



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral de los Agentes de
Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián

Cusco, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Enriquez Delgado, Shany Saydu (ORCID: 0000-0001-9037-4273)

Br. Percca Lipe, Gaby Milagros (ORCID: 0000-0002-8037-1842)

ASESOR:

Mgr. Dios Zárate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0001-5728-3871)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Con todo mi amor y corazón a mi hermano Joaquin y a mi hijita Raychell que está a pocos días de nacer y a mi adorada madre Raquel Delgado pues sin ella no lo habría logrado, tú dedicación y exigencia a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el lado del bien, por eso te dedico mi trabajo en nombre de tu paciencia y dedicación y amor madre mía, gracias por todo tu apoyo y amor, te amo infinitamente.

Shany Enríquez Delgado

Con todo mi amor y corazón a mi hijo Joel Sebastián mi motor y motivo para seguir adelante pues sin ese pequeño motorcito no lo habría logrado. A mis padres, por su dedicación y exigencia a lo largo de mi vida.

Gaby Milagros Percca Lipe

Agradecimiento

A mi adorada madre, expresarle todo mi agradecimiento y amor, por haberme apoyado durante toda mi carrera profesional.

Shany Enríquez Delgado

Adorada madre y querido padre, a través de esta carta quiero expresarles todo mi agradecimiento y amor hacia ustedes, así como el haberme apoyado durante toda mi carrera profesional.

Gaby Milagros Percca Lipe

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	55
VI. CONCLUSIONES	58
VII. RECOMENDACIONES	60
VIII. REFERENCIAS	62

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Ficha técnica: cuestionario para evaluar la gestión del talento humano</i>	17
Tabla 2 <i>Ficha técnica: cuestionario para evaluar la satisfacción laboral</i>	18
Tabla 3 <i>Alfa de Cronbach variable 1.</i>	20
Tabla 4 <i>Alfa de Cronbach variable 2.</i>	20
Tabla 5 <i>Validación del instrumento: Gestión del talento humano</i>	20
Tabla 6 <i>Validación del instrumento: Satisfacción laboral</i>	21
Tabla 7. Nivel de la dimensión incorporar a las personas	23
Tabla 8. Nivel de la dimensión colocación de las personas	24
Tabla 9. Nivel de la dimensión recompensar a las personas	25
Tabla 10. Nivel de la dimensión desarrollo de personas	26
Tabla 11. Nivel de la dimensión retener a las personas	27
Tabla 12. Nivel de la dimensión supervisar a las personas	28
Tabla 13. Nivel de la variable gestión del talento humano	29
Tabla 14. Nivel de la dimensión condiciones laborales	30
Tabla 15. Nivel de la dimensión personalidad	31
Tabla 16. Nivel de la dimensión salario	32
Tabla 17. Nivel de la dimensión responsabilidad social corporativa (RSC)	33
Tabla 18. Nivel de la variable satisfacción laboral	34
Tabla 19. Tabla cruzada entre la dimensión incorporar a las personas y la variable satisfacción laboral	35
Tabla 20. Tabla cruzada entre la dimensión colocación de las personas y la variable satisfacción laboral	36
Tabla 21. Tabla cruzada entre la dimensión recompensar a las personas y la variable satisfacción laboral	38
Tabla 22. Tabla cruzada entre la dimensión desarrollo de las personas y la variable satisfacción laboral	39
Tabla 23. Tabla cruzada entre la dimensión retener a las personas y la variable satisfacción laboral	41
Tabla 24. Tabla cruzada entre la dimensión supervisar a las personas y la variable satisfacción laboral	42

Tabla 25. Tabla cruzada entre la variable gestión del talento humano y satisfacción laboral	44
Tabla 26. Pruebas de normalidad	46
Tabla 27. Interpretación de coeficiente de correlación de Spearman	47
Tabla 28. Relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral	48
Tabla 29. Relación entre la incorporación del personal y la satisfacción laboral	49
Tabla 30. Relación entre la colocación del personal y la satisfacción laboral	50
Tabla 31. Relación entre la recompensación del personal y la satisfacción laboral	51
Tabla 32. Relación entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral	51
Tabla 33. Relación entre la retención del personal y la satisfacción laboral	52
Tabla 34. Relación entre la supervisión del personal y la satisfacción laboral	54

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la dimensión incorporar a las personas	23
Figura 2. Nivel de la dimensión colocación de las personas	24
Figura 3. Nivel de la dimensión recompensar a las personas	25
Figura 4. Nivel de la dimensión desarrollo de personas	26
Figura 5. Nivel de la dimensión retener a las personas	27
Figura 6. Nivel de la dimensión supervisar a las personas	28
Figura 7. Nivel de la variable gestión del talento humano	29
Figura 8. Nivel de la dimensión condiciones laborales	30
Figura 9. Nivel de la dimensión personalidad	31
Figura 10. Nivel de la dimensión salario	32
Figura 11. Nivel de la dimensión responsabilidad social corporativa (RSC)	33
Figura 12. Nivel de la variable satisfacción laboral	34
Figura 13. Figura del cruce de la dimensión incorporar a las personas y la variable satisfacción laboral	35
Figura 14. Figura del cruce de la dimensión colocación de las personas y la variable satisfacción laboral	37
Figura 15. Figura del cruce de la dimensión recompensar a las personas y la variable satisfacción laboral	38
Figura 16. Figura del cruce de la dimensión desarrollo de las personas y la variable satisfacción laboral	40
Figura 17. Figura del cruce de la dimensión retener a las personas y la variable satisfacción laboral	41
Figura 18. Figura del cruce de la dimensión supervisar a las personas y la variable satisfacción laboral	43
Figura 19. Figura del cruce de la variable gestión del talento humano y satisfacción laboral	44

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. La investigación fue de tipo correlacional, diseño no experimental y corte transversal, en cuanto al nivel es aplicativo. La población y muestra estuvo conformada por 84 agentes; los instrumentos utilizados para el recojo de datos fueron adaptados de cuestionarios existentes, tal es el caso del cuestionario estandarizado que evalúa las variables, el mismo que fue revisado y adaptado; el cuestionario para medir la gestión del talento humano y la satisfacción laboral fue construido según las bases teóricas y validado estadísticamente por juicio de especialistas. Entre los resultados alcanzados se determinó: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se aceptó la hipótesis alterna, es decir, la gestión del talento humano se relaciona significativamente de forma positiva alta ($Rho=0,857$) con la satisfacción laboral.

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

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship that exists between the management of human talent and job satisfaction of the Citizen Security Agents of the District Municipality of San Sebastián Cusco, 2021. The research was of a correlational type, design not experimental and cross-sectional, as far as the level is applicative. The population and sample consisted of 84 agents; The instruments used for data collection were adapted from existing questionnaires, such is the case of the

standardized questionnaire that evaluates the variables, which was revised and adapted; The questionnaire to measure the management of human talent and job satisfaction was constructed according to the theoretical bases and statistically validated by the judgment of specialists. Among the results achieved, it was determined: There is a significant relationship between the management of human talent and the job satisfaction of the Citizen Security Agents of the District Municipality of San Sebastián Cusco, 2021. According to the results obtained ($p = 0.000 < 0.05$) it was accepted The alternative hypothesis, that is, the management of human talent is significantly related in a high positive way ($Rho = 0.857$) with job satisfaction.

Keywords: Human talent management, job satisfaction and citizen security.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, a nivel global, las oportunidades laborales se han convertido en una propuesta de valor, que supera la forma tradicional en que los trabajadores brindan servicios a cambio de una remuneración. Ahora, la empresa brinda un buen clima y experiencia laboral. Para ello, el personal responsable de talentos ha formulado medidas para identificar y comprender el microcosmos de la empresa para comprender las necesidades de cada empleado y los datos personales que necesita en su trabajo. Es decir, la gestión de recursos humanos necesita conocer las características del grupo de talentos. Asimismo, la necesidad de diseñar planes de género, edad, nivel educativo, habilidades y participación en los beneficios. Por lo tanto, anunciar las diferentes etapas de la empresa para retener y atraer a los empleados adecuados. (Huamaco, 2019)

En España, según Infoempleo Adecco, las empresas han encontrado este año rotaciones voluntarias de empleados. Del 10% al 39% renunciaron voluntariamente hasta que no hubo rotación de empleados. El 38% de los casos de rotación se producen, ya que, los empleados obtienen un mejor sueldo o que su desarrollo profesional y / o personal no es factible. Además, el 7% de las personas se van debido a las malas condiciones laborales. (Revista Observatorio de Recursos Humanos, 2021)

Por su parte, (Lopez, 2015), describe que buscar la satisfacción laboral es una gran preocupación para muchas empresas en todo el mundo y ven como una manera de optimizar el desempeño de los empleados. Asimismo, se sientan satisfechos el trabajo que realizan. Un estudio elaborado por una empresa alemana, indica que, el 58% de las personas de todo el mundo dicen estar satisfechos con la duración de su tiempo libre siendo Estados Unidos, Reino Unido y Canadá tienen los índices más altos de satisfacción, mientras que Japón y Rusia tienen las tasas de insatisfacción más altas. La satisfacción no depende solo del tiempo libre, algunos estudios han demostrado que esta sensación también depende de la estabilidad económica, seguridad y vacaciones, lo que determina la individualidad de sus empleados. Por otro lado, uno

de los países que cuenta con más vacaciones es Brasil, pero la satisfacción no es del 100%.

Hoy en día en el Perú, muchas instituciones, especialmente del sector público presentan una debilidad en el manejo de la gestión del talento humano. Por lo tanto, la satisfacción de los colaboradores se ha vuelto el interés de muchas organizaciones, puesto que, un individuo con niveles altos de satisfacción posee efectos positivos. En el caso de las entidades públicas ayudan a obtener el reconocimiento público por resultados eficientes donde las personas pretendan trabajar y se sientan satisfechas con el trabajo que realizan. Numerosos expertos en el tema del comportamiento organizacional concuerdan al manifestar que el recurso humano en las organizaciones es esencial y que la búsqueda del bienestar incida en el compromiso y satisfacción laboral.

Por tanto, la investigación da a conocer cómo es la gestión del talento humano de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, debido a que no se desarrolla de manera relevante, esto afectará la productividad, desempeño y la satisfacción laboral de los empleados. Este inconveniente se debe a que la integración de personal no cuenta con las herramientas necesarias para atraer a los mejores talentos, por lo que el personal reclutado mediante un conglomerado de procedimientos no cuenta con las características solicitadas para un trabajo efectivo. La colocación de personal no es oportuna y las personas se colocan en puestos con poca experiencia y habilidades sociales, esto se debe a que el municipio no tiene un buen diseño de trabajo y cuenta con demasiadas regulaciones y requisitos. Es por ello que la capacidad profesional, imagen y nivel de talento de los empleados deben coincidir con las características de los puestos. Además, el desarrollo de los empleados es limitado, dado que la formación, motivación y promoción no son estáticas, por lo que los empleados no tienen productividad, liderazgo y buen desempeño. Estos factores han afectado enormemente el progreso de los colaboradores. Puesto que, la retención de empleados depende de las medidas que tome la entidad para lograr una buena gestión de los talentos, lo que está relacionado con el entorno laboral existente de los empleados y las condiciones de trabajo insuficiente. Además, un factor de retención importante es la compensación

que reciben los empleados. Por otro lado, la supervisión del personal proviene del control de tareas, actividades y rotación del personal. Asimismo, todo esto es para asegurar la organización de talentos bien capacitados y para darle a la empresa las características de una posición ideal en el mercado.

Por otro lado, los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, tienen actitudes positivas, habilidades y capacidades para desempeñar sus funciones, pero muchas veces son limitadas por los jefes, ya que, ellos no les dan la mayor importancia a las opiniones y sugerencias que hacen los colaboradores causando incomodidad y frustración en su trabajo, esto conlleva a que no se sientan satisfechos y por ende reflejar actitudes negativas a la hora de atender al usuario. Además, se observa en los colaboradores cualidades conformistas, indican que el salario que perciben no les estimula a cumplir sus actividades de manera óptima, asimismo, no está en función del trabajo que realizan, porque la carga de trabajo es grande y su desempeño no se recompensa ni aumenta. Se ha observado que los departamentos administrativos de la municipalidad no se enfocan en atender las necesidades y bienestar de los colaboradores, por el contrario, conducen a una relación que se enfoca solo en el trabajo y no promueve la diversidad social y cultural con los colaboradores, porque dependen de la percepción que el usuario pueda tener.

Plantear el problema de estudio es precisar y describir problemas reconocidos, mediante la revisión de fuentes de carácter científico (Hernandez & Mendoza, 2019). Por ello, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?; y problemas específicos: ¿En qué medida la incorporación del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?; ¿En qué medida la colocación del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?; ¿En qué medida la compensación del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?; ¿En qué medida el desarrollo del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los

Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?; ¿En qué medida la retención del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021? y ¿En qué medida la supervisión del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?.

El estudio es justificado por los principios de Hernandez et al., (2014) y Vara (2012) indican que, tiene un impacto en la sociedad, algunas personas participan en la teoría o en la forma en que entienden la realidad. Otros aportan nuevas herramientas metodológicas para estudiar y resolver problemas: Justificación teórica; pues se elabora una compilación de información, para ello se analizó los antecedentes, libros, páginas bibliográficas y revistas. Justificación práctica, ya que, pretende tener un diagnóstico y con ello conocer las deficiencias de dichas variables y sus respectivas dimensiones, además de contribuir a resolver problemáticas. Con respecto, a la relevancia social, la investigación constituye un gran beneficio para la población y para la Municipalidad, ya que, es preciso que los gestores y/o jefes de línea gestionen de manera adecuada el talento humano. Justificación metodológica, pues se sustenta en la elaboración de instrumentos, basados en la teoría existente y validados estadísticamente en estudios relacionados al tema.

Un objetivo es una propuesta de resultado a alcanzar Arias (2012). Y son detallados en los resultados (Hérrnandez & Mendoza, 2018). El objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021 y como objetivo específico: Establecer el grado de relación entre la incorporación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021; Especificar el grado de relación entre la colocación del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021; Establecer el grado de relación entre la recompensación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021; Identificar el grado de relación

entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021; Establecer el grado de relación entre la retención del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021 y Especificar el grado de relación entre la supervisión del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.

Hernández y Mendoza (2019), argumentan que una hipótesis son explicaciones, es decir, probar, una explicación proposicional de un problema en estudio. Con base en esto, se estableció una hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Y como hipótesis específicas se planteó: Existe relación significativa entre la incorporación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021; Existe relación significativa entre la colocación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021; Existe relación significativa entre la recompensación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021; Existe relación significativa entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021; Existe relación significativa entre la retención del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021 y Existe relación significativa entre la supervisión del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes nacionales se consideraron a:

Morales (2020), determinó la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral. Fue básico, correlacional, descriptivo, transversal cuantitativo, no experimental, consideró el método hipotético-deductivo. La población fue de 75 trabajadores con una muestra tipo censal. Los resultados indicaron una correlación con 0,827 entre las variables. Conjuntamente, mostró un sig. 0,00, concluyendo que, se aceptó la hipótesis.

Cotrina y Núñez (2019), determinó si existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral desde la percepción de los colaboradores. Fue descriptivo relacional, transaccional no experimental. Asimismo, la población y muestra fueron los administrativos. Los resultados manifiestan que existe relación casi nula. Entonces, la hipótesis nula es aceptada. Lo cual, concluye que: existe correlación casi nula, por ende, no existe relación.

Zelada (2018), estableció la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral. Fue hipotético deductivo, no experimental y tipo correlacional. Por lo tanto, la muestra fue de 169 colaboradores. Además, el instrumento fue un cuestionario. En el resultado, se determinó que existe relación, habiendo el índice de correlación de 0.817, se corrobora que: a mayores problemas en la gestión del talento humano, mayor aumento de satisfacción.

Colque y Maita (2018), determinó conocer el grado de relación de la gestión del talento humano que se practica en la referida institución con la satisfacción laboral de los trabajadores; Fue correlacional, no experimental – transeccional y cuantitativa. Los resultados indican que: la correlación de Pearson se halla una Sig. 0.000, estableciendo que, si existe relación, con un valor de 0,700, que muestra una correlación directa moderada. Además, se concluye que: la gestión del talento humano no se desenvuelve de modo adecuado, ya que existen falencias en las políticas de la entidad que no benefician a los trabajadores y debido a que están menos satisfechos, sufren de procesos de selección de talento deficientes, desarrollo del talento y baja motivación.

Ávila (2018), determinó de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral del personal. Fue transversal, correlacional, causal y descriptivo explicativo. La población fue de 326 y muestra de 176 miembros. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados indican que el 46,5% manifestaron que la gestión del talento humano no realiza un apropiado reclutamiento. Respecto con la satisfacción laboral, el 50% no sienten que las políticas son adecuadas, el 47% no sienten que tienen logros y el 37,5% no se sienten agradables con las responsabilidades. Es así que, concluye que, existe una correlación.

En cuanto a los antecedentes internacionales, se mencionan los siguientes:

Macías, M. et al. (2020), examinó los factores que impactan de alguna manera a la satisfacción laboral de los colaboradores. Se empleó el método de análisis y síntesis y una encuesta al personal y jefes del área. Como resultado, se descubren defectos, debido a la falta de planes de incentivos, la insatisfacción afectará la falta de confianza de los empleados para completar las tareas, y los empleados no tienen claras las expectativas de la empresa sobre ellos, y no tienen las tareas claras, lo que genera pérdida de tiempo en el proceso de realizar las tareas. Conclusión: Causa el grado de satisfacción laboral y la gestión del talento humano. Considerando dimensiones como: reconocimiento, compromiso y motivación que el colaborador sepa que se espera de él y conocer las perspectivas de los colaboradores.

Santamaría, A. et al. (2020), determinó la influencia de la gestión estratégica de talento humano sobre la satisfacción laboral. Fue aplicada, descriptiva, no experimental y correlacional. La población fue de 35 empleados con 0,95 y 1 de confiabilidad. Los resultados muestran que influye la gestión estratégica sobre la satisfacción. Asimismo, se concluye que: existe una fuerte debilidad en cuanto a la implementación y formulación de estrategias, también se observó la carencia de conocimiento por parte del empleado que como efecto tiene una falta de compromiso.

Bravo y Moran (2018), realizaron un diagnóstico organizacional con respecto al manejo del talento humano y los resultados fue diseñar una propuesta para mejorar la gestión del talento humano. Fue descriptiva y exploratoria; con una población de 62 administrativos, supervisores y agentes de seguridad. Se utilizaron técnicas como,

observación, entrevista y encuesta. Por lo tanto, realizó un análisis organizacional con relación al manejo del talento humano y los resultados fueron diseñar una propuesta para optimizar la gestión del talento humano

Lei, Basit, & Hassan (2018), identificaron el impacto de la gestión del talento en la satisfacción laboral. Fue descriptiva; con una población de 50 administrativos. Se concluyó que la tutoría y orientación, desarrollo y capacitación son acciones fundamentales que avalan la retención de los empleados. Asimismo, proveer asesoramiento y orientación en las tareas definidas asignando un técnico para dar capacitación. Estas experiencias provechosas estarán vistas por los empleados, de esta manera, aumentará la satisfacción laboral y el compromiso.

Franco, M. et al. (2017), analizó la relación entre la responsabilidad social empresarial y el talento humano. Primeramente, se diseña la complementariedad de las áreas como una nueva estrategia, de tal manera que el personal se alinee e identifique. También se especifican las contribuciones de la Responsabilidad Social Empresarial en los subsistemas diferentes de talento humano. Concluye que los aspectos que destacan son: el talento humano y la RSE.

Referente a las teorías, se tomaron a tres autores, para definir a la primera variable gestión del talento humano, se tomó como teórico base a (Chiavenato, 2018), quien indica que: son áreas e ideas muy sutiles y amplias en la organización. Depende de la estructura organizacional adoptada, cultura, peculiaridades del entorno ambiental, actividades organizacionales, procesos internos, tecnología manejada y otras variables trascendentales.

Asimismo, por su parte, Vallejo (2015), mencionó que fomenta las habilidades de cada colaborador buscando la implicación y desarrollo del capital humano. Asimismo, se ocupa de las necesidades y deseos de los colaboradores para facilitar la comunicación con la organización, ayudar y apoyar a los colaboradores y asegurar su desarrollo.

Por lo tanto, Ramírez, R. et al. (2018), manifiestan que promueve en las organizaciones actitudes que apoyen su visión estratégica, implementa mejores prácticas específicas para la gestión de personas, tener un impacto positivo en la realización del talento humano, atenuando organizaciones oportunas con identidad.

En tanto se puede mencionar que, la importancia de estudiar la gestión del talento humano es un aspecto importante para el éxito de las organizaciones que dependen en gran medida de lo que hacen las personas y cómo lo hacen, por lo que invertir en las personas puede dar resultados positivos.

Para la variable de gestión del talento humano (Chiavenato, 2018), consideró en su libro “Gestión del Talento Humano” las siguientes dimensiones: como variable central, los cuales se detalla a continuación: se nombra como primera dimensión a incorporar a las personas, se considera cuando representa el camino para unirse a una organización, la puerta de entrada para candidatos con habilidades individuales. Cabe mencionar que, la importancia de incorporar personas es uno de los factores que condicionan la competitividad. Poseer personas con aptitudes requiere diseñar el proceso de selección más adecuado a cada necesidad concreta para asegurar que se contraten los mejores profesionales para cada puesto adecuado. Asimismo, incorporar personas es fundamental para el área del talento humano, ya que, es la base de toda organización para el cumplimiento de los objetivos y metas

Teniendo dos indicadores esenciales, siendo el primero, reclutamiento de personal, se define como una serie de pasos para encontrar candidatos para cubrir un puesto, como solicitar información sobre sus necesidades comerciales. En este punto, la organización define mensajes, requisitos y sugerencias. (Aguilera, G. et al., 2019). Con relación al segundo indicador, selección de personal, proceso recopila información sobre los solicitantes de empleo, decide a quién contratar y luego intenta encontrar a la persona adecuada para el trabajo. (Amo, 2019)

Como segunda dimensión se nombra a la colocación de las personas al proceso de contratación incluye los primeros pasos para incorporar nuevos miembros a la organización, diseñar los puestos de los que son responsables y evaluar el desempeño en esos puestos (Chiavenato, 2018). Por tanto, la colocación de personas en la organización es significativo, ya que, deja definir cuáles son sus funciones y objetivos, por consiguiente, se basa en reubicar a los trabajadores para que realicen un trabajo adecuado acorde a las características personales de sus conocimientos, habilidades y talentos, para enriquecer y fortalecer el capital humano disponible de la organización.

Teniendo tres indicadores, siendo el primero, orientación de las personas, es la correcta colocación con las diferentes actividades de la organización y guiar al personal interno de la organización y dejar en claro los cargos y objetivos (Chiavenato, 2018). Con relación al segundo indicador, modelado de trabajo, es un diseño organizacional que figura el diseño de una organización, estructura y colocación de una organización y ubicación de las relaciones de comunicación entre ellas. Es decir, regula el contenido de cada puesto, metodologías de trabajo y relaciones con los demás (Chiavenato, 2018). Y el tercer indicador, evaluación de desempeño, es un proceso que se realiza de acuerdo a las características de la organización y se utiliza como estrategia dada la efectividad, eficiencia, calidad, competitividad y capacidad de trabajo probada de los objetivos de la organización. Una evaluación general basada en el resultado de las habilidades de los trabajadores y cómo afecta el logro de las metas y estrategias organizacionales. (Leyva, 2016)

Como tercera dimensión se nombra a recompensar a las personas, considerada como la capacidad para retener, motivar y atraer a los empleados. Por un lado, los premios estimulan la contribución de las personas a los objetivos y ganancias de la organización (Chiavenato, 2018). Por consiguiente, recompensar a las personas anima a la persona a sentirse reconocida por sus logros e influye en el compromiso con los valores de la organización, fomentando relaciones de fidelidad a largo plazo y desarrolla el compromiso en la organización.

Teniendo tres indicadores, siendo el primero, remuneración, define cuando los colaboradores esperan invertir su trabajo, dedicación, compromiso, conocimiento y habilidades a cambio de honorarios. También se refiere a aquellos interesados en recompensar a los empleados siempre que la organización ayude a lograr ese objetivo (Chiavenato, 2018). Con relación al segundo indicador, programa de incentivos, define como un sistema de recompensas que incluye un conjunto de beneficios que una organización brinda a sus miembros y los módulos y operaciones que utiliza una organización para distribuir estos beneficios. Incluye salarios, vacaciones, bonificaciones y promociones, así como recompensas invisibles como: Seguridad en el trabajo y diversas formas de recompensas por desempeño sobresaliente (Chiavenato, 2018). Seguidamente el tercer indicador prestaciones y servicios, son

formas indirectas de recompensa total. Es decir, pagos indirectos proporcionados a los empleados que contienen seguridad y salud, multas, vacaciones, becas de capacitación y descuentos en productos de la empresa. También afecta a los empleados en su calidad de vida. (Chiavenato, 2018)

Como cuarta dimensión se nombra a desarrollo de personas, está estrechamente relacionado con la educación. Significa extraer, transportar, dibujar y representar la necesidad de las personas de llevar su potencial interno desde adentro hacia afuera (Chiavenato, 2018). Por tanto, el desarrollo de personas es un proceso importante de superación y crecimiento que identifica los verdaderos intereses y objetivos. Por consiguiente, al promover el desarrollo personal, todos los empleados pueden despertar y desarrollar habilidades y actitudes que ya tienen internamente. Además, el desarrollo personal permite descubrir nuestros talentos.

Teniendo dos indicadores, siendo el primero, capacitación, actividad más utilizada para la formación de personas, lo cual se denomina como curso, además, donde un docente o tutor transmite una serie de conocimientos (Alles, 2019). Con relación al segundo indicador, desarrollo de personas y organizaciones, significa proporcionar información elemental para aprender nuevos procedimientos y comportamientos y ser más efectivos. Por tanto, el proceso de desarrollo consta de tres niveles: creación de formación, desarrollo de talento y desarrollo organizacional. Se basa en el aprendizaje a nivel individual y el desarrollo organizacional. Por tanto, el desarrollo organizacional se refiere a cómo una organización aprende y crece como resultado de cambio e innovación. (Chiavenato, 2018)

Como quinta dimensión se nombra retener a las personas, define como serie de temas que requieren especial atención, incluido el estilo de gestión para garantizar el bienestar dentro de la organización, relación con los empleados y planes de salud y seguridad en el trabajo (Chiavenato, 2018). Por ende, la importancia de retener a las personas es táctica que incluye un conjunto de sugerencias a través de las cuales la empresa intenta retener a quienes demuestran calidad, buen desempeño y actitud en el trabajo.

Teniendo dos indicadores, siendo el primero, relaciones con los empleados, se trata de actividades que poseen como objetivo establecer un entorno de confianza, respeto

y comprensión y mejorar la eficiencia organizacional al eliminar las barreras que impiden que los empleados participen y cumplan plenamente con las políticas de la empresa (Chiavenato, 2018). Seguidamente el segundo indicador es la higiene, seguridad y calidad de vida. Higiene: describe los contextos ambientales que responden a la salud física y mental de los personas y circunstancias de bienestar y salud, por lo tanto, seguridad: la prevención de accidentes, la gestión y predicción de riesgos laborales con el objetivo de notificar y reducir los accidentes. También incluye tres áreas: accidentes, incendios y antirrobo. Además, la calidad de vida: incluye los aspectos ambientales y físicos, comprendidos los aspectos psicológicos del trabajo. Por lo tanto, identifica dos posiciones: la necesidad del empleado de felicidad y satisfacción laboral y el interés de la organización en mejorar la productividad y calidad. (Chiavenato, 2018)

Como sexta dimensión se nombra a supervisar a las personas, significa supervisar estas operaciones y actividades para garantizar la ejecución adecuada de los planes y el logro de los objetivos (Chiavenato, 2018). La importancia de dicha dimensión es que estudia una serie de actividades de la persona mientras supervisa y guía el trabajo con el fin de lograr su máxima eficiencia. Por tanto, es un elemento clave dentro de cualquier organización. De ello dependen la calidad del trabajo, desempeño, moral y desarrollo de buenas actitudes de los trabajadores.

Teniendo dos indicadores, siendo el primero, base de datos, sistema para almacenar y acumular datos que está encriptado de manera eficiente y se puede utilizar para procesar y recopilar información. Estos son, por tanto, los elementos para la formación del juicio o la solución del problema. (Chiavenato, 2018), seguidamente el segundo, sistema de información de recursos humanos, se utiliza para recopilar, almacenar, registrar, recuperar y analizar datos sobre personas y está respaldado por una base de datos a la que los usuarios pueden acceder. (Chiavenato, 2018)

Referente a la segunda variable satisfacción laboral, se tomó como teórico base a (Robbins & Judge, 2017), quien indica que: describe un sentimiento verdadero acerca de un puesto, en otras palabras, las personas que están muy contentas con su trabajo tienen sentimientos positivos. Asimismo, por su parte, (Stephen & Timothy, 2017), indica que la satisfacción laboral se describe como una sensación de rendimiento que

proviene de la evaluación de sus propiedades. Por lo tanto, según (Arbaiza, 2017), es lo que la persona piensa sobre su trabajo, es decir, si su trabajo es gratificante y significativo o no. En tanto se puede mencionar que, la importancia de estudiar la satisfacción laboral es un factor elemental que actualmente son pocas empresas que aplican, por ende, cuanto mayor es la calidad de vida profesional, mayor es la satisfacción del empleado, menor es el grado de absentismo y menor la tasa de rotación.

Para la variable satisfacción laboral (Robbins & Judge, 2017), consideró en su libro comportamiento organizacional las siguientes dimensiones: como la satisfacción laboral central, los cuales se detalla a continuación: se nombra como primera dimensión a condiciones laborales, son generalmente trabajos que ofrecen formación, diversidad, autonomía y gestión para satisfacer a la mayoría de las personas. Además, es importante considerar que las condiciones laborales garantizan la salud física y mental, las condiciones de seguridad y el bienestar del personal de la organización. Desde la perspectiva de la salud física, el lugar de trabajo constituye el campo de la conducta laboral y se esfuerza por evitar la exposición del cuerpo humano a factores externos.

Teniendo cinco indicadores esenciales, siendo el primero, capacitación, se define como una actividad educativa que apoya el desarrollo humano, es un proceso sencillo cuando se utiliza como medio para proporcionar conocimientos (Bogdanki, T. et al., 2017). Con relación al segundo indicador, autonomía, medida que el trabajo ofrece la libertad y la autoridad total para planificar y determinar los pasos a seguir para realizar el trabajo (Robbins & Judge, 2017). Con respecto al tercer indicador, control, función administrativa que asegura todo y se esté ejecutando de acuerdo con las reglas y secuencias (Chiavenato, 2018). De tal manera el cuarto indicador, retroalimentación, es la medida en que se realizan las actividades laborales que permiten a los empleados tener información clara y directa sobre el resultado de su desempeño (Robbins & Judge, 2017). Finalmente, el quinto indicador, interacción con los colegas, proceso de intercambio de información entre una organización y su entorno, además, es fundamental para el buen funcionamiento de un grupo de trabajo. (Blanco, C. et al, 2018)

Como segunda dimensión se nombra a personalidad, la satisfacción laboral no se trata solo de condiciones laborales. Esto se debe a que la personalidad también juega un papel. Las personas con autoevaluación esencial positiva que creían en el valor intrínseco y las habilidades básicas estaban más satisfechas con su trabajo que aquellas con calificaciones negativas. Del mismo modo, en el contexto de la implicación profesional, las personas con alta implicación profesional tienden a tener un nivel muy alto de satisfacción laboral (Robbins & Judge, 2017). De modo que, la personalidad es cómo una persona reacciona e interactúa con los demás dentro de la organización. Sin embargo, la personalidad se considera como una serie de características, tendencias relativamente estables y temperamentos que están influenciados en gran medida por factores hereditarios y sociales, culturales y ambientales.

Teniendo tres indicadores, primero, capacidades, son las habilidades y actitudes que tiene una persona para realizar las tareas necesarias para su negocio y dar forma a la representación en que hace su trabajo (Robbins & Coulter, 2018). Con relación al segundo indicador, valía personal, estimación o apreció que merece cualquier colaborador, por el simple hecho de ser un ser único. Y el tercer indicador, autoevaluación, proceso que incluye aprender sobre uno mismo y evaluar la capacidad para realizar una tarea o actividad en particular. Se debe tener en cuenta todo lo que pueda afectar los resultados futuros del trabajo. La autoevaluación ayuda a evitar errores que pueden afectar a toda la trayectoria profesional. En muchos casos, las personas aceptan trabajos que se adaptan a sus intereses. (Louffat, 2018)

Como tercera dimensión se nombra al salario, relacionado con la satisfacción laboral y la felicidad general. No obstante, una vez que una persona logra un nivel de vida confortable, el impacto suele disminuir (Robbins & Judge, 2017). Por otra parte, el salario juega un papel importante en la economía al otorgar a los trabajadores poder adquisitivo, conjuntamente, satisface las necesidades fundamentales de los colaboradores. Sin embargo, retener a las mejores personas es fundamental en cualquier organización, ya que, la competencia que prevalece actualmente en el entorno empresarial requiere que todas las empresas sigan siendo plenamente competitivas.

Teniendo cinco indicadores, la primera motivación, son procesos psicológicos relacionados con impulsos conductuales (amplitud), dirección y persistencia (Manjarrez, N. et al, 2020). Con relación al segundo indicador, calidad de vida, se refiere hasta qué punto los miembros de la organización pueden satisfacer necesidades personales importantes a través de su experiencia en la organización (Griffin, R. et al, 2017). El tercer indicador mercado laboral, adaptación a un entorno empresarial que es cada vez más exigente y competitivo, además los trabajadores presentes y futuros aprenden a adaptarse a esta situación cambiante (Arbaiza, 2017). Como cuarto indicador incentivos, son planes con base en los cuales los empleados pueden obtener compensaciones adicionales acorde a su desempeño (Griffin, R. et al, 2017). Posteriormente el quinto indicador beneficios, son incentivos o recompensas que obtienen los empleados además de salarios o sueldos. (Griffin, R. et al, 2017)

Como cuarta dimensión se nombra a responsabilidad social corporativa (RSC), conductas que benefician a la sociedad y al medio ambiente más de lo que exige la ley, además, afectan cada vez más a la satisfacción laboral de las personas (Robbins & Judge, 2017). Por ende, la responsabilidad social corporativa es la forma importante en que se gestiona una organización. También todas las decisiones que toman favorecen su interacción con el medio, ya sea, social, económico o ecológico. Esto se debe a que las empresas son entidades activas y no deben limitarse a asuntos comerciales, sino que deben hacer una contribución a la sociedad.

Teniendo tres indicadores, siendo el primero, compromiso, consiste en cumplir con las responsabilidades de manera oportuna y eficaz, es decir, saber manejar la presión para obtener resultados y aportar valor al trabajo (Arbaiza, 2017). Con relación al segundo indicador, valores personales, convicciones básicas a nivel individual y social, el estado último de un comportamiento o estado de ser particular, se prefieren a una u otra forma opuesta o invertida (Robbins & Judge, 2017). Y con respecto al tercer indicador iniciativa, el valor conductual que caracteriza a los demás es la iniciativa y la tenacidad para superar los problemas que nacen en el logro de las metas. (Gorostiaga, A. et al, 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Según (Vara, 2012), manifiesta que, la investigación tipo aplicada, relaciona las variables en estudio, para observar y comprender una problemática existente, es así que, la presente investigación se encamina a describir el conocimiento en su estado natural.

En base a lo sustentado por dicho autor, se utiliza la investigación aplicada, porque no se harán sugerencias de mejora que produzcan cambios significativos.

El enfoque cuantitativo se encarga de utilizar diseños para darle autenticidad y confiabilidad a las hipótesis, intrínsecamente en un entorno específico, para que posteriormente sea aprobada por la comunidad científica, asimismo, se analizan con herramientas estadísticas. (Hernández et al., 2014)

Diseño de investigación:

El diseño se puede interpretar como una estrategia de recolección de la información requerida para dar respuesta al método desarrollado. Se relaciona con el diseño no experimental, que es una encuesta realizada sin manipular variables. Por el contrario, en un estudio de diseño no experimental, todo lo que buscamos es observar los fenómenos en el medio natural, para luego seguir analizando en un determinado momento. (Hernández et al., 2014)

El diseño fue no experimental, transeccional o de corte transversal y con alcance descriptivo correlacional.

3.2. Variables y operacionalización

Variable

En el presente trabajo se consideró como variable "x" la Gestión del talento humano, es un área sensible al espíritu dominante de la organización. Porque depende de la estructura organizativa adoptada, cultura de cada organización, actividades de la organización, características del entorno ambiental, tecnología, aplicación, métodos internos y otros innumerables factores trascendentales. (Chiavenato, 2018)

En cuanto a la variable “y”, (Robbins & Judge, 2017), indican que: “la satisfacción laboral describe un sentimiento verdadero sobre un puesto. En otras palabras, quienes estén más satisfechos con su trabajo tendrán emociones positivas”.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Determinada por 84 agentes. Con respecto a la población (Hernández & Mendoza, 2019), muestra que una unidad de población es un conjunto de fenómenos que deben ser estudiados a partir de características comunes y generar datos de investigación.

Referente a la muestra se estudió a 84 agentes, pues, se dice que la muestra es por conveniencia porque se estudia una proporción significativa de la población que cumple plenamente con los criterios de inclusión previamente establecidos (Vara, 2012, p. 165). Por lo que, el tipo de muestreo fue no probabilístico por cuanto la muestra fue por conveniencia, es decir, toda la población es la muestra.

Criterio de inclusión

Se incluyeron a todos los agentes nombrados y contratados de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad.

Criterio de exclusión

Se excluyeron a los colaboradores de otras áreas de la municipalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Fue la encuesta, para recabar información de datos, lo cual se conoce las características y conductas de los individuos.

Se utiliza el instrumento como medio para consignar datos o información sobre las variables (Hernandez et al., 2014, p. 229). El instrumento empleado fue el cuestionario y la medición fue nominal el cual ha sido evaluado mediante la escala Likert, además, los siguientes valores se utilizaron son: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Se maneja como instrumento el cuestionario aplicado a 84 agentes.

Tabla 1 *Ficha técnica: cuestionario para evaluar la gestión del talento humano*

Cuestionario para evaluar la gestión del talento humano	
Autores:	Enriquez Delgado, Shany Saydu Percca Lipe, Gaby Milagros
Año: Adaptación:	2021
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral
Destinatarios:	Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 30 ítems en 06 dimensiones: Incorporar a las personas (1 – 6), Colocación de las personas (7 – 12), Recompensar a las personas (13 – 19), Desarrollo de las personas (20-22), Retener a las personas (23-27), Supervisar a las personas (28-30).
Duración:	30 minutos.
Puntuación:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2 *Ficha técnica: cuestionario para evaluar la satisfacción laboral*

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral	
Autores:	Shany Saydu Enriquez Delgado y Gaby Milagros Percca Lipe
Año: Adaptación:	2021
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral
Destinatarios:	Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 30 ítems en 04 dimensiones: “Condiciones Laborales (1 – 11), Personalidad (12 - 14), Salario (15 – 22), Responsabilidad social corporativa (RSC) (23-30)”.
Duración:	30 minutos.
Puntuación:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

Fuente: Elaboración propia.

Instrumento de la recolección de datos

Un instrumento es manipulado para registrar o medir una variable o un conjunto de variables, mediante preguntas, las cuales pueden ser indicadores o afirmaciones a los cuales se les llama ítems (Vara, 2012, p. 127).

Es por ello que, se hizo uso de la encuesta, para alcanzar información de los colaboradores en estudio, además, el instrumento fue el cuestionario el cual fue medido por la escala de Likert.

Ficha técnica del instrumento:

- Nombre: “Cuestionario de gestión del talento humano y satisfacción laboral”
- Autores: Shany Saydu Enriquez Delgado y Gaby Milagros Percca Lipe.
- Aplicación: Grupal
- Finalidad: La actual investigación asumió como fin “determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021”,
- Ámbito de aplicación: El cuestionario fue aplicado a 84 agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad”.
- Técnica: Encuesta y el instrumento fue el cuestionario para la recolección de información, el cual, fue aplicado presencialmente y tuvo un escalonamiento de Likert. Por ello se cita a (Hernández & Mendoza, 2019), quien ratifica que la recolección de datos del cuestionario, consiste en obtener datos a través de preguntas, donde la escala para la medición fue nominal en base a la escala de Likert.
- Materiales: Encuesta
- Descripción de la aplicación:
A las personas que se les aplico el cuestionario estuvieron informados de la problemática producida en la entidad y debido a la coyuntura actual se contaron con las herramientas digitales para compartir el cuestionario. Los encuestados debieron evaluar cada información y emitir su respuesta a la misma. Para el

desarrollo del cuestionario se tenía un número determinado de ítems y el método de escala de Likert, el cual estableció la relación de las variables en estudio.

Validación del instrumento:

La validez se obtiene mediante veredicto de especialistas (Hernández & Mendoza, 2019). Por ello el juicio de validez de cuestionarios ha sido proporcionado por técnicos de la carrera de “Administración de la Universidad Cesar Vallejo”, quienes evaluaron las afirmaciones programadas de cuestionario y determinaron su nivel de validez.

Estadísticos de fiabilidad de la variable gestión del talento humano

Tabla 3 *Alfa de Cronbach variable 1.*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,975	30

Nota: En la tabla 4 se analizaron 84 datos procedentes del 100% del total de la muestra de estudio. En este sentido, se puede estimar que, el valor fue de $0,975 > 0,90$. Por lo cual, se concluyó que el instrumento era fiable.

Estadísticos de fiabilidad de la variable satisfacción laboral

Tabla 4 *Alfa de Cronbach variable 2.*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,989	30

Nota: En la tabla 5 se analizaron 84 datos procedentes del 100% del total de la muestra de estudio. En este sentido, se puede estimar que, el valor fue de $0,989 > 0,90$ excelente. Por lo cual, se concluyó que el instrumento era fiable.

La validez del contenido de los instrumentos, fue aceptado a través del juicio de especialistas. Los especialistas son docentes de la Universidad César Vallejo:

- Mg. Luis Enrique Dios Zarate.
- Mg. Rafael Arturo Lopez Landauro
- Mg. Beatriz Panche Rodriguez

Tabla 5 *Validación del instrumento: Gestión del talento humano*

Criterios:	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6 *Validación del instrumento: Satisfacción laboral*

Criterios:	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Para la investigación desarrollada se utilizaron las variables gestión del talento humano y satisfacción laboral, definidas por (Chiavenato, 2018) y (Robbins & Judge, 2017) respectivamente. Para cada variable se establecieron las dimensiones e indicadores, los cuales para elaborar el cuestionario fueron los ítems. En este sentido, se validó el cuestionario por juicio de especialistas; a cargo de profesionales establecidos por la escuela de Administración de la UCV. Además, se aplicó un cuestionario de 30 ítems por variable evaluada por la Escala de Likert y posteriormente se procesaron los datos con el programa SPSS 25. Adicionalmente, se halló la confiabilidad del cuestionario, a través del Alpha de Cronbach. Posteriormente, se procesaron los resultados en el programa SPSS 25 para realizar las conclusiones. Últimamente, se brindaron las recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se manejó el software SPSS Statistics 25, que permitió un fácil acceso a tablas y estadísticas para que puedan ser estudiadas y analizadas de forma autónoma para cada variable. Además, se utilizó el alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad del cuestionario. Asimismo, se usó el software Microsoft Excel y el SPSS

25. Finalmente, se determinó la asociación entre las variables, la cual se pudo obtener aplicando las estadísticas de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Criterios de confiabilidad: La información y los documentos proporcionados en la encuesta son confiables, por lo que las organizaciones que participan en la encuesta no crean un conflicto de intereses.

Criterios de objetividad: esta tarea de investigación es objetiva porque los datos se recolectan a través de encuestas, entrevistas y revisiones de la literatura. Están basados en hechos reales.

Criterio de originalidad: La información de este estudio es original y los autores han sido citados de acuerdo con los criterios de las normas APA 7ma edición para evitar el plagio, además el presente trabajo paso por los filtros del turnitin y se cumplió con los lineamientos establecidos en la guía.

Criterios de confiabilidad: El trabajo de investigación es correcto porque la información recopilada se basa en información actual.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo univariado

Tabla 7. Nivel de la dimensión incorporar a las personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	39	46.4%	46.4	46.4
Regular	21	25.0%	25.0	71.4
Adecuado	18	21.4%	21.4	92.9
Muy Adecuado	6	7.1%	7.1	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

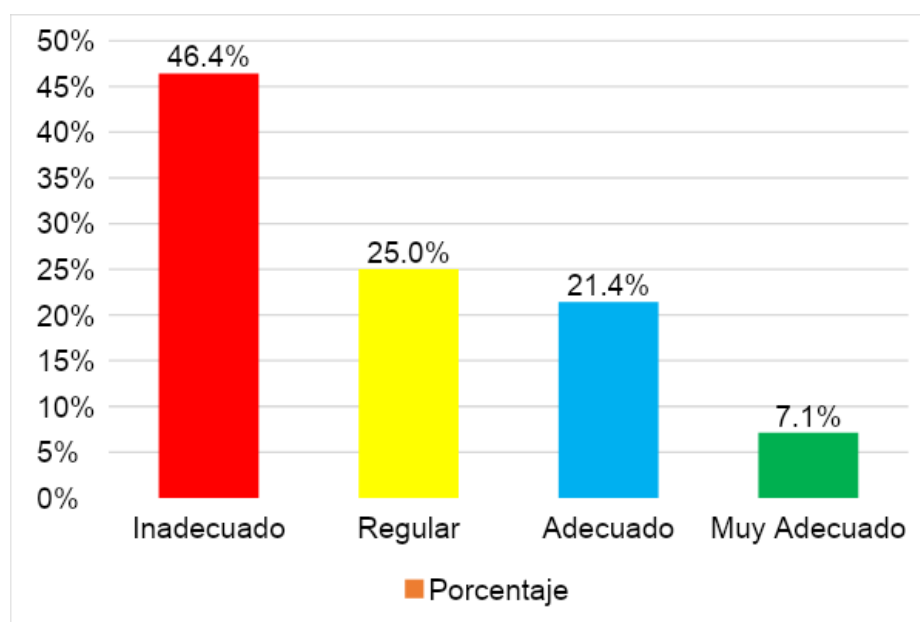


Figura 1. Nivel de la dimensión incorporar a las personas

Interpretación y análisis:

El 46.4% de colaboradores encuestados indican que el proceso de incorporación de personas es inadecuado, mientras que el 25% refieren que dicho proceso es regular, además el 21.4% refieren que es adecuado y un 7.1% indican que el proceso de incorporación de personas es muy adecuado.

Tabla 8. Nivel de la dimensión colocación de las personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	37	44.0%	44.0	44.0
Regular	17	20.2%	20.2	64.3
Adecuado	20	23.8%	23.8	88.1
Muy Adecuado	10	11.9%	11.9	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

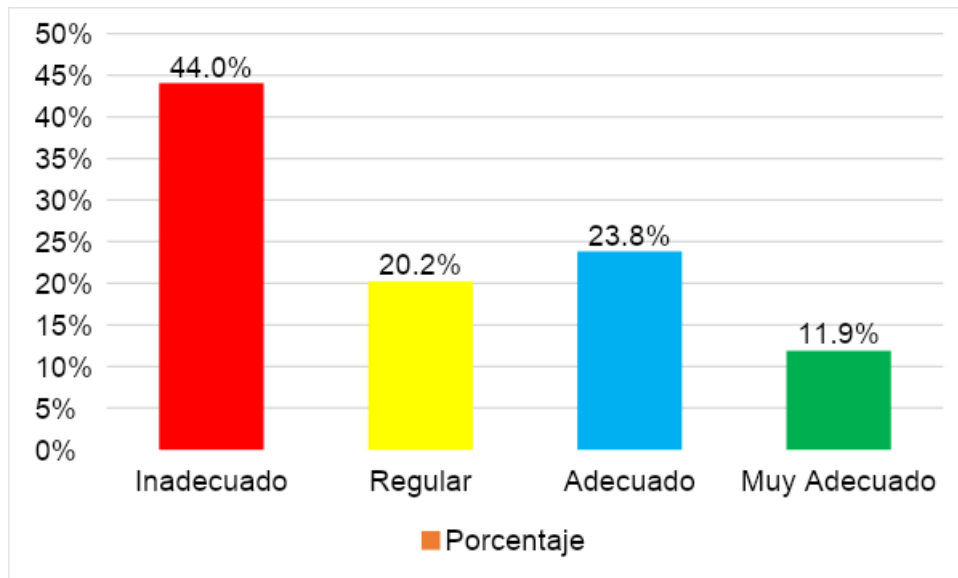


Figura 2. Nivel de la dimensión colocación de las personas

Interpretación y análisis:

El 44% de colaboradores encuestados indican que el proceso de colocación de las personas es inadecuado, mientras que el 23.8% refieren que dicho proceso es adecuado, además el 20.2% refieren que es regular y un 11.9% indican que el proceso de colocación de las personas es muy adecuado.

Tabla 9. Nivel de la dimensión recompensar a las personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	43	51.2%	51.2	51.2
Regular	27	32.1%	32.1	83.3
Adecuado	11	13.1%	13.1	96.4
Muy Adecuado	3	3.6%	3.6	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

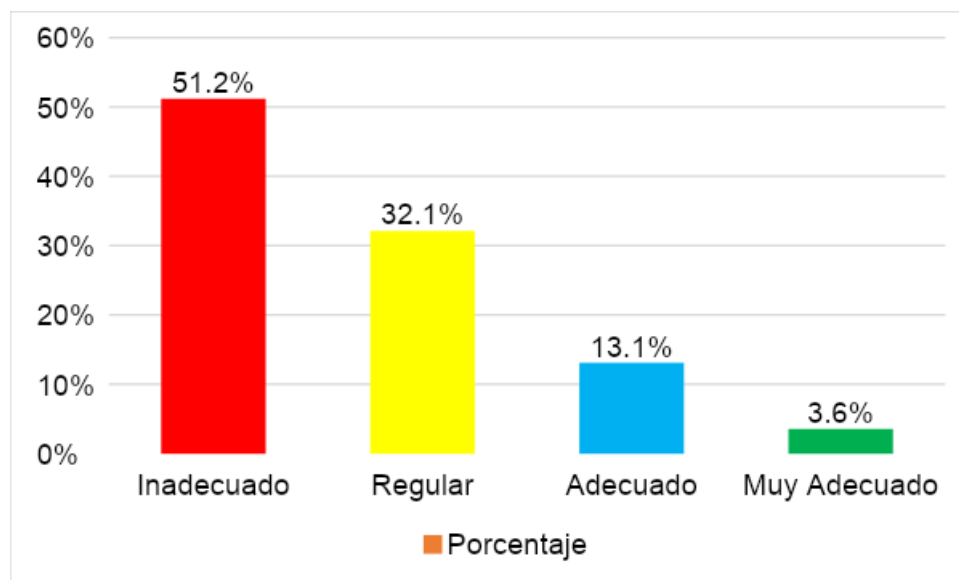


Figura 3. Nivel de la dimensión recompensar a las personas

Interpretación y análisis:

El 51.2% de colaboradores encuestados indican que el proceso de recompensar a las personas es inadecuado, mientras que el 32.1% refieren que dicho proceso es regular, además el 13.1% refieren que es adecuado y un 3.6% indican que el proceso de recompensar a las personas es muy adecuado.

Tabla 10. Nivel de la dimensión desarrollo de personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	44	52.4%	52.4	52.4
Regular	21	25.0%	25.0	77.4
Adecuado	13	15.5%	15.5	92.9
Muy Adecuado	6	7.1%	7.1	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

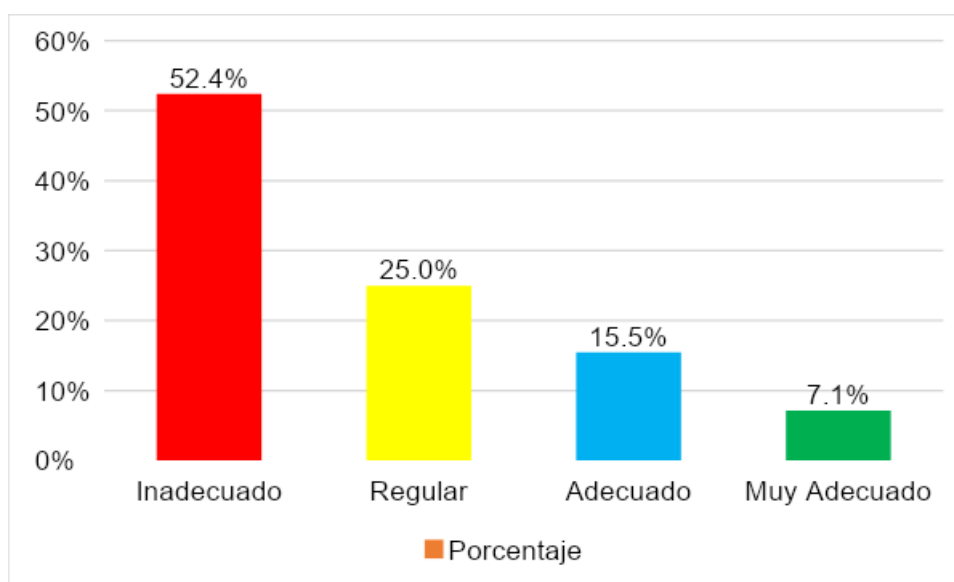


Figura 4. Nivel de la dimensión desarrollo de personas

Interpretación y análisis:

El 52.4% de colaboradores encuestados indican que el proceso de desarrollo de personas es inadecuado, mientras que el 25% refieren que dicho proceso es regular, además el 15.5% refieren que es adecuado y un 7.1% indican que el proceso de desarrollo de personas es muy adecuado.

Tabla 11. Nivel de la dimensión retener a las personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	37	44.0%	44.0	44.0
Regular	18	21.4%	21.4	65.5
Adecuado	20	23.8%	23.8	89.3
Muy Adecuado	9	10.7%	10.7	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

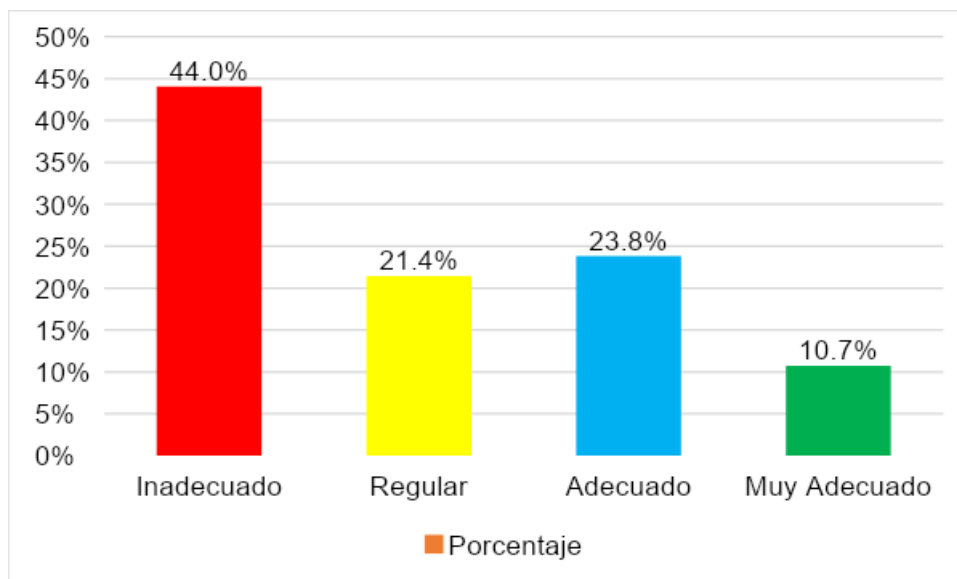


Figura 5. Nivel de la dimensión retener a las personas

Interpretación y análisis:

El 44% de colaboradores encuestados indican que el proceso de retener a las personas es inadecuado, mientras que el 23.8% refieren que dicho proceso es adecuado, además el 21.4% refieren que es regular y un 10.71% indican que el proceso de retener a las personas es muy adecuado.

Tabla 12. Nivel de la dimensión supervisar a las personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	39	46.4%	46.4	46.4
Regular	20	23.8%	23.8	70.2
Adecuado	17	20.2%	20.2	90.5
Muy Adecuado	8	9.5%	9.5	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

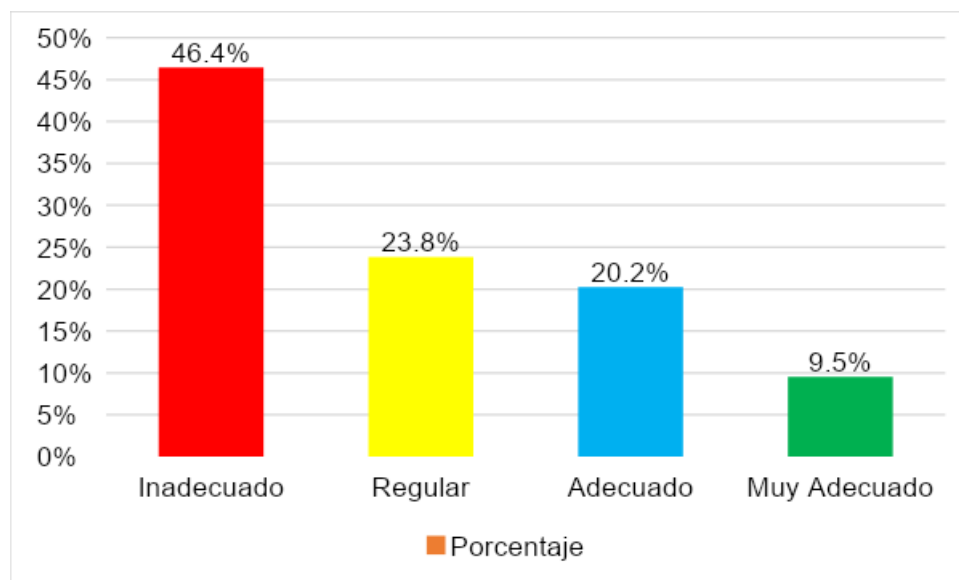


Figura 6. Nivel de la dimensión supervisar a las personas

Interpretación y análisis:

El 46.4% de colaboradores encuestados indican que el proceso de supervisar a las personas es inadecuado, mientras que el 23.8% refieren que dicho proceso es regular, además el 20.2% refieren que es adecuado y un 9.5% indican que el proceso de supervisar a las personas es muy adecuado.

Tabla 13. Nivel de la variable gestión del talento humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	37	44.0%	44.0	44.0
Regular	21	25.0%	25.0	69.0
Adecuado	23	27.4%	27.4	96.4
Muy Adecuado	3	3.6%	3.6	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

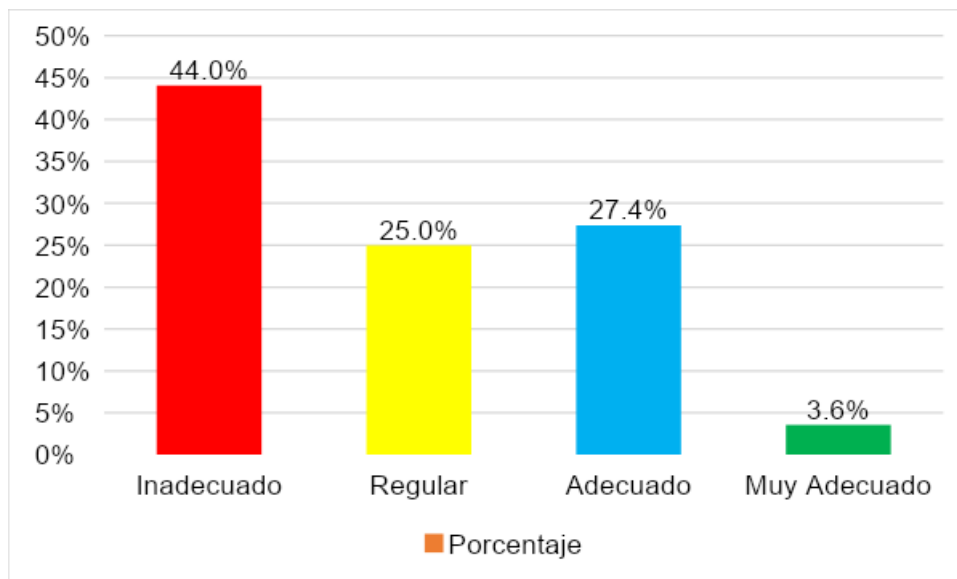


Figura 7. Nivel de la variable gestión del talento humano

Interpretación y análisis:

El 44% de colaboradores encuestados indican que la gestión del talento humano es inadecuada, mientras que el 25% refieren que es regular, además el 27.4% refieren que es adecuado y un 3.6% indican que la gestión del talento humano es muy adecuada.

Tabla 14. Nivel de la dimensión condiciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	36	42.9%	42.9	42.9
Insatisfecho	8	9.5%	9.5	52.4
Satisfecho	17	20.2%	20.2	72.6
Muy Satisfecho	23	27.4%	27.4	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

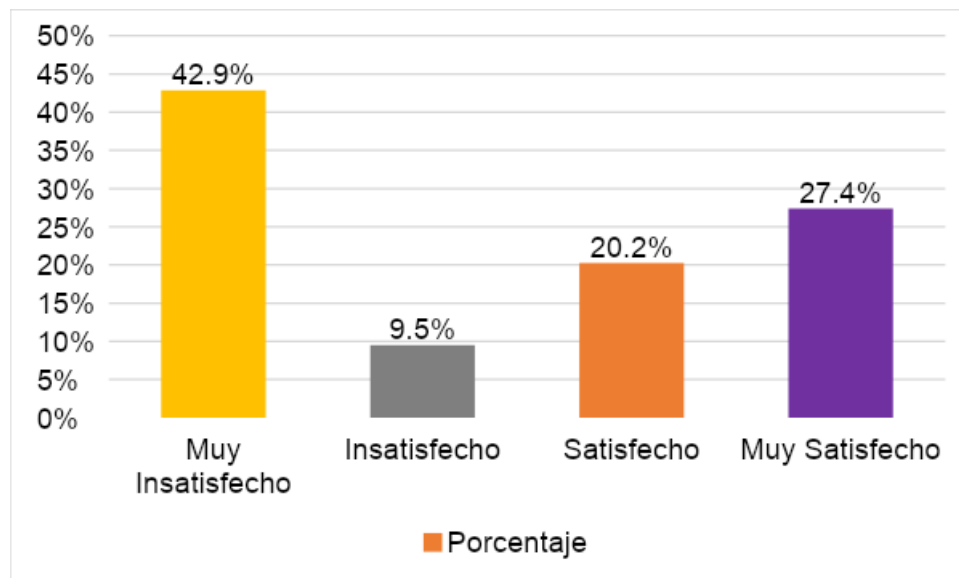


Figura 8. Nivel de la dimensión condiciones laborales

Interpretación y análisis:

El 42.9% de colaboradores encuestados indican estar muy insatisfechos con la dimensión condiciones laborales, mientras que el 27.4% refieren estar muy satisfechos, además el 20.2% refieren estar satisfechos y un 9.5% indican estar insatisfechos con la dimensión condiciones laborales.

Tabla 15. Nivel de la dimensión personalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	40	47.6%	47.6	47.6
Insatisfecho	9	10.7%	10.7	58.3
Satisfecho	16	19.0%	19.0	77.4
Muy Satisfecho	19	22.6%	22.6	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

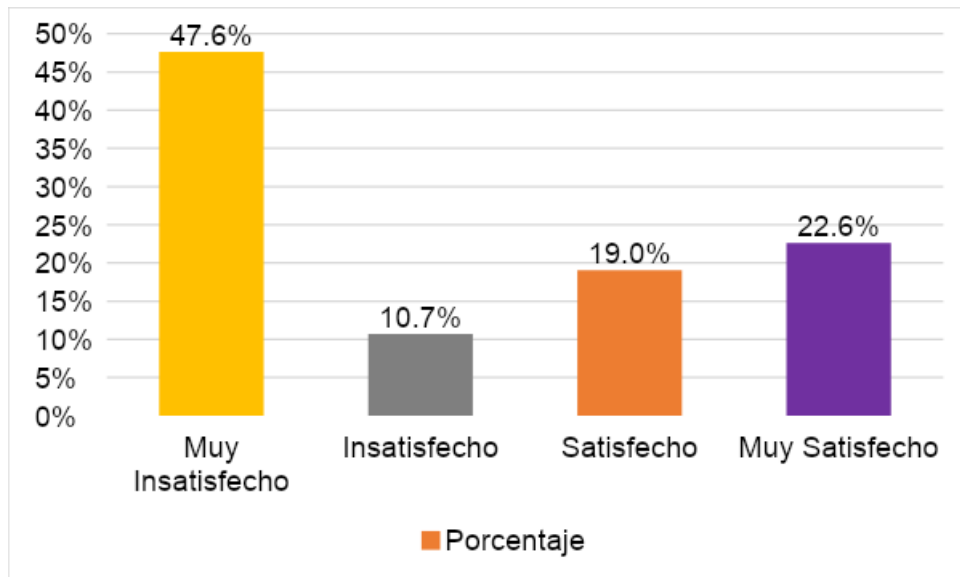


Figura 9. Nivel de la dimensión personalidad

Interpretación y análisis:

El 47.6% de colaboradores encuestados indican estar muy insatisfechos con la dimensión personalidad, mientras que el 22.6% refieren estar muy satisfechos, además el 19% refieren estar satisfechos y un 10.7% indican estar insatisfechos con la dimensión personalidad.

Tabla 16. Nivel de la dimensión salario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	38	45.2%	45.2	45.2
Insatisfecho	14	16.7%	16.7	61.9
Satisfecho	20	23.8%	23.8	85.7
Muy Satisfecho	12	14.3%	14.3	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

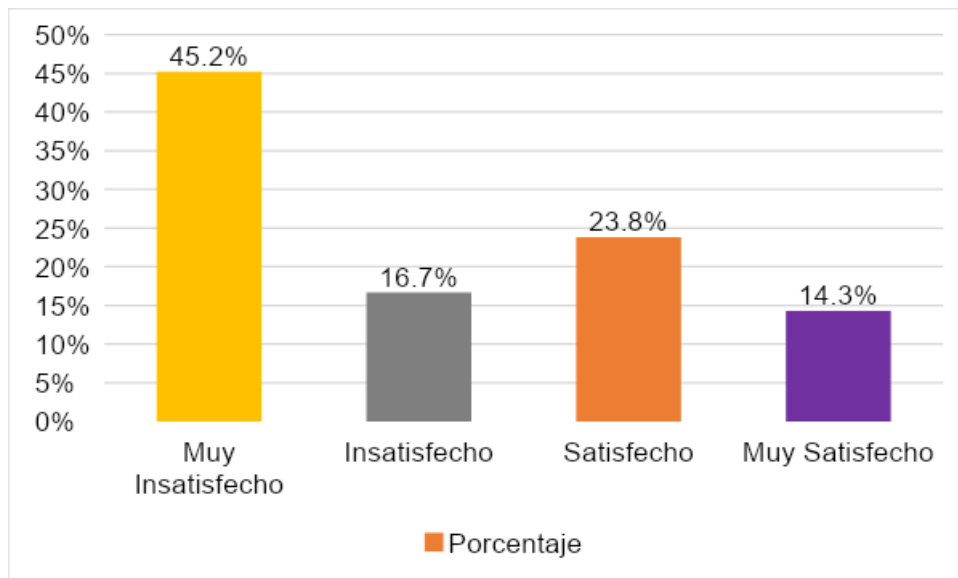


Figura 10. Nivel de la dimensión salario

Interpretación y análisis:

El 45.2% de colaboradores encuestados indican estar muy insatisfechos con la dimensión salario, mientras que el 23.8% refieren estar satisfechos, además el 16.7% refieren estar insatisfechos y un 14.3% indican estar muy satisfechos con la dimensión salario.

Tabla 17. Nivel de la dimensión responsabilidad social corporativa (RSC)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	36	42.9%	42.9	42.9
Insatisfecho	9	10.7%	10.7	53.6
Satisfecho	18	21.4%	21.4	75.0
Muy Satisfecho	21	25.0%	25.0	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

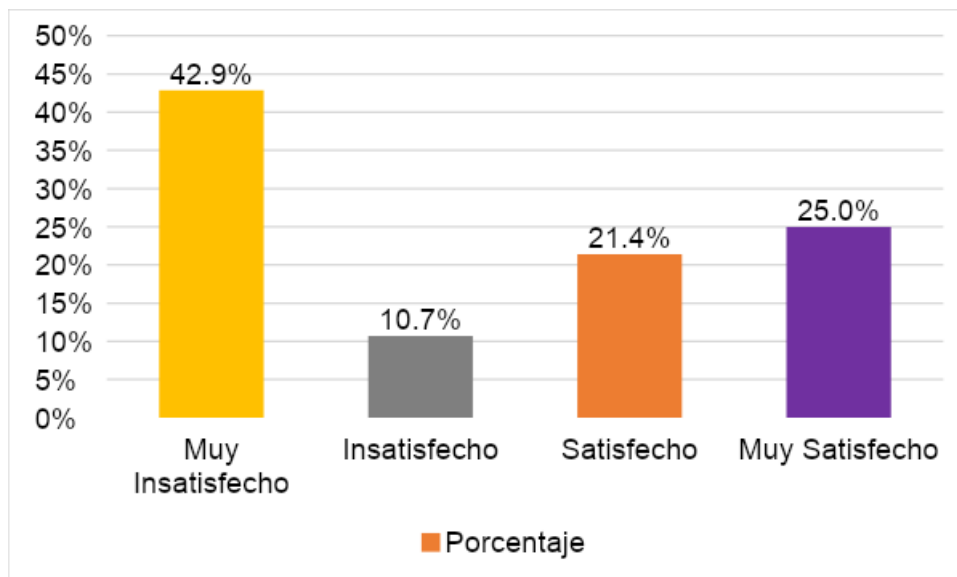


Figura 11. Nivel de la dimensión responsabilidad social corporativa (RSC)

Interpretación y análisis:

El 42.9% de colaboradores encuestados indican estar muy insatisfechos con la dimensión responsabilidad social corporativa (RSC), mientras que el 25% refieren estar muy satisfechos, además el 21.4% refieren estar satisfechos y un 10.7% indican estar insatisfechos con la dimensión responsabilidad social corporativa (RSC).

Tabla 18. Nivel de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	35	41.7%	41.7	41.7
Insatisfecho	7	8.3%	8.3	50.0
Satisfecho	23	27.4%	27.4	77.4
Muy Satisfecho	19	22.6%	22.6	100.0
Total	84	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

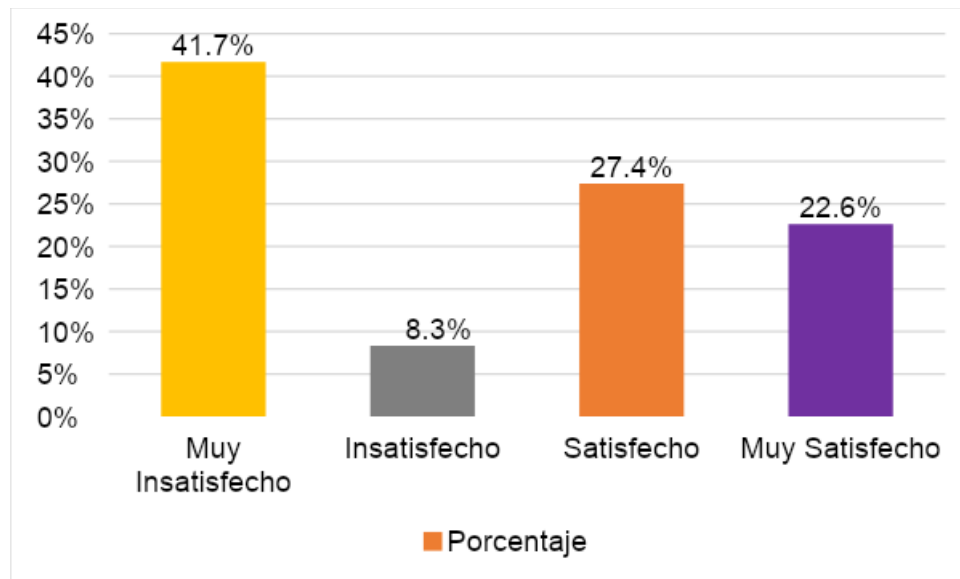


Figura 12. Nivel de la variable satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

El 41.7% de colaboradores encuestados indican estar muy insatisfechos con la variable satisfacción laboral, mientras que el 27.4% refieren estar muy satisfechos, además el 22.6% refieren estar muy satisfechos y un 8.3% indican estar insatisfechos con la variable satisfacción laboral.

4.2. Análisis descriptivo bivariado

Tabla 19. Tabla cruzada entre la dimensión incorporar a las personas y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				Total
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Incorporar a las personas	Inadecuado	41.7%	4.8%	0.0%	0.0%	46.4%
	Regular	0.0%	3.6%	11.9%	9.5%	25.0%
	Adecuado	0.0%	0.0%	11.9%	9.5%	21.4%
	Muy Adecuado	0.0%	0.0%	3.6%	3.6%	7.1%
Total		41.7%	8.3%	27.4%	22.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

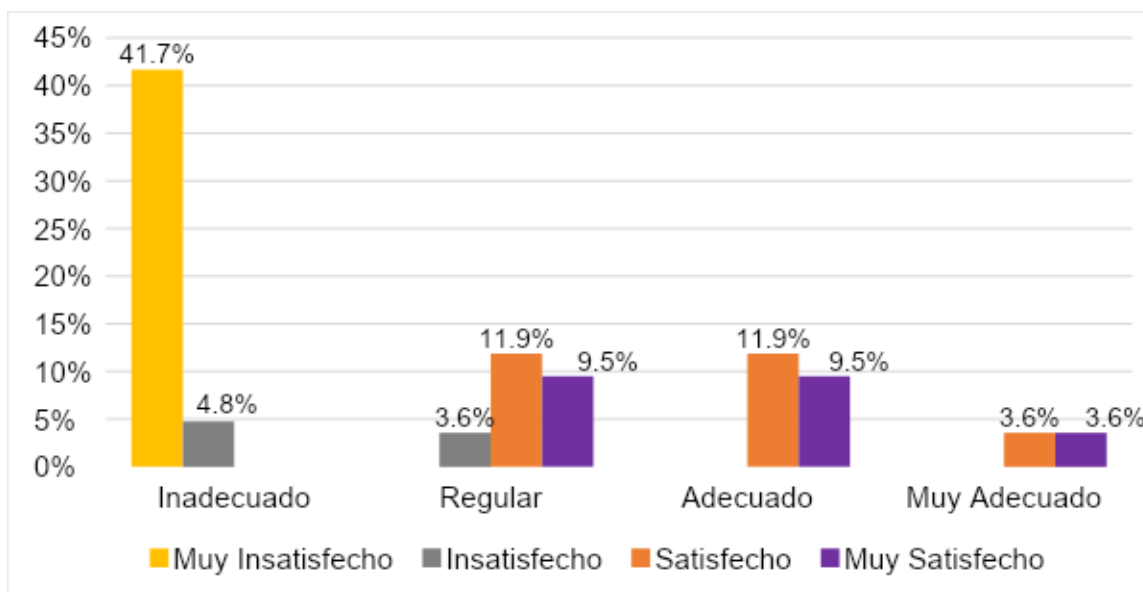


Figura 13. Figura del cruce de la dimensión incorporar a las personas y la variable satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

El 41.7% manifestó que, cuando incorporar a las personas es inadecuada, la satisfacción laboral es muy insatisfecho en la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Mientras que, el 4.8% indicó que, cuando incorporar a las personas es inadecuado, la satisfacción laboral es insatisfecho. Además, el 3.6% señaló que, cuando incorporar a las personas es regular, la satisfacción laboral es

insatisfecho. Por otra parte, el 11.9% expresó que, cuando incorporar a las personas es regular, la satisfacción laboral es satisfecho. Por otro lado, el 11.9% indicó que, cuando incorporar a las personas es adecuada, la satisfacción laboral es satisfecho. Así es que, el 3.6% indicó que, cuando incorporar a las personas es muy adecuado, la satisfacción laboral es satisfecho. También el 9.5% indicó que, cuando incorporar a las personas es regular, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Por otra parte, el 9.5% expresó que, cuando incorporar a las personas es adecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Finalmente, el 3.6% indicó que, cuando incorporar a las personas es muy adecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho.

Tabla 20. Tabla cruzada entre la dimensión colocación de las personas y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				Total
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Colocación de las personas	Inadecuado	41.7%	2.4%	0.0%	0.0%	
	Regular	0.0%	6.0%	9.5%	4.8%	20.2%
	Adecuado	0.0%	0.0%	9.5%	14.3%	23.8%
	Muy Adecuado	0.0%	0.0%	8.3%	3.6%	11.9%
Total		41.7%	8.3%	27.4%	22.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

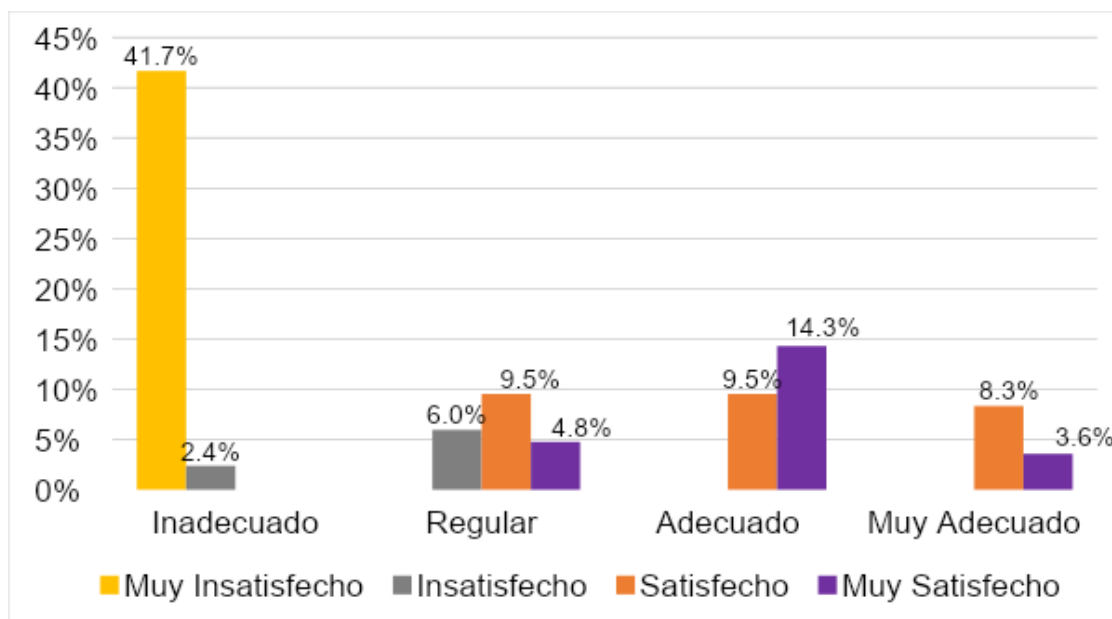


Figura 14. Figura del cruce de la dimensión colocación de las personas y la variable satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

El 41.7% manifestó que, cuando la colocación de las personas es inadecuada, la satisfacción laboral es muy insatisfecho en la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Mientras que, el 2.4% indicó que, cuando la colocación de las personas es inadecuada, la satisfacción laboral es insatisfecho. Además, el 6.0% señaló que, cuando la colocación de las personas es regular, la satisfacción laboral es insatisfecho. Por otro lado, el 9.5% indicó que, cuando la colocación de las personas es regular, la satisfacción laboral es satisfecho. Así es que, el 9.5% indicó que, cuando la colocación de las personas es adecuada, la satisfacción laboral es satisfecho. También el 8.3% indicó que, cuando la colocación de las personas es muy adecuada, la satisfacción laboral es satisfecho. Por otra parte, el 4.8% expresó que, cuando la colocación de las personas es regular, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Además, el 14.3% indicó que, cuando la colocación de las personas es adecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Finalmente, el 3.6% indicó que, cuando la colocación de las personas es muy adecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho.

Tabla 21. Tabla cruzada entre la dimensión recompensar a las personas y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				Total
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Recompensar a las personas	Inadecuado	41.7%	4.8%	3.6%	1.2%	
	Regular	0.0%	3.6%	15.5%	13.1%	32.1%
	Adecuado	0.0%	0.0%	7.1%	6.0%	13.1%
	Muy Adecuado	0.0%	0.0%	1.2%	2.4%	3.6%
Total		41.7%	8.3%	27.4%	22.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

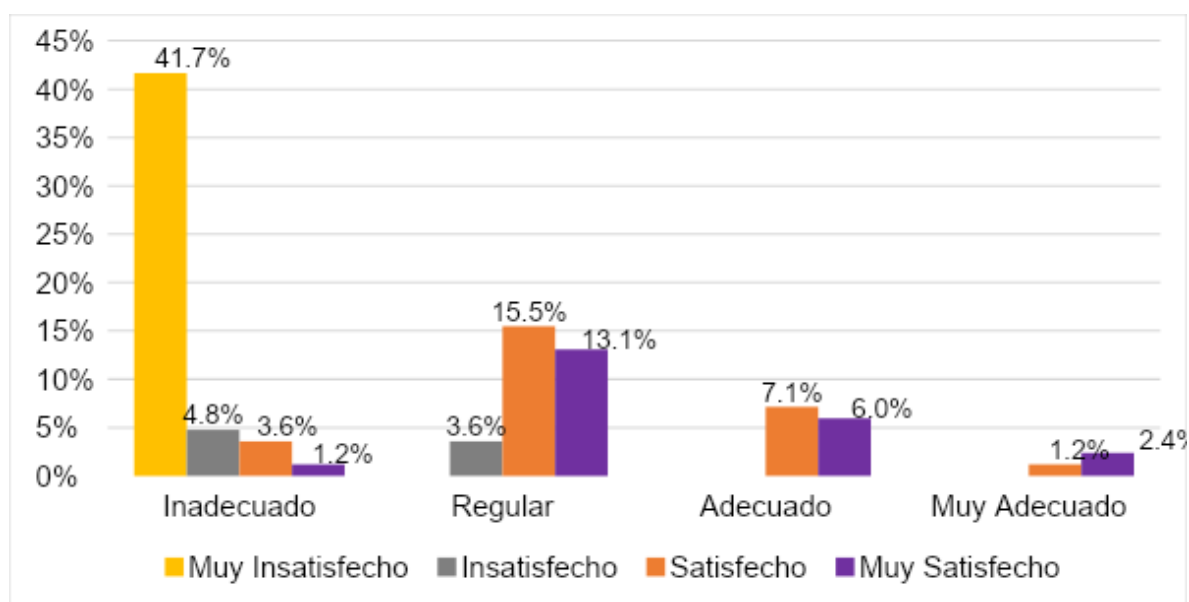


Figura 15. Figura del cruce de la dimensión recompensar a las personas y la variable satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

El 41.7% manifestó que, cuando recompensar a las personas es inadecuada, la satisfacción laboral es muy insatisfecho en la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Mientras que, el 4.8% indicó que, cuando recompensar a las personas es inadecuado, la satisfacción laboral es insatisfecho. Además, el 3.6% señaló que, cuando recompensar a las personas es regular, la satisfacción laboral es insatisfecho. Por otra parte, el 3.6% expresó que, cuando recompensar a las

personas es inadecuado, la satisfacción laboral es satisfecho. Por otro lado, el 15.5% indicó que, cuando recompensar a las personas es regular, la satisfacción laboral es satisfecho. Así es que, el 7.1% indicó que, cuando recompensar a las personas es adecuado, la satisfacción laboral es satisfecho. También el 1.2% indicó que, cuando recompensar a las personas es muy adecuado, la satisfacción laboral es satisfecho. Por otra parte, el 1.2% expresó que, cuando recompensar a las personas es inadecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Además, el 13.1% indicó que, cuando recompensar a las personas es regular, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Asimismo, el 6.0% indicó que, cuando recompensar a las personas es adecuado, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Finalmente, el 2.4% indicó que, cuando recompensar a las personas es muy adecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho.

Tabla 22. Tabla cruzada entre la dimensión desarrollo de las personas y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				Total
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Desarrollo de las personas	Inadecuado	41.7%	3.6%	7.1%	0.0%	
	Regular	0.0%	4.8%	9.5%	10.7%	25.0%
	Adecuado	0.0%	0.0%	8.3%	7.1%	15.5%
	Muy Adecuado	0.0%	0.0%	2.4%	4.8%	7.1%
	Total	41.7%	8.3%	27.4%	22.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

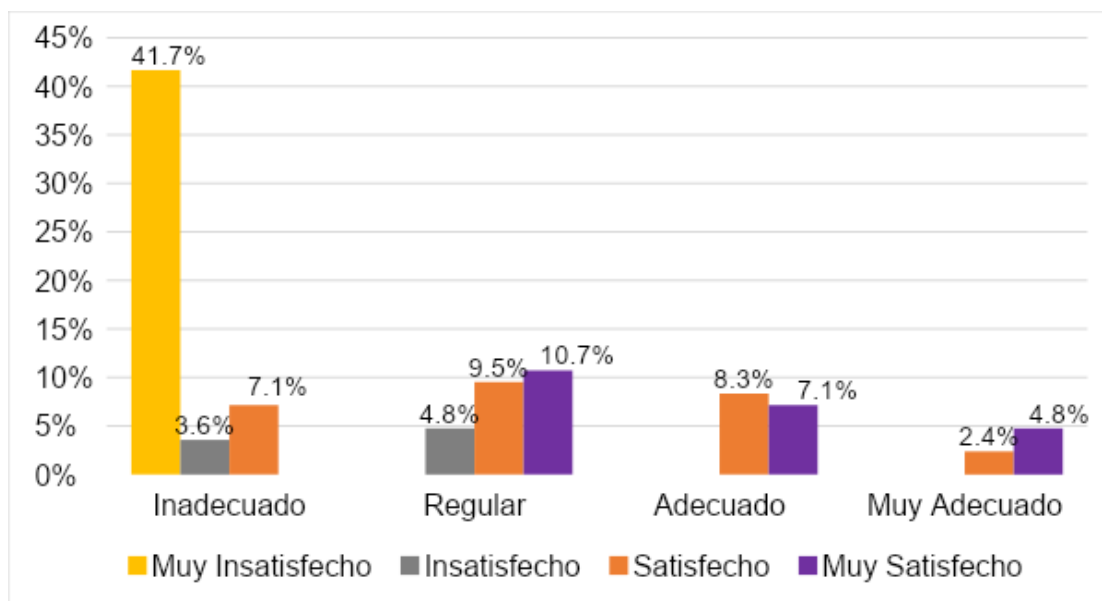


Figura 16. Figura del cruce de la dimensión desarrollo de las personas y la variable satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

El 41.7% manifestó que, cuando el desarrollo de las personas es inadecuado, la satisfacción laboral es muy insatisfecho en la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Mientras que, el 3.6% indicó que, cuando el desarrollo de las personas es inadecuado, la satisfacción laboral es insatisfecho. Además, el 4.8% señaló que, cuando el desarrollo de las personas es regular, la satisfacción laboral es insatisfecho. Por otra parte, el 7.1% expresó que, cuando el desarrollo de las personas es inadecuado, la satisfacción laboral es satisfecho. Por otro lado, el 9.5% indicó que, cuando el desarrollo de las personas es regular, la satisfacción laboral es satisfecho. Así es que, el 8.3% indicó que, cuando el desarrollo de las personas es adecuado, la satisfacción laboral es satisfecho. También el 2.4% indicó que, cuando el desarrollo de las personas es muy adecuado, la satisfacción laboral es satisfecho. Por otra parte, el 10.7% expresó que, cuando el desarrollo de las personas es regular, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Además, el 7.1% indicó que, cuando el desarrollo de las personas es adecuado, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Finalmente, el 4.8% indicó que, cuando el desarrollo de las personas es muy adecuado, la satisfacción laboral es muy satisfecho.

Tabla 23. Tabla cruzada entre la dimensión retener a las personas y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				Total
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Retener a las personas	Inadecuado	41.7%	1.2%	1.2%	0.0%	
	Regular	0.0%	7.1%	7.1%	7.1%	21.4%
	Adecuado	0.0%	0.0%	13.1%	10.7%	23.8%
	Muy Adecuado	0.0%	0.0%	6.0%	4.8%	10.7%
Total		41.7%	8.3%	27.4%	22.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

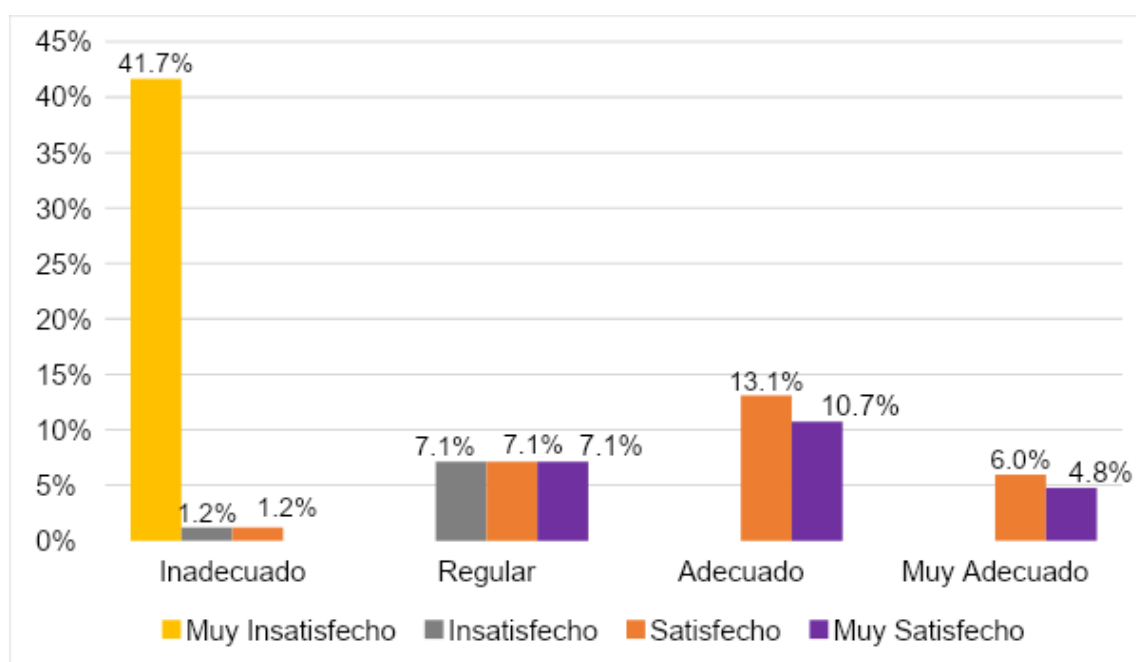


Figura 17. Figura del cruce de la dimensión retener a las personas y la variable satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

El 41.7% manifestó que, cuando retener a las personas es inadecuada, la satisfacción laboral es muy insatisfecho en la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Mientras que, el 1.2% indicó que, cuando retener a las personas es inadecuado, la satisfacción laboral es insatisfecho. Además, el 7.1% señaló que, cuando retener a las personas es regular, la satisfacción laboral es insatisfecho. Por otro lado, el 1.2% indicó que, cuando retener a las personas es

inadecuada, la satisfacción laboral es satisfecho. Así es que, el 7.1% indicó que, cuando retener a las personas es regular, la satisfacción laboral es satisfecho. Por otra parte, el 13.1% expresó que, cuando retener a las personas es adecuada, la satisfacción laboral es satisfecho. Además, el 6.0% indicó que, cuando retener a las personas es muy adecuada, la satisfacción laboral es satisfecho. Asimismo, el 7.1% indicó que, cuando retener a las personas es regular, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Puesto que, el 10.7% indicó que, cuando retener a las personas es adecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Finalmente, el 4.8% indicó que, cuando retener a las personas es muy adecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho.

Tabla 24. Tabla cruzada entre la dimensión supervisar a las personas y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				Total
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Supervisar a las personas	Inadecuado	41.7%	0.0%	4.8%	0.0%	46.5%
	Regular	0.0%	8.3%	8.3%	7.1%	23.8%
	Adecuado	0.0%	0.0%	8.3%	11.9%	20.2%
	Muy Adecuado	0.0%	0.0%	6.0%	3.6%	9.5%
Total		41.7%	8.3%	27.4%	22.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

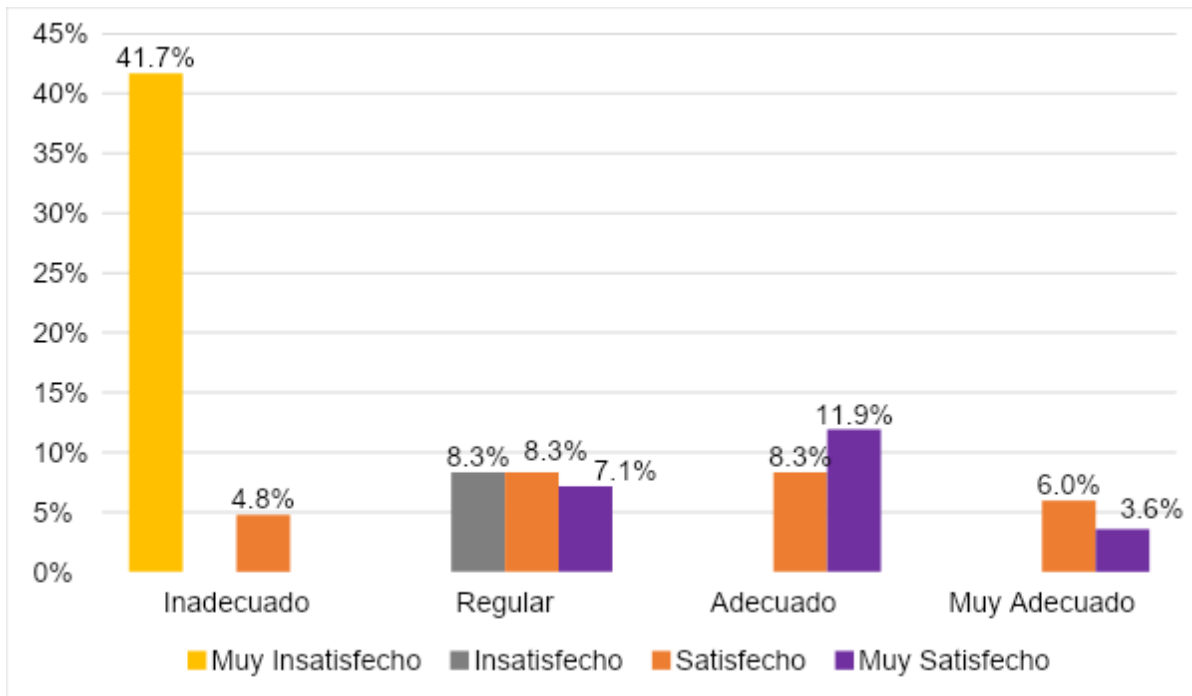


Figura 18. Figura del cruce de la dimensión supervisar a las personas y la variable satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

El 41.7% manifestó que, cuando supervisar a las personas es inadecuada, la satisfacción laboral es muy insatisfecho en la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Mientras que, el 8.3% indicó que, cuando supervisar a las personas es regular, la satisfacción laboral es insatisfecho. Además, el 4.8% señaló que, cuando supervisar a las personas es inadecuado, la satisfacción laboral es satisfecho. Por otra parte, el 8.3% expresó que, cuando supervisar a las personas es regular, la satisfacción laboral es satisfecho. Por otro lado, el 8.3% indicó que, cuando supervisar a las personas es adecuada, la satisfacción laboral es satisfecho. Así es que, el 6.0% indicó que, cuando supervisar a las personas es muy adecuada, la satisfacción laboral es satisfecho. También el 7.1% indicó que, cuando supervisar a las personas es regular, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Por otra parte, el 11.9% expresó que, cuando supervisar a las personas es adecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Finalmente, el 3.6% indicó que, cuando supervisar a las personas es muy adecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho.

Tabla 25. Tabla cruzada entre la variable gestión del talento humano y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				Total
		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Gestión del Talento Humano	Inadecuado	41.7%	2.4%	0.0%	0.0%	44.0%
	Regular	0.0%	6.0%	11.9%	7.1%	25.0%
	Adecuado	0.0%	0.0%	13.1%	14.3%	27.4%
	Muy Adecuado	0.0%	0.0%	2.4%	1.2%	3.6%
Total		41.7%	8.3%	27.4%	22.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

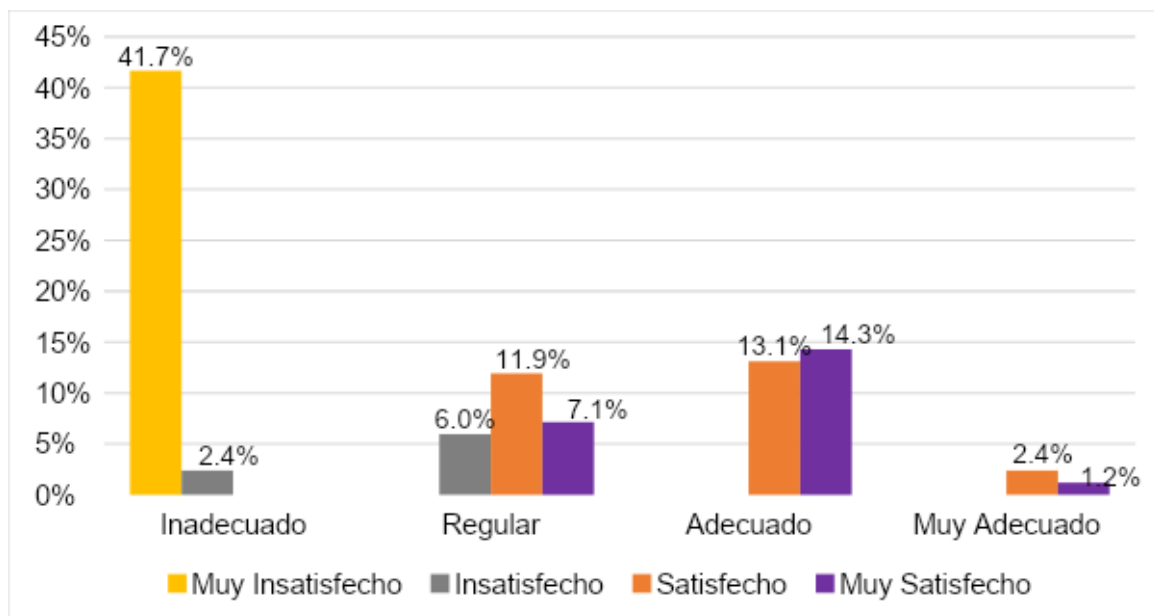


Figura 19. Figura del cruce de la variable gestión del talento humano y satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

El 41.7% manifestó que, cuando la gestión del talento humano es inadecuada, la satisfacción laboral es muy insatisfecho en la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Mientras que, el 2.4% indicó que, cuando la gestión del talento humano es inadecuada, la satisfacción laboral es insatisfecho. Además, el 6.0% señaló que, cuando la gestión del talento humano es regular, la satisfacción laboral es insatisfecho. Por otra parte, el 11.9% expresó que, cuando la gestión del

talento humano es regular, la satisfacción laboral es satisfecho. Por otro lado, el 13.1% indicó que, cuando la gestión del talento humano es adecuada, la satisfacción laboral es satisfecho. Así es que, el 2.4% indicó que, cuando la gestión del talento humano es muy adecuada, la satisfacción laboral es satisfecho. También el 7.1% indicó que, cuando la gestión del talento humano es regular, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Por otra parte, el 14.3% expresó que, cuando la gestión del talento humano es adecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho. Finalmente, el 1.2% indicó que, cuando la gestión del talento humano es muy adecuada, la satisfacción laboral es muy satisfecho.

4.4. Análisis inferencial bivariado

Para la selección de la prueba estadística, se realizó primeramente la prueba de normalidad.

Se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk, esta prueba indica que un dato no es normal si la significancia es menor 0.05, por ende, se utiliza una prueba no paramétrica para la correlación, en ese caso se aplicaría el Rho de Spearman; por otro lado, un dato es normal si el nivel de significación es mayor a 0.05, en ese caso la prueba para la correlación es paramétrica y por consiguiente se aplica el R de Pearson.

Tabla 26. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	.153	84	.000	.939	84	.001
Satisfacción laboral	.180	84	.000	.899	84	.000
Incorporar a las personas	.163	84	.000	.950	84	.003
Colocación de las personas	.153	84	.000	.939	84	.001
Recompensar a las personas	.112	84	.011	.952	84	.003
Desarrollo de las personas	.174	84	.000	.940	84	.001
Retener a las personas	.179	84	.000	.949	84	.002
Supervisar a las personas	.159	84	.000	.937	84	.000
Condiciones Laborales	.180	84	.000	.904	84	.000
Personalidad	.212	84	.000	.902	84	.000
Salario	.163	84	.000	.938	84	.001
Responsabilidad social corporativa (RSC)	.197	84	.000	.906	84	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Nota. La prueba de normalidad, al 95% de confiabilidad, muestra que: dado el valor sig.= 0,000 < 0,05, los datos no siguen una distribución normal, por lo que se utilizó la prueba no paramétrica Correlación Rho de Spearman, para determinar si existe relación a nivel ordinal, cabe mencionar que, dicha correlación oscila entre -1 y +1, señalando agrupaciones negativas o positivas, donde 0 cero, significa no correlación pero no independencia.

Regla de decisión:

Cuando el valor de Sig.>0,05 la hipótesis nula es aceptada. Cuando el valor de Sig.<0,05 la hipótesis nula es rechazada.

Para determinar la correlación, se hace mención a Mondragón (2014), lo cual plantea:

Tabla 27. Interpretación de coeficiente de correlación de Spearman

Rango	Relación
-1	Correlación negativa grande y perfecta.
--0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta.
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta.
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada.
--0.2 a -0.39	Correlación negativa baja.
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja.
0	Correlación nula.
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja.
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja.
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada.
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta.
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta.
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Recopilado de la revista científica Movimiento Científico. Mondragón (2014)

Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadística

Regla de decisión: Si $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$ no se rechaza la H_1

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

Tabla 28. Relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral

			Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis e interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,857, por lo tanto, existe una correlación positiva alta de acuerdo con el baremo de la correlación. Asimismo, se observa que es menor ($p=0.000 < 0.05$), seguidamente se concluye que se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe relación significativa.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis estadística

Regla de decisión: Si $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$ no se rechaza la H_1

H_1 : Existe relación significativa entre la incorporación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

H_0 : No existe relación significativa entre la incorporación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

Tabla 29. Relación entre la incorporación del personal y la satisfacción laboral

	Incorporar a las personas	Satisfacción laboral
--	---------------------------	----------------------

Rho de Spearman	Incorporar a las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis e interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,823, por lo tanto, existe una correlación positiva alta de acuerdo con el baremo de la correlación. Asimismo, se observa que es menor 0.05 ($p=0.000 < 0.05$), seguidamente se concluye que se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe relación significativa.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis estadística

Regla de decisión: Si $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$ no se rechaza la H_1

H_1 : Existe relación significativa entre la colocación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

H_0 : No existe relación significativa entre la colocación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

Tabla 30. Relación entre la colocación del personal y la satisfacción laboral

		Colocación de las personas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Colocación de las personas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,802**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

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

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis e interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,802, por tanto, existe una correlación positiva alta de acuerdo con el baremo de la correlación. Asimismo, se observa que es menor ($p=0.000 < 0.05$), seguidamente se concluye que se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe una relación significativa.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis estadística

Regla de decisión: Si $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$ no se rechaza la H_1

H_1 : Existe relación significativa entre la recompensación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

H_0 : No existe relación significativa entre la recompensación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

Tabla 31. Relación entre la recompensación del personal y la satisfacción laboral

			Recompensar a las personas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Recompensar a las personas	Coefficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis e interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,780, por tanto, existe una correlación positiva alta de acuerdo con el baremo de la correlación. Asimismo, se observa que es menor ($p=0.000 < 0.05$), seguidamente se concluye que se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe relación significativa.

Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis estadística

Regla de decisión: Si $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$ no se rechaza la H_1

H_1 : Existe relación significativa entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

H_0 : No existe relación significativa entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

Tabla 32. Relación entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral

		Desarrollo de las personas	Satisfacción laboral
--	--	----------------------------	----------------------

Rho de Spearman	Desarrollo de las personas	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
Satisfacción laboral		Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis e interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,769, por tanto, existe una correlación positiva alta de acuerdo con el baremo de la correlación. Asimismo, se observa que es menor ($p=0.000 < 0.05$), seguidamente se concluye que se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe una relación significativa.

Prueba de hipótesis específica 5

Hipótesis estadística

Regla de decisión: Si $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$ no se rechaza la H_1

H_1 : Existe relación significativa la retención del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

H_0 : No existe relación significativa la retención del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

Tabla 33. Relación entre la retención del personal y la satisfacción laboral

	Retener a las personas	Satisfacción laboral
--	------------------------	----------------------

Rho de Spearman	Retener a las personas	Coefficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis e interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,818, por tanto, existe una correlación positiva alta de acuerdo con el baremo de la correlación. Asimismo, se observa que es menor ($p=0.000 < 0.05$), seguidamente se concluye que se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe relación significativa.

Prueba de hipótesis específica 6

Hipótesis estadística

Regla de decisión: Si $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$ no se rechaza la H_1

H_1 : Existe relación significativa entre la supervisión del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

H_0 : No existe relación significativa entre la supervisión del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021

Tabla 34. Relación entre la supervisión del personal y la satisfacción laboral

	Supervisar a las personas	Satisfacción laboral
--	---------------------------	----------------------

Rho de Spearman	Supervisar a las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Análisis e interpretación:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,785, por tanto, existe una correlación positiva alta de acuerdo con el baremo de la correlación. Asimismo, se observa que es menor ($p=0.000<0.05$), seguidamente se concluye que se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe relación significativa.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como hipótesis general, si existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los agentes de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Esto se corrobora dado que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,857, por tanto, existe una correlación positiva alta. Además, se observa que fue de

($p=0.000<0.05$), seguidamente se concluye que se acepta la hipótesis alterna. El hallazgo se confirma con la tesis de Zelada (2018), quien determinó que existe relación, con un índice de correlación de 0.817, lo que corrobora que: a mayores problemas en la gestión del talento humano, mayor aumento de satisfacción.

Igualmente, Morales (2020), en su investigación determinó la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral. Este autor precisó que, la R de Spearman es menor a 0.5, es decir, existe relación significativa; en este sentido, se afirma que las variables se relacionan.

Asimismo, Macías, M. et al. (2020), examinaron los factores que impactan de alguna manera a la satisfacción laboral de los colaboradores. Como resultado, se descubren defectos, debido a la falta de planes de incentivos, la insatisfacción afectará la falta de confianza de los empleados para completar las tareas y los empleados no tienen claras las expectativas de la empresa sobre ellos y no tienen las tareas claras, lo que genera pérdida de tiempo en el proceso de realizar las tareas. Entonces, concluye que: el grado de ambas variables toma en cuenta las dimensiones: compromiso, reconocimiento y motivación.

Además, Santamaría, A. et al. (2020), determinaron la influencia de la gestión estratégica de talento humano sobre la satisfacción laboral. Por lo tanto, en cuanto a la implementación y formulación de estrategias existe una fuerte debilidad, asimismo, se pudo observar la falta de conocimiento por parte del empleado y como resultado una falta de compromiso.

En cuanto, a la hipótesis específica 1, existe una relación significativa entre la dimensión incorporación del personal y la variable satisfacción laboral de los agentes de seguridad ciudadana. Pues, la correlación fue de 0,823, por tanto, es positiva alta. Asimismo, el nivel de significancia fue de ($p=0.000<0.05$), por tanto, se acepta la hipótesis alterna. Dicho hallazgo se asemeja a los resultados de Colque y Maita (2018), quienes determinaron el grado de relación de la gestión del talento humano que se practica en la referida institución con la satisfacción laboral.

En cuanto, a la hipótesis específica 2, existe una relación significativa entre la colocación del personal y la satisfacción laboral de los agentes de seguridad ciudadana. Pues, el coeficiente de correlación fue de 0,802, por tanto, la correlación

es positiva alta. Asimismo, se observa ($p=0.000<0.05$), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna. El resultado se asemeja a los resultados de Ávila (2018), quien determinó que existe relación entre las variables. Por tanto, concluyó que, existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($\rho =0,000 < 0,05$; $r = 0,940$).

En cuanto, a la hipótesis específica 3, existe relación significativa entre la recompensación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana. Pues, la correlación fue de 0,780, por tanto, es positiva alta. Asimismo, se observa ($p=0.000<0.05$), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna. El hallazgo se confirma con los resultados de Bravo y Moran (2018), quienes indican que debido a la competencia las empresas tratan de buscar mejoras ya sea en su estructura y personal.

En cuanto a la hipótesis específica 4, existe relación significativa entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral de los agentes de seguridad ciudadana. Pues, la correlación fue de 0,769, por tanto, es positiva alta. Asimismo, se observa ($p=0.000<0.05$), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna. El hallazgo se confirma con la tesis de Lei, Basit, & Hassan (2018), quienes afirman que la tutoría y orientación, desarrollo y capacitación son acciones fundamentales de la gestión del talento humano que avalan la retención de los empleados.

En cuanto a la hipótesis específica 5, existe relación significativa la retención del personal y la satisfacción laboral de los agentes de seguridad ciudadana. Pues, la correlación fue de 0,818, por tanto, es positiva alta. Asimismo, se observa ($p=0.000<0.05$), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna. Por su parte Cotrina y Núñez (2019), quienes determinaron si existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral desde la percepción de los colaboradores. Concluyendo que, existe correlación casi nula, por ende, no existe relación.

En cuanto a la hipótesis específica 6, que señala que existe relación significativa entre la supervisión del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana. Pues, la correlación fue de 0,785, por tanto, es positiva alta. Asimismo, se observa ($p=0.000<0.05$), concluyendo que, se acepta la hipótesis alterna. En tanto, Franco, M. et al. (2017), quienes confirman que un progreso del desempeño del

personal, incremento de la motivación, mejora en la satisfacción laboral, así como un fortalecimiento del sentido de identidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se aceptó la hipótesis alterna, es decir, la gestión del talento humano se relaciona significativamente de forma positiva alta ($Rho=0,857$) con la satisfacción laboral.

2. Se estableció que, existe relación significativa entre la incorporación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se aceptó la hipótesis alterna, es decir, la incorporación del personal se relaciona significativamente de forma positiva alta ($Rho=0,823$) con la satisfacción laboral.
3. Se especificó que, existe relación significativa entre la colocación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se aceptó la hipótesis alterna, es decir, la colocación del personal se relaciona significativamente de forma positiva alta ($Rho=0,802$) con la satisfacción laboral.
4. Se estableció que existe relación significativa entre la recompensación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se aceptó la hipótesis alterna, es decir, la recompensación del personal se relaciona significativamente de forma positiva alta ($Rho=0,780$) con la satisfacción laboral.
5. Se identificó que existe relación significativa entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se aceptó la hipótesis alterna, es decir, el desarrollo del personal se relaciona significativamente de forma positiva alta ($Rho=0,769$) con la satisfacción laboral.
6. Se estableció que existe relación significativa entre la retención del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se aceptó la hipótesis alterna, es decir, la retención del personal se relaciona significativamente de forma positiva alta ($Rho=0,818$) con la satisfacción laboral.

7. Se especificó que, existe relación significativa entre la supervisión del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021. Según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se aceptó la hipótesis alterna, es decir, la supervisión del personal se relaciona significativamente de forma positiva alta ($Rho=0,785$) con la satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al área de Recurso Humanos de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, mantener y potenciar la gestión del talento humano que ha sido calificado como regular, implementando cambios para conservar el atractivo del lugar así mismo efectuar un Plan de Mejoras que considere las debilidades mostradas por los usuarios en especial referido a los colaboradores quienes antes deberán ser selectos bajo un perfil que sujete las destrezas en atención al usuario, instruidos en cuanto a la información que deben manejar para atender a los clientes, mejora

- constante de capacitaciones, trabajo en equipo y establecer una escala salarial que motiven a los colaboradores al logro de objetivos del área de Seguridad Ciudadana.
2. La Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco y el área de Seguridad Ciudadana deben considerar a personas más preparadas, que cumplan requisitos más específicos de un nivel superior y una experiencia en atención al usuario.
 3. La Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco y el área de Seguridad Ciudadana deben tomar en consideración nuevas políticas que ayuden a determinar una selección más apropiada del recurso humano.
 4. La Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco y el área de Seguridad Ciudadana deben cumplir conforme a sus estrategias una escala salarial y generar otras estrategias modernas para que se innove los métodos de recompensas tomando en consideración la línea de carrera y también promover incentivos por el logro de objetivos.
 5. La Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco y el área de Seguridad Ciudadana deben adoptar estrategias de capacitación más efectivas y reorganizar las estrategias de desarrollo personal y profesional.
 6. La Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco y el área de Seguridad Ciudadana, deben reestructurar otras técnicas modernas para la retención y velar por seguridad y confianza del trabajador, ya que, ello permite una operación correcta.
 7. La Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco y el área de Seguridad Ciudadana debe mejorar las acciones de la supervisión del personal, para contribuir en el logro de objetivos organizacionales, para ello los jefes deben planificar una nueva estrategia de supervisión el cual minimice las insatisfacciones en la supervisión de los colaboradores.

VIII. REFERENCIAS

- Aguilera, G. et al. (2019). Reclutamiento y selección por competencia: empresas familiares del Estado de Coahuila. *Revista Universidad de Guadalajara*, 40(20), 1-21. Obtenido de <http://www.revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/view/7393/html>.
- Alles, M. (2019). *Formacion Capacitacion Desarrollo*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. España: Editorial Elearning.
- Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. Lima: Esan.

- Ávila, J. (2018). *Gestión del Talento Humano y Satisfacción del Personal Asistencial de Salud, Hospital de Barranca - Cajatambo, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Blanco, C. et al. (2018). *Formacion y Orientacion Laboral*. España: Editex.
- Bogdanki, T. et al. (2017). *El Impacto de la Capacitacion*. Mexico: Unid Editorial Digital.
- Bravo, E., & Moran, F. (2018). *Incidencia Gestion de Talento Humano en la Satisfaccion de la Empresa Gruvipro Cia. LTDA*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano* (Segunda Edición ed.). México: McGraw - Hill Interamerica.
- Colque, M., & Maita, P. (2018). *Relación de la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la empresa Industrias Unidas del Perú S.A. - Lima 2018*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa - Perú.
- Cotrina, A., & Núñez, D. (2019). *Percepción de la Gestión del Talento Humano y su Relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Área Administrativa de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca - Perú.
- Franco, M. et al. (enero - marzo de 2017). La responsabilidad social empresarial y su vínculo con la gestión del talento humano en las organizaciones. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 114 - 119.
- Gorostiaga, A. et al. (Julio de 2018). Evaluación de la Iniciativa Personal en el Ámbito Educativo y su Relación con la Actitud Emprendedora y el Rendimiento Académico. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 3(48), 115-116.
- Griffin, R. et al. (2017). *Comportamiento Organizacional Administracion de Personas y Organizaciones*. Mexico: Cengage Learning.
- Hernandez et al. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill Interamericana.
- Huamaco, I. (2019). *Gestión del Talento Humano del Personal de la Caja Arequipa de la Provincia de Urubamba, Cusco - 2019*. Universidad Andina del Cusco, Cusco - Perú.
- Lei, K., Basit, A., & Hassan, Z. (3 de mayo de 2018). El impacto de la gestión del talento en la satisfacción laboral: un estudio entre los empleados de una agencia de viajes en Malasia. *Contabilidad y Gestión Empresarial*, 1(1), 1 - 19.
- Leyva, C. (2016). *Tecnología para la evaluación del desempeño organizacional aplicacion en organizaciones turisticas de Holguin*. La Habana: Editorial Universitaria.

Obtenido de

- <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utmachalasp/reader.action?docID=4946042&query=evaluacion%252Bde%252Bdesempe%2525C3%2525B1o>
- Louffat, E. (2018). *Administración del Potencial Humano*. Mexico: Cengage Learning.
- Macías, M. et al. (agosto de 2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. *Ingeniería Industrial*, 41(2).
- Manjarrez, N. et al. (2020). La Motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365.
- Morales, H. (2020). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la institución educativa Pamer República de Chile, Jesús María, 2020*. Universidad César Vallejo, Lima - Perú.
- Ramírez, R. et al. (Septiembre-Febrero de 2018). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 16(1), 20-42.
- Revista Observatorio de Recursos Humanos. (julio de 2021). Onboarding ágil y digital: una visión de la incorporación del talento en las organizaciones. *ORH observatorio de RR.HH.*
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración (13 Edición ed.)*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional (Decimoséptima ed.)*. México: Pearson Educación.
- Santamaría, A. et al. (8 de octubre de 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 - 158.
- Stephen, P., & Timothy, A. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba: Caracola Editores. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea inicial hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales (Segunda Edición ed.)*. Lima - Perú: Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.
- Zalada, E. (2018). *La Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en los Docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima - Perú.

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición
Variable 1 Gestión del talento humano	La gestión del talento humano, es un área sensible al espíritu dominante de la organización. Porque depende de la estructura organizativa adoptada, cultura de cada organización, actividades de la organización, características del entorno ambiental, tecnología, aplicación, métodos internos y otros innumerables factores trascendentales. (Chiavenato, 2018)	Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.	Incorporar a las personas	Reclutamiento de personal	Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Selección de personal	
			Colocación de las personas	Orientación de las personas	
				Modelado del trabajo	
				Evaluación del desempeño	
			Recompensar a las personas	Remuneración	
				Programas de incentivos	
				Prestaciones y servicios	
			Desarrollo de las personas	Capacitación	
				Desarrollo de las personas y las organizaciones	
			Retener a las personas	Relaciones con los empleados	
				Higiene, seguridad y calidad de vida	
			Supervisar a las personas	Base de datos	
				Sistemas de información de recursos humanos	
Variable 2 Satisfacción laboral	La satisfacción laboral describe un sentimiento verdadero sobre un puesto. En otras palabras, quienes estén más satisfechos con su trabajo tendrán emociones positivas. (Robbins & Judge, 2017, pág. 78)	Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales. Se trata, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo.	Condiciones laborales	Capacitación	Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre
				Autonomía	
				Control	
				Retroalimentación	
				Interacción con los colegas	
			Personalidad	Capacidades	
				Valía personal	
				Autoevaluación	

			Motivación	5=Siempre
			Calidad de vida	
		Salario	Mercado laboral	
			Incentivos	
			Beneficios	
		Responsabilidad social corporativa (RSC)	Compromiso	
			Valores personales	
			Iniciativa	

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión del talento humano</p>	<p>Incorporar a las personas</p>	<p>Reclutamiento de personal</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada Diseño: No experimental, transeccional o de corte transversal y con alcance descriptivo correlacional.</p> <p>Población: 84 agentes de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.</p> <p>Muestra: 84 agentes, corresponde a un muestreo no probabilístico por cuanto la muestra fue por conveniencia, es decir, toda la población es la muestra.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnica:</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿En qué medida la incorporación del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer el grado de relación entre la incorporación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>Existe relación significativa entre la incorporación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.</p>					
<p>¿En qué medida la colocación del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?</p>	<p>Especificar el grado de relación entre la colocación del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la colocación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.</p>					
<p>¿En qué medida la recompensación del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?</p>	<p>Establecer el grado de relación entre la recompensación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la recompensación del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.</p>					
				<p>Recompensar a las personas</p>	<p>Remuneración</p> <p>Programas de incentivos</p>		

2021?	2021.	2021.
¿En qué medida el desarrollo del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?	Identificar el grado de relación entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.	Existe relación significativa entre el desarrollo del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.
¿En qué medida la retención del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?	Establecer el grado de relación entre la retención del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.	Existe relación significativa entre la retención del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.
¿En qué medida la supervisión del personal se relaciona con la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021?	Especificar el grado de relación entre la supervisión del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.	Existe relación significativa entre la supervisión del personal y la satisfacción laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021.

Variable 2
Satisfacción laboral

	Prestaciones y servicios	Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre	Encuesta Instrumento: Cuestionario Procesamiento de Datos. Se hará uso del programa SPSS, Excel. Método de análisis de datos: Cuadros de frecuencia, figuras estadísticas, tablas de contingencia, tablas de correlación de Rho de Spearman.
Desarrollo de las personas	Capacitación		
	Desarrollo de las personas y las organizaciones		
Retener a las personas	Relaciones con los empleados		
	Higiene, seguridad y calidad de vida		
Supervisar a las personas	Base de datos		
	Sistemas de información de recursos humanos		
Condiciones laborales	Capacitación		
	Autonomía		
	Control		
	Retroalimentación		
	Interacción con los colegas		
Personalidad	Capacidades		
	Valía personal		
	Autoevaluación		
Salario	Motivación		
	Calidad de vida		
	Mercado laboral		
	Incentivos		
	Beneficios		
Responsabilidad social corporativa (RSC)	Compromiso		
	Valores personales		
	Iniciativa		

Anexo 3. Cuestionarios

Variable gestión del talento humano

N° ítem	CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	N	CN	AV	CS	S
1	Usted considera que las vacantes se llenan con los colaboradores actuales de la organización.					
2	Usted considera que los colaboradores internos son los candidatos preferidos.					
3	La organización ofrece una carrera de oportunidades a los candidatos internos y externos.					
4	Usted considera que existe políticas definidas del reclutamiento interno.					
5	Al momento de la selección al personal la institución y/o área fueron muy estrictos en el cumplimiento de los requisitos.					
6	La institución emplea diferentes técnicas para evaluar los conocimientos técnicos y especializados.					
7	Existen procesos definidos para colocar a los colaboradores en sus puestos.					
8	La institución o el área donde usted labora coloca a los colaboradores en puestos específicos y deja en claro sus funciones y objetivos.					
9	Usted considera que la estructura de los puestos en su área de trabajo le permite realizar de manera adecuada sus actividades.					
10	Usted considera en su área de trabajo los puestos ya se encuentran definidos					
11	Los colaboradores del área donde labora están sujetos a la evaluación de desempeño.					
12	Usted considera que la evaluación de desempeño proporciona beneficios al área y a la institución.					
13	Usted considera que la remuneración que le ofrece la institución está acorde al mercado.					
14	La institución cumple con el pago oportuno a sus colaboradores					
15	Usted considera que la institución paga sueldos que cubre las expectativas de los colaboradores.					
16	La institución brinda a sus colaboradores beneficios o incentivos.					
17	La institución incentiva a sus colaboradores para alcanzar los objetivos.					
18	La institución incentiva el buen desempeño en su puesto de trabajo.					
19	La institución cumple con la prestación de servicios sociales a favor de sus colaboradores.					
20	Se realiza la capacitación, desarrollo o entrenamiento adecuado a los colaboradores.					
21	La institución ofrece a sus colaboradores oportunidades de ascenso.					
22	La institución utiliza técnicas de capacitación adecuada, según la naturaleza de su trabajo.					
23	La comunicación entre los jefes y colaboradores en su área de trabajo es permanente.					
24	En su área de trabajo los colaboradores prevalecen la comunicación horizontal.					
25	Los colaboradores gozan de un trabajo digno que garantiza una vida saludable, física, mental y social.					
26	Los colaboradores reciben una oportuna, adecuada información y capacitación preventiva en el desarrollo de sus tareas, para evitar riesgos para la vida y salud.					
27	La institución y su área de trabajo manejan políticas de protección de seguridad e higiene ocupacional.					
28	La institución aplica una supervisión basada en una retroalimentación y formación permanente de los colaboradores.					
29	La institución cuenta con un adecuado sistema de información de sus colaboradores.					
30	La institución y su área de trabajo cuentan con procesos de supervisión para incorporar y colocar nuevos colaboradores.					

Variable satisfacción laboral

N° ítem	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL	N	CN	AV	CS	S
1	Usted considera que las capacitaciones le permiten desempeñarse adecuadamente.					
2	Usted considera que las capacitaciones incrementan su eficacia en el logro de objetivos planificados.					
3	Usted considera que la capacitación que le otorga la institución impacta positivamente en su productividad.					
4	Los jefes de su área le brindan flexibilidad de horarios y libertad de opinión.					
5	Los jefes de su área le permiten tomar decisiones en sus tareas y autogestión de actividades.					
6	Usted considera que el control establecido por su área de trabajo garantiza el cumplimiento de sus actividades en su área de trabajo.					
7	Usted considera que el control de sus jefes permite medir el tiempo efectivo de trabajo y descansos.					
8	Usted considera que la retroalimentación que le brindan sus jefes mejora su productividad.					
9	Usted considera que la retroalimentación genera mayor compromiso con la institución.					
10	Usted considera que la retroalimentación incrementa la comunicación entre los jefes y colaboradores.					
11	Usted considera que las relaciones interpersonales mantienen un ambiente laboral adecuado.					
12	Usted considera que las capacidades de los jefes de su área de trabajo permiten que los colaboradores trabajen en equipo.					
13	Usted considera que su trabajo aporta en el cumplimiento de objetivos y/o metas en su área de trabajo.					
14	Usted considera que los colaboradores se desempeñan acorde a ciertos parámetros y aspectos preestablecidos por el equipo.					
15	Usted considera que su puesto de trabajo incrementa la satisfacción de los colaboradores.					
16	Usted considera que las condiciones laborales que le ofrece la institución contribuyen a su adecuado desempeño.					
17	Los jefes de su área comunican las felicitaciones de forma concreta, para que los colaboradores involucrados puedan identificarse con facilidad.					
18	Usted considera que sus tareas determinadas en su área de trabajo le permiten desarrollarse personal y profesionalmente.					
19	Usted considera que la oferta de trabajo que le ofrece la institución se encuentra acorde a sus capacidades, habilidades y experiencia.					
20	Usted considera que los incentivos que le brinda la institución están enfocados a incentivar el esfuerzo para realizar su trabajo					
21	Usted considera que los incentivos que le otorga la institución le permiten cumplir las metas y objetivos eficientemente.					
22	Usted está de acuerdo con los criterios establecidos en su contrato de trabajo.					
23	Usted demuestra esfuerzo a la hora de realizar sus tareas.					
24	Usted considera que sus jefes alinean al equipo de trabajo hacia los objetivos establecidos.					
25	Los jefes escuchan las necesidades, opiniones y comentarios para brindar un entorno seguro y eficaz.					
26	Usted considera que sus valores personales le permiten cumplir con lo establecido en la organización.					
27	Usted considera que sus principios éticos, morales y organizacionales le permiten tener un mejor desempeño.					
28	Usted considera que la toma de decisiones que tiene su jefe radica en la planificación, desarrollo y evaluación.					
29	Usted considera que los colaboradores adoptan actitudes proactivas ante la ejecución de sus actividades.					
30	Usted considera que los colaboradores de su área aportan ideas y estimulan el logro de objetivos.					

Anexo 4. Validaciones del cuestionario

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	V₁ : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
	DIMENSIÓN 1: INCORPORAR A LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL							
1	¿Usted considera que las vacantes se llenan con los colaboradores actuales de la organización?	X		X		X		
2	¿Usted considera que los colaboradores internos son los candidatos preferidos?	X		X		X		
3	¿La organización ofrece una carrera de oportunidades a los candidatos internos y externos?	X		X		X		
	SELECCIÓN DE PERSONAL							
4	¿Usted considera que existe políticas definidas del reclutamiento interno?	X		X		X		
5	¿Al momento de la selección al personal la institución y/o área fueron muy estrictos en el cumplimiento de los requisitos?	X		X		X		
6	¿La institución emplea diferentes técnicas para evaluar los conocimientos técnicos y especializados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COLOCACIÓN DE LAS PERSONAS							
	ORIENTACIÓN DE LAS PERSONAS							
7	¿Existen procesos definidos para colocar a los colaboradores en sus puestos?	X		X		X		
8	¿La institución o el área donde usted labora coloca a los colaboradores en puestos específicos y deja en claro sus funciones y objetivos?	X		X		X		
	MODELADO DEL TRABAJO							
9	¿Usted considera que la estructura de los puestos en su	X		X		X		

	área de trabajo le permite realizar de manera adecuada sus actividades?					
10	¿Usted considera en su área de trabajo los puestos ya se encuentran definidos?	X		X		X
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
11	¿Los colaboradores del área donde labora están sujetos a la evaluación de desempeño?	X		X		X
12	¿Usted considera que la evaluación de desempeño proporciona beneficios al área y a la institución?	X		X		X
	DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAR A LAS PERSONAS					
	REMUNERACIÓN					
13	¿usted considera que la remuneración que le ofrece la institución está acorde al mercado?	X		X		X
14	¿La institución cumple con el pago oportuno a sus colaboradores?	X		X		X
15	¿usted considera que la institución paga sueldos que cubre las expectativas de los colaboradores?	X		X		X
	PROGRAMAS DE INCENTIVOS					
16	¿La institución brinda a sus colaboradores beneficios o incentivos?	X		X		X
17	¿La institución incentiva a sus colaboradores para alcanzar los objetivos?	X		X		X
18	¿La institución incentiva el buen desempeño en su puesto de trabajo?	X		X		X
	PRESTACIONES Y SERVICIOS					
19	¿La institución cumple con la prestación de servicios sociales a favor de sus colaboradores?	X		X		X
	DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS					
	CAPACITACIÓN					
20	¿Se realiza la capacitación, desarrollo o entrenamiento adecuado a los colaboradores?	X		X		X
	DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y LAS ORGANIZACIONES					
21	¿La institución ofrece a sus colaboradores oportunidades de ascenso?	X		X		x

22	¿La institución utiliza técnicas de capacitación adecuada, según la naturaleza de su trabajo?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: RETENER A LAS PERSONAS							
RELACIONES CON LOS EMPLEADOS							
23	¿La comunicación entre los jefes y colaboradores en su área de trabajo es permanente?	X		X		X	
24	¿En su área de trabajo los colaboradores prevalecen la comunicación horizontal?	X		X		X	
HIGIENE, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA							
25	¿Los colaboradores gozan de un trabajo digno que garantiza una vida saludable, física, mental y social?	X		X		X	
26	¿Los colaboradores reciben una oportuna, adecuada información y capacitación preventiva en el desarrollo de sus tareas, para evitar riesgos para la vida y salud?	X		X		X	
27	¿La institución y su área de trabajo manejan políticas de protección de seguridad e higiene ocupacional?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: SUPERVISAR A LAS PERSONAS							
BASE DE DATOS							
28	¿La institución aplica una supervisión basada en una retroalimentación y formación permanente de los colaboradores?	X		X		X	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS							
29	¿La institución cuenta con un adecuado sistema de información de sus colaboradores?	X		X		X	

30	¿La institución y su área de trabajo cuentan con procesos de supervisión para incorporar y colocar nuevos colaboradores?	X		X		X		
	V₂ : SATISFACCION LABORAL	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES	Si	No	Si	No	Si	No	
	CAPACITACIÓN							
1	¿Usted considera que las capacitaciones le permiten desempeñarse adecuadamente?	X		X		X		
2	¿Usted considera que las capacitaciones incrementan su eficacia en el logro de objetivos planificados?	X		X		X		
3	¿Usted considera que la capacitación que le otorga la institución impacta positivamente en su productividad?	X		X		X		
	AUTONOMÍA							
4	¿Los jefes de su área le brindan flexibilidad de horarios y libertad de opinión?	X		X		X		
5	¿Los jefes de su área le permiten tomar decisiones en sus tareas y autogestión de actividades?	X		X		X		
	CONTROL							
6	¿Usted considera que el control establecido por su área de trabajo garantiza el cumplimiento de sus actividades en su área de trabajo?	X		X		X		
7	¿Usted considera que el control de sus jefes permite medir el tiempo efectivo de trabajo y descansos?	X		X		X		
	RETROALIMENTACIÓN							
8	¿Usted considera que la retroalimentación que le brindan sus jefes mejora su productividad?	X		X		X		
9	¿Usted considera que la retroalimentación genera mayor compromiso con la institución?	X		X		X		
10	¿Usted considera que la retroalimentación incrementa la comunicación entre los jefes y colaboradores?	X		X		X		
	INTERACCIÓN CON LOS COLEGAS							
11	¿Usted considera que las relaciones interpersonales mantienen un ambiente laboral adecuado?	X		x		X		
	DIMENSIÓN 2: PERSONALIDAD							

	CAPACIDADES						
12	¿Usted considera que las capacidades de los jefes de su área de trabajo permiten que los colaboradores trabajen en equipo?	X		X		X	
	VALÍA PERSONAL						
13	¿Usted considera que su trabajo aporta en el cumplimiento de objetivos y/o metas en su área de trabajo?	X		X		x	
	AUTOEVALUACIÓN						
14	¿Usted considera que los colaboradores se desempeñan acorde a ciertos parámetros y aspectos preestablecidos por el equipo?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: SALARIO						
	MOTIVACIÓN						
15	¿Usted considera que su puesto de trabajo incrementa la satisfacción de los colaboradores?	x		x		x	
16	¿Usted considera que las condiciones laborales que le ofrece la institución contribuyen a su adecuado desempeño?	X		X		X	
17	¿Los jefes de su área comunican las felicitaciones de forma concreta, para que los colaboradores involucrados puedan identificarse con facilidad?	X		X		X	
	CALIDAD DE VIDA						
18	¿Usted considera que sus tareas determinadas en su área de trabajo le permiten desarrollarse personal y profesionalmente?	X		X		X	
	MERCADO LABORAL						
19	¿Usted considera que la oferta de trabajo que le ofrece la institución se encuentra acorde a sus capacidades, habilidades y experiencia?	X		X		x	
	INCENTIVOS.						
20	¿Usted considera que los incentivos que le brinda la institución están enfocados a incentivar el esfuerzo para realizar su trabajo?	X		X		X	
21	¿Usted considera que los incentivos que le otorga la institución le permiten cumplir las metas y objetivos eficientemente?	X		X		X	
	BENEFICIOS						

22	¿Usted está de acuerdo con los criterios establecidos en su contrato de trabajo?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)							
COMPROMISO							
23	¿Usted demuestra esfuerzo a la hora de realizar sus tareas?	X		X		X	
24	¿Usted considera que sus jefes alinean al equipo de trabajo hacia los objetivos establecidos?	X		X		X	
25	¿Los jefes escuchan las necesidades, opiniones y comentarios para brindar un entorno seguro y eficaz?	X		X		X	
VALORES PERSONALES							
26	¿Usted considera que sus valores personales le permiten cumplir con lo establecido en la organización?	X		X		X	
27	¿Usted considera que sus principios éticos, morales y organizacionales le permiten tener un mejor desempeño?	X		X		X	
INICIATIVA							
28	¿Usted considera que la toma de decisiones que tiene su jefe radica en la planificación, desarrollo y evaluación?	X		x		X	
29	¿Usted considera que los colaboradores adoptan actitudes proactivas ante la ejecución de sus actividades?	X		X		X	
30	¿Usted considera que los colaboradores de su área aportan ideas y estimulan el logro de objetivos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **Odoña Beatriz Panche Rodríguez**

DNI N°: 09586832

Especialidad del validador: Asesor Teórico - Metodológico.

15 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

E VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Gestión del Talento Humano y Satisfacción de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco, 2021”

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
V₁: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO								
DIMENSIÓN 1: INCORPORAR A LAS PERSONAS		Si	No	Si	No	Si	No	
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL								
1	Usted considera que las vacantes se llenan con los colaboradores actuales de la organización.	x		x		x		
2	Usted considera que los colaboradores internos son los candidatos preferidos.	x		x		x		
3	La organización ofrece una carrera de oportunidades a los candidatos internos y externos.	x		x		x		
SELECCIÓN DE PERSONAL								
4	Usted considera que existe políticas definidas del reclutamiento interno.	x		x		x		
5	Al momento de la selección al personal la institución y/o área fueron muy estrictos en el cumplimiento de los requisitos.	x		x		x		
6	La institución emplea diferentes técnicas para evaluar los conocimientos técnicos y especializados.	x		x				
DIMENSIÓN 2: COLOCACIÓN DE LAS PERSONAS								
ORIENTACIÓN DE LAS PERSONAS								
7	Existen procesos definidos para colocar a los colaboradores en sus puestos.	x		x		x		

8	La institución o el área donde usted labora coloca a los colaboradores en puestos específicos y deja en claro sus funciones y objetivos.	x		x		x		
	MODELADO DEL TRABAJO							
9	Usted considera que la estructura de los puestos en su área de trabajo le permite realizar de manera adecuada sus actividades.	x		x		x		

10	Usted considera en su área de trabajo los puestos ya se encuentran definidos.	x		x		x		
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
11	Los colaboradores del área donde labora están sujetos a la evaluación de desempeño.	x		x		x		
12	Usted considera que la evaluación de desempeño proporciona beneficios al área y a la institución.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAR A LAS PERSONAS							
	REMUNERACIÓN							
13	usted considera que la remuneración que le ofrece la institución está acorde al mercado.	x		x		x		
14	La institución cumple con el pago oportuno a sus colaboradores.	x		x		x		
15	usted considera que la institución paga sueldos que cubre las expectativas de los colaboradores.	x		x		x		
	PROGRAMAS DE INCENTIVOS							
16	La institución brinda a sus colaboradores beneficios o incentivos.	x		x		x		
17	La institución incentiva a sus colaboradores para alcanzar los objetivos.	x		x		x		
18	La institución incentiva el buen desempeño en su puesto de trabajo.	x		x		x		
	PRESTACIONES Y SERVICIOS							
19	La institución cumple con la prestación de servicios sociales a favor de sus colaboradores.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS							

	CAPACITACIÓN						
20	Se realiza la capacitación, desarrollo o entrenamiento adecuado a los colaboradores.	x		x		x	
	DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y LAS ORGANIZACIONES						
21	La institución ofrece a sus colaboradores oportunidades de ascenso.	x		x		x	
22	La institución utiliza técnicas de capacitación adecuada, según la naturaleza de su trabajo.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4: RETENER A LAS PERSONAS						

	RELACIONES CON LOS EMPLEADOS						
23	La comunicación entre los jefes y colaboradores en su área de trabajo es permanente.	x		x		x	
24	En su área de trabajo los colaboradores prevalecen la comunicación horizontal.	x		x		x	
	HIGIENE, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA						
25	Los colaboradores gozan de un trabajo digno que garantiza una vida saludable, física, mental y social.	x		x		x	
26	Los colaboradores reciben una oportuna, adecuada información y capacitación preventiva en el desarrollo de sus tareas, para evitar riesgos para la vida y salud.	x		x		x	
27	La institución y su área de trabajo manejan políticas de protección de seguridad e higiene ocupacional.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 5: SUPERVISAR A LAS PERSONAS						
	BASE DE DATOS						

28	La institución aplica una supervisión basada en una retroalimentación y formación permanente de los colaboradores.	x		x		x		
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS								
29	La institución cuenta con un adecuado sistema de información de sus colaboradores.	x		x		x		
30	La institución y su área de trabajo cuentan con procesos de supervisión para incorporar y colocar nuevos colaboradores.	x		x		x		
V_2 : SATISFACCION LABORAL		1		2		3		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES		Si	No	Si	No	Si	No	
CAPACITACIÓN								
1	Usted considera que las capacitaciones le permiten desempeñarse adecuadamente.							

2	Usted considera que las capacitaciones incrementan su eficacia en el logro de objetivos planificados.	x		x		x		
3	Usted considera que la capacitación que le otorga la institución impacta positivamente en su productividad.	x		x		x		
AUTONOMÍA								
4	Los jefes de su área le brindan flexibilidad de horarios y libertad de opinión.	x		x		x		
5	Los jefes de su área le permiten tomar decisiones en sus tareas y autogestión de actividades.	x		x		x		
CONTROL								
6	Usted considera que el control establecido por su área de trabajo garantiza el cumplimiento de sus actividades en su área de trabajo.	x		x		x		

7	Usted considera que el control de sus jefes permite medir el tiempo efectivo de trabajo y descansos.	x		x		x		
RETROALIMENTACIÓN								
8	Usted considera que la retroalimentación que le brindan sus jefes mejora su productividad.	x		x		x		
9	Usted considera que la retroalimentación genera mayor compromiso con la institución.	x		x		x		
10	Usted considera que la retroalimentación incrementa la comunicación entre los jefes y colaboradores.	x		x		x		
INTERACCIÓN CON LOS COLEGAS								
11	Usted considera que las relaciones interpersonales mantienen un ambiente laboral adecuado.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: PERSONALIDAD								
CAPACIDADES								
12	Usted considera que las capacidades de los jefes de su área de trabajo permiten que los colaboradores trabajen en equipo.	x		x		x		
VALÍA PERSONAL								
13	Usted considera que su trabajo aporta en el cumplimiento de objetivos y/o metas en su área de trabajo.	x		x		x		
AUTOEVALUACIÓN								
14	Usted considera que los colaboradores se desempeñan acorde a ciertos parámetros y aspectos preestablecidos por el equipo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: SALARIO								
MOTIVACIÓN								
15	Usted considera que su puesto de trabajo incrementa la satisfacción de los colaboradores.	x		x		x		
16	Usted considera que las condiciones laborales que le ofrece la institución contribuyen a su adecuado desempeño.	x		x		x		

17	Los jefes de su área comunican las felicitaciones de forma concreta, para que los colaboradores involucrados puedan identificarse con facilidad.	x		x		x		
	CALIDAD DE VIDA							
18	Usted considera que sus tareas determinadas en su área de trabajo le permiten desarrollarse personal y profesionalmente.	x		x		x		
	MERCADO LABORAL							
19	Usted considera que la oferta de trabajo que le ofrece la institución se encuentra acorde a sus capacidades, habilidades y experiencia.	x		x		x		
	INCENTIVOS.							
20	Usted considera que los incentivos que le brinda la institución están enfocados a incentivar el esfuerzo para realizar su trabajo.	x		x		x		
21	Usted considera que los incentivos que le otorga la institución le permiten cumplir las metas y objetivos eficientemente.	x		x		x		
	BENEFICIOS							
22	Usted está de acuerdo con los criterios establecidos en su contrato de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)							
	COMPROMISO							
23	Usted demuestra esfuerzo a la hora de realizar sus tareas	x		x		x		
24	Usted considera que sus jefes alinean al equipo de trabajo hacia los objetivos establecidos.	x		x		x		
25	Los jefes escuchan las necesidades, opiniones y comentarios para brindar un entorno seguro y eficaz.	x		x		x		
	VALORES PERSONALES							
26	Usted considera que sus valores personales le permiten cumplir con lo establecido en la organización.	x		x		x		
27	Usted considera que sus principios éticos, morales y organizacionales le permiten tener un mejor desempeño.	x		x		x		
	INICIATIVA							

28	Usted considera que la toma de decisiones que tiene su jefe radica en la planificación, desarrollo y evaluación.	x		x		x	
29	Usted considera que los colaboradores adoptan actitudes proactivas ante la ejecución de sus actividades.	x		x		x	
30	Usted considera que los colaboradores de su área aportan ideas y estimulan el logro de objetivos.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dios Zárate Luis Enrique

DNI N.º: 07909441

Especialidad del validador: **Licenciado en Administración.**

15 de julio

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Administración

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Gestión del Talento Laboral de los Agentes de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Sebastián”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ²		Claridad ₃		s
		S i	No	S i	No	Si	No	
	V₁: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
	DIMENSIÓN 1: INCORPORAR A LAS PERSONAS							
	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL							
1	Usted considera que las vacantes se llenan con los colaboradores actuales de la organización.	√		√		√		
2	Usted considera que los colaboradores internos son los candidatos preferidos.	√		√		√		
3	La organización ofrece una carrera de oportunidades a los candidatos internos y externos.	√		√		√		
	SELECCIÓN DE PERSONAL							
4	Usted considera que existe políticas definidas del reclutamiento interno.	√		√		√		
5	Al momento de la selección al personal la institución y/o área fueron muy estrictos en el cumplimiento de los requisitos.	√		√		√		
6	La institución emplea diferentes técnicas para evaluar los conocimientos técnicos y especializados.	√		√		√		
	DIMENSIÓN 2: COLOCACIÓN DE LAS PERSONAS							

	ORIENTACIÓN DE LAS PERSONAS						
7	Existen procesos definidos para colocar a los colaboradores en sus puestos.	√		√		√	
8	La institución o el área donde usted labora coloca a los colaboradores en puestos específicos y deja en claro sus funciones y objetivos.	√		√		√	
	MODELADO DEL TRABAJO						
9	Usted considera que la estructura de los puestos en su área de trabajo le permite realizar de manera adecuada sus actividades.	√		√		√	

10	Usted considera en su área de trabajo los puestos ya se encuentran definidos.	√		√		√	
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
11	Los colaboradores del área donde labora están sujetos a la evaluación de desempeño.	√		√		√	
12	Usted considera que la evaluación de desempeño proporciona beneficios al área y a la institución.	√		√		√	
	DIMENSIÓN 3: RECOMPENSAR A LAS PERSONAS						
	REMUNERACIÓN						
13	usted considera que la remuneración que le ofrece la institución está acorde al mercado.	√		√		√	
14	La institución cumple con el pago oportuno a sus colaboradores.	√		√		√	
15	usted considera que la institución paga sueldos que cubre las expectativas de los colaboradores.	√		√		√	
	PROGRAMAS DE INCENTIVOS						
16	La institución brinda a sus colaboradores beneficios o incentivos.	√		√		√	
17	La institución incentiva a sus colaboradores para alcanzar los objetivos.	√		√		√	
18	La institución incentiva el buen desempeño en su puesto de trabajo.	√		√		√	
	PRESTACIONES Y SERVICIOS						

19	La institución cumple con la prestación de servicios sociales a favor de sus colaboradores.	√		√		√		
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS								
CAPACITACIÓN								
20	Se realiza la capacitación, desarrollo o entrenamiento adecuado a los colaboradores.	√		√		√		
DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y LAS ORGANIZACIONES								
21	La institución ofrece a sus colaboradores oportunidades de ascenso.	√		√		√		
22	La institución utiliza técnicas de capacitación adecuada, según la naturaleza de su trabajo.	√		√		√		
DIMENSIÓN 4: RETENER A LAS PERSONAS								

RELACIONES CON LOS EMPLEADOS								
23	La comunicación entre los jefes y colaboradores en su área de trabajo es permanente.	√		√		√		
24	En su área de trabajo los colaboradores prevalecen la comunicación horizontal.	√		√		√		
HIGIENE, SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA								
25	Los colaboradores gozan de un trabajo digno que garantiza una vida saludable, física, mental y social.	√		√		√		
26	Los colaboradores reciben una oportuna, adecuada información y capacitación preventiva en el desarrollo de sus tareas, para evitar riesgos para la vida y salud.	√		√		√		

27	La institución y su área de trabajo manejan políticas de protección de seguridad e higiene ocupacional.	√		√		√		
DIMENSIÓN 5: SUPERVISAR A LAS PERSONAS								
BASE DE DATOS								
28	La institución aplica una supervisión basada en una retroalimentación y formación permanente de los colaboradores.	√		√		√		
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS								
29	La institución cuenta con un adecuado sistema de información de sus colaboradores.	√		√		√		
30	La institución y su área de trabajo cuentan con procesos de supervisión para incorporar y colocar nuevos colaboradores.	√		√		√		
V_2 : SATISFACCION LABORAL		1		2		3		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES		Si	No	Si	No	Si	No	
CAPACITACION								

1	Usted considera que las capacitaciones le permiten desempeñarse adecuadamente.	√		√		√		
2	Usted considera que las capacitaciones incrementan su eficacia en el logro de objetivos planificados.	√		√		√		
3	Usted considera que la capacitación que le otorga la institución impacta positivamente en su productividad.	√		√		√		
AUTONOMÍA								

4	Los jefes de su área le brindan flexibilidad de horarios y libertad de opinión.	√		√		√	
5	Los jefes de su área le permiten tomar decisiones en sus tareas y autogestión de actividades.	√		√		√	
CONTROL							
6	Usted considera que el control establecido por su área de trabajo garantiza el cumplimiento de sus actividades en su área de trabajo.	√		√		√	
7	Usted considera que el control de sus jefes permite medir el tiempo efectivo de trabajo y descansos.	√		√		√	
RETROALIMENTACIÓN							
8	Usted considera que la retroalimentación que le brindan sus jefes mejora su productividad.	√		√		√	
9	Usted considera que la retroalimentación genera mayor compromiso con la institución.	√		√		√	
10	Usted considera que la retroalimentación incrementa la comunicación entre los jefes y colaboradores.	√		√		√	
INTERACCIÓN CON LOS COLEGAS							
11	Usted considera que las relaciones interpersonales mantienen un ambiente laboral adecuado.	√		√		√	
DIMENSIÓN 2: PERSONALIDAD							
CAPACIDADES							
12	Usted considera que las capacidades de los jefes de su área de trabajo permiten que los colaboradores trabajen en equipo.	√		√		√	
VALÍA PERSONAL							
13	Usted considera que su trabajo aporta en el cumplimiento de objetivos y/o metas en su área de trabajo.	√		√		√	
AUTOEVALUACIÓN							
14	Usted considera que los colaboradores se desempeñan acorde a ciertos parámetros y aspectos preestablecidos por el equipo.	√		√		√	
DIMENSIÓN 3: SALARIO							

	MOTIVACIÓN						
15	Usted considera que su puesto de trabajo incrementa la satisfacción de los colaboradores.	√		√		√	
16	Usted considera que las condiciones laborales que le ofrece la institución contribuyen a su adecuado desempeño.	√		√		√	
17	Los jefes de su área comunican las felicitaciones de forma concreta, para que los colaboradores involucrados puedan identificarse con facilidad.	√		√		√	
	CALIDAD DE VIDA						
18	Usted considera que sus tareas determinadas en su área de trabajo le permiten desarrollarse personal y profesionalmente.	√		√		√	
	MERCADO LABORAL						
19	Usted considera que la oferta de trabajo que le ofrece la institución se encuentra acorde a sus capacidades, habilidades y experiencia.	√		√		√	
	INCENTIVOS.						
20	Usted considera que los incentivos que le brinda la institución están enfocados a incentivar el esfuerzo para realizar su trabajo.	√		√		√	
21	Usted considera que los incentivos que le otorga la institución le permiten cumplir las metas y objetivos eficientemente.	√		√		√	
	BENEFICIOS						
22	Usted está de acuerdo con los criterios establecidos en su contrato de trabajo.	√		√		√	
	DIMENSIÓN 4: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)						
	COMPROMISO						
23	Usted demuestra esfuerzo a la hora de realizar sus tareas	√		√		√	
24	Usted considera que sus jefes alinean al equipo de trabajo hacia los objetivos establecidos.	√		√		√	
25	Los jefes escuchan las necesidades, opiniones y comentarios para brindar un entorno seguro y eficaz.	√		√		√	
	VALORES PERSONALES						

26	Usted considera que sus valores personales le permiten cumplir con lo establecido en la organización.	√		√		√	
27	Usted considera que sus principios éticos, morales y organizacionales le permiten tener un mejor desempeño.	√		√		√	
	INICIATIVA						
28	Usted considera que la toma de decisiones que tiene su jefe radica en la planificación, desarrollo y evaluación.	√		√		√	
29	Usted considera que los colaboradores adoptan actitudes proactivas ante la ejecución de sus actividades.	√		√		√	
30	Usted considera que los colaboradores de su área aportan ideas y estimulan el logro de objetivos.	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencia Proba**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **López Landauro Rafael Arturo**

DNI N° **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

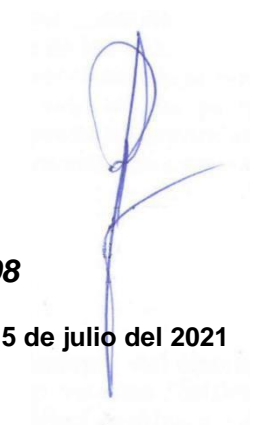
15 de julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Anexo 5. Base de datos estadísticos
Variable gestión del talento humano

ENCUESTADOS	Gestión del Talento Humano																										Variable 1						Total				
	INCORPORAR A LAS PERSONAS						COLOCACIÓN DE LAS PERSONAS						RECOMPENSAR A LAS PERSONAS						DESARROLLO DE LAS PERSONAS				RETENER A LAS PERSONAS				SUPERVISAR A LAS PERSONAS			D.1	D.2	D.3		D.4	D.5	D.6	
	IND. 1		IND. 2				IND. 3		IND. 4		IND. 5		IND. 6			IND. 7			IND. 8	IND. 9		IND. 10		IND. 11		IND. 12		IND. 13									IND. 14
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29								p30
1	3	5	1	3	4	3	4	5	4	2	4	3	2	2	1	3	3	2	3	3	1	5	3	1	4	3	2	1	2	3	19	22	16	9	13	6	85
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	19	15	17	10	18	9	88
3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	1	1	2	3	1	3	3	3	2	4	4	1	3	3	20	20	16	7	16	7	86
4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	5	4	5	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	19	18	22	9	20	10	98
5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	25	23	17	12	20	8	105
6	4	2	3	2	3	3	5	5	4	5	4	3	2	4	3	2	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	17	26	21	10	22	15	111
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	17	17	16	6	17	9	82
8	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	20	19	24	11	20	13	107
9	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	23	22	18	9	15	8	95
10	2	4	4	3	5	5	5	5	3	1	5	5	2	4	2	2	2	3	3	4	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	23	24	18	8	18	11	102
11	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	17	21	19	10	17	11	95
12	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	25	30	29	13	21	13	131
13	4	3	1	4	4	5	4	5	3	4	5	4	1	3	1	1	3	3	3	5	4	5	5	5	2	2	4	4	4	3	21	25	15	14	18	11	104
14	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	5	2	2	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	25	27	25	11	25	14	127
15	3	3	2	2	3	4	4	3	5	4	3	4	2	3	3	1	3	4	3	3	1	3	5	3	3	3	3	4	3	4	17	23	19	7	17	11	94
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	1	1	4	1	2	1	1	2	3	1	2	5	4	3	2	2	1	4	1	18	15	12	6	16	6	73
17	1	3	2	3	4	5	3	3	3	3	5	5	2	5	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	1	3	4	3	4	18	22	23	7	12	11	93	
18	1	3	5	4	2	3	3	3	4	5	5	5	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	18	25	19	10	18	12	102	
19	3	4	3	5	5	4	5	5	3	1	5	5	1	4	1	3	2	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	3	24	24	18	13	21	10	110	
20	1	3	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	3	1	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	4	22	26	24	13	21	10	116	

21	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	4	5	1	5	1	1	1	3	3	3	3	5	5	3	4	3	1	5	5	26	25	15	9	20	11	106	
22	3	4	2	2	4	4	3	1	4	3	4	5	3	5	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	19	20	23	10	18	14	104	
23	2	3	4	1	1	3	1	3	5	3	2	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	14	15	10	6	11	7	63
24	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	3	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	27	27	25	11	25	13	128	
25	1	2	4	3	3	1	1	1	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	14	17	30	4	9	8	82
26	3	3	1	1	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	15	26	25	10	17	10	103	
27	3	3	2	2	2	3	1	4	4	2	3	5	3	3	4	1	3	3	2	3	1	3	4	3	4	2	3	3	4	4	15	19	19	7	16	11	87
28	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	4	3	1	3	4	4	3	4	4	3	4	5	21	18	18	7	19	12	95
29	4	1	3	3	5	5	2	5	4	2	5	4	2	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	2	5	4	21	22	29	13	23	11	119
30	3	2	3	2	3	5	2	2	2	4	3	3	3	5	3	4	2	2	2	3	3	3	5	2	3	3	2	2	2	3	18	16	21	9	15	7	86
31	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	17	24	22	11	21	15	110
32	4	4	2	3	4	5	4	4	3	3	2	3	1	4	2	2	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	22	19	15	8	15	10	89
33	4	5	2	3	1	1	1	2	2	3	1	5	4	3	3	2	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	16	14	17	5	12	5	69
34	3	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	5	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	15	20	17	3	15	6	76
35	2	4	3	4	2	5	3	5	4	3	3	4	3	4	1	1	2	3	4	4	3	3	5	3	2	3	2	4	4	3	20	22	18	10	15	11	96
36	3	3	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	4	1	5	1	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	18	26	21	14	24	15	118
37	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	17	13	16	9	15	8	78
38	5	2	2	4	5	3	2	3	2	3	2	2	2	4	1	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	21	14	16	8	16	7	82
39	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	22	21	24	11	17	10	105
40	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	2	25	24	24	9	19	8	109
41	2	4	4	3	3	3	3	4	4	1	3	5	1	5	1	1	1	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	19	20	13	8	15	7	82
42	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	16	15	13	9	14	7	74
43	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	11	12	13	6	10	5	57
44	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	7	7	10	6	10	5	45
45	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	7	14	6	10	6	50
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	6	7	12	6	8	6	45
47	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	7	13	6	10	6	49
48	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	9	9	14	3	5	5	45
49	2	2	1	1	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	11	11	11	5	12	7	57

79	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	11	16	13	5	11	8	64
80	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	1	3	1	12	11	9	4	10	5	51								
81	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	3	12	17	15	7	8	8	67								
82	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	16	17	7	15	9	79	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	18	15	18	9	15	7	82								
84	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	14	6	14	8	15	7	64						

Variable satisfacción laboral

ENCUESTADOS	Satisfacción Laboral																														Variable 2				Total
	CONDICIONES LABORALES										PERSONALIDAD			SALARIO							RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)										D.1	D.2	D.3	D.4	
	IND. 1			IND. 2		IND. 3		IND. 4		IND. 5		IND. 6	IND. 7	IND. 8	IND. 9			IND. 10	IND. 11	IND. 12	IND. 13	IND. 14			IND. 15		IND. 16								
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30					
1	5	4	2	3	5	3	5	1	2	3	4	3	2	3	4	3	1	2	3	3	1	2	5	4	5	2	3	3	3	3	37	8	19	28	92
2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	5	2	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	2	2	39	11	27	27	104
3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	47	12	26	31	116
4	4	4	5	3	3	4	2	1	5	5	4	3	5	3	3	2	3	4	2	1	1	1	5	4	3	5	5	3	4	4	40	11	17	33	101
5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	46	12	29	34	121
6	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	5	4	3	4	4	4	3	3	42	11	24	30	107
7	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	42	11	29	31	113
8	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	32	10	21	28	91
9	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	2	5	3	4	3	4	1	2	3	5	4	3	5	5	3	3	3	47	12	25	31	115
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	53	15	32	38	138
11	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	2	2	3	3	5	5	3	5	5	4	5	4	52	14	26	36	128
12	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	49	15	39	38	141
13	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	51	14	33	29	127
14	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	36	9	26	29	100
15	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	1	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	42	12	25	30	109
16	3	2	5	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5	5	38	14	14	35	101
17	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	50	15	36	38	139
18	5	5	5	5	3	5	1	4	5	5	5	5	5	1	4	2	5	3	3	2	2	1	5	4	4	5	5	5	4	4	48	11	22	36	117
19	5	5	4	3	1	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	45	13	34	35	127
20	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	27	13	27	35	102
21	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	49	11	29	31	120

22	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	3	45	14	26	37	122	
23	5	4	4	3	3	5	1	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	3	2	3	3	4	5	5	5	3	4	1	3	2	39	11	28	28	106	
24	5	4	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	9	24	24	94		
25	5	4	3	3	3	3	3	5	1	2	3	2	2	1	4	4	3	3	2	2	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	35	5	24	34	98	
26	5	5	5	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	3	4	47	15	32	32	126	
27	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	2	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	47	12	31	35	125
28	4	5	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	1	3	3	5	5	1	4	1	1	3	5	3	1	3	38	9	26	21	94	
29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	54	15	34	39	142	
30	5	5	5	3	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5	45	13	33	36	127
31	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	51	14	38	33	136	
32	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	52	14	35	37	138	
33	5	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	2	3	4	3	3	3	38	10	23	27	98	
34	4	5	5	3	3	2	3	3	5	4	5	4	5	3	5	1	2	5	4	1	3	5	5	5	3	5	5	4	2	3	42	12	26	32	112	
35	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	47	13	30	34	124	
36	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	9	24	24	92	
37	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	53	15	38	36	142	
38	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	52	14	39	39	144	
39	4	4	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	44	12	26	30	112	
40	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	45	14	34	30	123	
41	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38	9	30	31	108		
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	15	40	40	150	
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	6	16	16	60	
44	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	4	15	16	47	
45	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	4	16	16	48	
46	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	12	4	9	16	41	
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	6	16	16	60	
48	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	3	15	16	47	
49	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	23	6	16	19	64	
50	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	18	6	19	18	61	

80	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	19	7	18	12	56
81	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	25	3	16	19	63	
82	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	30	9	20	11	70	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	32	9	23	22	86	
84	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	24	6	18	19	67	

Anexo 6. Prueba de fiabilidad mediante Alpha de Cronbach

Variable gestión del talento humano

	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	.975	30		
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
Usted considera que las vacantes se llenan con los colaboradores actuales de la organización.	71.54	673.746	.652	.975
Usted considera que los colaboradores internos son los candidatos preferidos.	71.54	674.637	.650	.975
La organización ofrece una carrera de oportunidades a los candidatos internos y externos.	71.73	677.334	.605	.975
Usted considera que existe políticas definidas del reclutamiento interno.	71.55	669.817	.688	.975
Al momento de la selección al personal la institución y/o área fueron muy estrictos en el cumplimiento de los requisitos.	71.33	658.008	.802	.974
La institución emplea diferentes técnicas para evaluar los conocimientos técnicos y especializados.	71.19	653.722	.834	.974
Existen procesos definidos para colocar a los colaboradores en sus puestos.	71.56	666.587	.711	.975
La institución o el área donde usted labora coloca a los colaboradores en puestos específicos y deja en claro sus funciones y objetivos.	71.23	652.659	.812	.974

Usted considera que la estructura de los puestos en su área de trabajo le permite realizar de manera adecuada sus actividades.	71.30	659.995	.812	.974
Usted considera en su área de trabajo los puestos ya se encuentran definidos	71.69	669.108	.673	.975
Los colaboradores del área donde labora están sujetos a la evaluación de desempeño.	71.36	655.124	.833	.974
Usted considera que la evaluación de desempeño proporciona beneficios al área y a la institución.	71.04	653.987	.794	.974
Usted considera que la remuneración que le ofrece la institución está acorde al mercado.	72.04	688.059	.471	.976
La institución cumple con el pago oportuno a sus colaboradores	71.06	659.599	.803	.974
Usted considera que la institución paga sueldos que cubre las expectativas de los colaboradores.	71.88	682.299	.541	.975
La institución brinda a sus colaboradores beneficios o incentivos.	72.23	690.948	.458	.976
La institución incentiva a sus colaboradores para alcanzar los objetivos.	71.88	670.998	.717	.975
La institución incentiva el buen desempeño en su puesto de trabajo.	71.74	669.931	.744	.975
La institución cumple con la prestación de servicios sociales a favor de sus colaboradores.	71.60	663.834	.819	.974
Se realiza la capacitación, desarrollo o entrenamiento adecuado a los colaboradores.	71.38	659.733	.871	.974
La institución ofrece a sus colaboradores oportunidades de ascenso.	71.93	673.682	.645	.975
La institución utiliza técnicas de capacitación	71.45	667.648	.794	.974

adecuada, según la naturaleza de su trabajo.				
La comunicación entre los jefes y colaboradores en su área de trabajo es permanente.	71.04	659.071	.811	.974
En su área de trabajo los colaboradores prevalecen la comunicación horizontal.	71.32	664.510	.800	.974
Los colaboradores gozan de un trabajo digno que garantiza una vida saludable, física, mental y social.	71.44	665.237	.788	.974
Los colaboradores reciben una oportuna, adecuada información y capacitación preventiva en el desarrollo de sus tareas, para evitar riesgos para la vida y salud.	71.30	656.934	.903	.974
La institución y su área de trabajo manejan políticas de protección de seguridad e higiene ocupacional.	71.39	657.519	.869	.974
La institución aplica una supervisión basada en una retroalimentación y formación permanente de los colaboradores.	71.65	668.518	.698	.975
La institución cuenta con un adecuado sistema de información de sus colaboradores.	71.26	657.159	.849	.974
La institución y su área de trabajo cuentan con procesos de supervisión para incorporar y colocar nuevos colaboradores.	71.35	662.012	.796	.974

Variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	
.989	30

Estadísticas de total de elemento	Media de escala si el	Varianza de escala si el	Correlación total de	Alfa de Cronbach si
-----------------------------------	-----------------------	--------------------------	----------------------	---------------------

	elemento se ha suprimido	elemento se ha suprimido	elementos corregida	el elemento se ha suprimido
Usted considera que las capacitaciones le permiten desempeñarse adecuadamente.	81.08	1193.403	.917	.988
Usted considera que las capacitaciones incrementan su eficacia en el logro de objetivos planificados.	81.17	1186.309	.910	.988
Usted considera que la capacitación que le otorga la institución impacta positivamente en su productividad.	81.38	1185.419	.893	.989
Los jefes de su área le brindan flexibilidad de horarios y libertad de opinión.	81.77	1198.394	.881	.989
Los jefes de su área le permiten tomar decisiones en sus tareas y autogestión de actividades.	81.88	1209.383	.815	.989
Usted considera que el control establecido por su área de trabajo garantiza el cumplimiento de sus actividades en su área de trabajo.	81.65	1191.578	.900	.989
Usted considera que el control de sus jefes permite medir el tiempo efectivo de trabajo y descansos.	81.69	1201.421	.819	.989
Usted considera que la retroalimentación que le brindan sus jefes mejora su productividad.	81.73	1194.900	.828	.989
Usted considera que la retroalimentación genera mayor compromiso con la institución.	81.57	1194.441	.848	.989
Usted considera que la retroalimentación incrementa la comunicación entre los jefes y colaboradores.	81.52	1191.795	.906	.988
Usted considera que las relaciones interpersonales mantienen un ambiente	81.39	1187.205	.908	.988

laboral adecuado.				
Usted considera que las capacidades de los jefes de su área de trabajo permiten que los colaboradores trabajen en equipo.	81.46	1184.420	.932	.988
Usted considera que su trabajo aporta en el cumplimiento de objetivos y/o metas en su área de trabajo.	81.40	1187.906	.898	.989
Usted considera que los colaboradores se desempeñan acorde a ciertos parámetros y aspectos preestablecidos por el equipo.	81.75	1198.961	.864	.989
Usted considera que su puesto de trabajo incrementa la satisfacción de los colaboradores.	81.48	1191.361	.875	.989
Usted considera que las condiciones laborales que le ofrece la institución contribuyen a su adecuado desempeño.	81.73	1206.442	.858	.989
Los jefes de su área comunican las felicitaciones de forma concreta, para que los colaboradores involucrados puedan identificarse con facilidad.	81.71	1201.315	.853	.989
Usted considera que sus tareas determinadas en su área de trabajo le permiten desarrollarse personal y profesionalmente.	81.64	1195.558	.894	.989
Usted considera que la oferta de trabajo que le ofrece la institución se encuentra acorde a sus capacidades, habilidades y experiencia.	81.77	1205.599	.857	.989
Usted considera que los incentivos que le brinda la institución están enfocados a incentivar el	81.93	1215.031	.713	.989

esfuerzo para realizar su trabajo				
Usted considera que los incentivos que le otorga la institución le permiten cumplir las metas y objetivos eficientemente.	81.86	1212.172	.782	.989
Usted está de acuerdo con los criterios establecidos en su contrato de trabajo.	81.99	1214.590	.761	.989
Usted demuestra esfuerzo a la hora de realizar sus tareas.	81.25	1188.455	.846	.989
Usted considera que sus jefes alinean al equipo de trabajo hacia los objetivos establecidos.	81.48	1191.771	.898	.989
Los jefes escuchan las necesidades, opiniones y comentarios para brindar un entorno seguro y eficaz.	81.60	1200.533	.840	.989
Usted considera que sus valores personales le permiten cumplir con lo establecido en la organización.	81.51	1194.084	.872	.989
Usted considera que sus principios éticos, morales y organizacionales le permiten tener un mejor desempeño.	81.36	1184.811	.904	.989
Usted considera que la toma de decisiones que tiene su jefe radica en la planificación, desarrollo y evaluación.	81.57	1200.465	.882	.98
Usted considera que los colaboradores adoptan actitudes proactivas ante la ejecución de sus actividades.	81.60	1208.605	.836	.98
Usted considera que los colaboradores de su área aportan ideas y estimulan el logro de objetivos.	81.46	1207.625	.886	.989

Anexo 7. Autorización de la Institución

11. TALENTO HUMANO SOLICITABLE PARA EL USUARIO

SECRETARÍA GENERAL
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Fecha: 23 JUL 2021
CUI: 0834
Encargado de Trámite: Margarita Ninaslay
DNI: 72907198

APPELLIDO PATERNO: Enriquez
APPELLIDO MATERNO: Delgado
NOMBRES: Shany Saydu


Nº: 017210

SUNTO: Permiso para Realizar trabajo de Investigación

Nº DE FOLIO: _____
FECHA: 23/07/21


Yo, ENRIQUEZ DELGADO SHANY SAYDU, identificada con DNI N° 45356362 y PERCCA LIPE GABY MILAGROS, identificada con DNI N° 75151002. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo

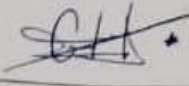
Que habiendo culminado la carrera de ADMINISTRACIÓN en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN CUSCO, 2021" para optar el obtener el título profesional de Licenciada en Administración.



POR LO EXPUESTO:
Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Cusco, 23 de Julio del 2021


ENRIQUEZ DELGADO SHANY SAYDU
DNI N° 45356362


PERCCA LIPE, GABY MILAGROS
DNI N° 75151002

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación Documentario



SEÑOR ALCALDE MARIO TEÓFILO LOAIZA MORIANO
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIAN

Yo, ENRIQUEZ DELGADO SHANY SAYDU, identificada con DNI N° 45356362 y PERCCA LIPE GABY MILAGROS, identificada con DNI N° 75151002. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

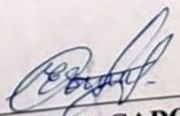
Que habiendo culminado la carrera de ADMINISTRACIÓN en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN CUSCO, 2021" para optar el obtener el título profesional de Licenciada en Administración.




POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Cusco, 23 de Julio del 2021


ENRIQUEZ DELGADO SHANY SAYDU
DNI N° 45356362


PERCCA LIPE, GABY MILAGROS
DNI N° 75151002



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIOS ZÁRATE LUIS ENRIQUE, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración, Programa académico Administración de la Universidad César Vallejo – Callao (filial o sede), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:


“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN CUSCO, 2021”

del (los) autor (autores) ENRIQUEZ DELGADO, SHANY SAYDU, PERCCA LIPE, GABY MILAGROS constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lugar y fecha, Callao, 02 de febrero 2022

Apellidos y Nombres del Asesor: Dios Zárate Luis Enrique	
DNI 07909441	Firma 
ORCID 0000-0001-5728-3871	