



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

TESIS

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA
AUTOMOTRIZ CHICLAYO 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Chevez Uriarte Liliana Consuelo

<https://orcid.org/0000-0002-5798-3023>

Asesor:

Mg. Mory Guarnizo Sandra

<https://orcid.org/0000-0002-1242-4949>

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

Tesis
LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO
2022

Asesor : Mg. Mory Guarnizo Sandra

Firma

Presidente : Dr. Mego Núñez Onésimo

Firma

Secretario: Dr. Valera Aredo Julio cesar

Firma

Vocal : Mg. Falla Gomez carolina

Firma



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ CHICLAYO 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

CHEVEZ URIARTE LILIANA CONSUELO	DNI: 43893505	
(Apellidos y Nombres)	DNI: número	Firma

Pimentel, 03 de febrero de 2023

DEDICATORIA

A mis padres por su amor y sacrificio y ser el ejemplo de lucha y superación en mi vida.

A Miguel Eneque Pisfil por su apoyo e incentivación a seguir superándome profesionalmente.

A todas las personas que han influenciado en mi vida dándome los mejores consejos y apoyo para ser una persona de bien

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada agradecer a DIOS por siempre estar conmigo, guiarme y darme la fortaleza para seguir adelante y llegar a esta instancia de estudios.

A mi familia por ser mi principal motivo que impulsan mi sueño y esperanza por su apoyo y estar siempre a mi lado.

A todas esas personas que estuvieron en los momentos más difíciles y me han enseñado a enfrentar con valentía las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento

RESUMEN

El objetivo de la presente tesis fue determinar el grado de relación que se encuentra entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, para la consecución de los objetivos de investigación, el estudio fue de nivel correlacional, con un diseño no experimental, utilizado de manera principal el método deductivo. Para la recolección de datos se construyeron cuestionarios en base a las dimensiones de las variables, en base a preguntas cerradas con escala de likert. La población estuvo conformada por 32 colaboradores, los mismos que fueron tomados como muestra. La tabulación de datos llega a las siguientes conclusiones La aplicación del coeficiente encuentra una relación fuerte directa, puesto que el coeficiente es de 0.726, con un sig. bilateral menor que 0.05. Por lo tanto, se puede deducir que las actividades de la gestión del talento humano se relacionan con el nivel de satisfacción laboral. Se evidencia que el 72% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la gestión del talento humano, mientras que un 22% encuentra un nivel medio y un 6% encuentra un nivel bajo. Se evidencia que el 88% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho en la organización, mientras que un 6% se encuentra mediamente satisfecho.

Palabras clave: gestión del talento humano, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the degree of relationship between the management of human talent and job satisfaction, in order to achieve the research objectives, the correlational level study, with a non-experimental design, used mainly the deductive method. For data collection, questionnaires were constructed based on the dimensions of the variables, based on closed questions with a Likert scale. The population consisted of 32 collaborators, the same ones that were taken as a sample. The data tabulation reaches the following conclusions. The application of the coefficient finds a strong direct relationship, since the coefficient is 0.726, with a sig. bilateral less than 0.05. Therefore, it can be deduced that the activities of human talent management are related to the level of job satisfaction. It is evident that 72% of the collaborators find a high level in the management of human talent, while 22% find a medium level and 6% find a low level. It is evident that 88% of the collaborators are highly satisfied in the organization, while 6% are moderately satisfied.

Keywords: human talent management, job satisfaction.

INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema.....	31
1.5. Justificación e importancia del estudio	31
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	32
1.7.1 Objetivo general	32
1.7.2. Objetivos específicos	32
II. MATERIAL Y METODOS	34
2.1. Tipo y diseño de investigación	34
2.2. Población y muestra.....	34
2.3. Variables de investigación.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
Validación y confiabilidad de instrumentos	37
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos	38
2.7. Criterios de rigor científico.....	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS	40
3.2. Discusión de resultados	56
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
4.1. Conclusiones.....	59
4.2. Recomendaciones	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable independiente	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable dependiente	36
Tabla 3	Nivel de la dimensión admisión de personas	40
Tabla 4	Nivel de la dimensión aplicación de personas	41
Tabla 5	Nivel de la dimensión compensación de personas	42
Tabla 6	Nivel de la dimensión desarrollo de personas	43
Tabla 7	Nivel de la dimensión mantenimiento de personas.....	44
Tabla 8	Nivel de la dimensión evaluación de personas.....	45
Tabla 9	Nivel de la variable gestión del talento humano	46
Tabla 10	Nivel de la dimensión condiciones de trabajo.....	47
Tabla 11	Nivel de la dimensión superación personal.....	48
Tabla 12	Nivel de la dimensión recompensa.....	49
Tabla 13	Nivel de la dimensión supervisión.....	50
Tabla 14	Nivel de la dimensión compañeros de trabajo	51
Tabla 15	Nivel de la dimensión comunicaciones	52
Tabla 16	Nivel de la variable satisfacción laboral	53
Tabla 17	Prueba de normalidad.....	54
Tabla 18	Correlaciones entre variables	54
Tabla 19	Correlaciones entre dimensiones de la variable 1 con la variable 2	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de la dimensión admisión de personas	40
Figura 2 Nivel de la dimensión aplicación de personas	41
Figura 3 Nivel de la dimensión compensación de personas	42
Figura 4 Nivel de la dimensión desarrollo de personas.....	43
Figura 5 Nivel de la dimensión mantenimiento de personas	44
Figura 6 Nivel de la dimensión evaluación de personas	45
Figura 7 Nivel de la variable gestión del talento humano.....	46
Figura 8 Nivel de la dimensión condiciones de trabajo	47
Figura 9 Nivel de la dimensión superación personal	48
Figura 10 Nivel de la dimensión recompensa	49
Figura 11 Nivel de la dimensión supervisión	50
Figura 12 Nivel de la dimensión compañeros de trabajo	51
Figura 13 Nivel de la dimensión comunicaciones	52
Figura 13 Nivel de la dimensión admisión de personas	53
Figura 15 Patio de maniobras de la empresa	90
Figura 16 Oficinas administrativas	90
Figura 15 Personal con el cuestionario	91

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Existe una preocupación muy marcada por conocer que factores hacen felices a los trabajadores, desde los años 60 los psicólogos organizacionales han abordado el tema de la felicidad en el trabajo, en las primeras teorías, se logra vislumbrar que los aspectos económicos y la satisfacción de las necesidades primarias de vida era indispensables para generar satisfacción, luego se vio que la satisfacción va más allá del generar pecunio y garantizar la continuidad en la vida.

En los años 70 aparecen teorías donde el aspecto de generar autoridad, tener control sobre un área o el simple hecho de crecer en la organización generan complacencia dentro de la organización. Actualmente, debido a la diversidad de personalidades y caracteres de las personas, la organización debe prestar mucha más atención en los aspectos de satisfacción en el trabajo; es aquí donde aparece la gestión moderna de persona, donde la organización a través de los departamentos de gobiernos de personas, capital intelectual o talento humano, aplican acciones para garantizar captar a los mejores prospectos con el fin de encajen la cultura de la organización, luego son capacitados, compensados de una manera correcta, liderados y llevados a un crecimiento personal para lograr un compromiso y apego emotivo con la organización.

Es sin duda que el departamento de gestión de personas tiene una responsabilidad tremenda, de esta área depende el bienestar de las personas, se plantean indicadores que deben ser superados con el fin de orientarse a mejorar diversos aspectos que finalmente garantizan un bienestar general de los colaboradores.

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

Shaju y Subhashini (2017) por medio de su estudio se conoció que existe una gran cantidad de trabajadores presentando un nivel alto de satisfacción laboral, los cuales se demostró que cuentan con mayor experiencia laboral en comparación con los colaboradores que poseen menos experiencia de trabajo. En consecuencia, se ha determinado que los colaboradores con un mayor nivel de satisfacción laboral

han demostrado un mejor nivel o puntuación en cuanto a la evaluación de desempeño.

Bhavya y Satyavathi (2017) logró estudiar a 50 colaboradores que laboran en la organización Shark Global ubicado en la India, dando a conocer que el 70% de los colaboradores afirmaron estar muy satisfechos y que sí valoran el trabajo desarrollado por completo. Además, se ha precisado que el 85% de los colaboradores se muestran satisfechos, pero los demás no, principalmente con el tema de motivación brindada por sus jefes.

Mendoza (2020) establece en su investigación que existen métodos cuantitativos que lograr analizar de manera estadística un aspecto tan emotivo como es la satisfacción del colaborador con el trabajo. Luego de la pandemia se ha incrementado la importancia de conocer que factores generan una real satisfacción del colaborador en el trabajo.

A nivel nacional

Mendivel, Lavado y Sánchez (2020) sostienen que en la gestión del talento humano, se debe priorizar las cuestiones formales de las pruebas de reclutamiento y selección, en este sentido es necesario que los perfiles de puestos se encuentren correctamente conformados y guarden relación con las especificaciones del puesto. Los autores concluyen que un proceso de selección bien ejecutado conlleva a conseguir personas que pueden desarrollar un trabajo de calidad.

Flores (2019) estudio los efectos que tiene la gestión del talento humano en los rendimientos económicos del rubro de Hoteles en Puno, el autor encuentra como información concluyente que invertir en el capital intelectual de los colaboradores, es una forma muy efectiva de generar valor agregado para los consumidores. El valor agregado, si bien es cierto se consigue en base a una inversión, los retornos en rentabilidad son superiores a la inversión llevada a cabo.

Febres y Mercado (2020) establecen que la satisfacción de los consumidores es un aspecto muy complejo, que se encuentra integrado por las percepciones que

tienen cliente con respecto al funcionamiento de un bien o servicio. En el caso de la satisfacción de los clientes, no se puede construir este concepto, si es que no se brindan las condiciones necesarias de calidad optimas en los procesos de entrega de servicio y pos servicio.

A nivel local

Garage Clínica Automotriz, es una empresa que brinda servicios de auxilio mecánico, reparación de unidades pesadas y no pesadas en la ciudad de Chiclayo. Actualmente el crecimiento del parque automotor en la ciudad de Chiclayo ha generado el aumento de unidades vehiculares que transitan en la ciudad.

Garage Clínica Automotriz atiende la demanda de los servicios mecánicos de las unidades vehiculares en la ciudad de Chiclayo, es una organización que ha crecido en los últimos cinco años, debido a su calidad de servicio y especializaciones en ciertas marcas de automóviles. Sin duda el éxito de la organización se debe a la gestión de su personal y a las motivaciones que tiene cada miembro.

Debido al organigrama de la empresa, y por las características de su rubro, se verifica que no existe un área especializada de gestionar personas dentro de la organización, muchas las actividades propias de recursos humanos son manejadas por la gerencia y ciertos supervisores que no tienen una especialización en ello. Este trabajo pretende encontrar las relaciones que suscitan entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Asqui (2020), detalla puntualmente cómo se desarrolló la variable gestión del talento humano sobre lo que es el desempeño laboral al interior de la organización publica. Durante la realización de la tesis se lograron describir y detallar las falencias en cuanto al talento humano que afectaron directamente a la empresa en relación con el desempeño y a la satisfacción laboral de todo el personal. Se precisó que el estudio contempló una metodología de tipo descriptiva, así como también

fue explicativa y de campo, concerniente al diseño esta fue no experimental. Se consideró trabajar con el total de trabajadores de la empresa, es decir se tomó como muestra a la población en su totalidad. De acuerdo con el análisis desarrollado por Asqui se constató que la gestión del talento humano si influye en el resultado del desempeño laboral.

Bravo y Morán (2018), llevan a cabo su investigación permitiendo de esta manera resaltar como es que la gestión del talento humano influye sobre la satisfacción laboral de los colaboradores que laboran en la organización GRUVIPRO Cía. Ltda. Ciertamente para el estudio se realizó un arduo diagnóstico de la organización y basándose en los resultados conseguidos se llegó a diseñar una completa propuesta a fin de mejorar el desarrollo de la gestión del talento humano en la misma organización. El estudio fue considerado como exploratorio y de tipo descriptivo, contó con la participación de 62 colaboradores, entre los que se encontraban trabajadores del área de administración, supervisores y los pertenecientes al área de seguridad. Los autores fundamentaron su investigación en todas y cada una de las bases teóricas que han presentado y en cuanto a la recolección de datos, estos fueron obtenidos por medio de cuestionarios a manera de instrumentos. De acuerdo con los resultados logrados se puede determinar que, la gestión del talento humano incide satisfactoriamente sobre la satisfacción laboral en la empresa de estudio, por consiguiente, se llegó a realizar estrategias basadas en las variables de estudio, a fin de aportar y contribuir al desarrollo óptimo de ambas variables en la empresa estudiada.

Zeballos (2019), consiguió delimitar un optimizado modelo de gestión de talento humano a fin de mejorar el desempeño laboral en la empresa INCERMAZ S.R.L. Es importante resaltar que los motivos por los cuales llevó a Zeballos a desarrollar esta investigación fueron principalmente debido a que el desempeño laboral en ese entonces no estuvo en su mejor nivel. Zeballos enfatizó mucho sobre lo importante que es la gestión del talento humano en cuanto al desempeño final de sus actividades laborales, además de determinar y esclarecer el valor verdadero del talento humano en las empresas. El autor precisó que la investigación tuvo un alcance explicativo, ya que se pretendió demostrar que, al lograr mejorar la

realización o el modelo en cuanto a gestión del talento humano en la organización estudiada, conllevará a que el desempeño laboral de todo su personal directamente mejorará. Para dicho estudio se trabajó a través de entrevistas desarrolladas a los gerentes y encuestas (cuestionarios) dirigidos y aplicados a los colaboradores de la empresa. Al finalizar el estudio se constata que existe relación entre ambas variables, así pues, se necesita principalmente de una reingeniería completa de la empresa, además del desarrollo y aplicación del modelo de gestión del talento humano propuesto en el estudio.

Álvarez y Santamaría (2021), buscaron de alguna forma asociar la gestión del talento humano con la única finalidad de generar valor a la organización Sinergia S.A.S localizado en la ciudad de Barranquilla. Con respecto al método empleado en el estudio, se conoció que este fue cuantitativo, además de tomar al estudio como de tipo descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. Es importante detallar que la investigación contó con 25 colaboradores e la empresa, los mismos que formaron parte de la muestra encuestada. Se aplicó, a fin de conocer el verdadero estado de la empresa, un cuestionario a la muestra considerada como relevante para el estudio, el mismo que estuvo construido en base a 84 interrogantes ligadas a la variable gestión del talento humano. El instrumento formulado y elaborado por los autores fue validado por expertos en el tema, es por ello que se consideró como confiable. Una vez que se obtuvo con toda la información que se requirió se pasó a procesar los datos a través del programa SPSS, dicho análisis llegó a precisar la siguiente conclusión, se logró evidenciar una considerable relación, esto en pocas palabras quiere decir que para poder desarrollar valor se tiene que precisar una positiva y considerada capacidad a fin de gestionar eficientemente a los colaboradores de la empresa. El modelo aportado por los autores permite conseguir beneficios enriquecedores para la empresa, es decir mejorar sin duda alguna los niveles presentes en la gestión del talento humano. Así mismo se concluye que la gestión del talento humano se relaciona considerablemente con la generación de valor en la organización estudiada, para conseguir un verdadero valor se tiene que considerar el desarrollo adecuado de la gestión del personal.

Quintero (2019), argumentó como objetivo principal valorar como es que se percibe la satisfacción laboral en relación con la variable clima organizacional principalmente en los colaboradores que se desarrollan en el departamento del consultorio de Optometría de una determinada universidad ubicada en la ciudad de Bogotá. En el punto metodológico se precisó que el estudio fue considerado como de tipo mixto, y de acuerdo con el grado en este caso de intervención es considerado como Observacional. Partiendo desde el nivel del estudio, esta fue descriptiva, por considerar que en el transcurso del estudio se han logrado describir acontecimientos importantes para dicha investigación. Quintero precisó que es muy importante conseguir y conocer a ciencia cierta información real, por consiguiente, se aplicó un cuestionario de Satisfacción Laboral desarrollado por Font Roja. La información que pudo conseguir Quintero evidenció que la satisfacción laboral se relaciona sustancialmente con el clima laboral. Además, se reconoce que la satisfacción laboral es una de las variables a tomar mayor consideración por parte de las autoridades de la empresa, todo esto con la única finalidad de tenerlo muy en cuenta y no descuidarlo, enfocando sus estrategias para que se mejore y contribuya positivamente con el desarrollo de la empresa.

A nivel nacional

Martínez (2019), a través de su investigación se proporcionó amplio conocimiento sobre la relación que se desarrolla entre la gestión del talento humano con la satisfacción laboral en grupo de docentes, en dicho estudio se especificó que el método utilizado fue el inductivo, estableciendo un diseño no experimental y de tipo correlacional. En cuanto al acopiamiento de información se necesitó de la aplicación de técnicas por medio instrumentos que en este caso fueron la encuesta y cuestionario respectivamente. La información conseguida pudo ser procesada en el software SPSS. En cuestión de la población, en el estudio se especificó que se tomó al total de profesores de la facultad ya mencionada líneas arriba, por consiguiente y en función al objetivo del estudio se concluyó que las dos variables poseen una correlación alta, es por ello que la gestión del talento humano por competencias se relaciona con la satisfacción laboral, es por ello que Martínez opta por garantizar y desarrollar una adecuada gestión del talento humano basado en competencias a fin de mejorar el nivel de satisfacción laboral.

Vílchez (2020), por medio del desarrollo de la tesis se determinó la correlación entre la variable gestión del talento humano con la variable satisfacción laboral, para dicho estudio se conoció en primera instancia la población en total, con la finalidad de establecer a modo de estudio la muestra para la aplicación de instrumentos necesarios. Se supo que la población fue de 70 profesores y que a dichos docentes se les proporcionó dos cuestionarios relacionados a las dos variables en estudio. Es importante mencionar que la tesis y su desarrollo se llevó a cabo en el colegio San Luis ubicado en un distrito de la capital del Perú. La tesis, situándonos en el aspecto metodológico, fue de enfoque cuantitativo, basado y construido en un diseño no experimental de tipo correlacional y al mismo tiempo descriptivo. Al concluir con el estudio se logró demostrar que existe entre ambas variables una relación significativa y positiva, llegan de esta manera a aceptar la hipótesis planteada de correlación, además de precisar como recomendación la consolidación de un área de gestión de talento humano a fin de contribuir con la satisfacción de los docentes del plantel.

Ávila (2018), argumentó que su investigación dio a conocer cómo es que la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores pertenecientes a la red asistencial de salud, Hospital de Barranca localizado en la ciudad de Cajatambo. Enfocándonos en el contenido del estudio se delimitó que la población ascendía a 326 trabajadores o asistenciales de salud, por consiguiente, al determinar la muestra de estudio esta fue de 176 colaboradores que formaron parte de dicho estudio. La investigación desarrollada por Ávila trabajó en base a los estudios de tipo correlacional causal, asimismo se detalló que fue una investigación transversal y de nivel explicativo. Para el desarrollo se empleó la encuesta precisándola como técnica al momento de la recolección de información, y como instrumento se aplicó al cuestionario. Al término del estudio se llegó a la conclusión que ambas variables se relacionan directamente, es por ello que llegaron a precisar que la gestión del talento humano se correlación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la red asistencias Hospital de Barranca.

Chagua (2019), consideraron presentar su estudio con la finalidad de encontrar y argumentar la relación existente entre la gestión del talento humano con la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria "Santa Ana", con respecto al método utilizado para el desarrollo de dicho estudio se supo que mantuvo un enfoque cuantitativo, además citaron que fue de tipo básica, desarrollado por medio de un diseño correlacional y de alcance significativamente descriptivo. Con lo que respecta a la población, esta fue 125 colaboradores, de los cuales solo se consideró a 100 colaboradores como parte puntual de la muestra a estudiar; en términos de métodos empleados, se conoció que a la muestra establecida se aplicaron dos cuestionarios, los cuales fueron vistos como instrumentos de acopio al momento de conseguir información en relación a las variables. A manera de conclusión se conoció entonces que, la gestión del talento humano en los trabajadores de la empresa antes mencionada se relación con la variable satisfacción laboral, con esto se argumenta que sí se logró comprobar la correlación planteada; se llegaron a determinar estrategias para mejorar ambas variables y de esta manera se pueda contribuir positivamente a la empresa.

Zelada (2018), sin duda alguna el desarrollo de las variables gestión del talento humano y la satisfacción laboral son temas de alto grado de importancia para muchas empresas que buscan el adecuado contraste al interior de estas. Partiendo desde este pequeño concepto, el estudio desarrollado por Zelada refiere ciertamente en el establecimiento de la relación que hay entre la gestión del talento humano con la satisfacción laboral en los trabajadores que laboran en la Universidad Tecnológica del Perú. Partiendo desde el campo metodológico, el trabajo se llegó a realizar basándose en el esquema del método considerado como hipotético deductivo, así como también se precisó que el tipo del estudio fue correlacional, esto sin duda por la finalidad del estudio. En cuestión de los participantes, se reconoció que la muestra a estudiar estuvo constituida por 169 profesores, quienes tuvieron que desarrollar un cuestionario estructurado en función a las dos variables de estudio. Como conclusión se determinó el alto grado de relación que se desarrollan entre ambas variables, por consiguiente, al mejorar

el desarrollo o la gestión del talento humano en la UTP, el nivel presente de satisfacción laboral mejorará indiscutiblemente.

A nivel local

Delgado (2019), diagnosticó como se venía desarrollando la relación de la gestión de recursos humanos con la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en la Clínica Jaén. Para dicho estudio fue necesaria la colaboración del personal asistencial, es decir la población estuvo conformada por el total de colaboradores del centro hospitalario, para lo cual se determinó que la muestra a estudiar fuera de 35 colaboradores, es decir se trabajó en base al total de la población. La investigación, de acuerdo con Delgado fue de tipo no experimental y por el fin de su desarrollo se precisó ser correlacional, así mismo detalló que el estudio compartía un tipo de estudio descriptivo. Los datos y la información requerida fueron conseguida a través de la aplicación de un cuestionario, el cual tuvo función de instrumento como parte esencial de la técnica de la encuesta; todos los datos fueron tabulados y analizados por medio de programas estadísticos, los cuales permitieron llegar a la conclusión de que la gestión de recursos humanos se relaciona de forma positiva con la satisfacción laboral en la clínica Jaén. De esta forma se consiguió afirmar lo que Delgado planteo en sus hipótesis y remarcar algunas estrategias a fin de mejorar los niveles presentes de satisfacción laboral todo por medio de una eficiente gestión del recurso humano.

Ballena (2021), el estudio se desarrolló en la municipalidad de Lambayeque y la finalidad que se precisó fue determinar la relación entre las variables gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha organización. Ballena detalló que la tesis fue desarrollada bajo el tipo básico, y que en cuanto al diseño esta fue no experimental, argumentando por el objetivo principal de la tesis esta fue correlacional, logrando de esta manera describir cada uno de los aspectos más relevantes de ambas variables. Fueron 81 trabajadores funcionarios de la municipalidad quienes fueron encuestados, agregando también que lograron responder 2 cuestionarios relacionados a las dos variables, cada uno de ellos delimitaban 20 preguntas correspondientes a GTH y SL. En referencia a todo el proceso y procesamiento de la información, se conoció que toda información

fue analizada gracias al SPSS, una vez que se completó dicho análisis, se puntualizó que ambas variables se relacionan, de esta manera se detalló que es importante el fortalecimiento eficiente de la gestión del talento humano y de la satisfacción laboral, como aspectos necesarios para el desarrollo exitoso de la organización.

Castillo (2021), buscó conocer y detallar como es que la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral en el grupo ANSOID. Partieron por reconocer la situación actual de ambas variables en la empresa estudiada, conforme a eso precisaron que la población de estudio lo conformaban 30 colaboradores, mediante esto se optó por trabajar con el total de población, es decir la muestra de estudio lo conformaron los 30 colaboradores. Se argumentó que el estudio fue realizado basándose en un tipo descriptivo y como indica en su objetivo general fue correlacional. En cuanto a las técnicas empleadas para el recojo de la información se empleó la encuesta, así como también se aplicó el cuestionario elaborado por el autor, los cuestionarios fueron estructurados basándose en las bases teóricas de ambas variables, permitiendo de esta manera conocer verdaderamente la situación actual tanto de la gestión del talento humano como la situación de la satisfacción de los colaboradores. Se afirmó que ambas variables se relacionan entre sí, llegando entonces a concluir que si el nivel presente de satisfacción laboral es deficiente se puede precisar que es ocasionado por la inadecuada gestión del talento humano. Por medio del estudio se delimitaron algunas estrategias en función del talento humano y mejorar los niveles de satisfacción entre los colaboradores.

Quevedo (2021), presentó su estudio detallando que se trabajó en base a una investigación de tipo correlacional y descriptiva, empleando un diseño de estudio no experimental, dando a conocer que la población la conformó todos aquellos trabajadores de la organización, es decir se trabajó en base a 30 colaboradores pertenecientes de Alma Perú S.A. De acuerdo con Quevedo, toda información fue acopiada por medio de la aplicación de cuestionarios certificados por expertos en los temas de estudio, los cuales fueron los instrumentos de las técnicas empleadas. Siguiendo entonces con el estudio, llegaron a analizar toda

aquella información conseguida por el autor precisando de esta manera que la correlación entre ambas variables fue positiva y moderada, resaltando así la aceptación de la hipótesis planteada donde se cita que la gestión del talento humano si se relaciona con la satisfacción laboral en la empresa Alma Perú. Quevedo a modo de propuesta ha especificado algunos puntos estratégicos que se pueden adaptar e implementar en la empresa con la intención de mejorar ambas variables proporcionalmente.

Calderón (2019), estableció que su estudio constó de un objetivo principal, el mismo que fue establecer como propuesta un adecuado plan de gestión de talento humano con la finalidad de acentuar y mejorar los niveles de satisfacción de los colaboradores en la empresa Garem, la cual se encuentra en España. Calderón precisó que el motivo por el cual se ha tomado para desarrollar su estudio fue la inadecuada gestión del talento humano y las consecuencias que se desataron a causa de ello. A fin de analizar la situación real de la empresa se trabajó bajo una metodología de enfoque cuantitativo, además dicho estudio estuvo enmarcado en un tipo descriptivo y por la función de su objetivo fue propositivo. La investigación pudo ser desarrollada gracias a la participación de 20 colaboradores, dato que fue la población en su totalidad. Durante la aplicación del cuestionario se recolectó suficiente información de forma directa e indirectamente, reconociendo así que cada resultado fue procesado por medio del programa SPSS y tabulado de acuerdo con las dimensiones establecidas en la matriz. Si bien es cierto, la finalidad del estudio fue proponer un plan, sin embargo, es necesario e importante detallar que a medida se logre una buena gestión del talento humano, el nivel de satisfacción de los colaboradores mejorará, por ello como resultado se tuvo que la empresa no puede seguir manteniendo insatisfechos a sus colaboradores, ya que esto implica e influye directamente sobre sus actividades laborales. Finalmente, por medio de su estudio se desarrolló un plan con actividades y puntosa realizar con la intención de incrementar la satisfacción de los trabajadores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión del Talento Humano

Chiavenato (2006) da a conocer que cada uno de los puntos o enfoques del

personal en una empresa han venido variando hasta la fecha. Actualmente se les llama o se les conoce como áreas enfocadas a la Gestión de Talento Humano, algunos lo definen como Potencial Humano o en otros casos Capital Humano. Generalmente esta variación se debe principalmente a que los colaboradores que laboran en una empresa no desarrollan una vida útil limitada como lo es por ejemplo algún bien tangible, al contrario los trabajadores con el pasar del tiempo tienden a valorarse una y otra vez y hasta finalmente volverse un gran valor agregado para las diferentes empresas en el mercado, los trabajadores de una empresa a lo largo del tiempo llegan adquirir competencias innovadoras o nuevas, las cuales hacen que la persona sea mucha más valorada que antes.

Una de las funciones organizacionales que desarrollan las empresas es la de gestionar a su talento humano, con lo cual buscan la participación y desarrollo de manera eficiente de los colaboradores dentro de la empresa a fin de lograr desarrollar con eficacia cada objetivo y meta planteada.

Puntualmente se sabe que la gestión del talento humano o también conocido como gestión del recurso humano se argumenta en tres ejes o fundamentos que son sin lugar a duda aspectos fundamentales para la empresa, estos son los siguientes: Todos los colaboradores de la empresa son el recurso básico de ellas, es necesario saber que cada trabajador posee una gran variedad de competencias diferentes las unas de las otras, lo mismo que se convierte en algo valioso y único para la empresa. Cada trabajador de una entidad es considerado como el factor que activa e impulsa el cumplimiento de metas y de objetivos que plantea la empresa, sin la presencia de estos, la organización no llegaría a desarrollar ni mucho menos cumplir sus ideales u objetivos. En conclusión, todo el personal tendría que ser considerado como los socios fundamentales de la organización, esto pasa por que son parte esencial del plan y porque no mencionar que son los ejes principales para el óptimo desarrollo de la estrategia organizacional. (Chiavenato 2006).

Alles (2006) conceptualiza que la gestión del talento humano hace referencia a todas y cada una de las actividades desarrolladas dentro de la empresa en temas

como la de gestionar a los colaboradores o al personal en general, cada uno de estos procesos están generalmente vinculados a las acciones que viene realizando la organización desde que se contrata al colaborador hasta que este decide desvincularse por completo de la empresa.

1.3.1.1. Talento humano

Chiavenato (2011), afirma que el talento es definido como el conjunto de dones o destrezas que desarrolla o posee cada una de las personas, las mismas que han sido obtenidas a lo largo de su vida. Además, menciona que estas destrezas adquiridas son particulares y llegan a actuar como un factor diferenciador una vez que se desenvuelvan laboralmente. La palabra talento también suele ser definida como la totalidad de destrezas obtenidas, conocimientos, habilidades y actitudes que conllevan a realizar un trabajo de forma exitosa y que añade principalmente un valor agregado a las empresas.

1.3.1.2. Importancia de la gestión del Talento Humano.

La gestión del talento humano al interior de una organización demuestra su importancia dando a notar que los colaboradores pueden obtener y perfeccionar cada uno de los conocimientos, destrezas y conductas a lo largo del tiempo. El hecho de querer mejorar cada una de las competencias en el trabajo, están íntimamente relacionadas con los diferentes estímulos que se desarrollen o aplique la empresa. (Aspe 2008)

López (2009) enfatiza que la fuerte relevancia o el valor que posee la gestión del talento humano al desarrollarse en una entidad se avala, principalmente a que organizaciones tienen que realizar estrategias de índole motivacional y programas que sean sobre capacitación, las mismas que permitan que los trabajadores puedan alcanzar los más altos niveles de competencias laborales a lo largo de su vida laboral. Asimismo, menciona que la gestión del talento humano es altamente relevante en las organizaciones, esto es porque el área de los recursos humanos lo que generalmente busca es que los trabajadores puedan desarrollarse en un ambiente de trabajo óptimo, enfocándose en que los diferentes grupos de personas puedan relacionarse y comunicarse de una forma correcta para el cumplimiento de

los objetivos empresariales.

1.3.1.3. Objetivos de la gestión del Talento Humano

Calderón (2011) asegura que el único objetivo que posee la gestión del talento humano se basa principalmente en fundar, mantener, motivar y modernizar diferentes habilidades laborales en un grupo de individuos dentro de la empresa con la intención de poder cumplir cada objetivo institucional.

El desarrollo de la gestión del talento humano posee también como objetivo el hacer que todo el personal de las diversas áreas y departamentos puedan y logren desarrollarse de forma personal y profesional (línea de carrera), buscando que todos los colaboradores puedan desarrollar y potenciar sus destrezas y competencias de trabajo, con el fin de general niveles exitosos de eficiencia, eficacia y principalmente de competitividad al interior de la empresa.

Algunos de los objetivos más relevantes son:

1.3.1.4. Procesos de la gestión del talento humano

Chiavenato (2011) menciona que la gestión del talento humano desarrolla los siguientes procesos:

Admisión de personas

Este primer proceso está vinculado con todas aquellas actividades que desarrolla la organización para poder seleccionar y por ende contratar a los colaboradores nuevos en la entidad. Es aquí donde las empresas desarrollan actividades y principalmente estrategias, las cuales permiten poder escoger o seleccionar al personal adecuado y al más apto al perfil del puesto que posee la organización dentro de su estructura empresarial.

Este primer proceso (admisión de personas) contiene las actividades que a continuación se detallan:

Reclutamiento de personas.

Alles (2010) afirma que, durante esta primera actividad, la empresa logra

desarrollar aquellas actividades y procedimientos con la finalidad de identificar a quienes serían los futuros candidatos adecuados que principalmente cubran con lo que se requiere para el puesto laboral en la empresa, es decir, contiene el conjunto de actividades y procesos que aseguran la identificación y selección imparcial y apta de los candidatos.

El reclutamiento se enfoca en asegurar que la organización pueda conseguir la cantidad suficiente de participantes que postulen a un proceso de convocatoria seguidamente del reclutamiento. El reclutar es la acción de agrupar o reunir a un cierto número de personas para que logren participar de una convocatoria de trabajo en la empresa.

Alles (2010) asegura que esta primera actividad (reclutamiento) comienza al interior de la empresa, es decir cuando se necesite o se abra un puesto o vacante disponible, la organización tiene la obligación de realizar una búsqueda de los candidatos que logren reunir con todas las características que se necesitan para ocupar los puestos libres.

Selección de personal

Alles (2010) esta segunda actividad es aquella que se desarrolla antes de la contratación del colaborador, dentro de la selección del personal encontramos los procesos y las evaluaciones psicológicas que se realizan de forma previa y que aseguran contratar a un adecuado personal para la organización. Esta actividad supone conseguir información de las características de todos los participantes.

Aplicación de personas

El proceso de aplicación de personas es el punto siguiente a la contratación del colaborador, es aquí donde se orienta a los colaboradores nuevos, además se les relaciona con sus funciones, sus tareas y todos los procedimientos que tendrán que seguir a fin de cumplir de forma eficiente su trabajo encomendado. Es aquí donde se desarrolla la etapa de bienvenida y la presentación con todo el equipo de trabajo (Alles, 2010)

El diseño de cargos

El diseño de cargos reside en todas aquellas actividades y principalmente procedimientos que tienen como objetivo precisar cada una de las características y los requisitos que debe tener el puesto laboral. Es en esta actividad que se tiene que estipular:

Cada una de las actividades y tareas que los trabajadores tendrán que realizar. La manera en cómo realizar cada tarea o trabajo encomendado, así como también detallar las funciones de estos (Alles, 2010)

Bajo que estructuras de control estarán sujetos y el reporte inmediato.
Normas técnicas y las competencias detalladas del puesto laboral.

Compensación de personas

Tiene que ver con cada una de las acciones que se necesitan realizar para poder conseguir que los colaboradores se sientan motivados y satisfechos en todos los aspectos. Con respecto a la motivación externa, esta contiene los sueldos, los beneficios y las prestaciones (Alles, 2010)

Remuneración

Alles (2010), asegura que la remuneración hace referencia a todas aquellas formas de pago en dinero físico o en otras formas de pago, las mismas que estén vinculadas al esfuerzo de trabajo desarrollado por los trabajadores. Cada persona que labora en una empresa de acuerdo con la ley tiene el derecho de percibir un pago ya sea de forma mensual, cada quince días, a la semana o diario por aquellos servicios y trabajos que realice. La remuneración está constituida por 3 componentes: la remuneración o pago básico el mismo que se establece de acuerdo con el salario mínimo vital, los estímulos salariales que suelen caracterizarse por ser variables y suelen estar relacionados con los niveles de desempeño – productividad y las prestaciones de los pagos indirectos, los mismos que se encuentran vinculados de acuerdo con el tipo de contrato que se llega a firmar con la organización.

Programa de incentivos

Alles (2010) señala que los llamados programas de incentivos suelen caracterizarse por contener una variedad de actividades y puntos estratégicos que solo tienen como finalidad mejorar los índices de motivación y por ende la satisfacción laboral de cada trabajador que labora en la organización. El llamado programa de incentivos principalmente está compuesto por actividades de retribución no salariales como por ejemplo los seguros, las vacaciones remuneradas, viajes, talleres de capacitación, descuentos, etc.

Otra de las finalidades de los programas de incentivos en las empresas es la de conseguir que los colaboradores puedan y quieran permanecer más tiempo en la empresa, generando un nivel alto en cuanto a la retención del personal.

Desarrollo de personas

Alles (2010) confirma que en este proceso se desarrollan las actividades que son muy necesarias para que el personal de la empresa, en sus actividades diarias, pueda adquirir conocimientos, destrezas, habilidades totalmente nuevas. Supone facilitar información completamente necesaria y fundamental para poder desarrollar y cumplir con cada función de la empresa.

Este proceso les concede a los trabajadores conseguir aquellos requerimientos indispensables para poder suceder a colaboradores dentro de la empresa, de acuerdo con los niveles estructurales.

Capacitación de personal.

Chiavenato (2006), establece que el concepto de capacitación es aquel conjunto de procedimientos educacionales las cuales se llevan a cabo dentro de las organizaciones con la única intención de que el personal obtenga conocimientos completamente nuevos, los mismos que permitan mejorar su desempeño y rendimiento laboral. Es considerada como una vivencia de aprendizaje la cual concede un cambio estable en cuanto al mejoramiento de una labor o tarea encomendada.

La capacitación de los colaboradores posee los objetivos siguientes:

Promulgar y conseguir conocimientos generalmente nuevos en el personal de la empresa.

Generar una innovación en cada uno de los procedimientos que se realizan en el trabajo diario y actual de la empresa buscando desarrollarlos de manera eficiente.

Aumentar los niveles presentes de satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

Impulsar el desarrollo de competencias en el trabajo las cuales permitan cumplir con los objetivos.

Mantenimiento de personas

Chiavenato (2006), asegura que este término abarca las actividades adecuadas que tendría que desarrollar la empresa para maximizar los niveles de satisfacción en su personal, otorgándoles una mejor calidad de vida, así como también un alto nivel en cuanto al compromiso con el trabajo, asegurando de esta forma el surgimiento y desarrollo de lealtad hacia la empresa.

Estas actividades comprenden todo lo que está vinculado con ofrecerles las condiciones fáciles de usar, físicas, psicológicas, salariales y sociales a fin de desarrollar niveles altos de lealtad en cada colaborador de la organización.

Hoy en día, las entidades no solo deberían de preocuparse por conseguir colaboradores altamente calificados, sino que también tienen que preocuparse por desarrollar actividades que les permitan retener a sus trabajadores dentro de la empresa.

Relaciones adecuadas con los empleados

Chiavenato (2006), sostiene que las organizaciones tienen que desarrollar acciones y normas con el fin de que las relaciones sociales entre los mismos

trabajadores sean las correctas y las más apropiadas, impulsando un sano clima laboral para poder cumplir con los objetivos institucionales.

Higiene Laboral

Chiavenato (2006) establece que este concepto se encuentra vinculada con aquellas condiciones o aspectos físicos que brinda la organización con la finalidad de desarrollar los trabajos laborales diarios. Está vinculado con los equipos mobiliarios, el ruido, la ergonomía, el aire, la luz, materiales y equipos de trabajo que son de manipulación diaria con el trabajador.

El trabajar en un adecuado ambiente, le permite al colaborador de la organización realizar sus actividades laborales de una forma más eficiente y optimas, asegurando de esta manera que se realicen exitosamente los objetivos encomendados por la misma organización.

Evaluación de personas

Chiavenato (2006) indica que este proceso suele llevarse a cabo durante el desempeño de cada una de las funciones de la empresa, y suele distinguirse por que se desarrolla por medio de los procesos de supervisión, los mismos que están liderados por cada uno de los jefes inmediatos organizacionales.

1.3.2. Satisfacción laboral

Hellriegel y Soclum (2016) detallan que el concepto o definición de satisfacción laboral tiene mucho que ver con los sentimientos o las diferentes sensaciones que desarrollan los trabajadores como resultado de la relación con toda la empresa.

Así mismo, para un trabajador, la actitud que ha delimitado con respecto a su puesto de trabajo, tomando en cuenta cualquiera que sea el aspecto sobre su carrera, es también llamada como actitud compleja hacia toda la empresa, entonces podemos decir que este producto es total. (Robbins y Judge 2016).

Cuanto nos referimos a la satisfacción laboral se centran en demostrar los grados de comodidad que dan a conocer los trabajadores en cuanto a su lugar de trabajo, (Robbins y Judge 2016).

También pasa que cuando los trabajadores de una empresa no llegan a encontrarse satisfechos con su puesto o con su trabajo, suelen demostrar algunas repulsiones para no presentarse al trabajo, así mismo se pueden presentar rotación de colaboradores, en muchos casos faltan a laborar y hasta llegan a renunciar. (Robbins y Judge 2016).

Hellriegel y Soclum (2016) consideran que el conjunto de las aseveraciones emocionales que demuestran cada uno de los trabajadores de forma independiente dentro de la empresa es la satisfacción laboral.

1.3.2.1. Factores que afectan la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2016) detallan los siguientes

Condiciones de trabajo

Son aquellos factores o aspectos a tener en consideración es contar con mobiliario ergonómico, y medios tecnológicos los cuales deben de beneficiar a los colaboradores en desarrollar mejor su trabajo. (Robbins y Judge 2016, p. 133).

Superación personal

Cada uno de nosotros posee esa necesidad intrínseca en querer cada día superarnos y ser mejor, asimismo desde la perspectiva de las necesidades, las personas suelen sentirse completamente satisfechos cuando notan que las actividades que desarrollan pueden llegar a perfeccionarse dentro de las direcciones profesionales. (Robbins y Judge 2016, p. 134)

Recompensa

Es necesario que la empresa recompense todos los trabajos realizados ya sean físicos o mentales; ya que cuando los trabajadores logran percibir que sus

esfuerzos tanto físicos como intelectuales son gratamente recompensados, la satisfacción laboral se logra incrementar. (Robbins y Judge 2016, p.135).

Supervisión

Es importante que los jefes o líderes de una empresa orienten en cualquier momento el apoyo y el soporte que necesita el colaborador para realizar un buen trabajo, esto ciertamente implica que, si el trabajador necesita ayuda, el líder o supervisor pueda y deba orientarlo, o que simplemente se preste a brindar ampliamente su apoyo. (Robbins y Judge 2016, p. 136).

Relaciones entre compañeros de trabajo

En concordancia a lo indicado por el autor mencionado, los trabajadores de una empresa tienen y deben de conseguir un ambiente adecuado y cordial donde el desarrollo de la comunicación y de la información pueda fluir de manera homogénea, que se sostenga en todo momento un ambiente agradable, en donde los colaboradores se apoyen los unos a los otros. (Robbins y Judge 2016, p. 137).

Comunicación

Se entiende a aquella herramienta cuyo fin es mejorar e incrementar la percepción de satisfacción de los mismos colaboradores, es relevante que la empresa pueda garantizar que los canales que se desarrollen en la organización emitan información clara y justa entre los departamentos existentes. (Robbins y Judge 2016, p. 179).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

Para Ñaupas et. al (2013) los estudios deben destacar la importancia de tomar teorías validadas a nivel internacional, para la presente investigación se realizó una revisión de la literatura sobre las teorías de las variables. Para el estudio

se tomaron en cuenta teorías que tienen mucha visualización en el mundo de la literatura científica.

Justificación metodológica

Los autores Ñaupas et. al (2013) decreta que desde un punto vista metodológico, los estudios deben aplicar los métodos necesarios para encontrar conclusiones en base a la naturaleza de las variables. Para el estudio se utilizó la revisión de la literatura y el método deductivo para llegar a hallazgos particulares en base a teorías generales.

Justificación social

Las organizaciones modernas se orientan a ser más eficiente en cuanto al rendimiento total de sus colaboradores, en este sentido se valida que la satisfacción laboral se encuentra integrado por una serie de competencias que son parte de los colaboradores y que se encuentran íntegramente relacionadas con la gestión del talento humano. Por lo tanto, es deber de las organizaciones incrementar el grado de satisfacción con el fin de obtener mejores rendimientos, el presente trabajo tiene como finalidad incrementar la satisfacción a través del manejo de personas.

1.6. Hipótesis

H1: Si existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.

H0: No existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de la gestión del talento humano en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.

Identificar el grado de satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.

Identificar los factores de la gestión del talento humano que se relacionan con la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se toma un enfoque cuantitativo con el fin de asignar valores a los niveles de las variables y obtener promedios agrupados de los diferentes reactivos que se aplican (Malhotra, 2008). El nivel es descriptivo, porque se enumeran los atributos y características que perciben los colaboradores y como se configura la gestión de personas.

Finalmente se persigue también un nivel correlacional para encontrar relaciones entre ambas variables (Malhotra, 2008).

Diseño de la Investigación

Se utilizó el diseño no experimental, con la recogida de datos en un solo espacio de tiempo.

El diseño experimental, como su nombre lo dice, no busca experimentar cambios (Malhotra, 2008).

2.2. Población y muestra

Población

Del Cid et al. (2007) indica que la población es la unidad estratégica de donde se obtiene la información para analizar y tomar decisiones

La población de colaboradores son 32 colaboradores.

Muestra

Debido a lo finito de la población, se utilizaron los 32 colaboradores como muestra.

2.3. Variables de investigación

Variable 1: Gestión del talento humano

Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 1*Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
Gestión de talento humano	Admisión de personas	Reclutamiento y selección	1	Likert	Encuesta /Cuestionario
			2		
		Inducción de personas	3		
	Aplicación de personas		4		
			5		
		Diseño de cargos	6		
	Compensación de personas	Remuneración	7		
		Programa de incentivos	8		
			9		
	Desarrollo de personas	Nivel de capacitación	10		
			11		
	Mantenimiento de personas	Condiciones laborales	12		
	Evaluación de personas	Registro de información del personal	14		

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / instrumento	
Satisfacción laboral	condiciones de trabajo	Bienestar del personal	1	Encuesta Cuestionario	
		superación personal	Ambiente físico		2
			Seguridad de empleo		3
	Capacitaciones		4		
	recompensa	Estudios	5		
		Ascensos	6		
		Sistema de pagos	7		
	supervisión	Reconocimiento	8		
		Prestaciones	9		
		Supervisión	10		
	compañeros de trabajo	apoyo del supervisor	11		
		Trabajo en equipo	12		
		Actitudes hacia el trabajo	13		
	comunicaciones	Habilidades para desarrollar sus labores	14		
		Canales de comunicación	15		
		Coordinación de actividades	16		
					17

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Debido a la naturaleza de las variables se ha creído conveniente utilizar la técnica de la encuesta, con el fin de operar los constructos de las variables en base a dimensiones e indicadores, los cuales puedan medir las características factuales perceptibles. Para Fernández (2004) la encuesta encuentra importancia porque permite medir las variables en una realidad problemática.

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos construidos fueron los cuestionarios, los cuales se basaron en las teorías del marco teórico. El autor Fernández (2004) establece que los cuestionarios son los aspectos instrumentales que se pueden aplicar en una realidad problemática con el fin de conocer las características de una variable.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	6	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	24

2.5. Procedimiento de análisis de datos

El estudio pudo realizarse gracias al desarrollo de la encuesta, la misma que se llevó a cabo por medio de la aplicación del cuestionario, el cual se estructuró de acuerdo con el formato de la escala de Likert. Se realizaron los siguientes procedimientos.

a. Preparación inicial

Primero se prepara una cantidad de exposiciones, los cuales pueden ser

afirmativos o negativos de acuerdo con el tema o sobre la actitud que se quiere medir o cuantificar, la cantidad de interrogantes contruidos tiene que ser mayor a la cantidad final de ítems adheridos a la versión que se desarrolla al final.

b. Permiso de consentimiento

Aquí se le pide a las personas o individuos que marquen si están de acuerdo o desacuerdo en cada uno de los enunciados por medio de la escala.

c. Asignación de escala

Se le coloca a cada uno de los enunciados un puntaje con la finalidad de poder clasificarlos de acuerdo con lo que den a reflejar actitudes positivas o negativas.

d. Asignación de puntuaciones

En este paso, la puntuación de cada uno de los enunciados se logra obtener por medio de la sumatoria de cada puntuación de los ítems.

e. Construcción de tablas

Se conoce que el elemento de tipo de Likert es aquella declaración que se le desarrolla a las personas para que puedan ser evaluados por ellos mismos de acuerdo con los criterios que suelen ser subjetivos, en general se les pide a las personas que puedan dar a conocer si están de acuerdo o desacuerdo.

2.6. Aspectos éticos

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) postulan los siguientes aspectos:

Consentimiento informado

Cada una de las personas que participaron en el desarrollo del estudio estuvieron conformes con el hecho de ser informantes y de acuerdo con esto reconocieron cada uno de sus derechos y principalmente sus responsabilidades.

Confidencialidad

Se les dio a conocer sobre la seguridad y principalmente sobre la protección que se tiene con respecto a su identidad como partes informantes y muy valiosas del estudio.

Observación participante

Cada uno de los investigadores desarrollaron su actuar con mucha prudencia cuando se desarrollaron cada uno de los procesos donde se recopilaba la información, los mismos que asumieron la responsabilidad ética para todas las situaciones y las consecuencias que se desarrollaron al momento de interactuar con los demás participantes.

2.7. Criterios de rigor científico

Noreña, et. al (2014) manifiesta el siguiente:

Credibilidad

El resultado reportado es reconocido como verdadero por los participantes.

Transferibilidad

A través de los diferentes instrumentos como por ejemplo el cuestionario, la observación y la documentación, se desarrolló el acopio de datos importantes con respecto al tema de estudio, información que fue sin lugar a duda suficiente, fundamental y coherente.

Consistencia

Se precisa con coherencia el análisis en cuanto a la obtención de la información, la síntesis y la interpretación de estos mismos, por el cual se hizo uso de los diferentes enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

3.1.1. Presentación de las dimensiones de la variable gestión del talento humano

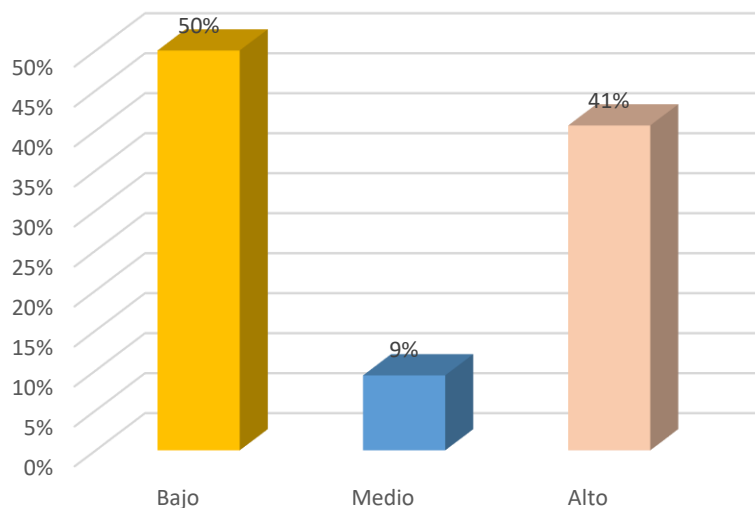
Tabla 3

Nivel de la dimensión admisión de personas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	50%
Medio	3	9%
Alto	13	41%
Total	32	100%

Figura 1

Nivel de la dimensión admisión de personas

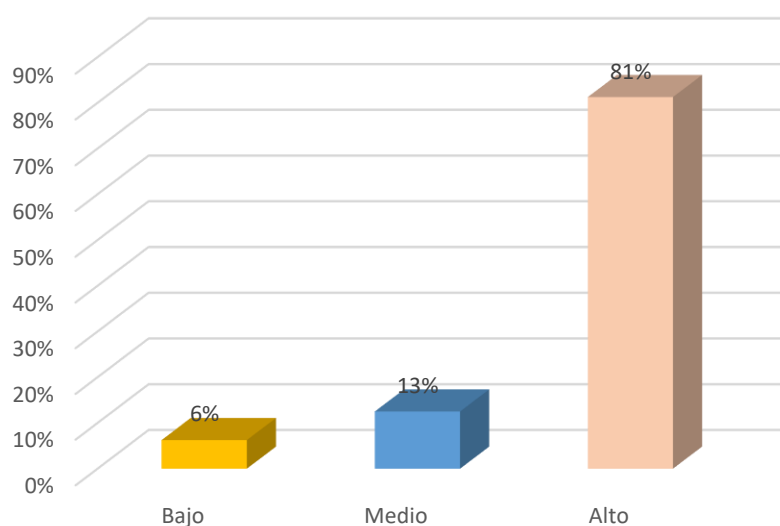


Nota 1: Se evidencia que el 50% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en la admisión de personas, debido a que los procesos de selección y reclutamiento aún se realizan de una manera informal, debido que no se ejecutan de una manera planificada.

Tabla 4
Nivel de la dimensión aplicación de personas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6%
Medio	4	13%
Alto	26	81%
Total	32	100%

Figura 2
Nivel de la dimensión aplicación de personas



Nota 2: Se evidencia que el 81% de personas encuentra un nivel alto en las actividades de aplicación de personas puesto que la organización se toma los periodos necesarios para ejecutar un plan de inducción y realizar capacitaciones a los colaboradores. Es aquí donde se orienta a los colaboradores nuevos, además se les relaciona con sus funciones, sus tareas y todos los procedimientos que tendrán que seguir a fin de cumplir de forma eficiente su trabajo encomendado. Es aquí donde se desarrolla la etapa de bienvenida y la presentación con todo el equipo de trabajo

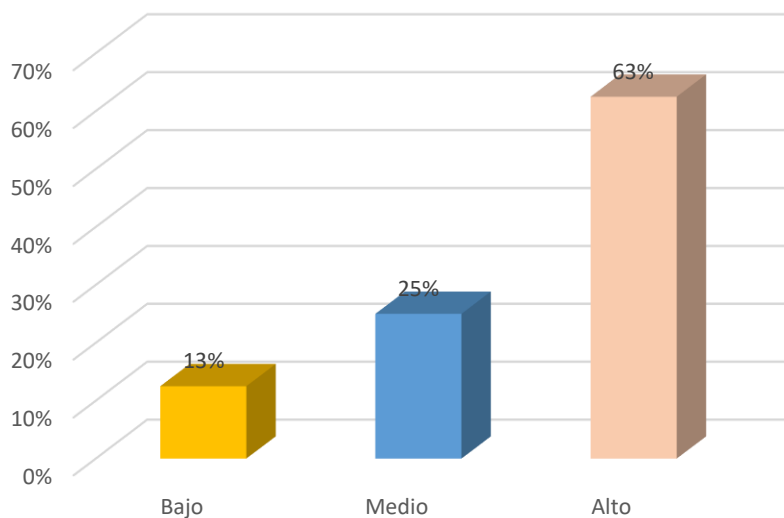
Tabla 5

Nivel de la dimensión compensación de personas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	13%
Medio	8	25%
Alto	20	63%
Total	32	100%

Figura 3

Nivel de la dimensión compensación de personas



Nota 3: Se evidencia que el 63% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la compensación total que ejecuta la organización, mientras que un 25% encuentra un nivel medio, de los resultados se deduce que si bien es cierto la organización ofrece un sueldo de acuerdo con el mercado, la carga laboral no se ajusta a las especificaciones salariales, además la organización no compensa de una manera no monetaria. Tiene que ver con cada una de las acciones que se necesitan realizar para poder conseguir que los colaboradores se sientan motivados y satisfechos en todos los aspectos. Con respecto a la motivación externa, esta contiene los sueldos, los beneficios y las prestaciones

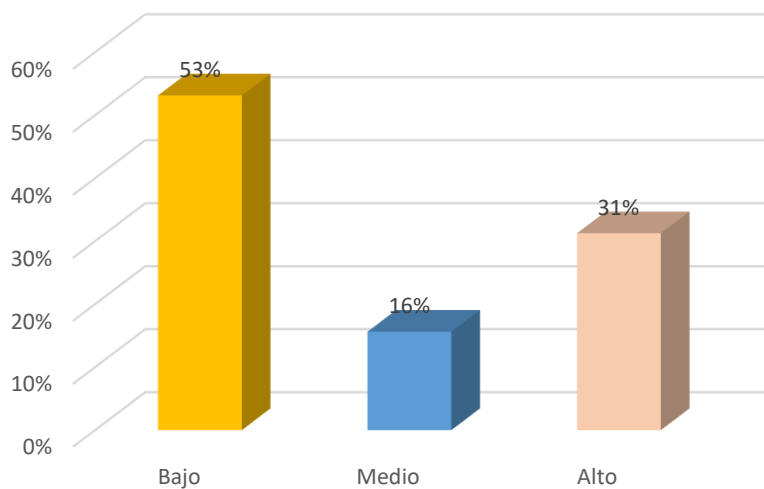
Tabla 6

Nivel de la dimensión desarrollo de personas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	53%
Medio	5	16%
Alto	10	31%
Total	32	100%

Figura 4

Nivel de la dimensión desarrollo de personas



Nota 4: Se evidencia que el 53% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en el desarrollo de personas, puesto que la organización no ejecuta una política de capacitaciones, en muchos casos los colaboradores tienen que auto capacitarse o tener experiencias previas en el mantenimiento mecánico. Se configura en sus actividades diarias, pueda adquirir conocimientos, destrezas, habilidades totalmente nuevas. Supone facilitar información completamente necesaria y fundamental para poder desarrollar y cumplir con cada función de la empresa.

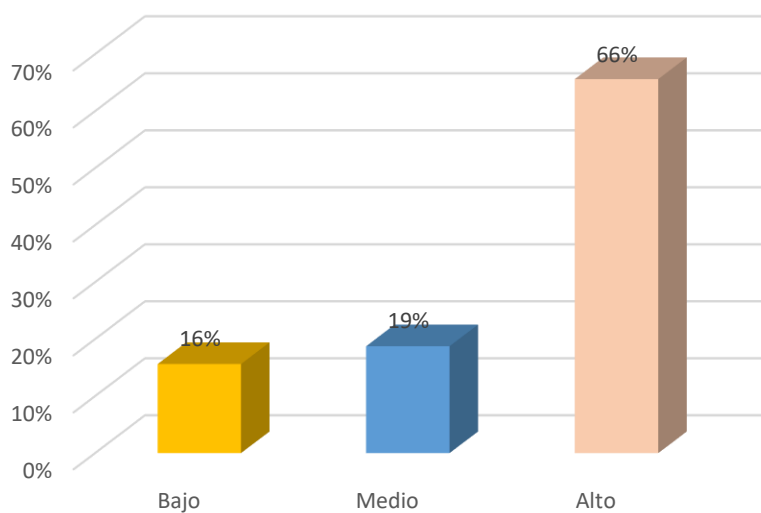
Tabla 7

Nivel de la dimensión mantenimiento de personas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	16%
Medio	6	19%
Alto	21	66%
Total	32	100%

Figura 5

Nivel de la dimensión mantenimiento de personas



Nota 5: Se evidencia que el 66% de los colaboradores encuentra un nivel alto en las actividades de mantenimiento de personas, la organización se preocupa por articular actividades que permiten que los colaboradores se sientan identificados con la organización. Chiavenato (2006), asegura que este término abarca las actividades adecuadas que tendría que desarrollar la empresa para maximizar los niveles de satisfacción en su personal, otorgándoles una mejor calidad de vida, así como también un alto nivel en cuanto al compromiso con el trabajo, asegurando de esta forma el surgimiento y desarrollo de lealtad hacia la empresa.

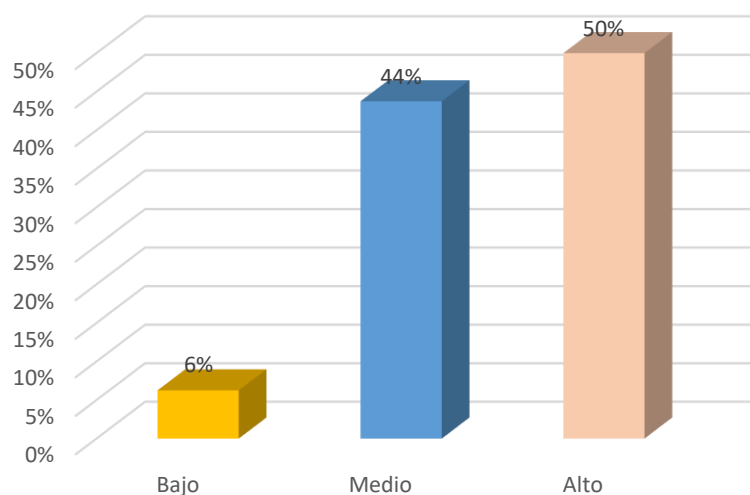
Tabla 8

Nivel de la dimensión evaluación de personas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6%
Medio	14	44%
Alto	16	50%
Total	32	100%

Figura 6

Nivel de la dimensión evaluación de personas



Nota 6: Se evidencia que el 50% de los colaboradores encuentra un nivel alto, mientras que un 44% encuentra un nivel medio, en este sentido se verifica que existen indicadores para evaluar la calidad de los trabajos de mantenimiento y obtener una evaluación libre de subjetividades.

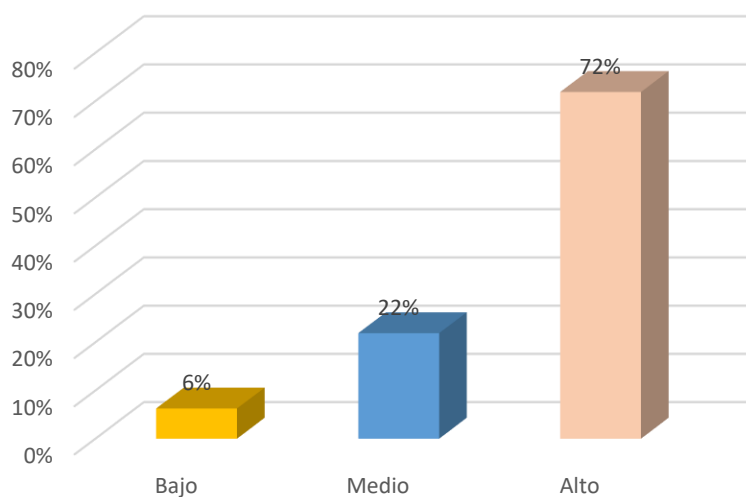
Tabla 9

Nivel de la variable gestión del talento humano

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6%
Medio	7	22%
Alto	23	72%
Total	32	100%

Figura 7

Nivel de la variable gestión del talento humano



Nota 7: Se evidencia que el 72% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la gestión del talento humano, mientras que un 22% encuentra un nivel medio y un 6% encuentra un nivel bajo.

3.1.2. Presentación de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

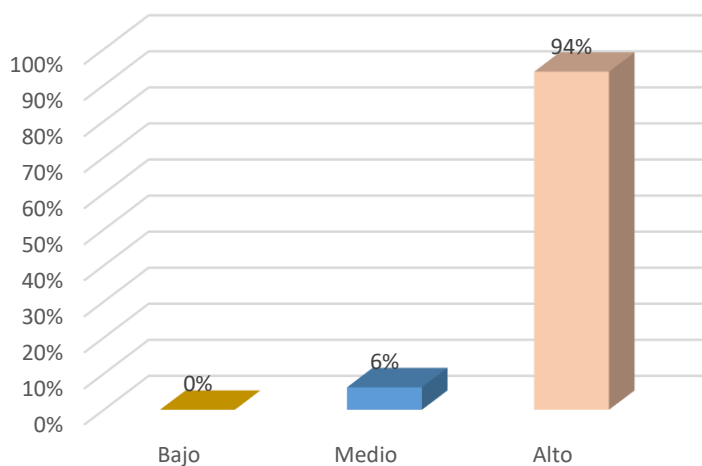
Tabla 10

Nivel de la dimensión condiciones de trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	2	6%
Alto	30	94%
Total	32	100%

Figura 8

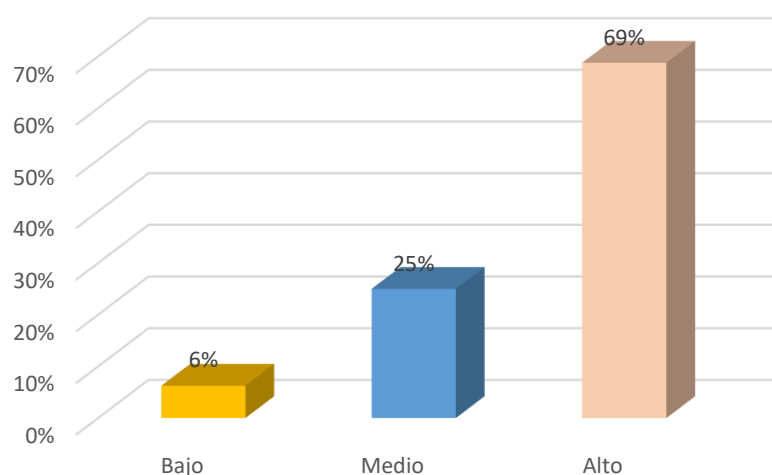
Nivel de la dimensión condiciones de trabajo



Nota 8: Se evidencia que el 94% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho con las condiciones físicas, ambientales, de temperatura y de iluminación que ofrece la empresa para realizar las labores cotidianas. Es aquel factor que hace referencia al tema de las condiciones físicas y el lugar donde cada uno de los trabajadores desarrollan sus funciones a diario, es por ello que es indispensable y muy importante que las instalaciones físicas de cada una de las oficinas de la empresa se mantengan limpias, correctamente iluminadas y que manejen una temperatura de ambiente óptima

Tabla 11*Nivel de la dimensión superación personal*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6%
Medio	8	25%
Alto	22	69%
Total	32	100%

Figura 9*Nivel de la dimensión superación personal*

Nota 9: Se evidencia que el 69% de los colaboradores encuentra altamente satisfecho con la superación personal, en este sentido las actividades que se realizan permiten mejorar las habilidades profesionales y laborales generando mejores condiciones de empleabilidad. Cada uno de nosotros posee esa necesidad intrínseca en querer cada día superarnos y ser mejor, asimismo desde la perspectiva de las necesidades, las personas suelen sentirse completamente satisfechos cuando notan que las actividades que desarrollan pueden llegar a perfeccionarse dentro de las direcciones profesionales.

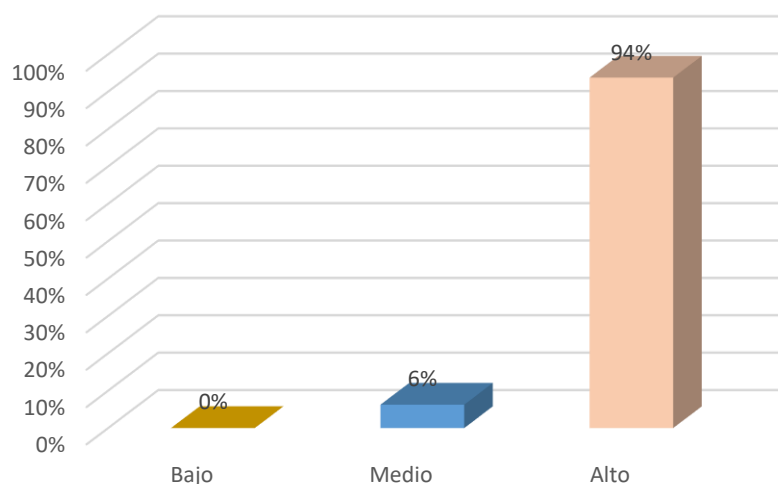
Tabla 12

Nivel de la dimensión recompensa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	2	6%
Alto	30	94%
Total	32	100%

Figura 10

Nivel de la dimensión recompensa



Nota 10: Se evidencia que el 94% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho con las condiciones salariales y no salariales que ofrece la organización. Es necesario que la empresa recompense todos los trabajos realizados ya sean físicos o mentales; ya que cuando los trabajadores logran percibir que sus esfuerzos tanto físicos como intelectuales son gratamente recompensados, la satisfacción laboral se logra incrementar

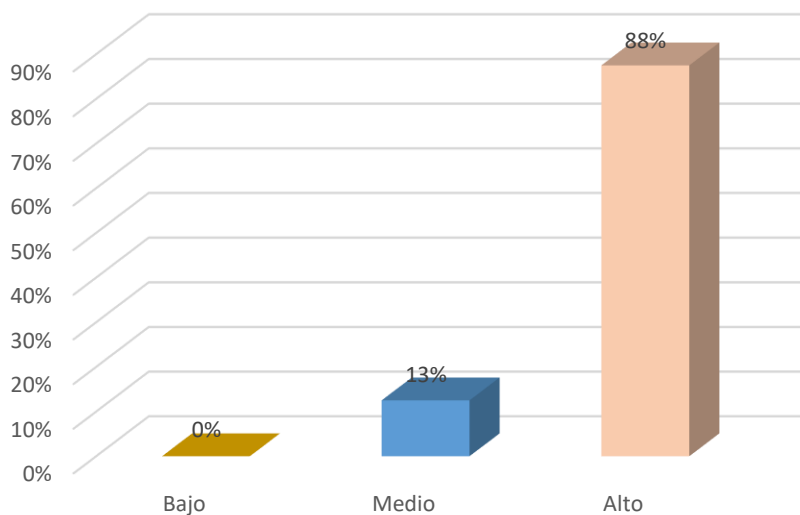
Tabla 13

Nivel de la dimensión supervisión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	4	13%
Alto	28	88%
Total	32	100%

Figura 11

Nivel de la dimensión supervisión



Nota 11: Se evidencia que el 88% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho con las actividades de control y supervisión que ejercen las jefaturas inmediatas, destacándose que se ofrece una retroalimentación correcta y siempre existe un apoyo constante entre áreas. Cuando se habla de supervisión nos referimos al acto que desarrollan en muchas empresas los jefes, supervisores y hasta los líderes, la supervisión más que todo consiste en corroborar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Ahora, relacionándolo con la satisfacción laboral, si el jefe o el supervisor tiende a criticar o limitar el trabajo desarrollado, ciertamente la percepción de satisfacción podría decaer.

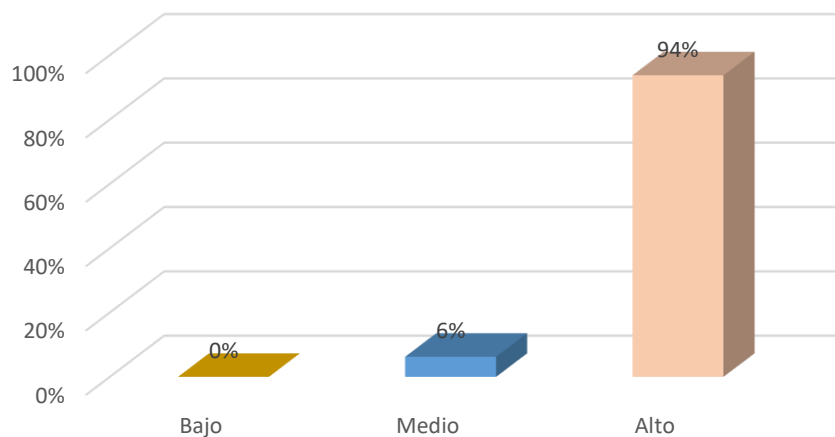
Tabla 14

Nivel de la dimensión compañeros de trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	2	6%
Alto	30	94%
Total	32	100%

Figura 12

Nivel de la dimensión compañeros de trabajo

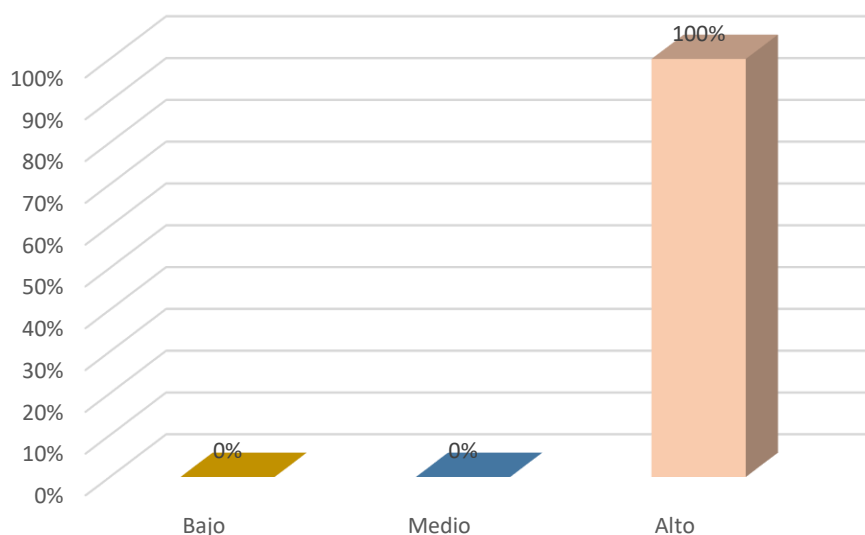


Nota 12: Se evidencia que el 94% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho con las relaciones que suscitan entre los miembros de la organización, en este sentido se puede decir que existe comunicación y compañerismos entre los miembros del equipo. Se debe de tener muy claro que las personas por naturaleza propia son seres completamente sociales y que principalmente trabajan en grupos o en equipo y que por ende suelen integrarse a una sociedad, es decir no están solos. Desde una perspectiva empresarial, se tiene que entender que a diario las personas desarrollan diversas relaciones en su puesto de trabajo, las mismas que se ejecutan entre directrices y políticas de la empresa

Tabla 15
Nivel de la dimensión comunicaciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	0	0%
Alto	32	100%
Total	32	100%

Figura 13
Nivel de la dimensión comunicaciones



Nota 13: Se evidencia que el 100% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho con las actividades de comunicación que existen en la organización. Se entiende que la comunicación es aquel elemento vital de la empresa, la misma que mantiene interconectada a todos los departamentos dentro de ella, es por ello que resulta importante recalcar que la comunicación debe realizarse por medio de canales completamente formales al interior de la empresa

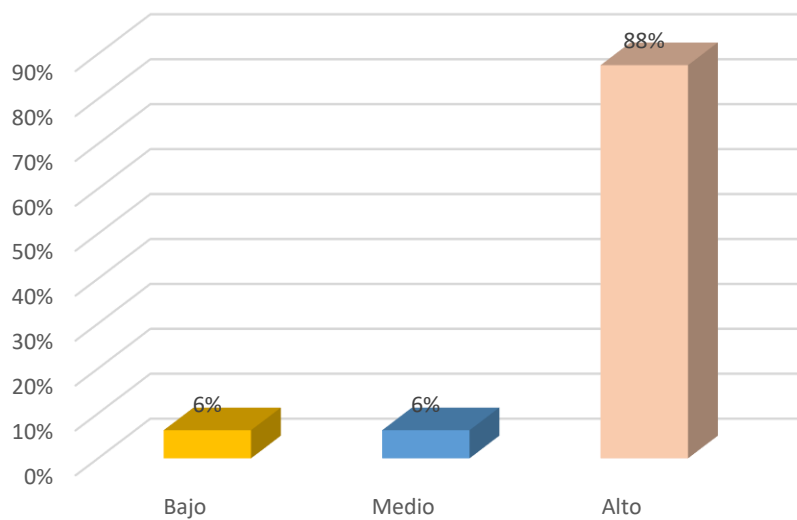
Tabla 16

Nivel de la variable satisfacción laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6%
Medio	2	6%
Alto	28	88%
Total	32	100%

Figura 14

Nivel de la dimensión admisión de personas



Nota 14: Se evidencia que el 88% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho en la organización, mientras que un 6% se encuentra mediamente satisfecho

Tabla 17
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,206	366	,000	,923	366	,000
Satisfacción laboral	,275	366	,000	,812	366	,000

Debido a que la muestra del estudio fue de 32 elementos, se tomó el coeficiente de Shapiro Wilk para evaluar la normalidad de los datos, siendo el valor de p menor que 0.05, por lo cual los datos ambas variables tienen una distribución no normal.

Tabla 18
Correlaciones entre variables

		Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
Gestión del talento humano	Correlación de Spearman	1	,726
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	,726	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

La aplicación del coeficiente encuentra una relación fuerte directa, puesto que el coeficiente es de 0.726, con un sig. bilateral menor que 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis H1 y se descarta la hipótesis H0.

Tabla 19*Correlaciones entre dimensiones de la variable 1 con la variable 2*

		Admisión de personas	Aplicación de personas	Compensación de personas	Desarrollo de personas	Mantenimiento de personas	Evaluación de personas
Satisfacción laboral	Correlación de Spearman	,612	,615	,611	,747	,789	,712
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,010	,005	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32

Se evidencia que las dimensiones de la variable 1 se relacionan con la variable 2, siendo la relación más fuerte las que suscitan entre el mantenimiento de personas y la satisfacción laboral, y la menos fuerte las que suscitan que la dimensión compensación de personas y la satisfacción laboral.

3.2. Discusión de resultados

Luego de tabular y procesar cada dato de las dimensiones y de las variables, y también gracias a la estadística inferencial, se permiten discutir los resultados. En cuanto al objetivo general determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022. La aplicación del coeficiente encuentra una relación fuerte directa, puesto que el coeficiente es de 0.726, con un sig. bilateral menor que 0.05. Por lo tanto, se puede deducir que las actividades de la gestión del talento humano se relacionan con el nivel de satisfacción laboral. En este sentido se puede decir que mientras mejor se realicen las actividades de gestión de personas, entonces se producirá una mejor sensación de bienestar por parte de los trabajadores dentro de la organización, debido a que la organización puede cubrir las diversas expectativas que tienen los colaboradores. Los presente resultados se asemejan a los hallazgos de Bravo y Morán (2018) quienes llevan a cabo su investigación permitiendo de esta manera resaltar como es que la gestión del talento humano influye sobre la satisfacción laboral de los colaboradores que laboran en la organización, de igual forma la investigación de Vílchez (2020) resalta que la gestión del talento humano guarda una estrecha relación con la satisfacción que perciben los colaboradores de una organización.

En cuanto al objetivo específico, identificar el nivel de la gestión del talento humano en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022. Se evidencia que el 72% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la gestión del talento humano, mientras que un 22% encuentra un nivel medio y un 6% encuentra un nivel bajo. La gestión del talento humano al interior de una organización demuestra su importancia dando a notar que los colaboradores pueden obtener y perfeccionar cada uno de los conocimientos, destrezas y conductas a lo largo del tiempo. El hecho de querer mejorar cada una de las competencias en el trabajo, están íntimamente relacionadas con los diferentes estímulos que se desarrollen o aplique la empresa. (Aspe 2008). En este sentido se puede deducir que los colaboradores dentro de la organización se encuentran gestionados de una manera adecuada con el fin de motivar sus acciones hacia el logro de los objetivos organizacionales y

también buscando en todo momento que sus competencias laborales puedan ser perfeccionadas. Los resultados de la tesis encuentran semejanza con el estudio de Martínez (2019) quien sostiene que la gestión del talento humano en una organización se destaca que es adecuada cuando se orienta a maximizar las competencias laborales de los colaboradores, a través de estas acciones se logra mejorar el grado de satisfacción laboral. De igual manera la investigación de Chagua (2019) permite encontrar que cuando se mejoran las actividades de gestión de personas, entonces se encuentra una mejora significativa en los aspectos de satisfacción de los colaboradores.

Con respecto al segundo objetivo específico, identificar el grado de satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022. Se evidencia que el 88% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho en la organización, mientras que un 6% se encuentra mediamente satisfecho. Hellriegel y Soclum (2016) detallan que el concepto o definición de satisfacción laboral tiene mucho que ver con los sentimientos o las diferentes sensaciones que desarrollan los trabajadores como resultado de la relación con toda la empresa. Los resultados concuerdan con la investigación de Ballena (2021) quien destaca que los colaboradores se encuentran satisfechos producto de la adecuada gestión de personas que ocurre dentro de una municipalidad, de igual forma la investigación de Zelada (2018) encuentra que la satisfacción laboral es alta debido a un buen clima dentro de una entidad educativa.

Finalmente, con respecto al tercer objetivo específico, identificar los factores de la gestión del talento humano que se relacionan con la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022. Se evidencia que las dimensiones de la variable 1 se relacionan con la variable 2, siendo la relación más fuerte las que suscitan entre el mantenimiento de personas y la satisfacción laboral, y la menos fuerte las que suscitan que la dimensión compensación de personas y la satisfacción laboral. La investigación de Delgado (2019) destaca que dentro de las expectativas que presentan los colaboradores las políticas de recompensas son una de las principales. La compensación tiene que ver con cada una de las acciones que se necesitan realizar para poder conseguir que los colaboradores se sientan

motivados y satisfechos en todos los aspectos. Con respecto a la motivación externa, esta contiene los sueldos, los beneficios y las prestaciones (Alles, 2010)

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se aplicó el coeficiente y se encuentra una relación fuerte directa, puesto que el coeficiente es de 0.726, con un sig. bilateral menor que 0.05. Por lo tanto, se puede deducir que las actividades de la gestión del talento humano se relacionan con el nivel de satisfacción laboral.

Se evidencia que el 72% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la gestión del talento humano, mientras que un 22% encuentra un nivel medio y un 6% encuentra un nivel bajo.

Se evidencia que el 88% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho en la organización, mientras que un 6% se encuentra mediamente satisfecho.

Se evidencia que las dimensiones de la variable 1 se relacionan con la variable 2, siendo la relación más fuerte las que suscitan entre el mantenimiento de personas y la satisfacción laboral, y la menos fuerte las que suscitan que la dimensión compensación de personas y la satisfacción laboral.

4.2. Recomendaciones

Debido a que existe una alta relación entre las variables de estudio, la gerencia general debe considerar la creación de un área de gestión del talento humano con el fin de formalizar los diferentes procesos de la gestión de personas y lograr una mejora sustancial en la satisfacción en el trabajo.

La gerencia general debe realizar un estudio comparativo de los diversos salarios que ofrecen las demás organizaciones dentro del rubro, con el fin de mejorar la política salarial que se brindan a los colaboradores, de esta manera se mejoran las actividades de compensación de personas

La gerencia general debe incluir actividades más significativas que permitan el desarrollo de las competencias laborales dentro de los perfiles de puesto, logrando mejorar la significancia de las tareas y mejorando aspectos de satisfacción intrínseca

Finalmente, la gerencia general debe mantener como fortalece el trato amable de los supervisores y el buen clima de trabajo que se percibe dentro de la organización, a través de la creación de talleres de integración y espacios recreativos en fechas de aniversario.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2006); Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias; Buenos Aires – Argentina. Nueva edición Granica S.A.
- Álvarez, E. y Santamaría, M. (2021). Gestión del talento humano para la generación de valor en la empresa Sinergia S.A.S de la ciudad de barranquilla. Universidad de la Costa. Recuperado: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8754/GESTI%c3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20PARA%20LA%20GENERACION%20DE%20VALOR%20EN%20LA%20EMPRESA%20SINERGIA%20S.A.S%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20BARRANQUILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asqui, V. (2020). La gestión del talento humano y el desempeño laboral de la empresa pública municipal mercado de productores san pedro de RIOBAMBA EP-EMMPA. Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7099/1/TESIS%20FINAL%20DE%20FINITIVA%20VIVIANA%20ASQU-ING-COM.pdf>
- Aspe, A. (2008). Hacia un desarrollo humano. México: Editorial Limusa.
- Ávila, J. (2018). Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital De Barranca – Cajatambo, 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2389/AVILA%20DEL%20VALLE%20JOSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ballena, I. (2021). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la municipalidad de San José, Lambayeque. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57630/Ballena_AIM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bhavaya, N. y Satyavathi, R. (2017). *Satisfacción de los empleados*. International Journal of Engineering and Management Research. (7). 5. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/91ca/35a5b230200f84a0dc0c986a5192e18d2018.pdf>
- Boyett, J. y Boyett, J. (2001). *Guía de gurús para los mejores emprendimientos*. Rio de Janiero.
- Bravo, E. y Morán, F. (2018). Incidencia gestión de talento humano en la satisfacción de la empresa GRUVIPRO CÍA. LTDA. Universidad de Guayaquil. Recuperado: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27547/1/TESIS%20BRAVO-MORAN.pdf>

- Calderón, A. (2019). Gestión de recursos humanos para la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Gareem En Sants Barcelona – España, 2017. Universidad Señor de Sipán. Recuperado: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5639>
- Calderón, H. G. (2011). *Estado del arte de la gestión humana*. Bogotá - Colombia
- Castillo, D. (2021). La gestión del talento humano y su relación con la satisfacción laboral en el grupo ANSOID. Universidad Señor de Sipán. Recuperado: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8423/Castillo%20Mart%c3%adnez%20Deysi%20Yomar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cannie, K. y Caplin, D. (1994). *Manteniendo clientes fieles para siempre*. Makron Books.
- Cauchik, P., Terra, M., Chiosini, E. y Schutzer, K. (2018). Assessment of service quality dimensions: a study in a vehicle repair service chain. *Project (1)*, 2.
- Chagua, Y. (2019). La gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Estación Experimental Agraria “Santa Ana” De Junín – 2018. Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Recuperado: http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/25/CHAGUA_YOLANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2006). *Gestión del talento humano*. México. Mc Graw Hill.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (1° Edición). México D.F: Pearson Educación.
- Delgado, S. (2019). La gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén, 2019. Universidad Particular de Chiclayo. Recuperado: http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/505/1/T044_71099745_T.pdf
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. Edición 11, Editorial Pearson educación. México D:F:
- Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial
- Flores, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista EAN* (87). <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.241>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° Edición). México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). Comportamiento organizacional. decima edición. Thompson. España
- López, S., Vertíz, J., Jarillo, E., Garrido, F. y Villa, B. (2015). El Sistema Integral de Calidad en Salud. México: Instituto Nacional de Salud Pública
- Maholtra, N. (2004) *Investigación de Mercados*. México: Pearson/Prentice hall.
- Martínez, P. (2019). Gestión del talento humano por competencias y la satisfacción laboral de los docentes contratados de la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana Los Andes De Huancayo 2018. Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5451/T010_20_080863_M.pdf?sequence=3
- Mendoza, G. (2020). Análisis estadístico de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de farmacia del hospital Teodoro Maldonado Corbo. Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR". Vol 3, Num 6 (jul-dic). <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0015>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Quevedo, C. (2021). La gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de Alma Perú S.A., Chiclayo, 2019. Universidad Señor de Sipán. Recuperado: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8697/Quevedo%20Ag%c3%bcero%20Claudia%20Gabriela%20Mariana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quintero, M. (2019). Nivel de satisfacción laboral en relación al clima organizacional de los empleados asistenciales en el consultorio de optometría de la facultad de optometría en una Universidad de la ciudad de Bogotá durante el año 2019. Universidad EAN. Recuperado: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/11329/QuinteroMonica2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Robbins, S. y Judge, G. (2016). Comportamiento Organizacional. Decimo quinta edición. Pearson. México.
- Shaju, M. y Subhashini, D. (2017). *Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la industria del automóvil en India*. Journal of Management Research (9), 1. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/313334566_A_study_on_the_impact_of_Job_Satisfaction_on_Job_Performance_of_Employees_working_in_Automobile_Industry_Punjab_India

Vilchez, J. (2020). Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los docentes del colegio San Luis, San Martín de Porres, 2019. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41958/Vilchez_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeballos, R. (2019). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas Mattaz Zeballos sociedad de responsabilidad limitada en la ciudad de Sucre. Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado:

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1007/1/2019-018T-EC01.pdf>

Zelada, E. (2018). La Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en los Docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, 2017. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17305/Zelada_FEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario para medir gestión del talento humano

Instrucciones:

Estimado colaborador por favor lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una equis (X) la respuesta correcta según su criterio. La información obtenida se mantendrá en absoluta reserva.

Totalmente de acuerdo TA
 De acuerdo A
 Indiferente I
 En desacuerdo D
 Totalmente en desacuerdo TD

ITEMS	TA	A	I	D	TD
La empresa hace uso de medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto					
Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal					
La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto					
La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.					
En la empresa existen documentos que normen las funciones y los procedimientos de cada puesto					
Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas					
La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades					
La empresa brinda un como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc					
La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores					
Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales					
La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente.					
En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización					

La empresa proporciona las herramientas y material mobiliaria para realizar un trabajo de calidad					
La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.					

Cuestionario para medir la variable dependiente

Instrucciones

Por favor tómesese un momento para leer las siguientes preguntas y responda de acuerdo a su percepción. La información que proporcione en el cuestionario será mantenida en absoluta reserva.

Totalmente de acuerdo	(TA)
De acuerdo	(A)
Indiferente	(I)
En desacuerdo	(D)
Totalmente en desacuerdo	(TD)

	1	2	3	4	5
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo					
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la empresa					
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la empresa para llevar estudios en universidades					
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la empresa					
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la empresa por el desarrollo de trabajos bien hechos					
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la empresa					
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas					
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo					
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la empresa					

Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo					
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo					
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas					
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades					

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022?	Objetivo general	H1: Si existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.	Gestión de talento humano		Reclutamiento y selección	1	Likert	Encuesta /Cuestionario
				Admisión de personas	2			
				Inducción de personas	3			
	Determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.				4			
				Aplicación de personas	5			
				Diseño de cargos	6			
				Remuneración	7			
				Compensación de personas	8			
	Objetivos específicos				9			
				Desarrollo de personas	10			
				Nivel de capacitación	11			
	Identificar el nivel de la gestión del talento humano en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.				12			
				Mantenimiento de personas	13			
	Condiciones laborales							
	Nivel de ergonomía							

Identificar el grado de satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.		Evaluación de personas	Registro de información del personal	14	Likert	Encuesta Cuestionario	
			Bienestar del personal	1			
			Satisfacción con las condiciones de trabajo	Ambiente físico			2
				Seguridad de empleo			4
Identificar los factores de la gestión del talento humano que se relacionan con la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.	H0: No existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.	Satisfacción laboral	Satisfacción laboral con la superación personal	5	Likert	Encuesta Cuestionario	
			Capacitaciones	6			
			Estudios	7			
			Ascensos	8			
			Sistema de pagos	9			
			Reconocimiento	10			
			Prestaciones	11			
			Supervisión	12			
			Satisfacción con la supervisión	apoyo del supervisor			13
			Trabajo en equipo	14			
Satisfacción laboral con los compañeros de trabajo	Actitudes hacia el trabajo	15					
	Habilidades para desarrollar sus labores	16					
Satisfacción con las comunicaciones	Canales de comunicación	17					
	Coordinación de actividades	17					

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESION	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2022		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Chevez Uriarte Liliana Consuelo	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Identificar el nivel de la gestión del talento humano en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022. Identificar el grado de satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022. Identificar los factores de la gestión del talento humano que se relacionan con la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

La empresa hace uso de medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la empresa existen documentos que normen las funciones y los procedimientos de cada puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: : _____
Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa brinda un como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa proporciona las herramientas y material mobiliaria para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la empresa para llevar estudios en universidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la empresa	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la empresa por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 31 N° TD _____

2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable

3. OBSERVACIONES: Sin observaciones


José Roberto Inguanzo Espinosa
ASESOR ESPECIALISTA
CLAD 19801

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MAESTRO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	11 AÑOS
	CARGO	SUB-GERENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2022		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Chevez Uriarte Liliana Consuelo	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Identificar el nivel de la gestión del talento humano en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022. Identificar el grado de satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022. Identificar los factores de la gestión del talento humano que se relacionan con la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

La empresa hace uso de medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la empresa existen documentos que normen las funciones y los procedimientos de cada puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa brinda un como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa proporciona las herramientas y material mobiliaria para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la empresa para llevar estudios en universidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la empresa	TA (X) TD()

	SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la empresa por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la empresa	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 31 N° TD _____

2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones

COMCREAT SRL

.....
RAFAEL ZOUERDO E. 
Firma del experto

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

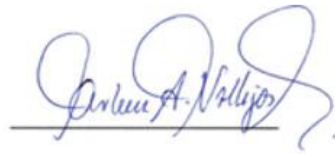
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MAESTRO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	14 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2022		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Chevez Uriarte Liliana Consuelo	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar el grado de relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Identificar el nivel de la gestión del talento humano en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022. Identificar el grado de satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022. Identificar los factores de la gestión del talento humano que se relacionan con la satisfacción laboral en Garage Clínica Automotriz, Chiclayo, 2022.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

La empresa hace uso de medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
En la empresa existen documentos que normen las funciones y los procedimientos de cada puesto	TA (X) TD() SUGERENCIAS : _____
Las tareas y funciones de los puestos de trabajo <u>tiene</u> relación con las habilidades de las personas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa brinda un como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable

3. OBSERVACIONES: Sin observaciones



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel 12 de agosto del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
LILIANA CONSUELO CHEVEZ URIARTE con DNI: 43893505

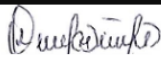
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

LA GESTION DEL HUMANO Y LA SATISACION LABORAL EN GARAGE CLINICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO

presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACION de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CHEVEZ URIARTE LILIANA CONSUELO	43893505	

Pimentel, 16 de junio de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0201-2022/FACEM-DA-USS de fecha 15/06/2022, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 15/06/2022, donde solicita la designación de asesor de Tesis, de la egresada de la EP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, como asesor de Tesis de la egresada de la EP Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(S)	TITULO DE TESIS	ASESOR (A)
1	CHEVEZ URIARTE LILIANA CONSUELO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO	MG. MORY GUARNIZO SANDRA

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
 Decano
 Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES
 Secretaria Académica
 Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc. Escuela / Archivo

ADmisIÓN E INFORMES
 074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
 Km. 5, carretera a Pimentel
 Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe



Consentimiento informado

Chiclayo, 19 de octubre del 2021

Estimada Señora

Dra. Carla Reyes Reyes

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

Presente. -

Por medio de la presente, hacemos constar que los Sres. José Gabriel Castillo Velasco y Víctor José Muga Quijano estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN GARAGE
CLINICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2021**

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Oswaldo Maza Cisneros", written in a cursive style.

Ing. Oswaldo Maza Cisneros
Gerente

NOMBRE DEL TRABAJO

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2022

AUTOR

Liliana Consuelo Chevez Uriarte

RECuento DE PALABRAS

10894 Words

RECuento DE CARACTERES

58705 Characters

RECuento DE PÁGINAS

50 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

199.4KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 10, 2023 11:12 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 10, 2023 11:13 AM GMT-5

● **23% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0322-2022-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, Liliana Consuelo Chevez Uriarte, con su tesis Titulada **LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN EN GARAGE CLÍNICA AUTOMOTRIZ CHICLAYO 2022**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

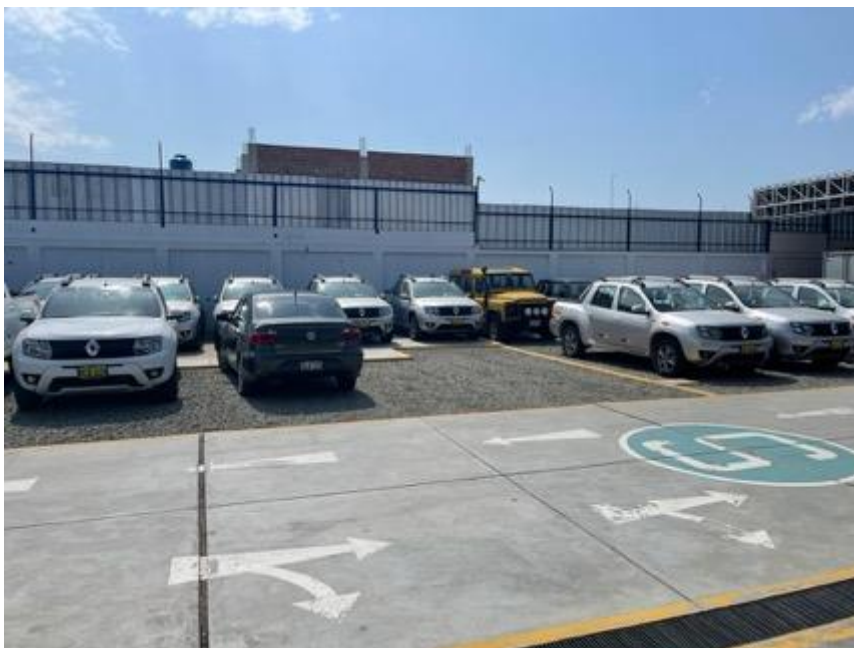
Pimentel, 10 de febrero de 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Figura 15

Patio de maniobras de la empresa



Nota: archivos del investigador

Figura 16

Oficinas administrativas



Nota: archivos del investigador

Figura 17

Personal con el cuestionario



Nota: archivos del investigador