones en Surquillo, 2023.
4. Con respecto a la tercera hipótesis específica, se constata la relación significativa entre las dimensiones "Talento Humano" y "Identidad" en una empresa de telecomunicaciones en Surquillo, 2023. La prueba de hipótesis revela un factor de correlación de Spearman de (0,345), según la tabla 35.

Adicionalmente, el nivel de significancia bilateral (0,00), inferior al p valor (0,05), dirige a la denegación de la hipótesis nula (H0) y a la aprobación de la hipótesis alternativa (H1). En conclusión, se establece una relación positiva-moderada entre el Talento Humano y La identidad en una empresa de telecomunicaciones en Surquillo, 2023.

## **VII. Recomendaciones**

Luego del análisis de resultado de esta investigación, se plantea las siguientes recomendaciones.

1. Promover actividades recreativas que fomenten el trabajo en equipo, de tal modo que garantice bien el Talento Humano y el ambiente laboral que se apoyen entre colaboradores para que estos tengan un mejor desempeño y puedan contribuir a alcanzar los objetivos de la organización.
2. Se evidencia que el talento humano está relacionado con la responsabilidad en una organización para mantener un ambiente de trabajo efectivo y tener un crecimiento sostenible en la empresa y así tengan más responsabilidades los equipos de trabajo y retenerlos evitando costos de rotación e incrementando la productividad en general.
3. Se recomienda realizar una encuesta a las teleoperadoras, y ver que satisfacción se encuentran las trabajadoras en la organización. Para así poder resolver las diferencias u opiniones que tienen las teleoperadoras y poder enfrentar estos problemas que se presentan dentro de la organización.
4. Se recomienda que la empresa deba realizar reuniones de integración por lo menos semanalmente para que las teleoperadoras se sientan más identificadas con la organización, que las motiven, que les brinden seguridad y confianza, esperando que se sientan más identificadas en su centro laboral.

## REFERENCIAS:

Alcívar, M. Alarcón, C. Ferrin, H. (2020) *Talento humano y la gestión del conocimiento en las microempresas.*

[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2588-09692020000200071](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692020000200071)

Arteaga, G. (2022) *Investigación correlacional | Guía, diseño y ejemplos*

<https://www.testsiteforme.com/que-es-la-investigacion-correlacional/>

Agudelo, B. (2019) *Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia*

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-38032019000100116](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032019000100116)

Agudelo, S. López Laura (2021) *Propuesta de herramienta digital para la organización del área de Talento Humano y Gestión Humana de las empresas ETB e INGETEC*

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/42845/2022santiagoagudelo.pdf?sequence=1>

Beraún, R. (2021) *Impacto del talento humano en las ventas de la empresa de telecomunicaciones DC COM SAC – 2021*

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6179/T030\\_4552\\_3989%20T%20RICARDO%20JES%c3%9aS%20BERA%c3%9aN%20ALVARADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6179/T030_4552_3989%20T%20RICARDO%20JES%c3%9aS%20BERA%c3%9aN%20ALVARADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cardona, S. Estrada, J. (2021) *Diseño de un Plan de gestión para el mejoramiento del talento humano en un call center de la ciudad de Medellín*

[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16266/1/CardonaSara-EstradaJohana\\_2021.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16266/1/CardonaSara-EstradaJohana_2021.pdf)

Calva, J. & Pongo, Y. (2022) *Gestión del talento humano y conflictos laborales en la*

*Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97391/Calva\\_AJK-Pongo\\_GYS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97391/Calva_AJK-Pongo_GYS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Cajiao, L. (2021) *La Importancia Del Clima Organizacional Dentro Del Ambiente Laboral De Una Empresa*

[https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2195/IMPOR\\_TANCIA\\_CLIMA\\_ORGANIZACI%  
c3%93NAL\\_DENTRO\\_AMBIENTE\\_LABORAL\\_EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2195/IMPOR_TANCIA_CLIMA_ORGANIZACI%c3%93NAL_DENTRO_AMBIENTE_LABORAL_EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cruz, J. (2018) *La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762018000200058](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762018000200058)

Falótico, A. Pérez, J. (2020) *Talento humano y cambio organizacional en empresas de telecomunicación: Madrid – España*

<https://www.redalyc.org/journal/290/29065286012/html/>

Franco, M., Espinoza, C. & Pérez, M. (2017) *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU VÍNCULO CON LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES*

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100016)

García, Rodríguez, Whittembury & Zaplana (2022) *El impacto de los programas de bienestar social y clima laboral en la intención de rotación de Osiptel (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones)*

<https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3603/Garcia%2C%20Ximena%20Trabajo%20de%20investigacion%20MAestria%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guasca, N. (2022) *El Papel De La Gestion Del Talento Humano En La Industria Del Call Center*

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/43786/GuascaCuervoNathaliaMaria2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, S. & Duana, D. (2020) *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

[file:///C:/Users/leydy/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10\\_20201120.pdf](file:///C:/Users/leydy/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10_20201120.pdf)

Iglesias, A. y Torres, J. (2018) *Un acercamiento al Clima Organizacional*

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016)

Leyva, L. Napán, A. (2021) *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*

[http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522021000200003](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003)

Madero, S. Ortiz, E. Guerra, M. (2021) *Estrategias de flexibilidad y su relación con el ambiente laboral, la dedicación y el reto intelectual*

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100122](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100122)

Machuca, F. (2022) *8 técnicas de recolección de datos: descubre un mundo más allá de la encuesta*

[https://www.crehana.com/blog/transformacion-digital/tecnicas\\_recoleccion-de-datos/](https://www.crehana.com/blog/transformacion-digital/tecnicas_recoleccion-de-datos/)

Ortega, C. (2023) *Investigación aplicada: Definición, tipos y ejemplos*

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-aplicada/>

Posso, R. y Lorenzo, E. (2020) *Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano*

<https://revistas.investigacionupelipb.com/index.php/educare/article/view/1410/1371>

Ramírez, R. Espindola, C. Ruiz, G. Hugueth, A. (2019) *Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico*

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642019000600167](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167)

Sierra, R. (2022) *Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática*

<file:///C:/Users/leydy/Downloads/119-Article%20Text-303-2-10-20230210.pdf>

Sanchez, M. (2023) *Clima laboral: cuidar a las personas da buenos resultados*

<https://factorialhr.es/blog/clima-laboral/#clima-laboral-como-herramienta-de-deteccion-de-problemas>

Velázquez, A. (2023) *Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos*

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

Sanfeliciano, A. (2021) *Diseños de investigación: enfoque cualitativo y cuantitativo*

<https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/>

Torres, J. (2018) *Estudio, análisis y propuesta de mejora del modelo de recursos humanos en una empresa de telecomunicaciones. Caso: Corporación Nacional de Telecomunicaciones.*

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6345/1/T2691-MBA-Mera-Estudio.pdf>

Westreicher, G. (2020) *Población*

<https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>



22	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
23	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
24	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	
35	4	4	5	2	5	5	2	1	2	5	4	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	3	4	3	5	3	4	4	
36	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	3	4	3	5	5	5	2	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	
39	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	1	1	4	3	3	4	3	5	2	3	3	
40	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5		
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	
44	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	3	5	
45	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
46	4	4	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	4	4	5	5	3	4	4	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	5	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	4	4	5	5	5	2	4	4	
49	3	2	4	2	5	1	2	1	5	3	2	4	3	5	1	3	4	2	4	3	2	1	2	1	3	2	3	3	3	1	3	2	
50	3	3	2	3	4	3	3	5	2	2	5	2	4	5	5	5	4	2	4	4	3	2	4	2	3	3	3	5	3	3	3	4	
51	4	4	4	2	4	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	1	2	3	2	1	5	2	5	5	5	4	2	3	5	3	
53	4	2	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	
54	2	5	2	5	2	1	2	1	1	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	5	2	4	5	5	3	1	3	2	3	5	2	3	
55	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
57	2	2	2	5	5	5	4	5	3	2	2	2	2	2	1	5	2	1	2	5	2	1	1	1	3	4	2	2	3	1	3	2	

58	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
59	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	
62	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
65	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
67	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
68	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	

**TABULACION DE FRECUENCIAS DE DATOS**

TABULACION DE FRECUENCIAS DE DATOS																												f			
NIVEL DE SATISFACCIÓN																															
Nunca	0	0	0	0	0	2	0	4	2	0	0	0	1	0	2	0	0	3	0	0	0	5	5	2	0	1	0	0	2	0	26
Casi Nunca	8	6	3	5	5	4	7	0	3	5	3	4	4	4	3	0	5	4	5	0	4	7	6	2	0	2	1	1	5	1	97
A veces	19	15	17	14	17	15	15	16	14	15	14	13	15	15	16	15	16	16	12	14	13	12	12	10	26	15	14	12	13	17	350
Casi Siempre	32	38	32	33	29	30	32	31	31	29	35	35	30	26	28	30	31	26	34	29	30	26	26	30	30	34	40	34	32	37	733
Siempre	9	9	16	16	17	17	14	17	18	19	16	16	18	23	19	23	16	19	17	25	21	18	19	24	12	16	13	21	16	13	426
	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	1632

RESPUESTAS	CODIFICACIÓN
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

**Anexo 2 : Gráficos de los resultados de la encuesta.**

**1. ¿Frecuentemente promueven incentivos en tu centro laboral?**

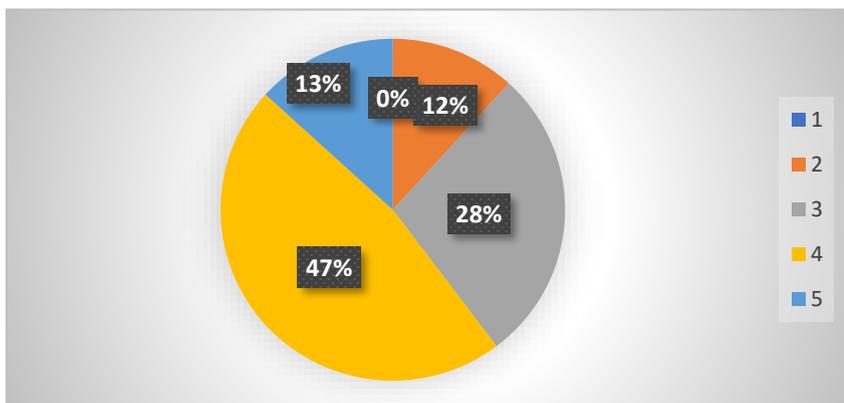


Fig. 01: Resultados obtenidos del Ítem 1.

**2. ¿Considera usted, que el reconocimiento de su supervisor es equitativo?**

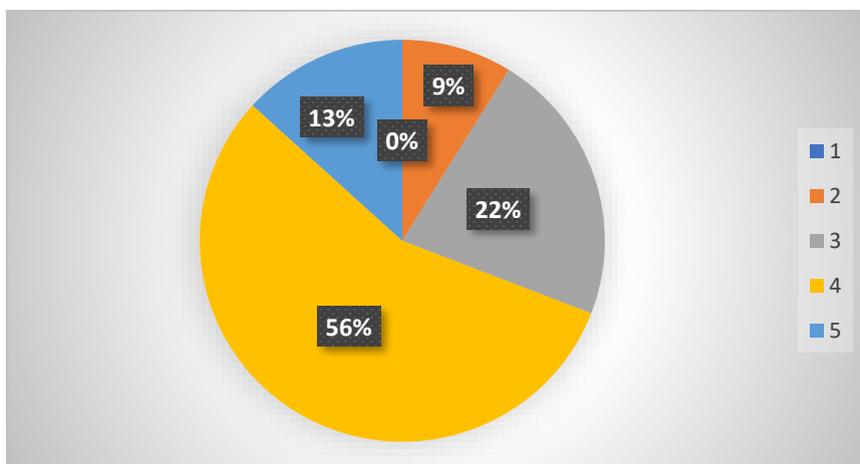


Fig. 02: Resultados obtenidos del Ítem 2

**3. ¿Un mejor salario genera mayor compromiso con la empresa?**

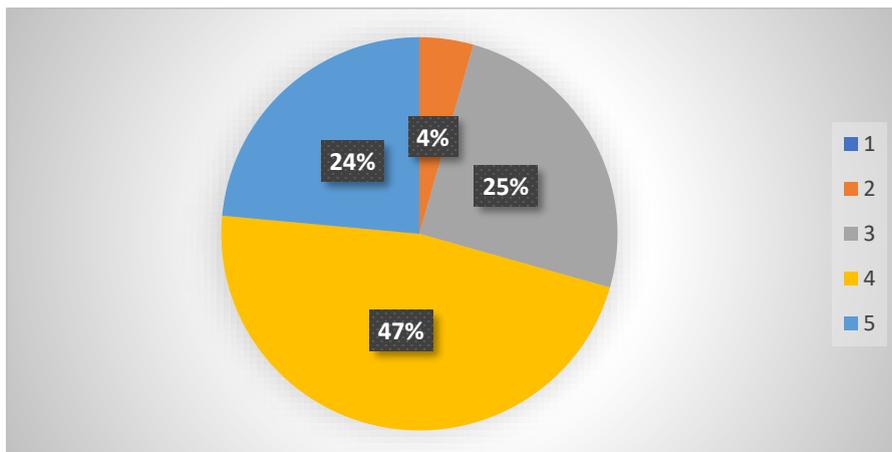


Fig. 03: Resultados obtenidos del Ítem 3

**4. ¿El jefe brinda bonos a los trabajadores que se esfuerzan en la empresa ?**

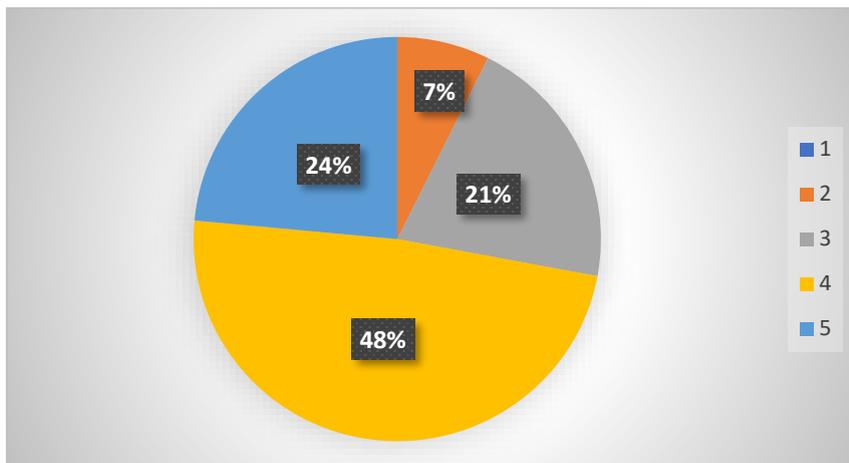


Fig. 04: Resultados obtenidos del Ítem 4

**5. ¿En el trabajo consideran su esfuerzo?**

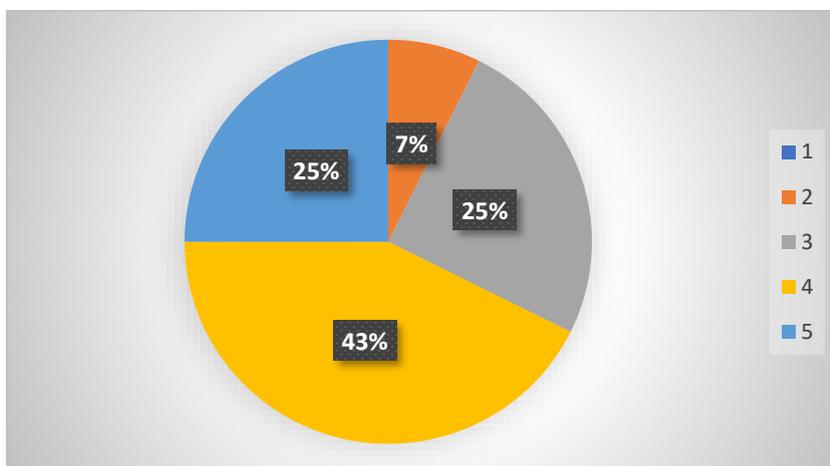


Fig. 05: Resultados obtenidos del Ítem 5

**6. ¿Si tienes algún percance o problema en tu centro laboral tienes la confianza de poder decirle a su supervisor/jefe?**

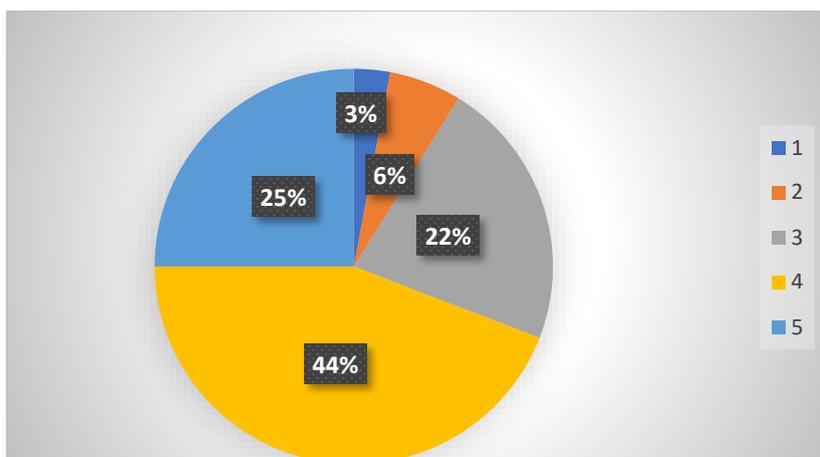


Fig. 06: Resultados obtenidos del Ítem 6

7. ¿Existe casos que los trabajadores dejan la empresa por un mejor salario o comisiones?

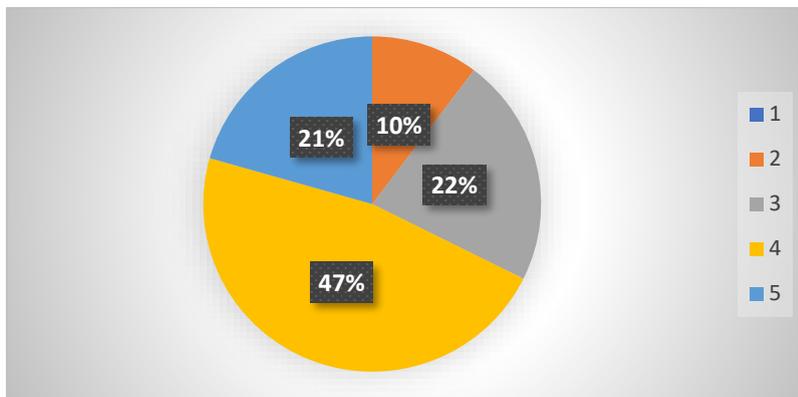


Fig. 07: Resultados obtenidos del Ítem 7

8. ¿Usted está atento a lo que informa el jefe en las reuniones de trabajo y brinda su punto de vista en lo que puedan reforzar como empresa?

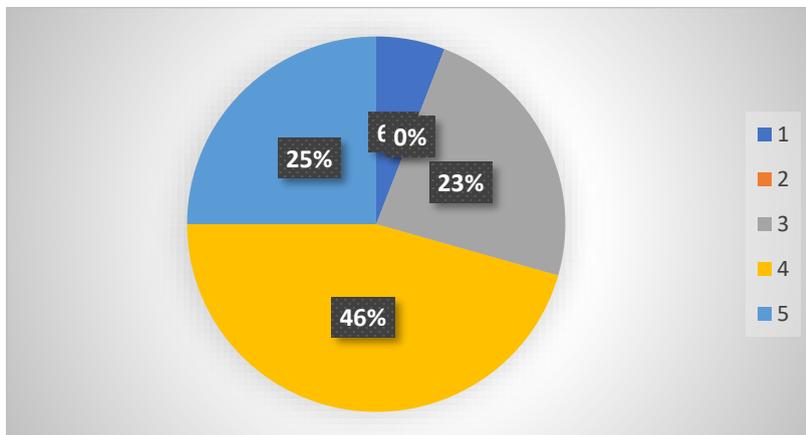


Fig. 08: Resultados obtenidos del Ítem 8

9. ¿Cómo trabajador tienes confianza en ti mismo para relacionarte con los demás?

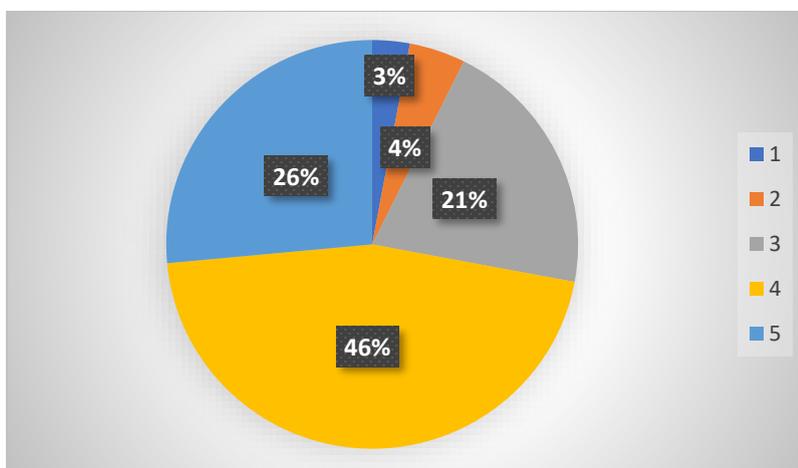


Fig. 09: Resultados obtenidos del Ítem 9

10. ¿ Considera usted, que tiene buena actitud positiva hacia sus compañeros de trabajo?

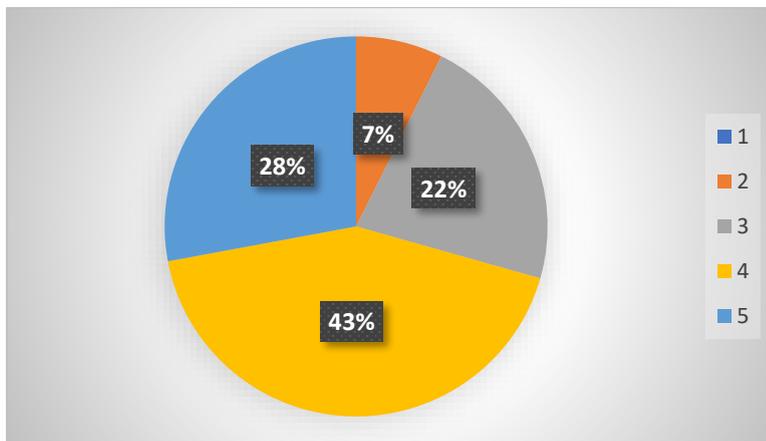


Fig. 10: Resultados obtenidos del Ítem 10

11. ¿Tienes habilidades para resolver problemas laborales?

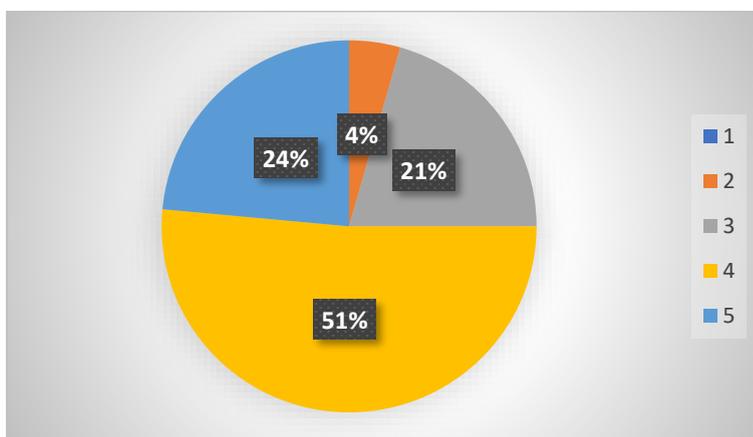


Fig. 11: Resultados obtenidos del Ítem 11

12. ¿Confías en tus habilidades como trabajador?

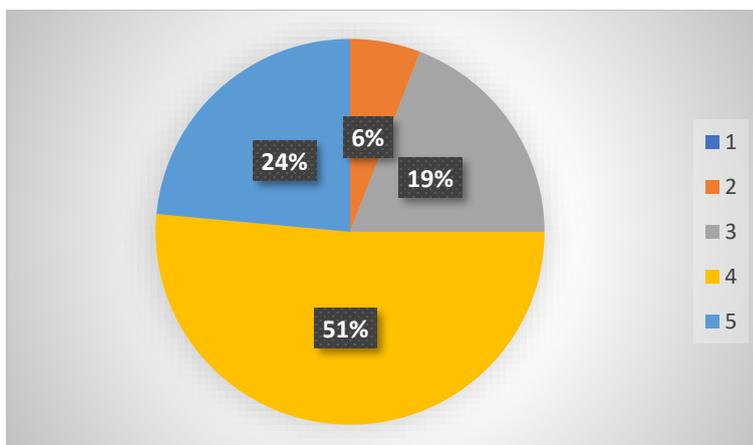


Fig. 12: Resultados obtenidos del Ítem 12

13. ¿Considera usted que las teleoperadoras tienen la capacidad para proponer estrategias de mejora en la organización?

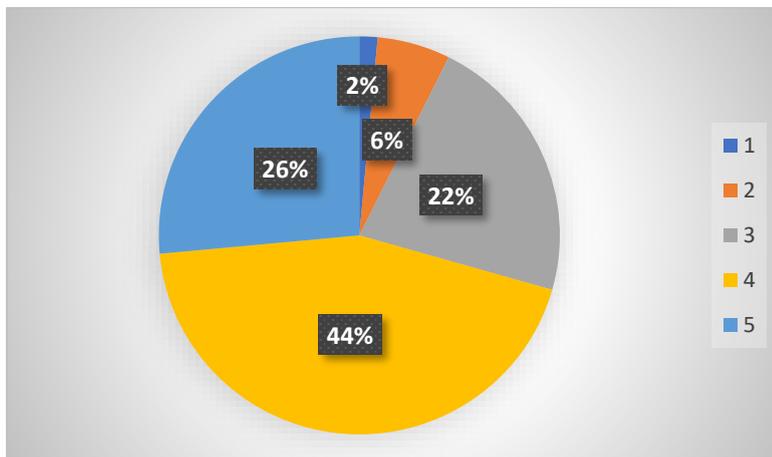


Fig. 13: Resultados obtenidos del Ítem 13

14. ¿Considera usted, que tiene iniciativa para resolver problemas dentro de la empresa?

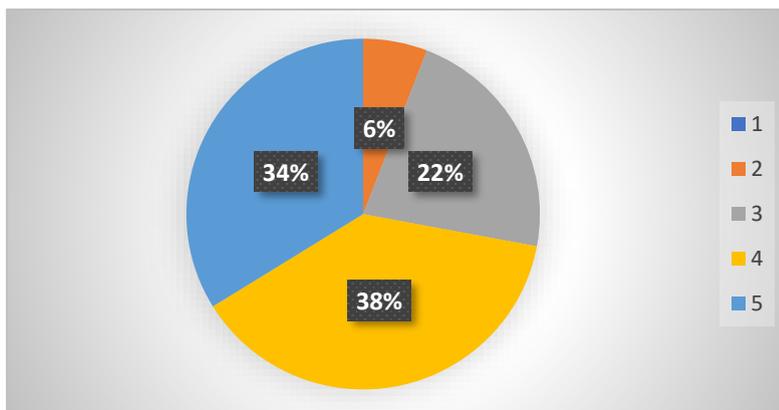


Fig. 14: Resultados obtenidos del Ítem 14

15. ¿Considera usted que tiene iniciativa para promover el desarrollo en la organización?

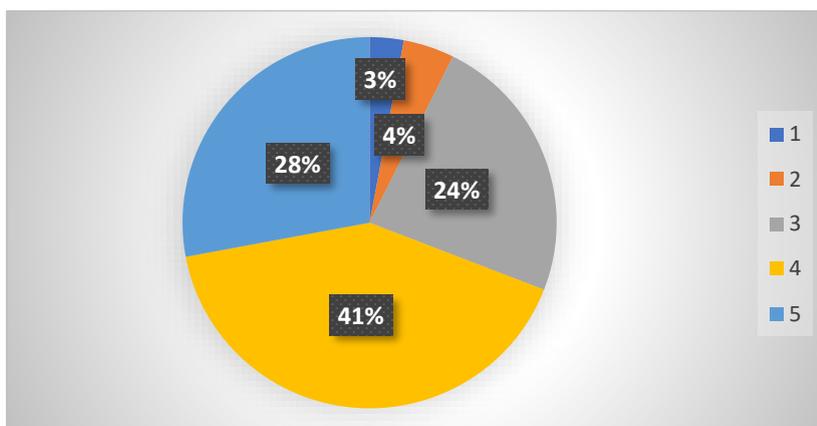


Fig. 15: Resultados obtenidos del Ítem 15

**16. ¿Con que regularidad propones nuevas ideas de negocio en su centro laboral?**

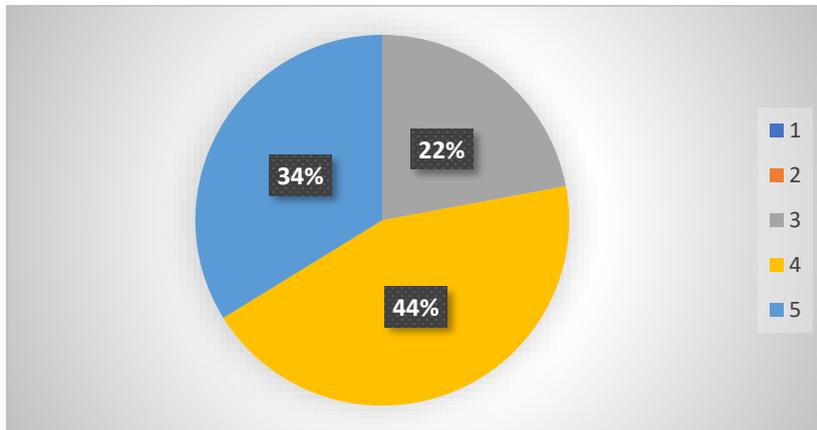


Fig. 16: Resultados obtenidos del Ítem 16

**17. ¿Tiene confianza al dirigirse a sus compañeros de trabajo y darles incentivo a que mejoren?**

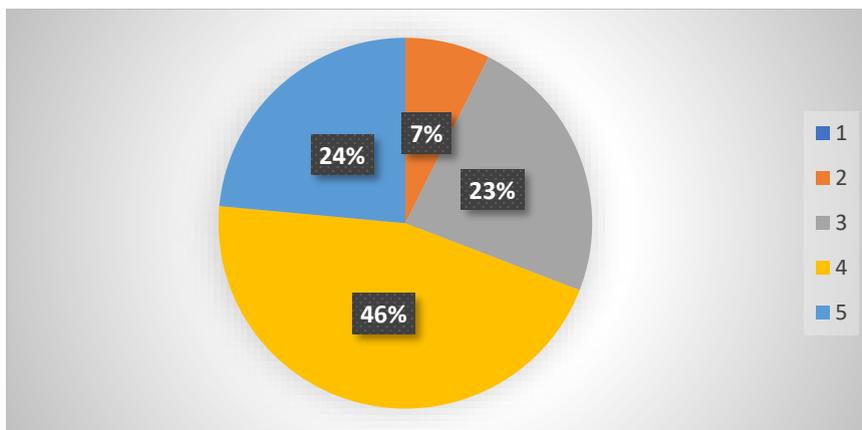


Fig. 17: Resultados obtenidos del Ítem 17

**18. ¿Ejerce una comunicación saludable en su centro laboral?**

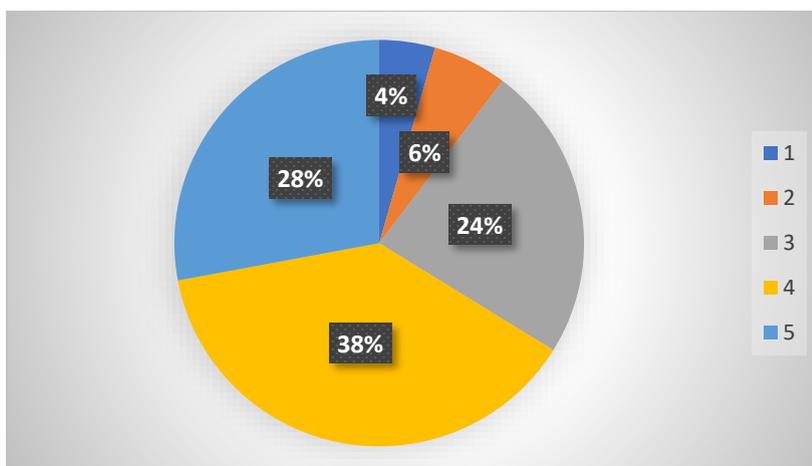


Fig. 18: Resultados obtenidos del Ítem 18

19. ¿ Con qué frecuencia en su centro laboral, su opinión es tomada en cuenta ?

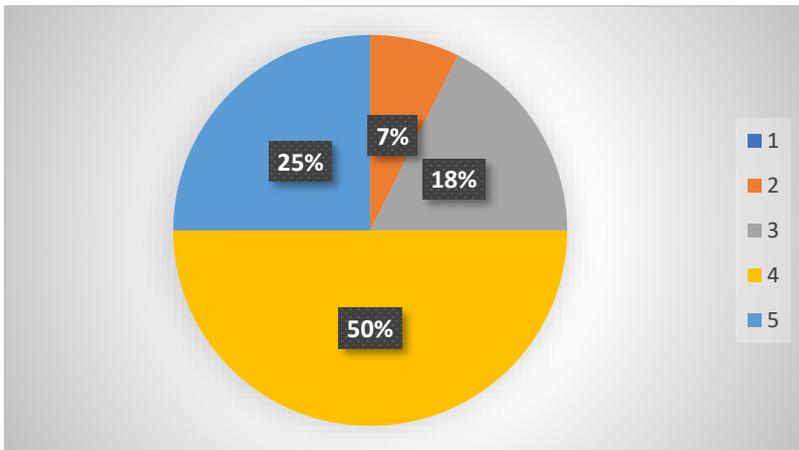


Fig. 19: Resultados obtenidos del Ítem 19

20. ¿Sus compañeros muestran una actitud integradora?

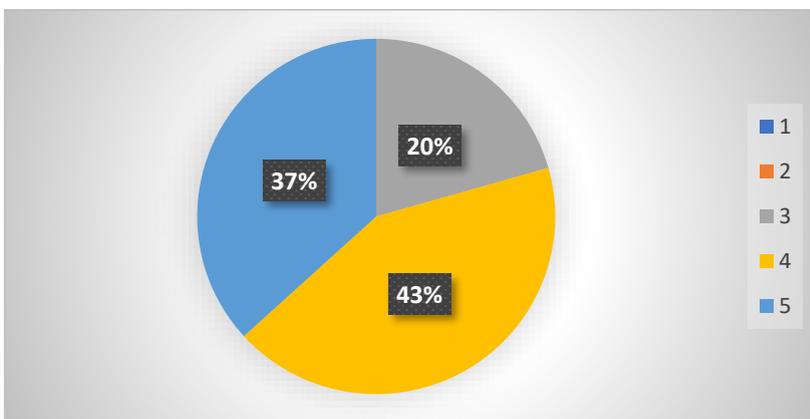


Fig. 20: Resultados obtenidos del Ítem 20

21. ¿Considera usted, que tiene buen ambiente laboral con sus compañeros de trabajo?

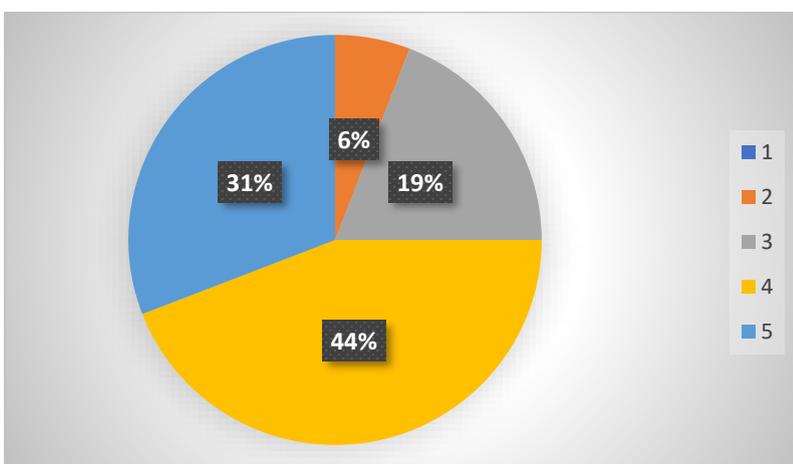


Fig. 21: Resultados obtenidos del Ítem 21

**22. ¿Siente usted lealtad hacia la organización?**

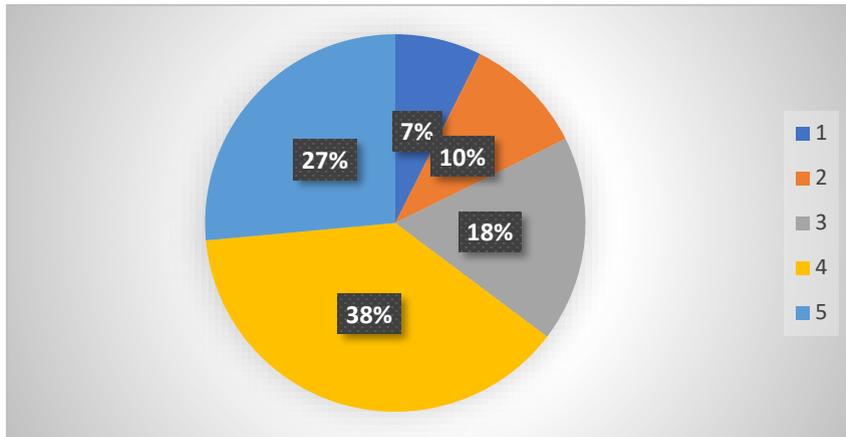


Fig. 22: Resultados obtenidos del Ítem 22

**23. ¿Se siente identificada con las estrategias planteadas por la organización?**

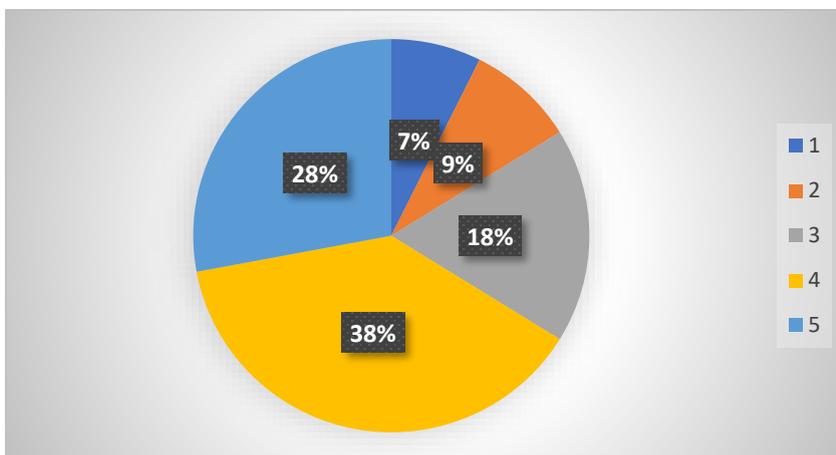


Fig. 23: Resultados obtenidos del Ítem 23

**24. ¿Usted siente que es parte fundamental para el éxito de la organización?**

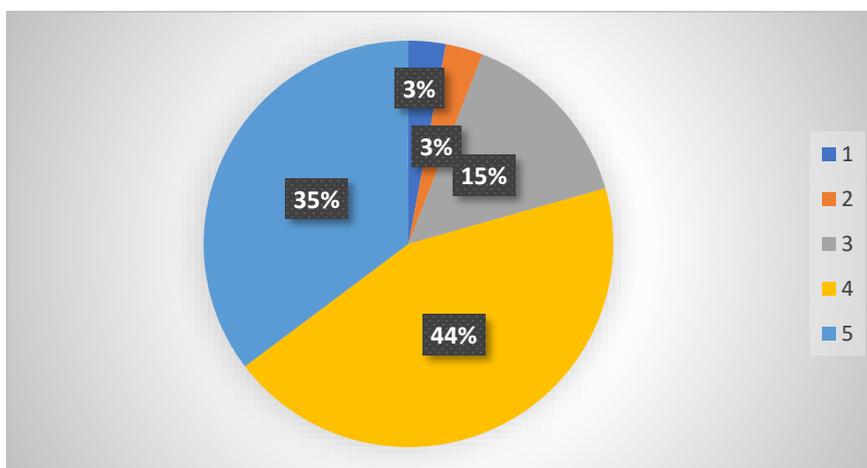
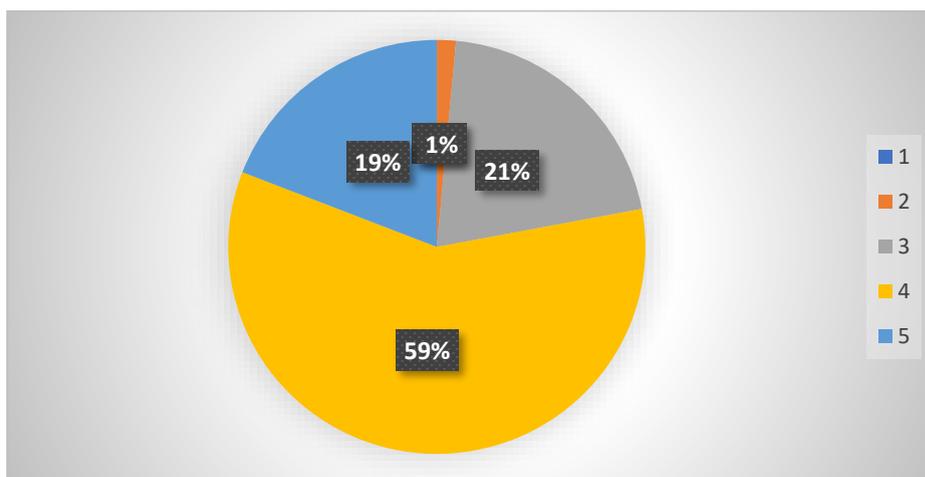
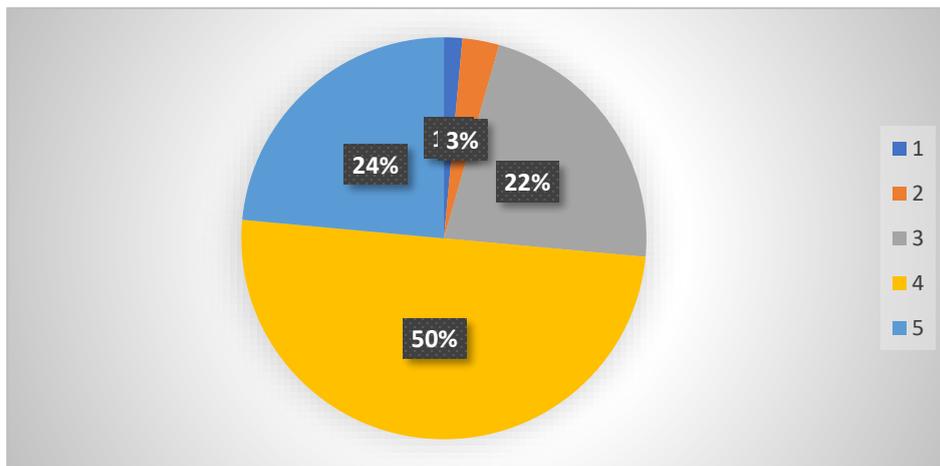
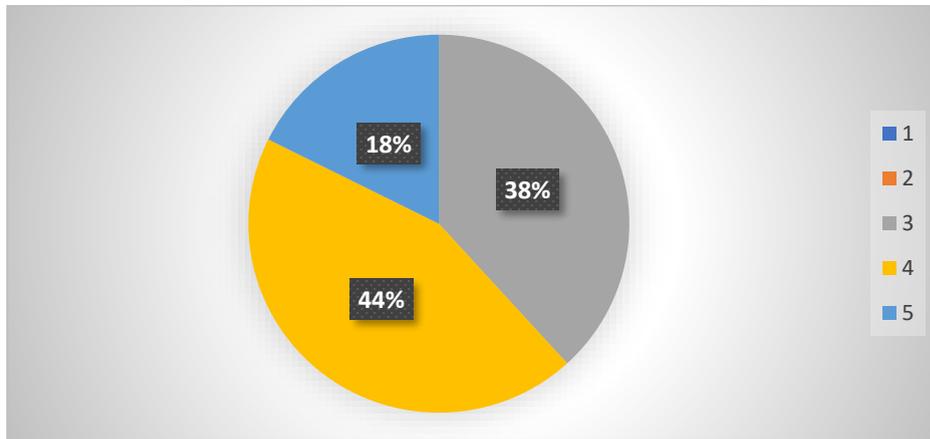
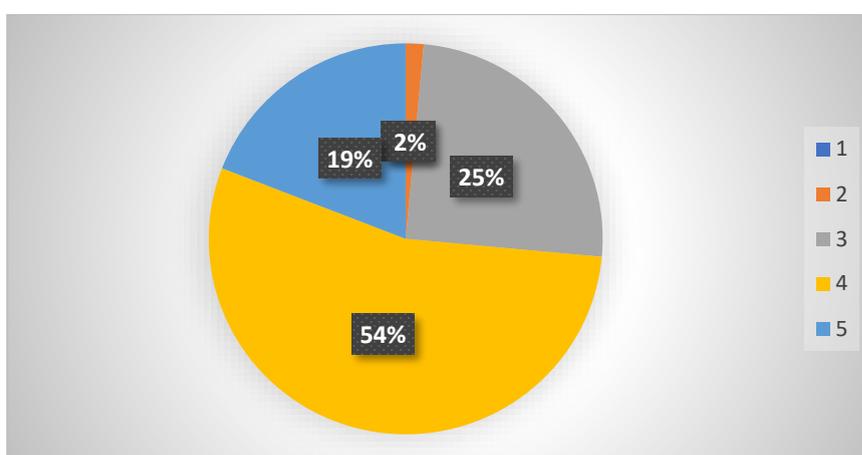
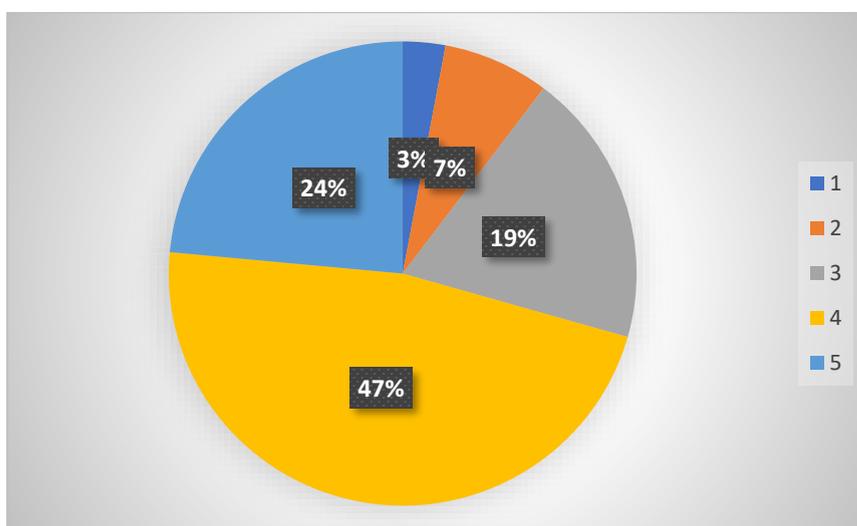
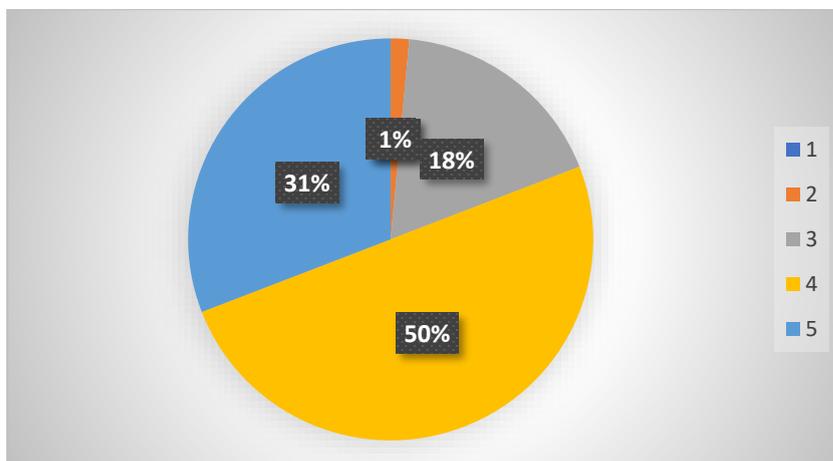


Fig. 24: Resultados obtenidos del Ítem 24

### Variable 1 TALENTO HUMANO



## Variable 2 AMBIENTE LABORAL



## Anexo 3: Prueba de normalidad

Tabla 31:

*Prueba de normalidad de variables y sus dimensiones del estudio.*

**Pruebas de normalidad**

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Positivismo	0.246	68	0.000	0.795	68	0.000
Interpersonal	0.277	68	0.000	0.842	68	0.000
Autoconocimiento	0.305	68	0.000	0.812	68	0.000
Identidad	0.283	68	0.000	0.852	68	0.000
Conflicto	0.253	68	0.000	0.823	68	0.000
Ambiente_Laboral	0.295	68	0.000	0.826	68	0.000
Responsabilidad	0.258	68	0.000	0.846	68	0.000
Talento_Humano	0.285	68	0.000	0.827	68	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Anexo 4: Prueba de hipótesis general y específicas.**

**Tabla 32**

*Prueba de relación entre las variables de Talento Humano y Ambiente laboral*

		Talento_Humano		Ambiente_Laboral	
Rho de Spearman	Talento_Humano	Coefficiente de correlación	1.000		,475**
		Sig. (bilateral)			0.000
		N	68		68
	Ambiente_Laboral	Coefficiente de correlación	,475**	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	68		68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 33**

*Prueba de relación entre Talento Humano y Responsabilidad*

**Correlaciones**

			Talento_Humano	Responsabilidad
Rho de Spearman	Talento_Humano	Coeficiente de correlación	1.000	,533**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	68	68
	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,533**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 34**

*Prueba de relación entre las variables de Talento Humano y Conflicto*

**Correlaciones**

			Talento_Humano	Conflicto
Rho de Spearman	Talento_Humano	Coeficiente de correlación	1.000	,392**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	68	68
	Conflicto	Coeficiente de correlación	,392**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Tabla 35***Prueba de relación entre las variables de Talento Humano e Identidad*

			<b>Correlaciones</b>	
			Talento_Humano	Identidad
Rho de Spearman	Talento_Humano	Coefficiente de correlación	1.000	,345**
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	68	68
	Identidad	Coefficiente de correlación	,345**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

#### ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Talento Humano	Falótico y Pérez (2020), La gestión del talento es muy importante para su negocio, y los procesos de cambio deben ser considerados cuando intervienen varios factores, tales como: A lo largo de los años, se crearon mejores estrategias, planes y gestión para desarrollar a las personas de manera más efectiva, intelectual, política, económica, social y técnicamente, el idioma de elección en todo el mundo se ha ganado. Tener en cuenta que los talentos humanos llamados empleados tienen diferentes perspectivas sobre cómo ver y sentir la realidad. Esto se dividirá en 3 fases que son: Positivismo, Interpersonal y Autoconocimiento. Máximo beneficio y mayor influencia de tendencia, entre otros, formación completa, motivación, capacidad de escuchar las diferentes perspectivas de todos los empleados, etc.	Se realizará un cuestionario de tipo Likert con 15 preguntas donde se relacionará las dimensiones con los respectivos indicadores	Positivismo	Motivación Compromiso Esfuerzo	1,2 3,4 5	a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
			Interpersonal	Confianza Escucha activa	6,7 8,9	
			autoconocimiento	Autocontrol Autoestima Autoconfianza	10 11 12	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
El ambiente laboral	Litwin & Stranger(1968) indicaron que el entorno del trabajo afecta las motivaciones y comportamientos de los trabajadores en una organización, ejerciendo influencias en aspectos como la productividad, la satisfacción, rotación, entre otros. Así mismo plantearon 9 dimensiones: Cooperación, estructura, responsabilidad, motivación, desafío, relaciones, estándares, conflictos e identidad.	Utilizará una herramienta de medición a través de cuestionarios que será procesado por software estadístico	Responsabilidad	Iniciativa Trabajo en grupo	1, 2,3 4,5	a)Nunca b)Casi nunca c)Algunas veces d)Casi siempre e)Siempre
			Conflicto	Comunicación saludable Aceptación del grupo	6,7 8,9	
			Identidad	Lealtad Identificación	10,11 12	

## ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023 AUTOR: Huaman Jara Leydy Estefani						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el Talento Humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023?</p> <p><b>problemas específicos :</b></p> <p>a) ¿Qué relación existe entre el Talento Humano y la responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre el Talento Humano y el conflicto en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre el Talento Humano y la identidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación existente entre el Talento Humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.</p> <p><b>objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar qué relación existe entre Talento humano y la responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023</p> <p>b) Determinar qué relación existe entre el Talento humano y el conflicto en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023</p> <p>c) Determinar qué relación existe entre el Talento humano y la identidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre el Talento Humano y el ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.</p> <p><b>hipótesis específicas</b></p> <p>a) Existe relación entre el Talento humano y la responsabilidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.</p> <p>b) Existe relación entre el Talento humano y el conflicto en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.</p> <p>c) Existe relación entre el Talento humano y la identidad en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023.</p>	Variable 1: Talento Humano			
			DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores
			<b>Positivismo</b>	<b>Motivación</b>	1	a)Nunca b)Casi nunca c)Algunas veces d)Casi siempre e)Siempre
					2	
				<b>Compromiso</b>	3	
					4	
			<b>Esfuerzo</b>	<b>Confianza</b>	5	
					6	
					7	
			<b>Interpersonal</b>	<b>Escucha activa</b>	8	
					9	
					10	
			<b>Autoconocimiento</b>	<b>Autocontrol</b>	11	
					12	
					13	
			Variable 2: Ambiente Laboral			
			<b>Responsabilidad</b>	<b>Iniciativa</b>	14	
					15	
					16	
				<b>Trabajo en grupo</b>	<b>Comunicación saludable</b>	17
						18
						19
						20
				<b>Conflicto</b>	<b>Aceptación del grupo</b>	21
22						
23						
<b>Identidad</b>	<b>Lealtad</b>	24				
		25				

## Anexo 6

### 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: Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023

Autor(es): Leydy Estefani Huaman Jara

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\_ PREGRADO\_PI\_LN\_C4\_10

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: elino@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
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		
<b>II. Criterios éticos</b>				
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, 07 de julio 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 7.

### 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 [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023”, presentado por los autores Leydy Estefani Huaman Jara, 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 09 de julio 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, 09 de julio de 2023

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
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 8: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Tabla 5**

*Expertos para la validación del instrumento*

<b>Grado académico</b>	<b>Nombre del experto a validad</b>	<b>Opinión del experto</b>
Doctor	Castillón Matos Ovidio Julian	Aplicable
Doctor	Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable
Doctor	Ronald Echegaray Candia	Aplicable

## Anexo 09: Confiabilidad del Instrumento

**Tabla 1:** Resultado de la estadística de fiabilidad de la variable Talento Humano

<b>Estadística de Fiabilidad</b>	
Alfa de cronbach	N° de Elementos
0.846	12

*Nota:* Los datos obtenidos de prueba piloto a (n=15) operadoras de la compañía Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023 de rubro bancario, Estos resultados se procesaron en el SPSS V.26.

**Tabla 2:** Resultado de la estadística de fiabilidad de la variable Ambiente Laboral

<b>Estadística de Fiabilidad</b>	
Alfa de cronbach	N° de Elementos
0.757	12

*Nota:* Los datos obtenidos de prueba piloto a (n=15) operadoras de la compañía Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023 de rubro bancario, Estos resultados se procesaron en el SPSS V.26.

**Tabla 3:** Resultado de la estadística de fiabilidad de ambas variables

<b>Estadística de Fiabilidad</b>	
Alfa de cronbach	N° de Elementos
0.801	24

*Nota:* Los datos obtenidos de prueba piloto a (n=15 ). Las operadoras de la compañía Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023 de rubro bancario, Estos resultados se procesaron en el SPSS V.26.

## CRITERIO DE CONFIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Consistencia
$X < 0.49$	Inaceptable
0.50 – 0.59	Pobre
0.60 – 0.69	Cuestionable
0.70 – 0.79	Aceptable
0.80 – 0.89	Buena
$0.90 < x$	Excelente

### MODELO DE INSTRUMENTO:

#### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

#### FICHA DE ENCUESTA

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Talento humano y ambiente laboral

Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero:  
estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

**TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS**  
**INSTRUCCIONES**

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>

<b>V1. Talento Humano</b>				<b>OPCIÓN DE RESPUESTA</b>				
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	1	2	3	4	5
				<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
Positivismo	Motivación	1	Frecuentemente promueven incentivos en tú centro laboral					
		2	Considera usted, que el reconocimiento de su supervisor es equitativo					
	Compromiso	3	A un mejor salario hubiera mayor compromiso con la empresa					
		4	El jefe brinda bonos a los trabajadores que se esfuerzan en la empresa					
	Esfuerzo	5	Considera usted, que en el trabajo consideran su esfuerzo					
Interpersonal	Confianza	6	Si tienes algún percance o problema en tu centro laboral tienes la confianza de poder decirle a su supervisor/jefe					
		7	Considera usted, que tiene comunicación asertiva con sus compañeros de trabajo					
	Escucha Activa	8	Usted está atento a lo que informa el jefe en las reuniones de trabajo y brinda su punto de vista en lo que puedan reforzar como empresa					
		9	Como trabajador tienes confianza en ti mismo para relacionarte con los demás					
Autoconocimiento	Autocontrol	10	Como trabajador tienes confianza en ti mismo para relacionarte con los demás					
	Autoestima	11	Tienes habilidades para resolver problemas laborales					
	Autoconfianza	12	Confías en tus habilidades como trabajador					

V2. Ambiente Laboral				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Responsabilidad	Iniciativa	1	¿Considera usted que las teleoperadoras tienen la capacidad para proponer estrategias de mejora en la organización?					
		2	¿Considera usted, que tiene iniciativa para resolver problemas dentro de la empresa?					
		3	¿Considera usted que tiene iniciativa para promover el desarrollo en la organización?					
	Trabajo en Grupo	4	¿Con que regularidad propones nuevas ideas de negocio en su centro laboral?					
		5	¿Tiene confianza al dirigirse a sus compañeros de trabajo y darles incentivo a que mejoren?					
Conflicto	Comunicación Saludable	6	¿Ejerce una comunicación saludable en su centro laboral?					
		7	¿ Con qué frecuencia en su centro laboral, su opinión es tomada en cuenta ?					
	Aceptación del Grupo	8	Sus compañeros muestran una actitud integradora					
		9	¿Considera usted, que tiene buen ambiente laboral con sus compañeros de trabajo?					
Identidad	Empatía	10	¿Siente usted lealtad hacia la organización?					
	Identificación	11	¿Se siente identificada con las estrategias planteadas por la organización?					
		12	¿Usted siente que es parte fundamental para el éxito de la organización?					

Muchas gracias

## **Anexo 10.**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

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

Título de la investigación: Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023

Investigador (a) (es): Huaman Jara Leydy Estefani

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación existente entre el Talento Humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 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: “ Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 14 minutos y se realizará en la 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 participo 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) lhuamanja@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Lino Gamarra Edgar Laureano email elino@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Huaman Jara Leydy Estefani

Fecha y hora: 18 de diciembre del 2023

*[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 11.

### FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023

Autor/es: Huaman Jara Leydy Estefani

Escuela profesional: Escuela de Administración

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

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/ participantes no están claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución en el formato establecido.	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de la empresa.	No es necesario
3. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento o asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

---

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya  
**Presidente**

---

Dr. Miguel Bardales Cárdenas  
**Vicepresidente**

---

Dr. José Germán Linares Cazola  
**Vocal 1**

---

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon  
**Vocal 2**

## Anexo 12

### Anexo 1: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer de Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Mg. Castellón Matos Ovidio Julian		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Huaman Jara, Leydy Stefani
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A las operadoras de la empresa de telecomunicaciones en el distrito de surquillo
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1: Talento Humano**

Flores (2019) indica que:

el talento humano es un proceso de los operadores de Atención al cliente, ya que es el punto más directo con los clientes y su objetivo es poder crecer como organización dentro del país.

Si bien es cierto la selección del personal es muy importante a la hora de capacitar a los trabajadores, esto también depende a la buena capacitación que se le brindara el supervisor, para que así los trabajadores de Atención al Cliente den un buen manejo a la hora de ofrecer créditos en efectiva, y poder ver cómo va su desempeño en la compañía.

- **Variable 2: Ambiente Laboral**

Rosado y Romero (2019):

el trabajador se sacrifica por alcanzar sus objetivos, ser capaces de darlo todo, ya que tiene una buena motivación por parte de los coordinadores esto lleva a que tengan un buen empeño laboral y estén motivados en su ambiente laboral.

Variable	Dimensiones	Definición
Talento Humano	Positivismo	Torres (2018), nos brinda información de su tesis que telecomunicaciones se han convertido en una de las industrias más influyentes de la humanidad en la actualidad, liderando procesos relacionados con la prestación de servicios que evolucionan con las necesidades de la empresa, esto ofrece propuestas de recursos humanos como estructura organizacional, proceso, función, frontera nacional de gestión de recursos humanos y producto de acuerdo con la planificación estratégica de la empresa.
	Interpersonal	Agudelo (2019), interpreta en su tesis que esto significa desafiar el logro de las metas organizacionales que son esenciales para cumplir con el trabajo y las necesidades de desempeño individual de los asociados por otra parte la competencia es imbatible, así que tenemos que hacer nuestro mejor esfuerzo

	Autoconocimiento	Agudelo y López (2021), La estrategia de comunicación en la organización es un componente Estos son importantes porque permiten relaciones precisas con las operaciones apropiadas. Establecer una empresa entre empleados y varios campos, la comunicación interna es esencial dentro de la empresa, ya que asegura una correcta comprensión e interpretación de sus condiciones necesarias para asegurar el buen funcionamiento de la organización.
Ambiente Laboral	Responsabilidad	Madero, Ortiz y Guerra (2021), nos indica que las compañías están teniendo una planificación ágil como parte importante de sus procesos de recursos humanos, como primordial el elemento adicional de su salario, es más probable que las personas logren sus objetivos comerciales si muestran interés en lo que están haciendo, evitan las distracciones y escuchan las instrucciones del líder.
	Conflicto	García, Rodríguez, Whitembury y Zaplana (2022) nos indica que A través de una comunicación efectiva que considere las diferencias individuales, promovemos el buen entendimiento entre los grupos de trabajo, construimos relaciones satisfactorias, logramos la satisfacción y felicidad individual y creamos un ambiente de trabajo armonioso.
	Identidad	Sánchez (2023) define que el mal ambiente laboral va más allá de la insatisfacción donde trabaja por lo tanto trae consecuencias negativas dentro de la organización, por ello como responsables del ambiente laboral es realizar diariamente dinámicas para tener confianza con los trabajadores para que favorezca a la organización.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023" elaborado por Huaman Jara, Leydy Estefani en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala 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

**Variable del instrumento:** Talento Humano

- Primera dimensión: Positivismo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	1, 2	3	4	4	
Compromiso	3, 4	3	4	4	
Esfuerzo	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confianza	6, 7	4	4	4	
Escucha Activa	8, 9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autocontrol	10	4	4	3	
Autoestima	11	4	4	4	
Autoconfianza	12	4	4	4	



**Variable del instrumento:** Ambiente Laboral

- Primera dimensión: Responsabilidad

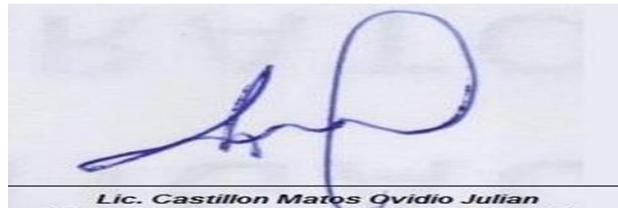
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Iniciativa	1,2,3	4	3	4	
Trabajo en grupo	4, 5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Conflicto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación Saludable	6, 7	4	4	4	
Aceptación del grupo	8, 9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Identidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Lealtad	10,11	4	4	4	
Identificación	12	4	4	4	



Lic. Castellón Matos Ovidio Julian

.....  
(Mg. Castellón Matos Ovidio Julian)

DNI N° 15421219

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer de Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Dr. Abraham Cárdenas Saavedra	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Huaman Jara, Leydy Estefani
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A las operadoras de la empresa de telecomunicaciones en el distrito de surquillo
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Talento Humano

Flores (2019) indica que:

el talento humano es un proceso de los operadores de Atención al cliente, ya que es el punto más directo con los clientes y su objetivo es poder crecer como organización dentro del país.

Si bien es cierto la selección del personal es muy importante a la hora de capacitar a los trabajadores, esto también depende a la buena capacitación que se le brindara el supervisor, para que así los trabajadores de Atención al Cliente den un buen manejo a la hora de ofrecer créditos en efectiva, y poder ver cómo va su desempeño en la compañía.

- **Variable 2:** Ambiente Laboral

Rosado y Romero (2019):

el trabajador se sacrifica por alcanzar sus objetivos, ser capaces de darlo todo, ya que tiene una buena motivación por parte de los coordinadores esto lleva a que tengan un buen empeño laboral y estén motivados en su ambiente laboral.

Variable	Dimensiones	Definición
Talento Humano	Positivismo	Torres (2018), nos brinda información de su tesis que telecomunicaciones se han convertido en una de las industrias más influyentes de la humanidad en la actualidad, liderando procesos relacionados con la prestación de servicios que evolucionan con las necesidades de la empresa, esto ofrece propuestas de recursos humanos como estructura organizacional, proceso, función, frontera nacional de gestión de recursos
	Interpersonal	Agudelo (2019), interpreta en su tesis que esto significa desafiar el logro de las metas organizacionales que son esenciales para cumplir con el trabajo y las necesidades de desempeño individual de los asociados por otra parte la competencia es imbatible, así que tenemos que hacer
	Autoconocimiento	Agudelo y López (2021), La estrategia de comunicación en la organización es un componente Estos son importantes porque permiten relaciones precisas con las operaciones apropiadas. Establecer una empresa entre empleados y varios campos, la comunicación interna es esencial dentro de la empresa, ya que asegura una correcta comprensión e interpretación de sus condiciones necesarias para asegurar el buen funcionamiento de la organización.

Ambiente Laboral	Responsabilidad	Madero, Ortiz y Guerra (2021), nos indica que las compañías están teniendo una planificación ágil como parte importante de sus procesos de recursos humanos, como primordial el elemento adicional de su salario, es más probable que las personas logren sus objetivos comerciales si muestran interés en lo que están haciendo, evitan las distracciones y escuchan las instrucciones del líder.
	Conflicto	García, Rodríguez, Whittembury y Zaplana (2022) nos indica que A través de una comunicación efectiva que considere las diferencias individuales, promovemos el buen entendimiento entre los grupos de trabajo, construimos relaciones satisfactorias, logramos la satisfacción y felicidad individual y creamos un ambiente de trabajo armonioso.
	Identidad	Sánchez (2023) define que el mal ambiente laboral va más allá de la insatisfacción donde trabaja por lo tanto trae consecuencias negativas dentro de la organización, por ello como responsables del ambiente laboral es realizar diariamente dinámicas para tener confianza con los trabajadores para que favorezca a la organización.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023" elaborado por Huaman Jara, Leydy Estefani en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



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

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

**Variable del instrumento:** Talento Humano

- Primera dimensión: Positivismo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	1, 2	3	4	4	
Compromiso	3, 4	3	4	4	
Esfuerzo	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confianza	6, 7	4	4	4	
Escucha Activa	8, 9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autocontrol	10	4	4	3	
Autoestima	11	4	4	4	
Autoconfianza	12	4	4	4	



**Variable del instrumento:** Ambiente Laboral

- Primera dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Iniciativa	1,2,3	4	3	4	
Trabajo en grupo	4, 5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Conflicto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación Saludable	6, 7	4	4	4	
Aceptación del grupo	8. 9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Identidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Lealtad	10,11	4	4	4	
Identificación	12	4	4	4	



.....

(Dr. Abraham Cardenas)

DNI N°

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

### Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer de Administración. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Dc. Ronald Echegaray Candia		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Huaman Jara, Leydy Estefani
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A las operadoras de la empresa de telecomunicaciones en el distrito de surquillo
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 7 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Talento Humano

Flores (2019) indica que:

el talento humano es un proceso de los operadores de Atención al cliente, ya que es el punto más directo con los clientes y su objetivo es poder crecer como organización dentro del país.

Si bien es cierto la selección del personal es muy importante a la hora de capacitar a los trabajadores, esto también depende a la buena capacitación que se le brindara el supervisor, para que así los trabajadores de Atención al Cliente den un buen manejo a la hora de ofrecer créditos en efectiva, y poder ver cómo va su desempeño en la compañía.

- **Variable 2:** Ambiente Laboral

Rosado y Romero (2019):

el trabajador se sacrifica por alcanzar sus objetivos, ser capaces de darlo todo, ya que tiene una buena motivación por parte de los coordinadores esto lleva a que tengan un buen empeño laboral y estén motivados en su ambiente laboral.

Variable	Dimensiones	Definición
Talento Humano	Positivismo	Torres (2018), nos brinda información de su tesis que telecomunicaciones se han convertido en una de las industrias más influyentes de la humanidad en la actualidad, liderando procesos relacionados con la prestación de servicios que evolucionan con las necesidades de la empresa, esto ofrece propuestas de recursos humanos como estructura organizacional, proceso, función, frontera nacional de gestión de recursos humanos y producto de acuerdo con la planificación estratégica de la empresa.
	Interpersonal	Agudelo (2019), interpreta en su tesis que esto significa desafiar el logro de las metas organizacionales que son esenciales para cumplir con el trabajo y las necesidades de desempeño individual de los asociados por otra parte la competencia es imbatible, así que tenemos que hacer nuestro mejor esfuerzo

	Autoconocimiento	Agudelo y López (2021), La estrategia de comunicación en la organización es un componente Estos son importantes porque permiten relaciones precisas con las operaciones apropiadas. Establecer una empresa entre empleados y varios campos, la comunicación interna es esencial dentro de la empresa, ya que asegura una correcta comprensión e interpretación de sus condiciones necesarias para asegurar el buen funcionamiento de la organización.
Ambiente Laboral	Responsabilidad	Madero, Ortiz y Guerra (2021), nos indica que las compañías están teniendo una planificación ágil como parte importante de sus procesos de recursos humanos, como primordial el elemento adicional de su salario, es más probable que las personas logren sus objetivos comerciales si muestran interés en lo que están haciendo, evitan las distracciones y escuchan las instrucciones del líder.
	Conflicto	García, Rodríguez, Whitembury y Zaplana (2022) nos indica que A través de una comunicación efectiva que considere las diferencias individuales, promovemos el buen entendimiento entre los grupos de trabajo, construimos relaciones satisfactorias, logramos la satisfacción y felicidad individual y creamos un ambiente de trabajo armonioso.
	Identidad	Sánchez (2023) define que el mal ambiente laboral va más allá de la insatisfacción donde trabaja por lo tanto trae consecuencias negativas dentro de la organización, por ello como responsables del ambiente laboral es realizar diariamente dinámicas para tener confianza con los trabajadores para que favorezca a la organización.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023" elaborado por Huaman Jara, Leydy Estefani en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



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

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

**Variable del instrumento:** Talento Humano

- Primera dimensión: Positivismo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	1, 2	3	4	4	
Compromiso	3, 4	3	4	4	
Esfuerzo	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confianza	6, 7	4	4	4	
Escucha Activa	8, 9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autocontrol	10	4	4	3	
Autoestima	11	4	4	4	
Autoconfianza	12	4	4	4	



**Variable del instrumento:** Ambiente Laboral

- Primera dimensión: Responsabilidad

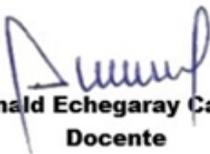
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Iniciativa	1,2,3	4	3	4	
Trabajo en grupo	4, 5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Conflicto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación Saludable	6, 7	4	4	4	
Aceptación del grupo	8. 9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Identidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Lealtad	10,11	4	4	4	
Identificación	12	4	4	4	

  
**Ronald Echegaray Candia**  
**Docente**

.....  
 (Dr. Ronald Echegaray Candia)

**DNI N° 07763422**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## Anexo 13.

### DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023”, presentado por los autores **Huaman Jara Leydy Estefani** ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable<sup>1</sup> ( X ) observado ( ) desfavorable ( ).

Lima Perú, 19 de Mayo de 2023

---

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Escuela Profesional de Administración**

C/c

- Sr. Huaman Jara Leydy Estefani, investigador(es) principal(es).

<sup>1</sup> El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, MOLINA MUÑOZ GINO EDUARDO, 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: "Talento humano y ambiente laboral en una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023", cuyo autor es HUAMAN JARA LEYDY ESTEFANI, 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, 22 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MOLINA MUÑOZ GINO EDUARDO <b>DNI:</b> 41735065 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9477-5568	Firmado electrónicamente por: GMOLINAMU el 22- 12-2023 00:20:05

Código documento Trilce: TRI - 0705500