



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Gestión del talento humano y satisfacción laboral en los
colaboradores de la empresa Air Products, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios – MBA

AUTOR:

Nuñez Merino, Frank Luis (ORCID: 0000-0002-9408-4094)

ASESOR:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (ORCID: 0000-0002-8152-7570)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicó esta tesis a Dios, a mis padres, a mis abuelos y a mi novia. A Dios porque siempre está a mi lado en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres y abuelos, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi fortaleza en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentara sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad, y a mi novia, porque siempre estuvo a mi lado dándome el empuje y ganas de salir adelante.

Frank Luis

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, porque en sus aulas, recibí el discernimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes del programa académico de Maestría en Administración de negocios - MBA, asimismo especial agradecimiento a mi jefe Aquiles Montalvan Ambulay, por permitirme realizar la investigación en la empresa Air Products Perú.

Autor

Índice de Contenidos

| | |
|---|------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación | 16 |
| 3.2. Variables y Operacionalización de variables | 17 |
| 3.3. Población, Muestra y Muestreo | 17 |
| 3.4. Técnicas de Recolección de Información..... | 18 |
| 3.5. Procedimiento | 19 |
| 3.6. Método de Recolección de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos Éticos..... | 19 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 26 |
| VI. CONCLUSIONES | 31 |
| VII. RECOMENDACIONES | 32 |
| REFERENCIAS | 33 |
| ANEXOS | 41 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Nivel de la variable gestión del talento humano | 20 |
| Tabla 2 Nivel de D. Incorporar a las personas*Satisfacción laboral..... | 20 |
| Tabla 3 Nivel de D. Colocar a las personas*Satisfacción laboral..... | 21 |
| Tabla 4 Nivel de D* Recompensas de las personas*Satisfacción laboral | 21 |
| Tabla 5 Nivel de D. Desarrollar a las personas*Satisfacción Laboral..... | 22 |
| Tabla 6 Nivel de D. Supervisar a las personas*Satisfacción Laboral..... | 22 |
| Tabla 7 Nivel de la variable Satisfacción Laboral | 23 |
| Tabla 8 Prueba de Mann - Whitney..... | 23 |
| Tabla 9 Prueba de normalidad de Komogorov - Smirnov..... | 24 |
| Tabla 10 Prueba de correlación de Spearman..... | 24 |
| Tabla 11 Prueba de correlación por dimensiones | 25 |

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la correlación entre las Variables Gestión del Talento Humano y Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Air Products Perú; la metodología de investigación fue descriptiva, transversal y correlacional, el tamaño de la muestra comprendió a los 30 trabajadores de la zona norte de todas las áreas (producción, distribución, comercial y administrativa). La Variable independiente fue la Gestión del Talento Humano y la dependiente fue Satisfacción Laboral. Se aplicaron 02 cuestionarios, de los cuales los resultados demostraron que existe correlación positiva alta en las variables estudiadas, asimismo no se encontró diferencia de medias por factores sociodemográficos y se señaló que Air Products tuvo falencias en la dimensión incorporar al personal, desarrollo a la persona y colocar al personal. En conclusión, los niveles de Gestión del talento humano y Satisfacción Laboral son regulares.

Palabras claves: Gestión del Talento Humano, Satisfacción laboral, correlación

Abstract

The purpose of this research was to determine the correlation between the Human Talent Management Variables and Job Satisfaction in the employees of the company Air Products Peru; The research methodology was descriptive, cross-sectional and correlational, the sample size comprised the 30 workers from the northern zone of all areas (production, distribution, commercial and administrative). The independent variable was Human Talent Management and the dependent variable was Job Satisfaction. Two questionnaires were applied, of which the results showed that there is a high positive correlation in the variables studied, also no difference in means was found due to sociodemographic factors and it was pointed out that Air Products had shortcomings in the dimension of incorporating staff, development of the person and place staff. In conclusion, the levels of Human Talent Management and Job Satisfaction are regular.

Keywords: Human Talent Management, Job satisfaction, correlation

I. INTRODUCCIÓN

Estamos existiendo en un mundo de cambios enormes, esto conlleva a reformular las diversas maneras de gerenciar las organizaciones e incluso en este nuevo contexto, el talento humano, y las cabezas que gestionan este, tienen que encaminar sus esfuerzos de elaboración apuntado a la productividad y la competitividad.

Azman, Pang & Sirat (2016) señalaron que, en estas épocas de globalización en la que vivimos, el factor humano establece el desarrollo económico que logra ostentar una zona o nación, definiendo que mientras esté más calificado, tenga más expertis y esté más satisfecho el equipo humano, habrá mayores beneficios obtenidos. En este contexto cobra importancia saber gestionar adecuadamente el talento humano de las organizaciones y conocer el impacto que este tiene en la Satisfacción de los colaboradores.

Recientemente, los puestos ejecutivos de la mayoría de las empresas en Latinoamérica estaban seguros de que el liderazgo de una compañía basaba únicamente de la gestión eficiente de los capitales económicos, operacionales y corporativos, pero según la revista Deloitte (2018) “en años recientes se ha demostrado la obligación de instar en modelos de negocios trascendentales que estén enfocados en los recursos humanos de las compañías, permitiendo aportar a los objetivos de la compañía”. Es por ello por lo que se puede afirmar que una organización gestionando adecuadamente los RRHH, potenciado sus habilidades blandas, sus conocimientos y creatividades, estarán construyendo los cimientos para los buenos resultados que la compañía pueda obtener.

“En el mundo actual, hay un tema recurrente en el mundo empresarial: la definición de GTH y su compleja gestión. Existe un sin número de estudios que explican métodos o técnicas variadas para poder gestionarlo adecuadamente, pero todos concluyen que las compañías, independientemente de su giro de negocio, necesitan de personal calificado para su existencia. Sin embargo, siempre está mal gestionado y organizado en su proceso, a pesar de ser la primordial causa del éxito o del fracaso de dichas compañías” (Lozano, L., 2007).

Entonces, para que una empresa logre mejores resultados y sobre todo se mantenga firme en este entorno globalizado y cambiante, es necesario que se

gestione o apliquen tendencias de GTH, que hayan funcionado en empresas Top como Google, Amazon, etc. Estas afirmaciones encuentran sustento en la investigación de Saldarriaga, J. (2008) en la revista de "Gestión Humana: Tendencias y Perspectivas", la cual indica que "en el mundo actual, cada vez más enfocado en la competitividad, las compañías que pretenden competir en este mundo deben adoptar tendencias de gestión de talento humano que han sido exitosos en países desarrollados o que les permitan competir con ellos. Estas estrategias permitirán a la empresa mejorar la productividad, competitividad y rentabilidad". (Saldarriaga, J., p.139).

"Es importante contar con un talento humano con mucho compromiso y que tenga interiorizado la cultura de la organización, escenario que es difícil conseguir, y esto debe ser parte del desafío estratégico y de la perspectiva de la alta gerencia. Esto dependerá de una buena gestión estratégica del talento humano, las metodologías de trabajo que sumen y aporten hacia la mejora y el bienestar en la dinámica laboral". (Santamaría, Hernandez & Niebles, 2020, p. 147).

Dicho esto, se puede aseverar, que las empresas en el afán de ser más competitivas están generando nuevas tendencias y enfoques de integración y participación del colaborador en su entorno laboral, con la finalidad de que afecte positivamente a este, y así se pueda lograr las metas y objetivos trazados. En este sentido, Santamaria, et al. (2020) señalaron "que una GTH estratégica impacta directamente en los niveles de satisfacción del empleado, es por ello que se deben crear propuestas que se enfoquen en el colaborador, con la finalidad de que sean más productivos." (Santamaría, Hernandez & Niebles, 2020, p.146).

En la misma línea, en la investigación de Alberca, et al. (2018) se concluye que la GTH de los colaboradores investigados ha sido gestionada correctamente, acentuando que, si existe influencia de esta variable en el desempeño de los colaboradores, en las dimensiones de reclutamiento, recompensa y evaluación. De la misma manera concluye que la adecuada GTH aporta positivamente al mejoramiento de la gestión pública. (Alberca, et al., 2018, p. 741). Esta investigación demuestra lo que los autores anteriores señalaban, que con una adecuada GTH se obtendrá mejores resultados para la empresa.

Asimismo, Bajaña, M. (2017) señala que la apertura del mundo de los negocios ha generado que compañías trasnacionales implementen estrategias a

nivel corporación, para que esta se adapte en cada mercado donde este presente. Con la finalidad de acoplar su modelo de negocio y cultura en este mercado extranjero, las compañías tienen la obligación de generar competencias directivas, siempre enfocándose en la gestión del talento humano.

Es por ello, una empresa para poder ser líder en el mercado en el cual compite está debe enfocarse en gestionar de forma óptima su talento humano, para que este le permita ser un factor diferencial frente a su competencia. Esta afirmación se respalda con la investigación de Montoya, C., Boyero, M. (2016), en la que indican que “el colaborador es determinante para que una empresa se pueda adaptar y posicionar a un nuevo mercado, estableciendo a la compañía una serie de ventajas competitivas” (p.1). Es por ello por lo que el objetivo de las compañías en las compañías debe ser encontrar el capital humano apto y con el compromiso de lograr todos los resultados a los que apunta esta.

Por lo tanto, se puede afirmar que lo que se persigue hoy en día es contar con el mejor capital humano y además invertir para fortalecer sus capacidades, y darles el empoderamiento necesario para lograr los mejores resultados organizacionales, como lo menciona la revista Harvard Deusto (2018) en su estudio “Las empresas del futuro son las que apuestan por las personas”, en la cual afirma que “las relaciones laborales deben contar con ciertos niveles de permisividad, lo cual implica que el colaborador debe tener más independencia para tomar decisiones, fomentando así su automotivación, que tengo claro sus responsabilidades y explote al máximo su creatividad.” (Harvard Deusto, 2018, p. 1).

Con lo anterior mencionado, se puede asentar que una empresa al gestionar de manera óptima su capital humano, será muy beneficioso, porque mejorará el clima, la cultura, rentabilidad y sobre todo la satisfacción laboral; esta “última que se puede traducir en productividad, habiendo bastas investigaciones que concluyen lo que a simple vista se puede deducir: los colaboradores satisfechos en su centro de labores se encuentran más felices, tienen mayor grado de compromiso y producen más a la organización, lo que permite cuantiosos resultado para ambas partes, colaboradores y empresa. Estos colaboradores tienden a estar disfrutando sus labores, siempre están dispuestos a iniciar nuevos retos, les agrada trabajar en

equipo y siempre están un paso adelante, conllevando un sin número de beneficios para la organización”. (Gestión, 2014, p. 1).

En un cuestionario realizado en el año el 2016, a aproximadamente 2050 ciudadanos de Perú, se determinó que “el 76 % de peruanos no está feliz en su trabajo”. (Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo, p. 1), de la misma forma, La República (2020) señala que solamente el 24 % de trabajadores peruanos son felices en sus trabajos, por lo tanto, se puede establecer que en el Perú hay una gran mayoría de empresa que no toman conciencia sobre la satisfacción laboral de sus colaboradores, pues le dan muy poca importancia y esto conlleva a numerosos resultados negativos, como son en no cumplimiento con metas trazadas, que los clientes se vayan a la competencia, muy poca fidelidad del trabajador hacia la empresa y fuga de capital humano. Por lo antes expuesto, es de vital importancia tener claro cómo se siente nuestro equipo de trabajo, el motivo por el que día a día salen a trabajar; todo esto con la finalidad de poder tener todo mapeado y así poder dar a cada colaborador un mejor ambiente laboral, apuntar hacia una cultura de reciprocidad y trabajo en equipo, lo cual acarreará que los trabajadores estén más cómodos y gustosos de trabajar.

En esta misma línea, en esta situación tan complicada que tocó vivir a todo el mundo (covid-19), la mala gestión del teletrabajo ha ido fomentando sobrecarga laboral y acarreando un aumento la insatisfacción laboral, tal como lo señala Infocapitalhumano (2021) en su publicación indica que “El Barómetro Edenred Perú 2021: La situación laboral a un año de la pandemia” (p.1), en este estudió más del 70% de entrevistado mencionó que en lo que va de la pandemia su sobrecarga de trabajo aumentó de 1 a 5 horas por día. Ocasionado una perdida de equilibrio en la vida personal con la laboral. Es por ello, que una adecuada GTH debe garantizar un adecuado equilibrio entre el trabajo y la familia, de lo contrario, existe un gran riesgo de que el equipo de trabajo emigre a otra compañía que le brinde el balance mencionado.

En el ámbito peruano, la mayor parte de organizaciones tienden a trabajar en base a objetivos, ya sean medibles con resultados tangibles o con indicadores intangibles, ocasionado un terreno competitivo y de mucha presión para sus equipos de trabajo, con la finalidad de maximizar los beneficios de la compañía y como se venía mencionado en párrafos anteriores, se está dejando a un lado al

talento humano, trayendo resultados no deseados para nadie, como disminución de desempeño, insatisfacción laboral, improductividad y el incremento de la rotación de personal. Lo mencionado produce incremento en gastos administrativos y una imagen poco amigable de la compañía de cara a futuros integrantes del equipo y al mercado en general. Esta afirmación se valida en lo mencionado por Robbins, S. & Judge, T. (2013), en la cual indica que la insatisfacción laboral genera 03 grandes consecuencias: Ausentismo, rotación y problemas en la salud del colaborador.

Concatenando todo lo mencionado, es fundamental para toda organización gestionar de manera óptima su capital humano, de tal manera que está influenciará directamente la satisfacción Laboral de su capital humano.

Con respecto a la GTH de Air Products Perú, esta tiene influencia directa en la Satisfacción Laboral de los colaboradores, asimismo, los mencionados no están muy satisfecho, porque su carga laboral ha ido en incrementando. Se sienten poco valorados por su jefatura por el trabajo realizado, incluso trabajando fuera del horario permitido por ley. Las relaciones entre compañeros se están deteriorando, por lo que se considera que la GTH actualmente es deficiente por la falta de políticas y estrategias claras, ausencia de mecanismos de evaluación, control, seguimiento y monitoreo del talento, lo que hace que se desaproveche el potencial de los colaboradores. Para ello se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que tiene la gestión de talento humano sobre la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Air Products Perú? Para lo cual se generó el objetivo general Determinar la relación que tiene la gestión de talento humano en la satisfacción de los colaboradores de Air Products Perú, y sus objetivos específicos Describir el nivel de GTH que existe en la empresa Air Products Perú, Describir el nivel de Satisfacción Laboral que existe en los colaboradores de la empresa Air Products Perú, Identificar la existencia de medias significativas en la dimensiones de las Variables GTH y Satisfacción Laboral, Demostrar si existe correlación entre las variables GTH y Satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Air Products Perú.

Por esta razón, la presente investigación tuvo como finalidad evaluar la relación que existen entre la gestión del talento humano sobre la satisfacción laboral

de la empresa Air Products Perú, con la finalidad de identificar y valorar los aspectos deficitarios y abordarlos en el planteamiento de estrategias de solución.

Luego de haber planteado las preguntas y objetivos, fueron elaboradas las siguientes hipótesis: A mejor GTH aumentará significativamente la percepción de Satisfacción Laboral en los colaboradores de Air Products Perú; A mejor Incorporación de Personas aumentará la percepción sobre Satisfacción Laboral; A mejor colocación del personal aumentará la percepción sobre Satisfacción Laboral; A mejor Recompensas de las personas aumentará la percepción de Satisfacción Laboral; A mejor Desarrollo de las personas la percepción sobre Satisfacción laboral aumentará; y A mejor Supervisión de personas aumentará la percepción sobre Satisfacción Laboral.

Por último, esta tesis se realizará con el fin de determinar la relación de la GTH con la Satisfacción Laboral en los colaboradores de Air Products Perú en el año 2021. Esta investigación favorecerá a los investigadores que deseen elaborar estudios sobre estos temas. Asimismo, será un precedente de suma importancia para aquellos investigadores de la gestión del talento humano y satisfacción laboral en las organizaciones industriales, también contribuirá al beneficio de los colaboradores (líderes) de la empresa Air Products Perú, quienes podrán acceder a esta información para tomar decisiones para brindar soluciones a su equipo de trabajo.

Como resultado de la evolución de ambos constructos teóricos utilizados, la GTH y la Satisfacción Laboral, se determinarán los aspectos más débiles de estos en la presente investigación.

II. MARCO TEÓRICO

Bazurto, Y. (2016) señaló en su investigación “Incidencia de la Satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad pública”, su objetivo general fue “encontrar la incidencia de la Satisfacción Laboral sobre el Compromiso Organizacional, la metodología utilizada fue descriptivo de corte transversal, la cual estuvo compuesta por una muestra de 100 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue el cuestionario utilizando los cuestionarios de Spector (1985) y Meyer & Allen (1991); y la principal conclusión fue que no existe incidencia de la Satisfacción Laboral sobre el Compromiso Organizacional”. (Bazurto, 2016, p. 9).

Castro, et al. (2020) en su tesis de maestría, afirma que en la empresa investigada se estaba manejando ineficientemente la GTH, porque no se reclutaba al personal apto y capacitado, se hacía un desacertado seguimiento de resultados, lo que ocasionó que los trabajadores estén regularmente satisfechos. Es decir, que la GTH tiene una correlación positiva en la Satisfacción de esta compañía. (Castro Vivar, Luna Altamirano, & Erazo Álvarez, 2020, p. 29).

Alvarez, et al. (2017) en su Investigación titulada “Capital Humano vs Gestión del Talento en las Universidades. Revisión Bibliométrica en el año 2017”, buscó asemejar el grado de progreso de la investigación en temas de GTH, determinando que es un tema relativamente nuevo (11 años) y en su mayoría fue investigado en el ámbito empresarial. Esto se puede traducir, que las empresas desde hace 11 años están a la vanguardia y están buscando las mejores estrategias para gestionar a su talento humano, para así poder competir en este nuevo mundo.

Frías, E. (2021) en su informe “Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado”, buscando “determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de vida laboral” (p.14). Su metodología fue descriptiva con enfoque cuantitativo y correlacional. Se aplicaron encuestas al personal de 06 empresas de calzado, estas fueron en escala de Likert. Su validación fue mediante el alfa de Cronbach, obteniendo un 0.853 como resultado. Por último, concluyó que una adecuada GTH aporta positivamente en la vida laboral del equipo de trabajo, es decir, que mediante las estrategias óptimas se logrará el mejorar el bienestar y la satisfacción de su gente. (Frías, E., 2021, p.14).

Entonces según Frías y Castro, se puede afirmar que una empresa al gestionar óptimamente su Capital humano, esta tendrá un efecto multiplicador

positivo en la Satisfacción de sus colaboradores. Por tanto, a una adecuada GTH habrá una sensación positiva de Satisfacción.

Además, Sánchez & García (2017) en sus estudios, obtuvieron los siguientes resultados en las dos empresas estudiadas: “La empresa Hidalguense se muestra insatisfecha en temas como: Ingreso, Desarrollo, Incentivos, Comunicación, y Motivación (logros). La Empresa Mexicana se muestra Insatisfecha: Falta de Desarrollo, mucha carga laboral, Conflicto con subordinados, Motivación intrínseca nula, Mal clima organizacional”. (Sánchez Trujillo & García Vargas, 2017, p.15).

En la misma línea, Ávila, J. (2018) en su tesis indicó que la GTH era deficiente, porque el proceso de reclutamiento era improvisado, no se hacía seguimiento a los resultados obtenidos por el equipo de trabajo, carecen de seguridad en el trabajo y no existen las oportunidades de línea de carrera, por lo que el nivel de Satisfacción Laboral fue regular. Todo esto se puede traducir en que la GTH tiene una relación fuerte o significativa con la Satisfacción laboral en este Hospital, porque al no haber una GTH buena hace que los trabajadores se encuentren insatisfechos. (Ávila, 2018, p. 7).

En congruencia con Ávila, Chagua, Y. (2019) en su tesis persiguió el objetivo de “establecer la relación que existe entre incorporar a las personas y la satisfacción laboral en los trabajadores de la estación. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, su investigación fue básica, con un alcance descriptivo y diseño transversal correlacional y la muestra estuvo conformada por 100 trabajadores. Asimismo, se utilizó la técnica de la encuesta y tuvo dos instrumentos de investigación en la prueba empírica y el uso de la prueba no paramétrica de Spearman. Esta investigación determinó la existencia de una relación entre las dos variables investigadas. De la misma forma, que Ávila (2018), se indica que la variable GTH tiene influencia directa en la Satisfacción Laboral.

Gestionar el Talento Humano eficientemente, va a generar que un equipo de trabajo satisfecho, impulsando intrínsecamente su desenvolvimiento en su trabajo y mejorando el clima organizacional. Estos colaboradores contentos y con desempeño por encima del promedio ayudarán a mejorar la imagen de la compañía, generando que los clientes se recomienden entre ellos (boca a boca), lo cual se verá manifestado en el desarrollo económico de la empresa.

Escobar (2019), refiere que existe una relación directa entre GTH y Satisfacción Laboral, y considera de suma importancia que se haga énfasis en el adecuado proceso de selección de personal, seguimiento de estas y un justo salario, ya que si esto se deja de lado el personal no podrá explotar al máximo su rendimiento, generando disminución en los resultados de la compañía.

De acuerdo con lo citado se entiende que la selección de personal, seguimiento de metas y recompensas justas son determinantes para motivar al equipo de trabajo, pues genera sensación de satisfacción en los colaboradores, cuando una compañía tiene una adecuada GTH, la satisfacción laboral de su equipo humano tiende a aumentar y esto es provechoso para el cumplimiento de objetivos.

Asimismo, Pinedo, M. (2019) afirma que cuando los trabajadores están satisfechos con la empresa, están bien identificados con ella, generando que la calidad de servicio brindada a sus clientes esté por encima del promedio. Todo esto se logra mediante una acertada GTH, porque como menciona el autor, es el pilar fundamental para tener satisfechos a su equipo de trabajo

Jara, A. (2019) indicó que gestionar correctamente el Talento humano, ocasiona que se mejore el desempeño laboral, se maximice la calidad de servicio que se brinda al paciente o consumidor, hace al personal más eficiente y eficaz, y hace que el equipo de trabajo este más motivado.

En esa misma línea, Naurapi (2018) señaló que, para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores, se necesita invertir en incorporar al personal, capacitarlos, realizar constantemente evaluaciones de rendimiento y un buen paquete de incentivos. Todo lo mencionado aportará significativamente al cumplimiento de los objetivos trazados por la compañía.

En base a lo mencionado por estos 03 autores, se entiende que tener una adecuada GTH, es necesario realizar una Inducción a la compañía A1, capacitarlos constantemente y hacerles evaluación de desempeño constante, de esta forma, se especula que el trabajador se sentirá valorado por la empresa, generando su identificación con ella; esto maximizará el potencial de los colaboradores, por ende, se verá manifestado en la calidad de servicio brindada a todos sus clientes.

Zelada, E. (2017) en su tesis de maestría, señala que el liderazgo, infraestructura de la empresa y gestionar adecuadamente el cambio, son pilares

fundamentales en la GTH de su población investigada; esto a su vez contribuye a que exista una percepción de Satisfacción Laboral favorable. Es decir, al igual que los autores anteriores, manejando la GTH se logrará mejorar los niveles de Satisfacción Laboral, independientemente del giro de negocio de la compañía.

Anastacio, C., García, A. y Mego, O. (2019) señalaron que un buen proceso de GTH por competencias, debe estar enfocado en la atracción e incorporación de capital humano apto, con la finalidad de aprovechar al máximo sus competencias y capacidades, para que la compañía llegue a los resultados propuestos.

En el mismo sentido, Ballena, I. (2021), indicó que para que exista una buena GTH debe existir las estrategias adecuadas para la selección, retención y desarrollo del personal, sin dejar de lado el ambiente laboral.

Concatenando lo que señalaron los autores anteriores, se tiene que hacer énfasis en el mejorar el proceso de reclutamiento de personal (desde que se publica en las webs laborales, hasta que se hace la contratación), enfocándose siempre en desarrollar al máximo las capacidades de los colaboradores. Trabajadores bien capacitados generarán mejores resultados para toda la organización.

Por su parte, Chavarry, E. (2018) determina que para que haya una buena GTH es fundamental que existan 04 estrategias claras, que son: "Incorporación del Talento Humano, Formación y Desarrollo de Talento, Compensación e incentivos e Integración Familiar" (p.79). Si una organización aplica proactiva y óptimamente estas estrategias, tendrán un gran impacto los colaboradores y por ende en los resultados de la organización. Pero, en la empresa que fue objeto de estudio, no tenían mapeadas estas estrategias por lo que existió un gran nivel de insatisfacción laboral.

Checa, L. (2020), en su estudio afirma que para gestionar el talento humano efectivamente se debe aplicar las siguientes estrategias: "Incorporación e inducción de nuevos talentos, sistema de Compensación e incentivos, desarrollo y retención del talento y Seguimiento y retroalimentación" (Checa, 2020, p.92). Estas estrategias mencionadas generarán eco en el desempeño y satisfacción de los colaboradores de CMAC Piura, haciendo que la caja consolide su liderazgo en la Región norte del país.

Risco, E. (2019) en su tesis doctoral, afirma que "la eficacia de una persona, está dada por las competencias y el talento que posee; gestionar personas implica

gestionar el capital intelectual de todo el personal de la institución hacia la calidad” (p.42). Asimismo, su modelo se basa en 7 pilares: “Reflexión y compromiso, comunicación efectiva, capacitación y desarrollo profesional, motivación y desempeño, equipo de trabajo proactivo, empowerment, recompensa y trascendencia” (Risco, 2019, p. 42).

Resumiendo lo mencionado anteriormente, se afirma que generar Estrategias para gestionar el Talento Humano, es muy beneficioso para que la organización pueda crecer en el mercado donde está inmersa, debido que aporta al mejoramiento de la Satisfacción y el desempeño laboral. Si se tiene presente estos aspectos, se logrará tener un equipo de trabajo eficaz, eficiente, proactivo y que siempre este aportando a cumplir las metas de la compañía.

Definiendo la Gestión del talento humano, Armas, Llanos, & Traverso (2017) Afirma que “La gestión humana debe concebir la calidad en cada uno de sus procedimientos, pero para ello es importante que las personas que conforman las organizaciones sepan y quieran hacer las cosas con excelencia” (p.38). Dicho esto, la GTH se puede definir como una serie de actividades que influyen sobre la relación de los colaboradores y que impactan directamente en la eficacia de estos y de las organizaciones.

Asimismo, según Chiavenato (2009) La GTH “es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados” (p.9). Este autor manifiesta que la Gestión del talento humano está muy ligada a la interrelación de la organización en todas sus partes, tanto de sus socios, o colaboradores y toda organización.

Asu vez, De soto (2006) En su artículo titulado “la gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio” manifiesta que en “toda organización ya sea de producción o de servicio el talento humano es necesario y su importancia es relevante para el alcance de las políticas, metas y objetivos organizacionales, por ello es completamente necesario contar con personal competente preparado y comprometido con el futuro organizacional” (De Soto, 2006, p.11). Dentro del modelo teórico se tomará en cuenta las Dimensiones establecida por Chiavenato (2009) en la que considera 6 Factores para medir la Gestión del Talento Humano.

Dimensión I: Incorporar a las Personas: Para Chiavenato (2009) “El proceso de selección consiste en encontrar lo que las personas ofrecen, comparándolo con

lo que busca la organización” (p.102). Incorporar a las personas implica todo el proceso y esfuerzo que debe realizar una organización para poder reclutar y seleccionar al personal apto y conveniente para los puestos de trabajo que se necesiten, y ello implica que este proceso de selección sea satisfactorio para las organizaciones.

Dimensión II: Recompensa de las personas, Chiavenato (2009) “A las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos” (p.283). Esto quiere decir que la organización no debe escatimar en gastos para recompensar al personal que cumple sus objetivos y aporta a que todo el equipo los cumpla, estas recompensas deben hacerse oportunamente y deben tener significado en los colaboradores.

Dimensión III: Desarrollo de las personas, Chiavenato (2009) señala que esta dimensión “abarca cuestiones complejas, como la preparación de líderes, la introducción del coaching y el mentoring, la educación corporativa continua, la administración del conocimiento, la adquisición de nuevos talentos y el aprendizaje organizacional” (p.398). En otras palabras, que la organización debe invertir para capacitar y potenciar las habilidades de cada uno de sus colaboradores, mirando al largo plazo y pensando que está inversión se verá reflejada en los resultados obtenidos por la compañía.

Dimensión IV: Supervisión de las personas, Chiavenato en el 2009, define que esta dimensión se refiere a “seguir, acompañar, orientar y mantener el comportamiento de las personas dentro de determinados límites de variación” (p.504), ello implica no un deliberado control de los colaboradores sino más bien que tome un estilo de retribución o retroalimentación para los trabajadores que permita encontrar algunas deficiencias y oportunidades de mejora para la realización de su trabajo y de las actividades a aportar dentro de la organización. (Chiavenato 2009; Werther & Davis 2008).

Dimensión V: Retención de Personas, para Chiavenato (2009) la retención de personas es “ponerle una atención especial a diferentes factores como los estilos administrativos, las relaciones con los empleados y los programas de higiene y seguridad en el trabajo, esto con la finalidad de que aseguren la calidad de vida dentro de la organización” (p. 404). Una compañía factible, se distingue porque no solo sabe reclutar un buen talento humano, sino que también los mantiene

satisfechos a lo largo del tiempo, con la finalidad de mitigar la migración de capital humano.

Dimensión VI: Colocar a las personas, Chiavenato (2009) define que “las personas puedan ocupar puestos y cargos en la organización deben cumplir con las condiciones y las características necesarias para el efecto” (p.172). Asimismo, esta dimensión se enfoca en explicar como es “que se recibe, selecciona, introduce e inicia a las personas en la organización”. (p. 174).

Para la variable GTH, se tomará en cuenta solo 5 dimensiones de las 6 que Chiavenato (2009) plantea, debido a que éstas son las dimensiones que han sido identificadas para dicha investigación, y serán las que intervienen dentro de la problemática percibida en Air Products Perú.

Por otra parte, definiendo la Satisfacción laboral, según Vallejo, O. (2010) es “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud se basa en las creencias y valores de que el trabajador desarrolla su propio trabajo” (p.76). En este sentido, se puede afirmar que la Satisfacción laborales es como se siente el colaborador en su centro de trabajo, con sus compañeros y como se siente tratado por su empresa.

Asimismo, Spector (1999) citado por Nuñez, F. (2019) señala que “la satisfacción laboral puede definirse como un sentimiento global sobre el trabajo o como una ramificación de actitudes relacionada con varios aspectos o fases del trabajo. El enfoque global se usa cuando la actitud general o de fondo es de interés, por ejemplo, si uno desea determinar los efectos de que a las personas les guste o les disguste trabajos”. (Nuñez, 2019, p.18).

Por su parte, Robbins & Judge (2009) es “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio” (p.31), para él esta satisfacción está representada más por la actitud que por el comportamiento, es decir tener una sensación positiva sobre el propio trabajo y esto dependerá de desenvolvimiento en su trabajo, su compromiso con la organización e identificación del colaborador con la organización.

En la misma línea, Robbins & Coutler (2012) afirman que “es una actitud y no un comportamiento”, es por ello que este tema es de mucha preocupación para los líderes de compañías, porque el capital humano satisfecho es más frecuente a llegar puntual al trabajo, tienden a desempeñarse mejor y quedarse en la compañía. (Robbins & Coutler, 2012, p. 449).

El modelo teórico que se utilizó es la teoría de las 9 facetas de Spector (1997), la cual considera que la satisfacción laboral depende de 09 dimensiones:

Dimensión I: Pago, que señala la satisfacción con el pago y los aumentos de sueldo en el puesto laboral (Spector, 1997). Asimismo, Borra y Gómez (2012) afirman que “el salario es exógeno en la ecuación de satisfacción laboral y tiene un efecto significativamente positivo sobre la satisfacción laboral” (p. 28).

Dimensión II: Promoción, Spector (1997) indica que se refiere a la satisfacción con las oportunidades de crecimiento en la organización. De la misma forma, la revista Eden Sprints, afirma que “es necesario que las personas vean en la empresa un lugar donde poder desarrollarse en lo personal y en lo profesional” (p. 1).

Dimensión III: Supervisión, Spector (1997) indica que es la satisfacción con el supervisor inmediato de la persona; reforzando este concepto, Atalaya (1999) indica que para aumentar la satisfacción de esta dimensión debe existir una “retroalimentación positiva y el elogio del supervisor hacia el trabajo del colaborador” (p.15).

Dimensión IV: Beneficios Laborales, Spector (1997) señala que esta dimensión se refiere al agrado de beneficios extraordinarios que ofrece la compañía, como son EPS, permiso de cumpleaños, etc.

Dimensión V: Recompensas, Spector (1997) afirma que esta dimensión “es el bienestar percibido por las recompensas (no monetarias) por el buen trabajo realizado”. (Nuñez, 2019, p. 20). Asimismo, Atalaya (1999), indica “es importante que las personas sientan que se les retribuya con recompensas que sean importantes, con incentivos valiosos y que les sirvan para satisfacer sus necesidades y expectativas de diferente tipo” (p.16.).

Dimensión VI: Procedimientos de operación, Spector (1997) señala que esta dimensión se refiere al gusto o agrado sobre las políticas y procedimientos de la empresa.

Dimensión VII: Compañeros de Trabajo, Spector (1997) indica que es el agrado que se tiene con respecto a sus compañeros de labores. De tal forma Atalaya (1999), “afirma que no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral” (p. 4).

Dimensión VIII: Naturaleza de Trabajo, en esta dimensión Spector (1997) señala que es la satisfacción sobre el trabajo realizado día a día.

Dimensión IX: Comunicación, se refiere a la satisfacción con las líneas de comunicación dentro de la organización (formal e informal), señaló Spector (1997).

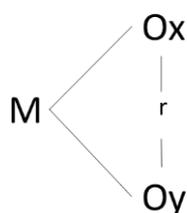
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

La investigación fue cuantitativa debido a que se tratará de medir las variables: Gestión del talento humano y Satisfacción Laboral, según Sampieri y Hernández (2003) este enfoque “utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas con anterioridad, asimismo, confía en la medición numérica y el uso de estadística para determinar el comportamiento de una población” (p. 10). En este sentido, se estudió a los colaboradores de la empresa Air Products Perú las 02 variables mencionadas en la segunda línea.

El diseño de la investigación fue Transversal descriptivo y correlacional; como indica Bernal (2006), las “investigaciones transversales son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p. 118). En relación con esto, la investigación será descriptiva porque narra atributos, rasgos o cualidades de la población objeto de estudio (Bernal, 2006), es decir, está investigación su objetivo será determinar la relación de las 02 variables mencionadas en el primer párrafo. Por último, Sampieri, Fernández y Baptista (2010) afirman “que los estudios correlacionales ofrecen predicciones, explican relación entre variables y las cuantifican” (p. 77), por lo mencionado esta investigación es correlacional, porque busca encontrar la relación entre las variables antes descritas en los colaboradores de Air Products Perú.

A continuación, se muestra el diseño de la investigación en el siguiente cuadro:



M: Muestra Obtenida

O: Observación

X: Gestión del Talento Humano

Ox: Observación (Encuesta) a los colaboradores de la empresa Air Products Perú durante el mes de junio del año 2021, sobre su percepción de la GTH.

Y: Satisfacción Laboral

Oy: Observación (Encuesta) a los colaboradores de la empresa Air Products Perú durante el mes de junio del año 2021, sobre su nivel de satisfacción laboral.

r: Relación de variable o correlación.

3.2. Variables y Operacionalización de variables

El presente estudio estableció como primera variable independiente a la Gestión del talento humana, la cual, según Chiavenato (2009), “es el conjunto de decisiones sobre la relación de los colaboradores y que influyen o impactan directamente en la eficacia de estos y de las organizaciones”.

A su vez se estableció como segunda variable dependiente a la Satisfacción Laboral y conforme con Robbins y Coulter (2012) “se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo” (p. 450), para él esta satisfacción está representada más por la actitud que por el comportamiento, es decir tener una sensación positiva sobre el propio trabajo y esto dependerá de su desenvolvimiento en su trabajo, su compromiso con la organización e identificación del colaborador con la organización.

Para la variable GTH, se están tomando en cuenta 05 variables (modelo de Chiavenato) y para la Satisfacción laboral se están tomando en cuenta 09 variables (modelo de Spector), las cuales están plasmadas en el Anexo 01.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

La población según los autores Arias-Gomez, Villasís-Keever, & Miranda Novales (2016), “es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p. 202). En ese sentido, la población de la presente investigación estuvo constituida por los 30 trabajadores de Air Products Perú, zona norte, incluyendo a todas las áreas: administrativa, comercial, distribución y producción.

Al respecto sobre la muestra, los autores Arias-Gomez, Villasís-Keever, & Miranda Novales en el 2016, indican que existen dos tipos: probabilístico y no probabilístico (p. 205), para profundizar sobre el no probabilístico, Sampieri,

Fernández y Baptista (2010) señalan que “el muestreo no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación” (p. 176). Para esta investigación se tomó en cuenta a todos los 30 colaboradores de la empresa Air Products Perú, zona norte.

Por último, con relación al muestreo utilizado será Por conveniencia, como indica Sampieri, Fernández y Baptista (2010), que aplica “simplemente casos disponibles a los cuales tenemos acceso” (p. 401). De tal manera, se escogió a los 30 colaboradores que trabajan actualmente en la empresa Air Products Perú, en la zona norte.

Criterio de inclusión: Se seleccionó a todos los colaboradores de la empresa Air Products Perú, zona norte, sin excepción, esto incluyó a todas las áreas: administrativa, distribución, ventas, producción y calidad.

3.4. Técnicas de Recolección de Información

Se realizó como instrumento de recolección de datos: La Encuesta, se aplicó dos tipos de cuestionarios a cada una de las variables estudiadas, con un tiempo de 45 minutos aproximadamente para resolverlos.

Para la encuesta de GTH, se utilizó como instrumento el “Cuestionario de Gestión del Talento humano”, realizado por Chahua, Y. (2019). El instrumento en mención utiliza la escala de Likert, y tiene 32 preguntas, agrupados en 05 dimensiones. Este cuestionario fue adaptado a la situación de la empresa, y para ello se validó a juicio de expertos, contando con 02 expertos y se determinó la confiabilidad con el alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.906.

Para la encuestas de Satisfacción Laboral, se utilizó el cuestionario “Medición de la satisfacción del personal de servicios humanos: desarrollo de la encuesta de satisfacción laboral”, elaborado por Spector (1985), el cual fue citado por la autora Bazurto, Y. (2019), el instrumento utilizó la escala de Likert, está conformado por 36 ítems, agrupados en 9 sub-dimensiones, y cada sub-dimensión contiene 4 ítems, agrupados en las dimensiones. Este instrumento cuenta con una confiabilidad de 0.91 de alfa de Cronbrach, valor que evidencia robustez en el instrumento utilizado para el análisis de Satisfacción Laboral. Al ser un cuestionario usado en Ecuador,

se validó a Juicio de experto, contando con 03 especialistas y se determinó la confiabilidad con el alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.903.

3.5. Procedimiento

Para llevar a cabo la presente investigación se procedió a solicitar permiso a la Gerencia de Sucursales, con la coordinación de la Gerencia Zonal Norte. Para ello se procedió a aplicar los cuestionarios mencionados mediante Google Forms porque las sucursales evaluadas están en diferentes zonas del Perú.

3.6. Método de Recolección de datos

El total de encuestas fue descargada en programa Excel, a través el formulario Google Forms en línea, para lograr de conocer la confiabilidad de las encuestas aplicadas, se utilizó el software SPSS v.25, realizando el Alfa de Cronbach, adicionalmente, se utilizó el software para realizar la prueba de normalidad, correlación de Sperman, tablas cruzadas y la prueba T para determinar diferencias significativas en por aspectos demográficos, de tal forma que se logró dar respuesta al objetivo general y específicos.

3.7. Aspectos Éticos

Ojeda, J., Quintero, J & Machado, I. (2007) indican que “el investigador puede identificar las respuestas de cierto participante, pero se compromete a no divulgarlos a todo el mundo; así, por ejemplo, el investigador está en el lugar de hacer de conocimiento público los datos que informó cierta persona encuestada, pero por ética se obliga a no hacerlo” (p 353). Es por ello, que en esta investigación se puntualizó mantener la privacidad de lo que fue llenado, haciendo hincapié a los participantes que el autor tiene el deber de conservar el anonimato y mantener en reserva lo mencionado por la muestra de estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la variable gestión del talento humano

| Gestión del Talento Humano | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|----------------------------|------------|----------------|
| Bueno | 7 | 23.3 |
| Regular | 23 | 76.7 |
| Total | 30 | 100.0 |

Fuente: Aplicación de instrumento GTH

En la Tabla 1 observamos que de todos los colaboradores encuestados de Air Products Perú, zona norte, el 76,7 % que la Gestión de talento humano es regular mientras que el 23,3% indicó que la Gestión de talento humano es buena, es decir los colaboradores perciben que la Gestión del talento humano brindada por Air Products Perú tiene bastantes aspectos por mejorar, lo cual puede estar ocasionando que la gran mayoría de colaboradores se encuentren poco satisfechos con la gestión realizada.

Tabla 2

*Nivel de D. Incorporar a las personas*Satisfacción laboral*

| | | Satisfacción laboral | | | | Total | |
|---------------------------|---------|----------------------|---------|---|-------|-------|--------|
| | | F | Regular | F | Bueno | F | % |
| Incorporar a las personas | Regular | 11 | 52,4% | 1 | 11,1% | 12 | 40,0% |
| | Bueno | 10 | 47,6% | 8 | 88,9% | 18 | 60,0% |
| | Total | 21 | 100% | 9 | 100% | 30 | 100,0% |

Fuente: Cuestionarios aplicados a la muestra de estudio

En la Tabla N° 2 se observó que el 60% de colaboradores percibieron que Air Products Perú tiene un buen reclutamiento de personal, de los cuales el 88,9 % se encuentra satisfecho. Asimismo, el 40 % de colaboradores indicaron que perciben que Air Products Perú no capta al mejor talento humano, estando en su mayoría insatisfecho con la compañía (52,4%).

Tabla 3*Nivel de D. Colocar a las personas*Satisfacción laboral*

| | | Satisfacción laboral | | | | Total | |
|------------------------|---------|----------------------|---------|---|-------|-------|--------|
| | | F | Regular | F | Bueno | F | % |
| Colocar a las personas | Regular | 17 | 81,0% | 3 | 33,3% | 20 | 66,7% |
| | Bueno | 4 | 19,0% | 6 | 66,7% | 10 | 33,3% |
| | Total | 21 | 100% | 9 | 100% | 30 | 100,0% |

Fuente: Cuestionarios aplicados a la muestra de estudio

Se observó que el 66,7 % de encuestados señalaron su malestar en cuanto a la dimensión Colocar Personas, es decir AP no realiza una adecuada inducción a su personal nuevo, asimismo, el 81% de estos indicaron que su satisfacción es regular. Por otro lado, el 33,3 % manifestaron que AP si coloca bien a su personal, de los cuales el 66,7% dijo que si está satisfecho con la organización.

Tabla 4*Nivel de D* Recompensas de las personas*Satisfacción laboral*

| | | Satisfacción laboral | | | | Total | |
|-----------------------------|------------|----------------------|---------|---|-------|-------|--------|
| | | F | Regular | F | Bueno | F | % |
| Recompensas de las personas | Deficiente | 2 | 9,5% | 0 | 0% | 2 | 6,7% |
| | Regular | 18 | 85,7% | 8 | 88,9% | 26 | 86,7% |
| | Bueno | 1 | 4,8% | 1 | 11,1% | 2 | 6,7% |
| | Total | 21 | 100% | 9 | 100% | 30 | 100,0% |

Fuente: Cuestionarios aplicados a la muestra de estudio

En la tabla 4 se observó que el 86,7% colaboradores señalaron que las recompensas brindadas por Air Products son regulares, de éstas el 85,7% mostraron una Satisfacción Laboral regular, mientras que el 6,7% se encontró satisfecho.

Tabla 5*Nivel de D. Desarrollar a las personas*Satisfacción Laboral*

| | | Satisfacción laboral | | | | Total | |
|----------------------------|---------|----------------------|---------|---|-------|-------|--------|
| | | F | Regular | F | Bueno | F | % |
| Desarrollar a las personas | Regular | 18 | 85,7% | 2 | 22,2% | 20 | 66,7% |
| | Bueno | 3 | 14,3% | 7 | 77,8% | 10 | 33,3% |
| | Total | 21 | 100% | 9 | 100% | 30 | 100,0% |

Fuente: Cuestionarios aplicados a la muestra de estudio

En la tabla 5 se observó que el 66,7 % de colaboradores encuestados manifestaron que la dimensión Desarrollar a las Personas es regular, esto se ve reflejado en la Satisfacción Laboral, porque el 85,7 % de estos señaló que su satisfacción hacia la compañía es regular. Por su parte, el 33,3% de colaboradores indicó que perciben que AP si desarrolla correctamente a ellos y el 77,8% de esos se encuentran satisfechos.

Tabla 6*Nivel de D. Supervisar a las personas*Satisfacción Laboral*

| | | Satisfacción laboral | | | | Total | |
|----------------------------|---------|----------------------|---------|---|--------|-------|--------|
| | | F | Regular | F | Bueno | F | % |
| Supervisión a las personas | Regular | 7 | 33,3% | 1 | 11,1% | 8 | 26,7% |
| | Bueno | 14 | 66,7% | 8 | 88,9% | 22 | 73,3% |
| | Total | 21 | 100,0% | 9 | 100,0% | 30 | 100,0% |

Fuente: Cuestionarios aplicados a la muestra de estudio

En la tabla 6, se observó el 73,3 % de colaboradores sienten que AP tiene una buena supervisión a las personas, de la misma forma, el 88,9% se encontraron satisfecho en su labor; por el contrario, el 26,7% indicó que la dimensión mencionada es regular, de estos, 7 colaboradores señalaron que su satisfacción es regular.

Tabla 7*Nivel de la variable Satisfacción Laboral*

| Satisfacción Laboral | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|----------------------|------------|----------------|
| Bueno | 9 | 30 |
| Regular | 21 | 70 |
| Total | 30 | 100.0 |

Fuente: Aplicación de instrumento Medición de la satisfacción del personal de servicios humanos: desarrollo de la encuesta de satisfacción laboral

Según la tabla 7, casi los $\frac{3}{4}$ de población (70%) señalaron que su Satisfacción Laboral es regular, mientras que el 30 % indicó que percibe una Satisfacción buena en air Products, esto se debe a muchos factores que se verán en el próximo capítulo.

Tabla 8*Prueba de Mann - Whitney*

| Diferencia de Media Significativa | | | | |
|-----------------------------------|--------|----|-------|------|
| | | F | P | % |
| Género | Hombre | 27 | 0,671 | 90% |
| | Mujer | 3 | 0,671 | 10% |
| | Total | 30 | | 100% |

Fuente: Cuestionarios aplicados a la muestra de estudio

Al no tener una distribución normal, para determinar si existen medias significativas se aplicó la Prueba de Mann – Whitney, en la cual se observó en la tabla 8, que el nivel de significancia en ambos casos “P” fue mayor a 0,05, por tanto, no hay una diferencia significativa, es decir, se puede dar por hecho que hay medias iguales.

Este resultado fue observado de igual forma en estado civil y tiempo de antigüedad en la empresa (Anexo 7), es decir que tampoco hay medias significativas en los criterios antes señalados.

Tabla 9*Prueba de normalidad de Komogorov - Smirnov*

| Prueba de normalidad | | | |
|----------------------------|-------------|----|---|
| | Estadístico | gl | p |
| Gestión del Talento humano | 0.473 | 30 | 0 |
| Satisfacción Laboral | 0.440 | 30 | 0 |

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio.

Según se observó en la tabla 9, la prueba de normalidad arrojó un grado de significancia menos a 0,05, por lo que determina que las variables no tienen una distribución normal, por tanto, se utilizó estadística no paramétrica para encontrar la correlación de las variables.

Tabla 10*Prueba de correlación de Spearman*

| | | Gestión del Talento humano | Satisfacción laboral |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------|
| Gestión del Talento humano | Coefficiente de correlación | 1 | 0.843** |
| | Sig. (bilateral) | | 0 |
| | N | 30 | 30 |
| Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | 0.843** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0 | |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: Cuestionarios aplicados a muestra de estudio

En la tabla se observa que, si existe suficiente evidencia para afirmar que la Gestión del talento humano está relacionada con la variable Satisfacción laboral, ya que la correlación de Spearman es 0,843 la cual representan una correlación positiva alta.

También se observa que la gestión del talento humano está relacionada directamente con la satisfacción laboral, es decir en cuanto mejor sea la gestión del

talento humano será mayor la Satisfacción laboral de los colaboradores de Air Products Perú.

Tabla 11

Prueba de correlación por dimensiones

| Dimensiones de GTH | | Gestión del Talento humano | Satisfacción laboral |
|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|
| Incorporar a las Personas | Coeficiente de correlación | 1 | 0.386* |
| | Sig. (bilateral) | | 0.035 |
| | N | 30 | 30 |
| Colocar a las Personas | Coeficiente de correlación | 1 | 0.463* |
| | Sig. (bilateral) | | 0.010 |
| | N | 30 | 30 |
| Recompensas de las Personas | Coeficiente de correlación | 1 | 0.199 |
| | Sig. (bilateral) | | 0.291 |
| | N | 30 | 30 |
| Desarrollo de las Personas | Coeficiente de correlación | 1 | 0.617** |
| | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | N | 30 | 30 |
| Supervisión a las Personas | Coeficiente de correlación | 1 | 0.230 |
| | Sig. (bilateral) | | 0.221 |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: Cuestionarios aplicados a la muestra de estudio.

En la tabla N° 11 se presentan las significancia de 0.035, 0,010, y 0.00 para las dimensiones Desarrollar, Colocar a las personas y Desarrollo de las personas respectivamente, lo cual indicó que ambas dimensiones si cuentan con un impacto de forma independiente frente a la Satisfacción laboral de los colaboradores de Air Products Perú, mientras que la dimensiones Recompensas y Supervisión de las Personas cuenta con una significancia de 0.291 y 0.221 ($P > 0.05$), por tanto, estas dimensiones no tienen un impacto significativo de forma independiente con la Satisfacción laboral de los colaboradores de Air Products Perú, zona norte.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad, la Gestión del Talento humano es un pilar fundamental dentro de las compañías, porque es la clave del éxito o fracaso de estas. En tal sentido, las organizaciones se deben enfocar en mejorar los conocimientos, habilidades, percepciones, etc. de los colaboradores que la conforman, con la finalidad de que estos contribuyan a logro de metas y objetivos organizacionales (Chiavenato, 2011, p.42). Sin embargo, en la presente investigación se encontró que un 76,7 % de colaboradores perciben que la Gestión del Talento Humano es regular, dicho de otra forma, existieron varias falencias en las dimensiones de esta variable que no se están desarrollando de manera adecuada y que pueden generar la percepción señalada.

Los resultados encontrados difieren con los antecedentes de Escobar (2019), Chahua (2019) y Pinedo (2020), en los cuales mencionaron más del 60% de colaboradores perciben que la Gestión del Talento humano en sus organizaciones es buena, siendo el principal motor de los buenos resultados de las compañías estudiadas, en cambio en esta investigación se afirmó que solo el 23,4% de colaboradores señalaron que la variable en mención es buena.

En cuanto a la Dimensión Incorporar a las personas, es el primer paso y el más importante, porque se refiere al reclutamiento de personal nuevo, por tanto, si la organización usa procedimientos técnicos, aplica los filtros correctos, captará al mejor talento para que contribuya con los objetivos organizacionales, en ese sentido Chiavenato (2011) "El proceso de selección consiste en encontrar lo que las personas ofrecen, comparándolo con lo que busca la organización". Asimismo, los resultados de la tabla 7 indicaron que el 60% (18) de colaboradores de Air Products Perú, zona norte, perciben que la Gestión del Talento humano es buena, pero solo 44,4 % están satisfechos en su trabajo, estos resultados difieren a la investigación de Castro, Luna & Erazo (2020) ya que ellos indicaron que el 68% de empleados señaló que el reclutamiento fue regular, es decir que no cumplió con las expectativas de los colaboradores de la empresa investigada.

Para la Dimensión Colocar a las personas, o en otras palabras la correcta inducción al personal nuevo se refiere a los procedimientos y pautas que tiene la organización para orientar, explicar e inducir a un nuevo colaborador a la empresa

a la cual va a pertenecer y así este se sienta valorado y se adapte rápidamente a los procesos, reglas, etc. de la empresa. Asimismo, Chiavenato (2011) señaló que es el proceso como se recibe, selecciona, introduce e inicia a las personas en la organización. Es este sentido, los resultados de la tabla 8 los colaboradores indicaron que el proceso de inducción al personal es regular (66,7 %) es decir que Air Products Perú, no brinda el adecuado proceso de Incorporar a las personas, fallando principalmente en el proceso de inducción al personal y que no tienen la suficiente autonomía en el trabajo. Estos resultados coinciden con la investigación de Ñaupari (2018) en la cual el 50 % y el 45% su muestra de estudio indicó que la incorporación al nuevo personal es regular y mala respectivamente, ocasionado que el desempeño de estos sea regular.

La siguiente dimensión Recompensar a las personas, se refiere a los premios extrínsecos e intrínsecos, remuneración, aumentos, etc. que se le pueden dar a un colaborador por hacer un trabajo eficiente, de tal manera que este se sienta satisfecho y haga cada vez un mejor trabajo. En esta línea, Chiavenato (2011) indicó que la organización no debe escatimar en gastos para recompensar al personal que cumple sus objetivos y aporta a que todo el equipo los cumpla, estas recompensas deben hacerse oportunamente y deben tener significado en los colaboradores. Pero en la empresa Air Products Perú está fallando en recompensar a su personal, porque el 86,7 % indicó que en esta dimensión perciben que es regular, y esto se debe porque los colaboradores sienten que no se les paga lo justo por el trabajo realizado. Esto tiene relación con la investigación de Ballena (2021), en la cual indicó que el 58% y 26% de colaboradores entrevistados señalaron que sus condiciones laborales son regulares y malas respectivamente, dando pie a que los colaboradores no se encuentren satisfechos y no se sientan comprometidos a cumplir las metas organizacionales.

En la misma línea, se observa en la tabla 5 se observó que el 66,7 % de colaboradores de Air Products Perú indicaron que perciben como regular la dimensión desarrollo de personas, siendo la mayor falencia la falta de acciones motivadoras para el desarrollo por parte de la empresa. Como se sabe Desarrollo de personas es fundamental para lograr un equipo altamente competitivo y motivado, el cual siempre estará dispuesto a afrontar nuevos retos para cumplir los objetivos de la compañía, pero en este caso AP no se está enfocando o piensa que

están fomentando correctamente el desarrollo de las personas, siendo esto último lo que le puede causar grandes problemas a largo plazo. Como indicó Chiavenato (2011) la dimensión Desarrollo de personas se refiere a que la organización debe invertir para capacitar y potenciar las habilidades de cada uno de sus colaboradores, mirando al largo plazo y pensando que esta inversión se verá reflejada en los resultados obtenidos por la compañía. Los resultados obtenidos de esta dimensión tienen relación con la investigación de Ávila, J. (2018) en la cual señaló que el 46,6 % y 49,9% de la muestra manifestó que la organización no capacita a su personal y no se preocupa por su desarrollo, respectivamente, ocasionando un malestar general en los colaboradores investigados.

En cuanto a la dimensión Supervisión a las Personas, en la tabla 6 se encontró un 73,3% de colaboradores de AP que percibieron como buena, siendo el punto más fuerte la buena comunicación interna entre jefaturas y equipos de trabajo, asimismo indicaron que AP mantiene actualizada la base de datos de su capital humano. En este sentido, la empresa tiene un plus frente a las otras dimensiones, pero no debe descuidar a ese 26,7% que manifestó que esta dimensión es regular, sino que debe enfocarse en determinar en que está fallando para que así todos perciban como buena esta dimensión. Porque está comprobado que una adecuada supervisión, con delegación de funciones, confianza en el trabajo y excelentes líneas de comunicación, va a contribuir en mejorar el trabajo en equipo y la satisfacción laboral, logrando resultados extraordinarios para la compañía. Esto lo manifiesta Chiavenato (2011) que se debe buscar un estilo de retroalimentación para los trabajadores que permita encontrar algunas deficiencias y oportunidades de mejora para la realización de su trabajo y de las actividades a aportar dentro de la organización.

Los resultados obtenidos en esta dimensión tienen correlación con la investigación de Chahua, Y. (2019) en la que la autora señaló que la dimensión supervisión de las personas es favorable, generando un impacto positivo en la satisfacción laboral.

Para la Variable Satisfacción Laboral, se observó en la tabla 7 que el 70% de colaboradores de AP refieren que es regular, en otras palabras, la gran mayoría del equipo de trabajo no está satisfecho en su trabajo, si la situación sigue así, puede generar grandes problemas a mediano y largo plazo, porque se sabe bien

que un trabajador satisfecho estará más involucrado con los objetivos, será más productivo y siempre estará dispuesto a afrontar nuevos retos. Esta afirmación se basa en Spector (1985) está representada más por la actitud que por el comportamiento, es decir tener una sensación positiva sobre el propio trabajo y esto dependerá de su involucramiento en su trabajo, su compromiso con la organización e identificación del colaborador con la organización. Estos resultados tienen concordancia con la investigación de Bazurto (2016), en la cual encontró que la Satisfacción laboral en la empresa investigada es del 50% es decir, el 50% de colaboradores están insatisfechos, ocasionando problemas de desempeño laboral.

Según lo observado en la tabla 8, el nivel de significancia encontrado fue mayor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir, que se da por hecho que no existen diferencias de medias significativas por sexo, tanto los hombres como las mujeres perciben la misma media en cuanto a Gestión del Talento humano.

De la misma manera, en el anexo 2 se observó que “p” fue mayor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula, que no existen diferencias de medias por estado civil, en otras palabras, los solteros, casados y divorciados, perciben el mismo nivel de Gestión del Talento Humano.

Asimismo, se observó en el anexo 2 que el valor de “p” fue mayor a 0,05 por lo que también se aceptó la hipótesis nula, que no existen diferencias de medias según la antigüedad de la empresa, en otras palabras, tanto los colaboradores de 0 a 1 año, como los más antiguos perciben el mismo nivel de Gestión del talento humano en Air Products Perú, zona norte.

Además, en la tabla 10, al determinar que las variables no siguen una distribución normal, se identificó el nivel de correlación de Spearman de las Variables Gestión del Talento humano y la Satisfacción laboral, obteniendo un nivel de 0,843, con una significancia o “p” de 0,00, dando la suficiente evidencia para afirmar que existe una correlación positiva alta. Asimismo, se observó que GTH está relacionada directamente a la Satisfacción Laboral, es decir, a mayor GTH mayor será la percepción de Satisfacción Laboral en los colaboradores de Air Products Perú, zona norte. Estos resultados tienen relación con las investigaciones de Ávila (2010), Chahua (2019), Escobar (2019) y Pinedo (2020), en las cuales demostraron que existe una correlación positiva alta en referencia a las variables.

Por último, en la tabla 11 se determinó la correlación entre las dimensiones de Gestión del talento humano con la Satisfacción laboral, encontrado que solo 03 de las 05 variables tienen correlación positiva con la satisfacción laboral. Estas son: Incorporar a las personas, con una correlación positiva muy baja con 0,386, es decir; Colocar a las personas, con una correlación positiva moderada con 0,463; y Desarrollo a las personas, con una correlación positiva moderada con 0,617. En cambio, las dimensiones Recompensas a las personas y Supervisión a las personas, no tiene correlación con la satisfacción laboral. Concatenando lo mencionado, a mejor Incorporación de personas mejorará levemente la satisfacción laboral, a mejor colocación de personas mejorará moderadamente la satisfacción laboral y a mejor Desarrollo de las personas mejorará moderadamente la satisfacción laboral.

En resumen, La GTH y la Satisfacción laboral en Air Products Perú zona norte es regular, siendo la dimensión Supervisión a las Personas la que se encuentra con mayor aceptación por parte de la muestra estudiada. Además, se demostró que no existe diferencias de medias según factores sociodemográficos. Asimismo, se describió que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas, y que existe correlación positiva moderada entre las dimensiones Colocar a las personas y Desarrollo de las personas con la variable Satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una correlación positiva alta entre las variables Gestión del Talento humano y la Satisfacción laboral de los colaboradores de Air Products Perú, zona norte. Es decir, a mayor Gestión del talento humano, mayor será la satisfacción laboral.
2. Se describió que tanto la Gestión del Talento humano como la Satisfacción Laboral en Air Products Perú, zona norte, es regular, debido a que está fallando en el proceso de inducción al personal, teniendo falencias en la valoración del trabajador, existiendo poco desarrollo al trabajador y, por último, no se paga el sueldo justo por el trabajo realizado.
3. Se identificó que no existen diferencias de medias significativas en cuanto a factores sociodemográficos como el sexo, estado civil y antigüedad en la empresa, en cuanto a Gestión del talento humano.
4. Se demostró que existe una correlación positiva moderada en las dimensiones Colocar y Desarrollo de las personas con la Satisfacción Laboral, y una correlación positiva baja en la dimensión Incorporar a las personas con la satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a Air Products Perú que debe reestructurar o mejorar la Gestión del Talento humano hacia su capital humano, debido a que está posee niveles medios y se demostró que tiene una correlación positiva alta, es decir que al gestionar correctamente los colaboradores estarás más satisfechos.
2. Air Products Perú debe mejorar o cambiar la manera de incorporar a las personas y desarrollar a las personas debido a que son ejes fundamentales y tienen correlación directa con la satisfacción laboral, por tanto, si mejoran estos aspectos contribuirán a que los colaboradores se encuentren más satisfechos.
3. Se recomienda a la empresa Air Products Perú a analizar el mercado actual, evaluar los sueldos promedios y tratar de nivelar estos a sus colaboradores, con la finalidad de que sientan más valorados, que su trabajo este bien remunerado y, por ende, más satisfechos con la organización.

REFERENCIAS

- Álvarez, J., Del río, M., Maldonado, C. y Sarango, P. (2017). Capital Humano vs Gestión del Talento en las Universidades. Revisión Bibliométrica. *Revista espacios*, 38(55), 29.
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p29.pdf>
- Anastacio, C., García, A. y Mego, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. *Revista Tzhoecoen*, 12(4), 436-448.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1394/1928>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keeve, M. y Miranda-Novales, MG. El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Méx.* 2016;63(2):201-206.
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Armas, Y., Llanos, M. y Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento humano y nuevos escenarios laborales*. Universidad ECOTEC, 38. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1433/Gesti%20del%20Talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 5, 46-60.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Ávila, J. (2018). *Gestión del Talento humano y Satisfacción Laboral del personal Asistencial de salud, Hospital Barranca – Cajatambo, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2389/AVILA%20DEL%20VALLE%20JOSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bajaña, M. (2015). *La gestión global del talento humano como estrategia corporativa de las empresas multinacionales*. [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo]. <http://201.159.223.2/bitstream/123456789/1721/1/BAJA%20C3%91A%20SANDOYA%20Maria%20Tatiana%20Trabajo%20de%20Titulacion.pdf>
- Ballena, I. (2021). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la municipalidad de San José, Lambayeque*. [Tesis de Maestría, Universidad

César

Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57630/Ballena_AIM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bazurto, Y. (2016). *Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana*. [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral].
<https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/96095/D-CSH168.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom 2008.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México D.F., México: Pearson Educación.
- Borra, C. y Gómez, F. (2012). Satisfacción Laboral y Salario: ¿Compensa la Renta Laboral las Condiciones no Monetarias del Trabajo?, *Revista de Economía Aplicada*, 60 (vol. XX), págs. 25-51.
- Castro Vivar, K. V., Luna Altamirano, K. A., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). *Gestión de Talento Humano para la mejora laboral en el Banco Solidario*. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(1), 184-203.
- Chagua, Y. (2019). *La Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la estación experimental agraria "Santa Ana" de Junín – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad de Ciencias e Informática].
http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/25/CHAGUA_YOLAND_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávarry, E. (2018). *Estrategia de Gestión del Talento Humano para mejorar la satisfacción laboral en el instituto gastronómico Mochic de Chiclayo, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán].
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4758/Ch%
%a1varry%20Huaman%20Eva%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4758/Ch%c3%a1varry%20Huaman%20Eva%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Checa, L. (2020). Estrategia de Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Revista Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/746/689>

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento humano*. (3ra edición). McGrall-Hill.
https://www.academia.edu/25792388/Libro_gestion_del_talento_humano_chiavenato
- De soto, F. (2006). La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio. *Revista de Educación Laurus*, 12, 10-27.
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76109902.pdf>
- Deloitte (2018). *Gestión de Recursos Humanos en América Latina. Compensaciones salariales, perfiles y retos en la región*.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- Escobar, M. (2019). *Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, distrito de Lurigancho – Chosica, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2651/TM%20AD-Gp%204238%20E1%20-%20Escobar%20Guevara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Frías, E. (2021). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 18(5), 103-121.
<https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/111/341>
- Gea, M. (2013). *La correlación y regresión en Bachillerato: Análisis de dos libros de texto*. Grupo de investigación Teórica de la universidad de Granada.
<http://www.ugr.es/~batanero/documentos/Correlac.pdf>
- Hernández, Santamaria y Nieves (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana. *Revista espacios*, 41(38), 146-161.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n38/a20v41n38p15.pdf>
- Infocapitalhumano (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/#:~:text=Noticias%20y%20Movidas-,Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%3A%20El%2076%25%20de%20peruan>

- os%20no,es%20feliz%20en%20su%20trabajo&text=Del%2024%25%20que%20dijo%20que,8%25%20m%C3%A1s%20de%2055%20a%C3%B1os.
- Infocapitalhumano (2021). *Tres estrategias para retener el talento en las empresas*.
<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/tres-estrategias-para-retener-el-talento-en-las-empresas/>
- Jara, A. M., Asmat, N. S., Alberca, N. E., y Medina, J. J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23, 83.
- Jara, M. (2019). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26717/Jara_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- La República (25 de enero del 2020). *Empleo: Solo el 24% de peruanos son felices en sus trabajos*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Lozano Correa, Luz Janeth (2007). *El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (60), 147-164. [Fecha de Consulta 25 de Abril de 2021]. ISSN: 0120-8160. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20606008>
- Martinez, R., Tuya, L., Martinez, M., Pérez, A. y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. *Revista Habanera de ciencias médicas*. 8 (2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista científica "Visión de Futuro"*, 20, 1-21. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Núñez, F. (2019). *La satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito santo Cristo de Bagazán, Chiclayo – 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2064>

- Ñaupari, K. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de salud Pasco, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/271777/%C3%B1aupari_yk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinedo, M. (2019). *Gestión del Talento humano, calidad de servicio y satisfacción laboral en la empresa Wayra SAC Breña 2019*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53287/Pinedo_NMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintero, J., Machado, I. y López, J. (2007). La ética en la investigación. *Telos*. 9. 345-357. https://www.researchgate.net/publication/237043346_La_etica_en_la_investigacion
- Ramírez, A. [19 de junio del 2016]. *Prueba de hipótesis con RHO de Spearman* [Archivo de Vídeo]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=y9TaRQfs49w&ab_channel=AlejandroRAMIREZRIOS.
- Randstad (26 de abril del 2015). *Satisfacción laboral como sinónimo de productividad*. https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-como-sinonimo-de-productividad_88/#:~:text=Numerosos%20estudios%20demuestran%20lo%20que,trabajador%20como%20para%20la%20empresa.
- Restrepo, B., Gonzales, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuaria*. 20(2), 183-192. <https://www.redalyc.org/pdf/2950/295023034010.pdf>
- Risco, M. (2019). *Gestión de talento humano por competencias para mejorar la calidad de gestión en la I. E. N° 11085 – Ucupe – Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36788/Risco_GME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. *Pearson educación*. 11-40.

- Robbins, S. y Coutler, M. (2014). *Administración*. (decimosegunda edición). Pearson Educación de México.
- Saldarriaga, J. (2008). *Gestión Humana: Tendencias y perspectivas*. [Tesis de Maestría, Universidad ICESI]. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21210706.pdf>
- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2013). *Metodología de la investigación*. (6ta edición). Editorial Mc Grall Hill
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. E. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Serrabassa, M. (agosto del 2018). *Las empresas del futuro son las que apuestan por las personas*. Harvard Deusto. <https://www.harvard-deusto.com/las-empresas-del-futuro-son-las-que-apuestan-por-las-personas>
- Spector, Paul E. (1985). *Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*, *American Journal of Community Psychology*, 13 (December), 693-713 (1997). "Overall Job Satisfaction: How Good Are Single- Item Measures?" *Journal of Applied Psychology*, 82 (2), 247-252.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o realidad*. (1ra edición). Corporación Universitaria de la Costa CUC. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las empresas* (6ta ed.). Editorial Mc Grall Hill
- Zapata, J. (13 de enero del 2015). *Prueba U de Mann Whitney*. [Archivo de Vídeo]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=fxEH2zRofJk&ab_channel=JeanZapataRojas
- Zelada, F. (2018). *La Gestión del Talento humano y la Satisfacción Laboral en los Docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17305/Zelada_FEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01. Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN DE VARIBLE | DIMENSIÓN | INDICADORES | INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | ESCALA DE MEDICIÓN | | | | |
|-----------------------------------|---|-----------------------------|---|-------------------------------------|--------------------|-------------|---|----------|---------|
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | "Es la forma en que la organización maneja sus actividades de reclutamiento, selección, formación, remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo" (Chiavenato, 2009). | Incorporar a las personas | Reclutamiento de personal Selección de personal | ENCUESTA | ORDINAL | | | | |
| | | Colocación de las personas | Orientación de las personas Evaluación del desempeño | | | | | | |
| | | Recompensas laborales | Remuneración Programas de incentivos Prestaciones y servicios | | | | | | |
| | | Desarrollo de las personas | Capacitación Desarrollo de las personas | | | | | | |
| | | Supervisar a las personas | Base de datos Sistemas de información | | | | | | |
| | | SATISFACCIÓN LABORAL | (Robbins & Coulter, 2012) "se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo" (p.450). | | | Salario | Pago justo Oportunidad de aumento salarial | ENCUESTA | ORDINAL |
| | | | | | | Promoción | Oportunidades de ascenso | | |
| | | | | | | Supervisión | Aceptación del jefe Trato justo | | |
| Beneficios Recibidos | Premios de asistencia y puntualidad Otorgamiento de bonos | | | | | | | | |
| Recompensas | Reconocimiento | | | | | | | | |
| Procedimientos de operación | Políticas, reglas y procedimientos | | | | | | | | |
| Compañeros de Trabajo | Relación con las personas que se trabaja | | | | | | | | |
| Naturaleza de Trabajo | Orgullo por el trabajo que realiza | | | | | | | | |
| Comunicación | Formas de comunicación establecidas | | | | | | | | |

Anexo 02. Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario de Gestión del Talento Humano

Estimado colaborador, mucho le agradeceremos se sirva a responder la siguiente encuesta con la mayor sinceridad posible, pues este cuestionario tiene como objetivo medir la Gestión del Talento Humano de su Institución. Le aseguramos total confidencialidad a la información que nos brinda, por tal motivo no ponga nombre ni apellido ni iniciales para que esta información sea anónima. Le aseguramos que el propósito es estrictamente académico, le agradecemos de antemano su excelente disposición. Marque con una "X" la respuesta que mejor describa tu opinión

N° _____

DATOS GENERALES

GENERO

(F)

(M)

ESTADO CIVIL

ANTIGÜEDAD

VALORACION

Nunca: 1 Raras Casi Siempre: 5
 Veces: 2 Aveces: 3 Siempre: 4

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| El concurso público garantiza un buen reclutamiento de personal para AP | | | | | |
| En la selección de personal de AP se emplean procedimientos técnicos | | | | | |
| Ha participado en el reclutamiento para puestos de mayor jerarquía en los últimos 03 años | | | | | |
| Tuvo conocimiento de los perfiles de selección planteados por AP para su puesto | | | | | |
| La selección establecida por AP se selecciona a la persona que reúne los requisitos exigidos | | | | | |
| El personal seleccionado se compromete en el logro de los objetivos institucionales | | | | | |
| AP realiza una adecuada inducción al personal nuevo | | | | | |
| AP brinda a su personal información adecuada sobre las funciones de su puesto de trabajo | | | | | |
| Se hace seguimiento del rendimiento laboral de los colaboradores de AP | | | | | |
| Siente que tiene autonomía suficiente en su trabajo | | | | | |
| El cargo que ocupa está en relación con la experiencia que usted posee | | | | | |
| Se realiza seguimiento y retroalimentación de su desempeño en AP | | | | | |
| Considera que su trabajo está bien remunerado | | | | | |
| Considera que su salario está por encima de la media en el mercado. | | | | | |
| Cree que su sueldo y el de sus colegas están acorde con la situación y marcha del trabajo que realizan. | | | | | |
| Se ofrece un Programas de incentivos a los colaboradores de AP | | | | | |
| El programa de incentivos me permite desarrollarme personalmente | | | | | |
| Se brinda gratificaciones y bonos adicionales a los colaboradores | | | | | |
| Se ofrece beneficios que contribuyen a la motivación del personal | | | | | |
| El horario de mi trabajo me resulta cómodo | | | | | |
| Se me reconoce mi esfuerzo si trabajo más de las horas permitidas por ley | | | | | |
| La capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje. | | | | | |
| La capacitación de AP le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma. | | | | | |
| Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y profesional como herramienta para la mejora de los aprendizajes en beneficio de su trabajo. | | | | | |
| Su empresa le ofrece mayores expectativas de desarrollo profesional del que esperaba. | | | | | |
| Considera que existen acciones motivadoras dentro de la empresa, orientadas al desarrollo organizacional. | | | | | |
| Considera que las funciones que desempeña en su trabajo estimulan el desarrollo organizacional | | | | | |
| Se dispone de data e información actualizada acerca de los colaboradores (registro de datos, puestos, registro médicos, de remuneraciones, registro de entrenamiento, etc) para la supervisión. | | | | | |
| Se tiene actualizado los instrumentos del plan de monitoreo de las actividades de la empresa | | | | | |
| La empresa cuenta con un sistema de información de recursos humanos actualizado. | | | | | |
| Existe comunicación interna entre los jefes y el resto de los colaboradores. | | | | | |
| El Jefe mantiene una adecuada coordinación con las áreas de trabajo | | | | | |

Cuestionario “Medición de la satisfacción del personal de servicios humanos: desarrollo de la encuesta de satisfacción laboral” (Spector, 1985).

Encuesta anónima de los colaboradores para medir la Satisfacción Laboral de la Empresa Air Products

| | | | | | |
|---------------------|----------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------|---|
| Sexo | <input type="text"/> | Femenino Masculino | <input type="text"/> | Antigüedad (años) | Hasta 1 año > 1 hasta 3 >3 hasta 5 > 5 a más |
| Estado civil | <input type="text"/> | Soltero Casado/conviviente | <input type="text"/> | <input type="text"/> | |
| | | | | | |

Estimado colaborador, mucho le agradeceremos se sirva a responder la siguiente encuesta con la mayor sinceridad posible, pues este cuestionario tiene como objetivo medir la Satisfacción Laboral de su Institución. Le aseguramos total confidencialidad a la información que nos brinda, por tal motivo no ponga nombre ni apellido ni iniciales para que esta información sea anónima. Le aseguramos que el propósito es estrictamente académico, le agradecemos de antemano su excelente disposición. Marque con una "X" la respuesta que mejor describa tu opinión. Totalmente de acuerdo (TA), de acuerdo (A), ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA), en desacuerdo (D) y totalmente en desacuerdo (TD)

| AFIRMACIONES | TD | D | NA | A | TA |
|--|----|---|----|---|----|
| SALARIO | | | | | |
| 1. Siento que me pagan una cantidad justa por el trabajo que hago. | | | | | |
| 10. Los aumentos son frecuentes. | | | | | |
| 19. Lo que recibo de sueldo es proporcional a las responsabilidades que tengo a cargo. | | | | | |
| 28. Me siento satisfecho(a) con mis posibilidades de aumento de sueldo. | | | | | |
| PROMOCIÓN | | | | | |
| 2. Realmente hay muchas posibilidades de promoción en mi trabajo. | | | | | |
| 11. Aquellos que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos | | | | | |
| 20. Hay oportunidades de ascenso similares a las de las otras empresas. | | | | | |
| 33. Estoy satisfecho con mis posibilidades de promoción. | | | | | |
| SUPERVISIÓN | | | | | |
| 3. Mi supervisor es bastante competente para hacer su trabajo. | | | | | |
| 12. Mi supervisor es justo conmigo | | | | | |
| 21. Mi jefe muestra interés en los sentimientos de los colaboradores. | | | | | |
| 30. Mantengo una buena relación con mi jefe. | | | | | |
| BENEFICIOS RECIBIDOS | | | | | |
| 4. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo. | | | | | |
| 13. Los beneficios que recibimos están acorde con las empresas del sector. | | | | | |
| 22. Considero que el paquete de beneficios que tenemos es equitativo. | | | | | |
| 29. Tenemos buenos beneficios. | | | | | |
| RECOMPENSAS | | | | | |
| 5. Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debo recibir. | | | | | |
| 14. Siento que el trabajo que hago es apreciado. | | | | | |
| 23. Hay muchas recompensas para quienes trabajan aquí. | | | | | |
| 32. Siento que mis esfuerzos son recompensados como deberían ser. | | | | | |
| PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN | | | | | |
| 6. Nuestras reglas y procedimientos facilitan hacer un buen trabajo. | | | | | |
| 15. La empresa permite que haga un buen trabajo. | | | | | |
| 24. Percibo que no tengo sobrecarga laboral | | | | | |
| 31. No tengo mucho papeleo por hacer | | | | | |
| COMPAÑEROS DE TRABAJO | | | | | |
| 7. Me agrada trabajar con las personas con quienes trabajo. | | | | | |
| 16. Mis compañeros son muy competentes. | | | | | |
| 25. Disfruto de la compañía de mis colegas. | | | | | |
| 34. No hay serios conflictos en el trabajo | | | | | |
| NATURALEZA DE TRABAJO | | | | | |
| 8. Siento que mi trabajo es importante. | | | | | |
| 17. Me gusta hacer las cosas que hago en el trabajo. | | | | | |
| 27. Me siento orgulloso(a) de hacer mi trabajo. | | | | | |
| 35. Me agrada mi trabajo. | | | | | |
| COMUNICACIÓN | | | | | |
| 9. Las comunicaciones son buenas dentro de esta organización. | | | | | |
| 18. Los objetivos de esta organización están claros para mí. | | | | | |
| 26. Normalmente percibo lo que pasa en la organización. | | | | | |
| 36. Las asignaciones de trabajo se explican adecuadamente. | | | | | |

Anexo 03: Ficha de Validación de Instrumentos

Validación del Cuestionario de Gestión del Talento Humano

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La Gestión del Talento Humano y su relación con la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Air Products.

I. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión del Talento Humano

I. TESISISTA:

Br. Frank Luis Nuñez Merino

/I. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. (esto lo redacta en experto en función a LA PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN con sus conocimiento teórico, experiencia profesional, y aplicabilidad, construyendo un escenario en función a la trilogía de teoría, practica y resultados)

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 23 de mayo del 2021

MSc. Luis Anthony Bryan Burga Ramírez

Código de registro de Sunedu: 3993 M

Centro de labores: Universidad César Vallejo / Ministerio de Economía y Finanzas

N° de celular: 924035515

Firma _____



EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La Gestión del Talento Humano y su relación con la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Air Products.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Gestión del Talento Humano

III. TESISISTA:

Br. Frank Luis Nuñez Merino

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. (esto lo redacta en experto en función a LA PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN con sus conocimientos teóricos, experiencia profesional, y aplicabilidad, construyendo un escenario en función a la trilogía de teoría, práctica y resultados)

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 25 de mayo del 2021

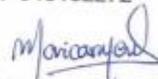
Mgr. Maricarmen Huchiyama Ruiz

Código de registro de Sunedu:

Centro de labores: Caja Municipal de Piura

N° de celular: 943182272

Firma



EXPERTO

Validación del cuestionario “Medición de la satisfacción del personal de servicios humanos: desarrollo de la encuesta de satisfacción laboral”

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La Gestión del Talento Humano y su relación con la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Air Products.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey

III. TESISITA:

Br. Frank Luis Nuñez Merino

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. (esto lo redacta en experto en función a LA PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN con sus conocimientos teórico, experiencia profesional, y aplicabilidad, construyendo un escenario en función a la trilogía de teoría, practica y resultados)

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

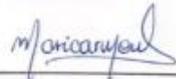
Chiclayo, 25 de mayo del 2021

Mgtr. Maricarmen Huchiyama Ruiz

Código de registro de Sunedu:

Centro de labores: Caja Municipal de Piura

N° de celular: 943182272

Firma 

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La Gestión del Talento Humano y su relación con la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Air Products.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey

III. TESISTA:

Br. Frank Luis Nuñez Merino

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. (esto lo redacta en experto en función a LA PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN con sus conocimientos teóricos, experiencia profesional, y aplicabilidad, construyendo un escenario en función a la trilogía de teoría, práctica y resultados)

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 02 de junio del 2021

Mg. Frida Marticorena Quevedo

Código de registro de ~~Sunedu~~ 6659 (colegiatura)

Centro de labores: ~~Dha~~ Consultores SAC

Nº de celular: 989 328 082

Firma 

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La Gestión del Talento Humano y su relación con la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Air Products.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey

III. TESISISTA:

Br. Frank Luis Nuñez Merino

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. (esto lo redacta en experto en función a LA PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN con sus conocimiento teórico, experiencia profesional, y aplicabilidad, construyendo un escenario en función a la trilogía de teoría, practica y resultados)

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 23 de mayo del 2021

MSc. Luis Anthony Bryan Burga Ramírez

Código de registro de Sunedu: 3993 M

Centro de labores: Universidad César Vallejo / Ministerio de Economía y Finanzas

N° de celular: 924035515

Firma _____

EXPERTO

Anexo 04 Confiabilidad del instrumento Alfa de Conbach

Alfa de Cronbach de Cuestionario de Gestión del Talento Humano

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 30 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,904 | 32 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P1 | 106,03 | 160,999 | ,467 | ,901 |
| P2 | 106,00 | 160,069 | ,438 | ,901 |
| P3 | 108,20 | 157,407 | ,283 | ,908 |
| P4 | 105,93 | 159,444 | ,476 | ,901 |
| P5 | 105,83 | 158,902 | ,639 | ,899 |
| P6 | 105,80 | 163,890 | ,310 | ,903 |
| P7 | 107,00 | 152,828 | ,618 | ,898 |
| P8 | 106,23 | 153,909 | ,593 | ,898 |
| P9 | 106,73 | 157,237 | ,512 | ,900 |
| P10 | 107,20 | 151,614 | ,732 | ,896 |
| P11 | 106,03 | 162,516 | ,267 | ,904 |
| P12 | 106,87 | 157,361 | ,424 | ,902 |
| P13 | 107,77 | 158,461 | ,437 | ,901 |
| P14 | 107,40 | 168,869 | ,009 | ,907 |
| P15 | 107,60 | 160,800 | ,405 | ,902 |
| P16 | 107,40 | 164,110 | ,285 | ,903 |

| | | | | |
|-----|--------|---------|------|------|
| P17 | 107,13 | 163,913 | ,241 | ,904 |
| P18 | 106,77 | 165,013 | ,214 | ,905 |
| P19 | 107,10 | 162,852 | ,304 | ,903 |
| P20 | 105,77 | 164,047 | ,269 | ,904 |
| P21 | 107,33 | 152,023 | ,629 | ,898 |
| P22 | 106,70 | 157,183 | ,648 | ,898 |
| P23 | 106,33 | 158,989 | ,683 | ,899 |
| P24 | 106,17 | 157,661 | ,679 | ,898 |
| P25 | 106,93 | 159,444 | ,550 | ,900 |
| P26 | 106,90 | 159,955 | ,505 | ,900 |
| P27 | 106,07 | 157,926 | ,584 | ,899 |
| P28 | 106,50 | 156,190 | ,613 | ,898 |
| P29 | 106,33 | 158,230 | ,569 | ,899 |
| P30 | 106,33 | 161,678 | ,561 | ,900 |
| P31 | 105,67 | 162,161 | ,431 | ,902 |
| P32 | 106,00 | 156,621 | ,502 | ,900 |

Alfa de Cronbach de Cuestionario de Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 30 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,933 | 36 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|--|--|--|
| P33 | 121,80 | 214,097 | ,611 | ,930 |
| P34 | 122,27 | 221,030 | ,508 | ,932 |
| P35 | 121,43 | 218,875 | ,519 | ,931 |
| P36 | 121,80 | 211,683 | ,701 | ,929 |
| P37 | 121,13 | 220,809 | ,513 | ,932 |
| P38 | 120,63 | 222,930 | ,404 | ,933 |
| P39 | 121,03 | 214,792 | ,700 | ,930 |
| P40 | 121,13 | 210,464 | ,778 | ,928 |
| P41 | 120,27 | 216,547 | ,548 | ,931 |
| P42 | 120,23 | 215,978 | ,532 | ,931 |
| P43 | 120,57 | 211,151 | ,690 | ,929 |
| P44 | 119,90 | 216,162 | ,634 | ,930 |
| P45 | 121,17 | 222,489 | ,607 | ,931 |
| P46 | 121,23 | 222,116 | ,470 | ,932 |
| P47 | 121,27 | 220,340 | ,504 | ,932 |
| P48 | 121,17 | 223,454 | ,545 | ,932 |
| P49 | 121,40 | 214,731 | ,705 | ,929 |
| P50 | 121,07 | 221,030 | ,444 | ,932 |
| P51 | 121,33 | 224,920 | ,445 | ,932 |
| P52 | 121,40 | 223,766 | ,397 | ,933 |
| P53 | 121,27 | 214,064 | ,592 | ,931 |
| P54 | 120,80 | 220,924 | ,549 | ,931 |
| P55 | 122,13 | 221,430 | ,306 | ,935 |
| P56 | 120,97 | 232,861 | -,050 | ,937 |
| P57 | 119,77 | 222,530 | ,427 | ,932 |
| P58 | 119,97 | 219,964 | ,557 | ,931 |
| P59 | 119,73 | 224,754 | ,299 | ,934 |
| P60 | 120,40 | 223,559 | ,376 | ,933 |
| P61 | 119,60 | 223,214 | ,393 | ,933 |
| P62 | 119,60 | 227,421 | ,303 | ,933 |
| P63 | 119,47 | 225,361 | ,305 | ,933 |
| P64 | 119,70 | 223,666 | ,551 | ,932 |
| P65 | 120,07 | 216,202 | ,744 | ,929 |
| P66 | 119,97 | 220,102 | ,727 | ,930 |
| P67 | 120,07 | 218,478 | ,590 | ,931 |

| | | | | |
|-----|--------|---------|------|------|
| P68 | 120,10 | 217,197 | ,717 | ,930 |
|-----|--------|---------|------|------|

Anexo 05 Autorización de trabajo en la Empresa



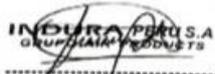
Chiclayo, 21 de julio del 2021

Sra.
JEFA DE UNIDAD DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

De mi especial consideración

Mediante la presente aprovecho para saludarla cordialmente, asimismo informar la aceptación del Proyecto de Tesis de la Escuela de Postgrado en **Maestría en Administración de Negocios- MBA**, para el Lic. **Frank Luis Nuñez Merino**, identificado con DNI 47832023.

Es de propicia la oportunidad para reiterarles la muestra de mi especial consideración y estima persona.


INDURA PERU S.A.
GRUPO AIR PRODUCTS
Lic. Aquiles Montalvan Ambula
Jefe Ventas Zona Norte

Anexo 06 Matriz de consistencia

| La Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de Air Products Perú S.A. | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--|---|---|
| PROBLEMA | HIPÓTESIS | OBJETIVOS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO | |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de Air Products Perú | Hi: Existe una relación directa y positiva entre las variables Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de Air Products Perú | General: Determinar la relación entre las variables de Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en Air Products Perú | v1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | Incorporar a las personas | Reclutamiento de personal | Cuantitativo | Transversal Descrptivo Correlacional | La población de la presente investigación estuvo constituida por los 30 trabajadores de Air Products Perú, zona norte, incluyendo a todas las áreas: administrativa, comercial, distribución y producción | |
| | | | | | Selección de personal | | | | |
| | | | | Colocación de las personas | Orientación de las personas | | | | |
| | | Evaluación del desempeño | | | | | | | |
| | | Recompensas laborales | | Remuneración | | | | | |
| | | | | Programas de incentivos | | | | | |
| | | | | Prestaciones y servicios | | | | | |
| | | Desarrollo de las personas | | Capacitación | | | | | |
| | | | | Desarrollo de las personas | | | | | |
| | Supervisar a las personas | Base de datos | | | | | | | |
| | | Sistemas de información | | | | | | | |
| | Ho: No existe una relación directa y positiva entre las variables Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de Air Products Perú | Ho: No existe una relación directa y positiva entre las variables Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de Air Products Perú | Describir el nivel de Satisfacción Laboral que existe en los colaboradores de la empresa Air Products Perú | v2. SATISFACCIÓN LABORAL | Salario | Pago justo | Cuantitativo | Transversal Descrptivo Correlacional | Para esta investigación se tomó en cuenta a todos los 30 colaboradores de la empresa Air Products Perú, zona norte. |
| | | | | | Promoción | Oportunidad de aumento salarial | | | |
| | | | | | Oportunidades de ascenso | | | | |
| | | | Supervisión | | Aceptación del jefe | | | | |
| | | | | | Trato justo | | | | |
| | | | Beneficios Recibidos | | Premios de asistencia y puntualidad | | | | |
| | | | | | Otorgamiento de bonos | | | | |
| Recompensas | | | Reconocimiento | | | | | | |
| Procedimientos de operación | | | Políticas, reglas y procedimientos | | | | | | |
| Compañeros de Trabajo | Relación con las personas que se trabaja | | | | | | | | |
| Naturaleza de Trabajo | Orgullo por el trabajo que realiza | | | | | | | | |
| Comunicación | Formas de comunicación establecidas | | | | | | | | |
| | | | | | | | | Con relación al muestreo utilizado será Por conveniencia, como indica Sampieri, Fernández y Baptista (2010), que aplica "simplemente casos disponibles a los cuales tenemos acceso" | |

Anexo 07 Tablas estadísticas

Resumen de procesamiento de casos

| | Casos | | | | | |
|-----------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| SUMA_GTH (Agrupada) | 30 | 100,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| SUMA_SF_TOTAL (Agrupada) | 30 | 100,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |

Descriptivos

| | | Estadístico | Desv. Error | |
|---|---|-----------------|-------------|------|
| SUMA_GTH (Agrupada) | Media | 2,23 | ,079 | |
| | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | 2,07 | |
| | | Límite superior | 2,39 | |
| | Media recortada al 5% | 2,20 | | |
| | Mediana | 2,00 | | |
| | Varianza | ,185 | | |
| | Desv. Desviación | ,430 | | |
| | Mínimo | 2 | | |
| | Máximo | 3 | | |
| | Rango | 1 | | |
| | Rango intercuartil | 0 | | |
| | Asimetría | 1,328 | ,427 | |
| | Curtosis | -,257 | ,833 | |
| | SUMA_SF_TOTAL (Agrupada) | Media | 2,30 | ,085 |
| 95% de intervalo de confianza para la media | | Límite inferior | 2,13 | |
| | | Límite superior | 2,47 | |
| Media recortada al 5% | | 2,28 | | |
| Mediana | | 2,00 | | |
| Varianza | | ,217 | | |
| Desv. Desviación | | ,466 | | |
| Mínimo | | 2 | | |
| Máximo | | 3 | | |
| Rango | | 1 | | |
| Rango intercuartil | | 1 | | |
| Asimetría | | ,920 | ,427 | |
| Curtosis | | -1,242 | ,833 | |

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| SUMA_GTH (Agrupada) | ,473 | 30 | ,000 | ,526 | 30 | ,000 |
| SUMA_SF_TOTAL (Agrupada) | ,440 | 30 | ,000 | ,577 | 30 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Correlaciones

| | | | SUMA_GTH (Agrupada) | SUMA_SF_TOT AL (Agrupada) |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | SUMA_GTH (Agrupada) | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,843** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 30 | 30 |
| | SUMA_SF_TOTAL (Agrupada) | Coefficiente de correlación | ,843** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 30 | 30 |

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

Prueba de Mann-Whitney

Rangos

| | Género | N | Rango promedio | Suma de rangos |
|---------------------|--------|----|----------------|----------------|
| SUMA_GTH (Agrupada) | Hombre | 27 | 15,33 | 414,00 |
| | Mujer | 3 | 17,00 | 51,00 |
| | Total | 30 | | |

Estadísticos de prueba^a

| | SUMA_GTH (Agrupada) |
|--|---------------------|
| U de Mann-Whitney | 36,000 |
| W de Wilcoxon | 414,000 |
| Z | -,424 |
| Sig. asintótica(bilateral) | ,671 |
| Significación exacta [2*(sig. unilateral)] | ,795 ^b |

a. Variable de agrupación: Género

b. No corregido para empates.

Rangos

| | Estado_Civil | N | Rango promedio | Suma de rangos |
|---------------------|--------------------|----|----------------|----------------|
| SUMA_GTH (Agrupada) | Soltero | 10 | 15,85 | 158,50 |
| | Casado/conviviente | 19 | 14,55 | 276,50 |
| | Total | 29 | | |

Estadísticos de prueba^a

| | SUMA_GTH (Agrupada) |
|--|------------------------|
| U de Mann-Whitney | 86,500 |
| W de Wilcoxon | 276,500 |
| Z | -,526 |
| Sig. asintótica(bilateral) | ,599 |
| Significación exacta [2*(sig. unilateral)] | ,701 ^b |

a. Variable de agrupación: Estado_Civil

b. No corregido para empates.

Rangos

| | Estado_Civil | N | Rango promedio | Suma de rangos |
|---------------------|--------------|----|----------------|----------------|
| SUMA_GTH (Agrupada) | Soltero | 10 | 6,15 | 61,50 |
| | Divorciado | 1 | 4,50 | 4,50 |
| | Total | 11 | | |

Estadísticos de prueba^a

| | SUMA_GTH (Agrupada) |
|--|------------------------|
| U de Mann-Whitney | 3,500 |
| W de Wilcoxon | 4,500 |
| Z | -,612 |
| Sig. asintótica(bilateral) | ,540 |
| Significación exacta [2*(sig. unilateral)] | ,727 ^b |

a. Variable de agrupación: Estado_Civil

b. No corregido para empates.

Rangos

| | Antigüedad_en_la_empresa | N | Rango promedio | Suma de rangos |
|---------------------|--------------------------|---|----------------|----------------|
| SUMA_GTH (Agrupada) | De 0 a 1 año | 4 | 5,25 | 21,00 |
| | De 01 a 03 años | 5 | 4,80 | 24,00 |
| | Total | 9 | | |

Estadísticos de prueba^a

| | SUMA_GTH (Agrupada) |
|--|------------------------|
| U de Mann-Whitney | 9,000 |
| W de Wilcoxon | 24,000 |
| Z | -,283 |
| Sig. asintótica(bilateral) | ,777 |
| Significación exacta [2*(sig. unilateral)] | ,905 ^b |

a. Variable de agrupación:

Antigüedad_en_la_empresa

b. No corregido para empates.

Rangos

| | Antigüedad_en_la_empresa | N | Rango promedio | Suma de rangos |
|---------------------|--------------------------|----|----------------|----------------|
| SUMA_GTH (Agrupada) | De 03 a 05 años | 9 | 9,50 | 85,50 |
| | De 05 años a más | 12 | 12,13 | 145,50 |
| | Total | 21 | | |

Estadísticos de prueba^a

| | SUMA_GTH (Agrupada) |
|--|------------------------|
| U de Mann-Whitney | 40,500 |
| W de Wilcoxon | 85,500 |
| Z | -1,581 |
| Sig. asintótica(bilateral) | ,114 |
| Significación exacta [2*(sig. unilateral)] | ,345 ^b |

- a. Variable de agrupación:
 Antigüedad_en_la_empresa
 b. No corregido para empates.

Rangos

| | Antigüedad_en_la_empresa | N | Rango promedio | Suma de rangos |
|---------------------|--------------------------|----|----------------|----------------|
| SUMA_GTH (Agrupada) | De 0 a 1 año | 4 | 10,00 | 40,00 |
| | De 05 años a más | 12 | 8,00 | 96,00 |
| | Total | 16 | | |

Estadísticos de prueba^a

| | SUMA_GTH (Agrupada) |
|--|------------------------|
| U de Mann-Whitney | 18,000 |
| W de Wilcoxon | 96,000 |
| Z | -,905 |
| Sig. asintótica(bilateral) | ,366 |
| Significación exacta [2*(sig. unilateral)] | ,521 ^b |

- a. Variable de agrupación:
 Antigüedad_en_la_empresa
 b. No corregido para empates.

Correlaciones

| | | | Suma_D1 (Agrupada) | Suma_D2 (Agrupada) | Suma_D3 (Agrupada) | Suma_D4 (Agrupada) | Suma_D5 (Agrupada) | Satisfacción_Labo ral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Suma_D1 (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,000 | ,373* | ,144 | ,277 | ,386* |
| | | Sig. (bilateral) | . | 1,000 | ,043 | ,447 | ,138 | ,035 |
| | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Suma_D2 (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,000 | 1,000 | ,194 | ,850** | ,267 | ,463** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 | . | ,305 | ,000 | ,155 | ,010 |
| | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Suma_D3 (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,373* | ,194 | 1,000 | ,194 | ,000 | ,199 |
| | | Sig. (bilateral) | ,043 | ,305 | . | ,305 | 1,000 | ,291 |
| | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Suma_D4 (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,144 | ,850** | ,194 | 1,000 | ,267 | ,617** |
| | | Sig. (bilateral) | ,447 | ,000 | ,305 | . | ,155 | ,000 |
| | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Suma_D5 (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,277 | ,267 | ,000 | ,267 | 1,000 | ,230 |
| | | Sig. (bilateral) | ,138 | ,155 | 1,000 | ,155 | . | ,221 |
| | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | ,386* | ,463** | ,199 | ,617** | ,230 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,035 | ,010 | ,291 | ,000 | ,221 | . |
| | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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