



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA  
DE MANTENIMIENTO, UNIVERSIDAD SEÑOR DE  
SIPAN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO**

**DE MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Autor:**

**Bach. Garrido Cruz Nilton Richard  
ORCID: 0000-0003-1627-2417**

**Asesor:**

**Mg. Pérez Martinto Pedro Carlos  
ORCID: 0000-0001-8554-6034**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2023**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**  
(Times New Roman 18)

**“ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA  
MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO,  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN”**

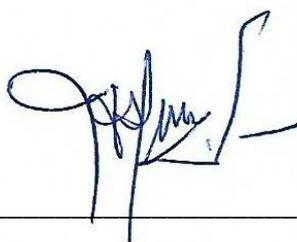
**AUTOR**

**Bach. GARRIDO CRUZ NILTON RICHARD**

**PIMENTEL – PERÚ  
2023**

**ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE  
MANTENIMIENTO, UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN**

**APROBACIÓN DE LA TESIS**



---

Dr. RODRIGUEZ NOMURA

HUBER EZEQUIEL

**Presidente del jurado de tesis**



---

Dr. BUSTAMANTE QUINTANA

PEPE HUMBERTO

**Secretario del jurado de tesis**



---

Mg. PEREZ MARTINTO

PEDRO CARLOS

**Vocal del jurado de tesis**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la DECLARACIÓN JURADA, soy egresado del Programa de Estudios de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

### ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO, UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

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, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el 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:

GARRIDO CRUZ NILTON RICHARD	DNI: 27852043	
-----------------------------	---------------	---

**Pimentel, 08 septiembre 2023**

\* Porcentaje de similitud turnitin: 17%

Reporte de similitud

---

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS FINAL- RICHARD GARRIDO (1).do**  
cx

---

<p>RECUENTO DE PALABRAS</p> <p><b>9923 Words</b></p>	<p>RECUENTO DE CARACTERES</p> <p><b>53120 Characters</b></p>
<p>RECUENTO DE PÁGINAS</p> <p><b>41 Pages</b></p>	<p>TAMAÑO DEL ARCHIVO</p> <p><b>93.8KB</b></p>
<p>FECHA DE ENTREGA</p> <p><b>Sep 14, 2023 9:46 AM GMT-5</b></p>	<p>FECHA DEL INFORME</p> <p><b>Sep 14, 2023 9:46 AM GMT-5</b></p>

---

**● 17% de similitud general**  
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

• 16% Base de datos de Internet	• 4% Base de datos de publicaciones
• Base de datos de Crossref	• Base de datos de contenido publicado de Cross
• 12% Base de datos de trabajos entregados	

**● Excluir del Reporte de Similitud**

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

## Índice de contenidos

Índice de tablas .....	vii
Dedicatoria .....	ix
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. Formulación del Problema .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Justificación e importancia del estudio.....</b>	<b>14</b>
<b>1.4. Objetivos.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.1. Objetivos General.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.2. Objetivos Específicos.....</b>	<b>16</b>
<b>1.5. Hipótesis .....</b>	<b>16</b>
<b>1.6. Trabajos previos .....</b>	<b>16</b>
<b>1.7. Bases Teóricas .....</b>	<b>20</b>
<b>1.7.1. Fundamentación teórica del proceso de gestión del Talento Humano. ....</b>	<b>20</b>
<b>II. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>29</b>
<b>2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación .....</b>	<b>29</b>
<b>2.2. Variables, Operacionalización.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3. Población y muestra. ....</b>	<b>30</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ..</b>	<b>30</b>
<b>2.5. Procedimientos de análisis de datos.....</b>	<b>31</b>
<b>2.6. Criterios éticos .....</b>	<b>31</b>
<b>2.7. Criterios de Rigor científico.....</b>	<b>32</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1. Resultados según objetivos .....</b>	<b>33</b>
<b>Construcción del aporte práctico.....</b>	<b>47</b>
<b>3.3. Discusión de Resultado.....</b>	<b>50</b>
<b>3.4. Valoración y corroboración de los Resultados.....</b>	<b>51</b>
<b>3.4.1. Valoración de los resultados criterio de expertos.....</b>	<b>51</b>
<b>3.4.2. Ejemplificación de la aplicación del aporte práctico.....</b>	<b>51</b>
<b>IV. CONCLUSIONES .....</b>	<b>52</b>
<b>V. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>57</b>

<b>Matriz de consistencia</b> .....	57
<b>Operacionalización de la variable dependiente</b> .....	59
<b>Instrumento o Técnica de Medición</b> .....	60
<b>Ficha de validación y fiabilidad del instrumento elaborado</b> .....	63
<b>Consentimiento Informado</b> .....	65
.....	66
<b>Aprobación del Proyecto de Investigación</b> .....	66

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Tendencias Históricas Del Proceso De Gestión Del Talento Humano. ....	24
<b>Tabla 2:</b> Registro de colaboradores del área de Mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán. ....	30
<b>Tabla 3:</b> Validación del instrumento por Alfa de Cronbach para calcular las dimensiones de la variable.....	33
<b>Tabla 4:</b> Genero del encuestado .....	35
<b>Tabla 5:</b> Estado Civil.....	35
<b>Tabla 6:</b> Grado de Instrucción .....	35
<b>Tabla 7:</b> Situación Laboral .....	36
<b>Tabla 8:</b> La indumentaria que les facilitan, es la adecuada .....	36
<b>Tabla 9:</b> La distribución del espacio, les facilita trabajar con normalidad.....	36
<b>Tabla 10:</b> Te sientes satisfecho con la remuneración que percibes .....	37
<b>Tabla 11:</b> Me siento realmente bien con la labor que realizo.....	37
<b>Tabla 12:</b> Siento que la labor que realizo es justa para mi manera de ser.....	37
<b>Tabla 13:</b> El trabajo que realizo, es tan valiosa como cualquier otra .....	38
<b>Tabla 14:</b> Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.....	38
<b>Tabla 15:</b> El ambiente donde se trabaja es agradable.....	39
<b>Tabla 16:</b> Me agrada trabajar con mis compañeros.....	39
<b>Tabla 17:</b> Me siento realmente bien con la labor que realizó.....	39
<b>Tabla 18:</b> Disfruto en cada labor que realizó de mi trabajo.....	40
<b>Tabla 19:</b> Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable .....	40
<b>Tabla 20:</b> Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo .....	40
<b>Tabla 21:</b> Mi jefe es comprensivo .....	41
<b>Tabla 22:</b> La relación que tengo con mis superiores es cordial.....	41
<b>Tabla 23:</b> El horario de trabajo me resulta incómodo .....	42
<b>Tabla 24:</b> Me disgusta o tengo incomodidad con mi horario .....	42
<b>Tabla 25:</b> La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando .....	42
<b>Tabla 26:</b> El ambiente laboral me ofrece una comodidad familiar .....	43
<b>Tabla 27:</b> Me siento feliz por los resultados que logró laboralmente.....	43
<b>Tabla 28:</b> Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas .....	44
<b>Tabla 29:</b> El trabajo que realizo me aburre .....	44
<b>Tabla 30:</b> El ambiente donde laboro es incómodo .....	44

<b>Tabla 31:</b> No me siento a gusto con mi jefe .....	45
<b>Tabla 32:</b> Operacionalización de la variable independiente estrategia de gestión del talento humano .....	58
<b>Tabla 33:</b> Resultado Alfa de Cronbach .....	63

## **Dedicatoria**

A mis hijos, mi familia y mis padres por ser  
mí Motivación para continuar progresando y  
superándome de manera constante.

**El autor**

### **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Universidad Señor de Sipán por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo.

De igual manera mi agradecimiento a los doctores de esta maestría, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

**El autor**

## **RESUMEN**

En el presente estudio se planteó como objetivo general elaborar una estrategia de gestión del talento humano, que tenga en cuenta la relación entre el rendimiento productivo y la motivación, de este modo se lograra la satisfacción laboral de los colaboradores del área de mantenimiento en la Universidad Señor de Sipán. En este sentido su importancia radica en la incorporación de talento humano, la dirección estratégica de gestión humana propone la existencia de una serie de etapas o procesos intermedios que influyen sobre los comportamientos y actitudes de los empleados, condicionando los resultados de los empleados, tales como productividad, satisfacción laboral, rotación voluntaria, etc. y, con ellos, los resultados de la Institución. El propósito final es una estrategia de gestión del talento humano que tenga en cuenta el clima laboral de los colaboradores del área de mantenimiento.

**Palabras clave:** Estrategia, Talento humano, gestión, motivación, satisfacción.

## **ABSTRACT**

In the present study, the general objective was to develop a human talent management strategy, which takes into account the relationship between productive performance and motivation, thus achieving employee job satisfaction in the maintenance area of the University. Lord of Sipan. In this sense, its importance lies in the incorporation of human talent, the strategic direction of human management proposes the existence of a series of intermediate stages or processes that influence the behaviors and attitudes of employees, conditioning the results of employees, such as productivity, job satisfaction, voluntary rotation, etc. and, with them, the results of the Institution. The final objective is a human talent management strategy that takes into account the work environment of employees in the maintenance area.

**Keywords:** strategy, human talent, management, motivation, satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Las empresas del mundo actual buscan estar acorde a las necesidades del mercado laboral moderno, el mismo que se rige bajo los nuevos lineamientos del mundo global, se dice que el recurso de vital importancia es el recurso humano, el mismo que actualmente es considerado como talento humano por las diferentes habilidades y competencias que posee como tal; por eso cuando se habla de la gestión del talento humano en las instituciones, hace referencia a las acciones que se cumplen para la obtención de la mejor colaboración de las personas, a fin de lograr tanto los objetivos organizacionales e individuales (Chiavenato, 2011).

La empresa en su conjunto y según las diferentes áreas que la conforman tienen la responsabilidad de implementar políticas que fomenten las competencias laborales de su talento humano, con el fin que sus actividades se desarrollen con eficacia y eficiencia, otorgándoles al mismo tiempo bienestar y seguridad dentro de su entorno laboral, denotando así el grado de conformidad que tiene el colaborador respecto a su ambiente laboral el mismo que logrará también contribuir con la productividad y mejora de la institución.

En el Perú actual las empresas han ido incorporando con mayor énfasis los temas relacionados a la integración del talento humano y su satisfacción en el trabajo dentro de la organización, hacer referencia al talento humano es hablar del colaborador quien es pieza clave para los procesos que lleven a la ejecución de las metas dentro la empresa.

Las universidades lambayecanas están pasando por un proceso de cambio y están al igual que las diferentes empresas existentes en el mundo, implementando nuevas políticas de mejora, por lo que siempre cuentan con el recurso vital para el desarrollo de sus actividades, el llamado talento humano, los mismos que actualmente necesitan sentirse satisfechos laboralmente para poder aportar al bienestar de la empresa.

En la unidad de mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán cuenta con 43 colaboradores, de los cuales son 18 colaboradores que tienen contrato indeterminado y 25 colaboradores con contratos temporales. (Dirección de Gestión de Talento Humano, 2019)

En la área se han identificado un conjunto de dificultades en el proceso de percepción de la satisfacción; insuficiencias que se constataron mediante la utilización de un grupo de instrumentos, que permitieron detectar las siguientes manifestaciones:

- Planificación deficiente de la gestión del talento humano
- Poco personal de mantenimiento
- Carencia de trabajo motivacional
- Falta ambiente adecuado (vestidor – refrigerio)
- Clima laboral no adecuado
- Salario no adecuado
- Ausencia de trabajo en grupo
- Desinformación de la misión del puesto Realidad Problemática.

El problema de investigación se puede resumir a partir de estas declaraciones como sigue: La poca eficiencia en la estructuración de los recursos humanos está restringiendo la felicidad en el entorno profesional.

De este modo, teniendo en cuenta el citado dictamen se evidencian como **causas del problema:**

- Carencia de un enfoque teórico y metodológico adecuado en la gestión del talento humano que satisfaga laboralmente.
- Obstáculos en la técnica empleada en el talento humano de los empleados.
- Falta la aplicación práctica en la gestión del talento humano.

Estos indicios causales sugieren la necesidad de profundizar en el análisis del proceso de gestión del talento humano, que es el foco principal de esta investigación.

El área de enfoque en este estudio se centra en la parte activa de la administración del talento humano.

## **1.2. Formulación del Problema**

Incapacidad en la organización de la gestión del talento humano, limita la satisfacción laboral de los colaboradores - área de Mantenimiento, Universidad Señor de Sipán.

## **1.3. Justificación e importancia del estudio**

### **Justificación**

En las empresas actuales se considera que cinco generaciones están conviviendo en un mismo ambiente laboral, cada una de ellas con sus propias personalidades, conocimientos, forma de trabajar, experiencias y anhelos; pero a la vez con una clara similitud, la insatisfacción laboral, el mismo que es percibido de diferentes formas ya que las necesidades son distintas. (Workforce, 2017) en las diferentes investigaciones

realizadas ha planteado que es necesario un grupo de acciones o estrategias como guía para trabajos de investigación futuros, proporcionando una propuesta clave que contribuya en disminuir la insatisfacción laboral.

### **Importancia**

Es esencial que las organizaciones no se centren únicamente en sus recursos materiales y financieros, sino que también den una atención prioritaria al talento humano. Este recurso humano es esencial en el logro de los objetivos de éxito de la empresa. Por lo tanto, la presente investigación reviste una gran importancia, ya que busca aportar mejoras en la gestión del talento humano. Al adoptar un enfoque centrado en la institución, la finalidad es mejorar las relaciones en el trabajo y proponer actividades motivacionales que generen satisfacción en los colaboradores en sus roles laborales y, en última instancia, con la empresa en la que trabajan.

El aporte práctico radica en la implementación de un objetivo de gestión del talento humano diseñada con el propósito de elevar la satisfacción laboral que forman parte del personal de mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán.

La Importancia de esta investigación reside en la ejecución de una estrategia de gestión del talento humano con el propósito de instaurar una cultura organizacional orientada a respaldar el departamento de mantenimiento en la Universidad Señor de Sipán. Esto se realiza con el fin de optimizar la utilización de su capital humano, en línea con el resultado de los fines organizacionales y la garantía de la retención de su talento a largo plazo.

La innovación científica de este trabajo se concentra en la posibilidad de generar una transformación significativa a través de aplicar una estrategia de Gestión del Talento Humano. Este enfoque tiene como objetivo optimizar al máximo el potencial del talento humano en las organizaciones, manteniendo como prioridad fundamental el desarrollo de los colaboradores. El resultado esperado es la consecución de compromisos sólidos y la promoción del bienestar social en el ámbito laboral.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivos General**

Elaborar una estrategia de Gestión del Talento Humano para mejorar la productividad de los colaboradores de Mantenimiento, “UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN”

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

1. Cimentar epistemológicamente el procedimiento de gestión del talento humano y su desarrollo.
2. Determinar su orientación histórica del proceso de gestión del talento humano y su dinámica.
3. Caracterizar la situación actual del proceso de satisfacción laboral de los colaboradores del área de Mantenimiento, Universidad Señor de Sipán.
4. Proponer un planeamiento de gestión del talento humano.
5. Validar por criterio de especialista la propuesta construida.

## **1.5. Hipótesis**

Si se elabora un planeamiento de gestión del talento humano que tenga en cuenta; clima laboral del personal, entonces se mejorara el gusto laboral de los colaboradores del Area Mantenimiento, Universidad Señor de Sipán

## **1.6. Trabajos previos**

### **- Internacional**

Pablos (2016) dice que la satisfacción laboral de los colaboradores está relacionada a las actividades que desempeña, a su entrega, considerando a su empresa como parte de su vida, por lo el estar satisfecho laboralmente hablando, logra la lealtad del individuo, la participación activa, estado de ánimo positivo, con todo esto la empresa

obtendrá de su trabajador un trabajo comprometido y con miras hacia el éxito tanto de la institución como la del colaborador.

Fuentes (2016) afirma que la satisfacción laboral influye en el rendimiento de la organización, todo esto en la búsqueda de posicionarse en el mercado actual como la mejor, por lo que toman muy en cuenta a su talento humano, y saben que si ellos se sienten satisfechos en su trabajo entonces contribuirán al logro de los objetivos organizacionales. Por lo tanto, según sus estudios realizados saben que la satisfacción laboral está ligada directamente a la productividad del recurso humano, por eso siempre establecen políticas de mejora que afiance la relación del colaborador con la empresa.

Rodríguez (2016) Afirma que la satisfacción laboral constituye uno de los ítem más concurrentes en cuanto a determinar la actitud de los colaboradores frente a su vida laboral, ya que es un aspecto que, como se acaba de indicar, puede influir tanto en la calidad y cantidad de trabajo que los empleados desarrollen dentro de la empresa, adicionales a otras variables, como alta rotación, absentismo o clima laboral toxico, por lo que las organizaciones deben conocer a sus trabajadores y así poder desarrollar actividades que contribuyan con el bienestar del colaborador.

García (2015) en su investigación indica que los estudios de satisfacción laboral realizados hasta la fecha en España son más cuantiosos en diferentes rubros, salud, educación, turismo, política, etc. En todas ellas se hace uso del recurso humano, recurso que es muy valioso y que cada día quiere sentirse valorado y protegido por su empresa, pero de acuerdo a diferentes investigaciones realizadas se llego a la conclusión que la mayoría de los trabajadores no se hayan satisfechos en sus puestos de trabajo, es decir no existe satisfacción laboral, esto debido a muchos factores como puede ser, el pésimo ambiente físico, las malas relaciones con sus superiores o compañeros de trabajo, material inadecuado para trabajar, entre otros.

#### - **Nacional**

Boada (2019) manifiesta que la investigación posee una relación entre satisfacción y desempeño laboral están íntimamente relacionados y son relevantes dentro del mundo

laboral, debido a que la actitud de satisfacción en el trabajo está relacionada a un mejor desempeño en los objetivos organizacionales. Además, la insatisfacción laboral es un signo de deterioro en la eficiencia organizacional, por la que llevaría a que la empresa tenga una baja en su productividad, por lo tanto, al no cumplimiento de sus metas, ya que el trabajador no se desempeñaría dentro de su ámbito laboral de forma óptima.

Retamozo (2018) menciona que la satisfacción laboral, mantiene relación con las percepciones del trabajador hacia su centro laboral y lo que espera recibir de este, de su ambiente físico, de sus beneficios remunerativos, de sus relaciones interpersonales, que según esta investigación no son las mejores, ya que al percibir que todo es negativo para su desarrollo personal como profesional, su desempeño laboral también lo será, dando al cliente la misma negatividad que sienten que ellos reciben por parte de su empresa, por lo tanto, la organización no alcanzaría el éxito esperado.

Vallejos (2017) expresa que la satisfacción en el trabajo del colaborador está ligado al compromiso organizacional que perciba en su ambiente laboral, por eso las empresas siempre deben mantener a sus colaboradores motivados, por lo que esto es uno de los elementos que como factores influyen en el éxito de la empresa.

Deza (2017) indica que la satisfacción laboral, es producto de factores externos como internos, como la motivación, el desarrollo personal y profesional, identidad con la organización y sentido de pertenencia con la misma. Es por eso que todas las organizaciones deben de cuidar y procurar la satisfacción de los contribuyentes, debido a que esto reflejará resultados óptimos para la entidad. Del mismo modo, esto también se manifestará en su nivel de eficiencia y posición en la organización como una de las principales en la dinámica de la oferta y demanda laboral que continúa intensificándose en términos de competencia.

#### - **Local**

Chero (2019), enfatiza que un empleado motivado y contento con su trabajo y su entorno será más productivo y podrá contribuir al desarrollo de la empresa. Para esto, es crucial que el colaborador se sienta cómodo y valorado en la institución. Para alcanzar esta satisfacción laboral, es necesario proporcionar los recursos necesarios,

que van más allá de las condiciones físicas y también incluyen oportunidades de desarrollo profesional. Por lo tanto, es esencial capacitar de manera constante a los empleados en temas relacionados con sus roles, con el objetivo de enriquecer sus conocimientos y convertirlos en piezas clave para el éxito de la entidad.

Guevara (2017) indica que la satisfacción laboral del trabajador es vital para que la organización alcance el éxito, ya que un colaborador satisfecho proporciona ideas y acciones positivas para una adecuada ejecución de las actividades de la organización. Como se sabe la satisfacción laboral involucra una serie de emociones y percepciones, las mismas que si son llevadas por el camino correcto traerá felicidad para empleado y empleador.

Caldas (2016) afirma que actualmente las altas direcciones en varias de las organizaciones, están tomando conciencia que para alcanzar el éxito de la empresa se debe brindar un buen servicio a los clientes, pero para lograr esto primero tienen que brindárselo a sus empleados ya que son ellos quienes tendrán contacto directo con la clientela externa, y lo que ellos perciban transmitirán al resto, por eso se puede decir que colaboradores satisfechos con su trabajo, clientes felices y empresa contenta.

Vargas (2015) manifiesta que se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral es parte de la empresa, ya que está ligada directamente al colaborador, el mismo que es fuente vital para que logre sus objetivos planteados, por eso los mecanismos utilizados como los de participación activa del trabajador es valioso, debido a que el individuo podrá expresar lo que piensa y siente en cuanto a su entorno laboral, y si se determina que se encuentra totalmente satisfecho, se debe seguir fomentando este resultado positivo, pero si por el contrario se encuentra insatisfecho de debe actuar inmediatamente para ejecutar acciones que solucionen el problema.

## **1.7. Bases Teóricas**

### **1.7.1. Fundamentación teórica del proceso de gestión del Talento Humano.**

#### **Gestión del talento humano**

Chiavenato (2009) hace referencia a las diferentes capacidades y habilidades requeridas para el cumplimiento de los deberes gerenciales vinculados a los recursos humanos y materiales; todo ello relacionado con acciones de selección, elevación de sus competencias mediante la instrucción y/o capacitación; entre otros.

Gary (2006) manifiesta que las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que mantiene la relación entre el ser humano y el trabajo administrativo; por lo que refiere que en una organización se recluta, se evalúa, se capacita, se remunera y así mismo se ofrece un ambiente adecuado y seguro, lo cual sea equitativo para los colaboradores de la organización.

Pérez (2011) basa tu teoría en la capacitación constante que debe recibir el Talento Humano, el mismo que es parte importante en la GTH, así mismo la capacitación depende del acto intencional de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje, por lo que se define como el fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. Por lo que puede decir que el aprendizaje es el cambio en la forma de actuar que manifiesta diariamente el colaborador. La capacitación debe estar orientada a guiar todo ese conjunto de conocimientos y experiencia adquirida en forma positiva, siempre reforzándolas con acciones concretas que tengan un impacto de alto nivel en el trabajador, beneficiando tanto al individuo como al individuo.

El proceso de capacitación mantiene una similitud al modelo de sistema abierto, en los que se tienen en cuenta los siguientes componentes:

1. Elementos, formadores, activos de la empresa, datos, saberes, etc.
2. Ejecución de programas de capacitación.

3. El personal capacitado como producto directo, conocimientos, competencias y éxito organizacional.

4. La retroalimentación; vista desde el balance de los procedimientos y resultados.

### **Estrategia de gestión del talento humano**

Chiavenato (2009), fundamenta su teoría en un proceso constante de administración del talento humano, definiendo de manera explícita las áreas de Planificación, Contratación, Selección de Personal, Introducción, Evaluación de Rendimiento y Formación. Este autor se empleará como base para respaldar la contribución práctica de la investigación.

### **Planeación**

Etapa donde se anticipan las acciones o actividades a llevar a cabo en el proceso de administración del personal. Se proyecta el alcance tanto interno como externo de la institución, con la finalidad de garantizar que los recursos utilizados en diversas actividades sean eficientes y efectivos, y que se logren cumplir los objetivos:

- Potenciar al talento humano de la empresa.
- Desarrollar habilidades en los colaboradores, los mismos que estén acorde con las necesidades del mercado actual.
- Incentivar al talento humano de la empresa.
- Optimizar el ambiente de trabajo.
- Colaborar en el logro de los fines de la entidad.

### **Reclutamiento**

Etapa orientada a colocar al colaborador en contacto con alguna empresa que necesite de un talento humano para cubrir algún puesto de trabajo libre, ya sea por motivo de despido, renuncia o jubilación, colaborador que debe poseer las cualidades indispensables para el empleo a ocupar.

El propósito fundamental es garantizar una cantidad adecuada de candidatos disponibles para ocupar un puesto vacante, siempre y cuando cumplan con los atributos requeridos para el puesto.

### **Selección de personal**

En esta etapa se permite elegir al candidato idóneo para que pueda cubrir el puesto disponible, candidato que debe pasar por un jurado calificador que determine que es apto para ocupar el cargo.

- Acciones a realizar en esta etapa
- Escasez de personal
- Elaboración de una delegación de concurso
- Divulgación de publicidad y llamamiento al concurso.
- Recibimiento de peticiones y expedientes.
- Análisis y puntuación de los documentos del personal solicitante.
- Administración de pruebas de selección

### **Inducción**

Es la etapa donde se integra al colaborador en la organización, la misma donde tendrá claro el valor y la cultura empresarial de la organización, colocándose al tanto de la misión, visión, políticas y lineamientos a seguir dentro de la compañía. Con esto se busca que el trabajador logre compaginar de manera armonioso con la empresa, buscando se cumpla los siguientes objetivos:

#### **Objetivos de Inducción**

- Promover la adecuación de los colaboradores a su entorno de trabajo.
- Proporcionar a los empleados los datos fundamentales sobre la empresa, incluyendo su trayectoria, normativas, políticas, servicios y productos, para que puedan desarrollar su trabajo de manera eficaz y eficiente dentro de la compañía.
- Desarrollar en el colaborador buenas actitudes, como, satisfacción por su trabajo, facilitando la buena relación con su jefe y compañeros.
- Demostrar al trabajador que la empresa si se interesa por su integración, logrando despertar un sentimiento de pertenencia que haga que contribuya con el éxito de la organización.

### **Evaluación de desempeño**

En esta etapa se busca, en forma integral, sistemática y continua se logre dar valor al rendimiento del colaborador, estimulando su desempeño y reconocimiento en la organización.

### **Objetivos de la etapa**

- El mejoramiento del rendimiento del colaborador
- Remuneraciones justas.
- Puestos de trabajos sean ocupados por individuos que cumplan con los perfiles de los puestos.
- La rotación y promoción de colaboradores según sus habilidades y destrezas.

### **Capacitación**

Es una etapa que hace referencia al conjunto de políticas y procedimientos planeados para potenciar las habilidades y destrezas del colaborador.

### **Objetivo de la etapa de Preparación**

- Tomar medidas para así preparar a los trabajadores para la realización de sus diferentes actividades.
- Ofrecer oportunidades para el constante desarrollo del trabajador.
- Cambiar la actitud del colaborador, orientándolo a un cambio positivo que sirva para su mejora personal y profesional.

#### **1.3.1.1 Tendencias evolutivas del Proceso de Gestión del Talento Humano.**

La identificación de las tendencias históricas en la gestión del talento humano y su dinámica se fundamentó en la revisión exhaustiva de diversas fuentes teóricas, incluyendo investigaciones bibliográficas y materiales relevantes. En esta sección, se ofrece una explicación detallada sobre la evolución del proceso de Gestión del Talento Humano (GTH) en las empresas, segmentándolo en tres etapas significativas: la era de la industrialización clásica, la nueva industrialización y la era de la información. Además, se presentan cinco indicadores esenciales que permiten una comprensión completa de esta evolución.

- Colaborador
- Clima laboral
- Formar y desarrollar el talento humano
- Compensación y estímulo
- Integración, vida y trabajo

**Tabla 1: Tendencias Históricas Del Proceso De Gestión Del Talento Humano.**

Indicadores	Industrialización clásica (1900 a 1950)	Nueva Industrialización (1951 a 1990)	Era de la información (1991 hasta la actualidad)
<b>Trabajador</b>	Era considerado como una pieza más dentro de la empresa	Era considerado como un simple recurso que tenía tiempo de expiración	Considerado como un talento humano clave para la superación de la organización.
<b>Clima laboral</b>	En esta era las empresas no se interesaban por el bienestar de su colaborador, no había interés porque el ambiente laboral donde se desenvolvían fuera el mejor.	Las empresas ya daban inicios de cambios positivos, empezando por algún tipo de recreación para el colaborador, realizando algunas actividades lúdicas y deportivas.	Las empresas están orientando sus políticas hacia el total bienestar del trabajador, preocupándose por proporcionar un ambiente laboral sano y acogedor, el mismo donde puedan desenvolverse de forma libre y espontánea.
<b>Formar y desarrollar el talento humano</b>	El colaborador no llegaba a efectuar las expectativas de la organización, jamás recibía ningún tipo de capacitación que permitiera mejorar sus procesos, todo lo que aprendía era con el día a día e imitando u observando lo que sus compañeros más antiguos hacían.	Las empresas no capacitaban a sus colaboradores por lo que les brindaba información selectiva sobre el producto o servicio a vender, sin interesarse por desarrollar sus habilidades primero, y en caso no cumplían con su cuota mensual los despedían de inmediato.	Las empresas primero desarrollan las habilidades y destrezas de sus propios talentos, basados en su cultura, políticas y valores organizacionales, orientando esta formación a su crecimiento profesional futuro dentro de la empresa.
<b>Compensación y estímulo</b>	Las instituciones entendían que la única manera de tener motivado a un trabajador era a través de incentivos o remuneración.	Las empresas comienzan con sus primeros programas basados en la psicología para propiciar la motivación del colaborador: -Sueldo que cubra necesidades vitales. -Buen ambiente físico para laborar. -Brindando buen clima laboral.	Las organizaciones ya ejecutan sus programas de motivación generales como personales, enfocados en las necesidades del colaborador, es decir se coloca al colaborador en primer lugar.

<p><b>Integración, Vida y Trabajo</b></p>	<p>Las empresas obligaban a sus trabajadores a permanecer más de 12 horas en el trabajo, consiguiendo que su vida familiar quede de lado, ya que muchos sacrifican momentos familiares por cumplir con las metas de la empresa. Y si llegaban a enfermarse eran retirados de la organización de forma inmediata.</p>	<p>Las instituciones actuaron de forma más humanas, evidenciando el cumplimiento de los derechos laborales como la jornada de 48 horas a la semana, y el otorgamiento de beneficios sociales.</p>	<p>En esta etapa las organizaciones saben que el colaborador debe equilibrar su vida personal como laboral, por eso las empresas actuales ya respetan los espacios familiares que el trabajador merece, porque así este equilibrio le permitirá compartir más con su familia, así como cumplir con los fines de la empresa.</p>
---	--	---	---

**Fuente: Chiavenato 2001**

## **Marco conceptual**

### **Estrategia**

Es un plan para así dirigir diferentes componentes como direccionar y conseguir los mejores resultados. La estrategia nace del ámbito militar el cual está orientado a alcanzar diferentes objetivos, hecho que llevó a los diversos ejércitos a plantear diferentes conocimientos no a la apertura de una rivalidad el cual dominará ciertos adversarios; ofreciendo una guía para el logro más efectivo en la administración de los recursos como misión. K. J. Halten (1987) es así que afrontó situaciones de guerra lo cual era necesario precisar y obtener los mayores beneficios. Así mismo la estrategia dio forma para así obtener diferentes conocimientos y llegar a una situación concreta y obtener resultados específicos.

### **Gestión**

Conjunto de acciones para dirigir, gestionar y administrar una diligencia, por lo que el objetivo es optimizar la producción y la competitividad de la organización. De tal modo la gestión dispone, administra realiza, organiza y dirige determinadas situaciones.

### **Gestión del Talento Humano**

La GTH es un ámbito fundamental y preeminente en las instituciones. Su naturaleza es contingente, ya que depende de factores como la cultura organizacional, la estructura empresarial, las particularidades del entorno, el sector de la empresa, la tecnología empleada, así como los procesos internos, así como otras variables de significancia.

Chiavenato, (2009) define a la GTH como la unión de habilidades necesarias para conducir los medios y/o recursos; para los procesos de evaluación de desempeño, selección, capacitación, recompensas y reclutamiento.

### **Estrategia de Selección**

Es el criterio para la estrategia de selección, por lo que debe ser tratado como un grupo estratégico, y las estrategias deben ser buscadas para así cumplir los diferentes objetivos de corto y largo plazo para así llegar al propósito. La estrategia de selección abarca las diferentes actividades las cuales han sido críticas en una organización, por lo que ha permitido las conjeturas para así ofrecer un sentido de dirección, unidad y propósito, en definitiva, la organización asimila los cambios del entorno.

## **Colaborador**

Conjunto de individuos que se desempeñan laboralmente.

## **Laboral**

Es un término el cual se califica o está relacionada con diferentes actividades o eventos dentro de una organización, así mismo es mencionado por situaciones como colaboradores que contribuyen con su esfuerzo, leyes y normativas diferentes tipos de trabajo.

## **Proceso**

La Real Academia Española (RAE) requiere al término en proceso el cual es de processus, Por lo que proceso en el ámbito laboral es seguir adelante a través de acciones, de la marcha del tiempo y finalmente un acumulado de etapas continuadas lo cual es necesario para finalizar una operación. En el campo de la psicología, se discute acerca de los procesos cognitivos, los cuales engloban los mecanismos psicológicos vinculados a la memoria, la percepción y diversas habilidades como el pensamiento, la atención y la memoria. Estos procesos forman un conjunto esencial en la mente humana.

## **Proceso de gestión del talento humano**

Chiavenato en el 2009 refiere que los procesos de GTH comprenden un conjunto de políticas y prácticas esenciales que abarcan áreas como la contratación, la compensación, el mantenimiento, el desarrollo y, por último, la supervisión. Estos procesos básicos también pueden denominarse como los procesos determinados de cada empresa, ya que su enfoque y aplicación varían según factores como la cultura organizacional, el tipo de negocio, la tecnología empleada en la organización, las distintas particularidades del entorno y los procesos internos de la empresa.

## **Clima laboral**

Bordas (2016) Conjunto de maneras, propiedades o participaciones comparativas las cuales son permanentes a un ambiente de trabajo concreto que son notadas o apreciadas por los individuos que conforman una organización y que intervienen sobre su forma de actuar.

### **Satisfacción laboral**

Juárez (2012) Es el nivel de conformidad o aprobación del colaborador referente a su ambiente y condición laboral.

### **Condiciones laborales**

Parra (2003) Hace referencia a la seguridad y salud en el trabajo, buscando que el colaborador cuente con los medios necesarios para poder desarrollar sus actividades laborales diarias. Es decir, proporcionarles calidad de vida en el trabajo.

### **Recompensas laborales**

Parra (2003) es aquel sistema que busca formar un ambiente laboral de productividad elevada, el cual es reflejado día a día. Además, se observa una capacidad para lograr las metas de la organización, en la cual los trabajadores reciben a cambio de su trabajo, beneficios que están alineados con su bienestar personal.

### **Relaciones interpersonales**

Chiavenato (2009) para este autor se establece en lo que evidencia las relaciones humanas abiertas; donde dichas relaciones sociales están reguladas por aspectos o normas de las instituciones.

### **Políticas administrativas**

Para Gary (2006) Son aquellos elementos que rigen en las organizaciones y forman parte de sus reglamentos y guían el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## II. MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación

#### **Tipo de Investigación**

La investigación corresponde a un estudio Descriptivo – Propositivo, porque se utilizará el método de análisis, se caracterizará el objeto de estudio, señalando sus propiedades; y propositiva porque en el presente estudio se propone una Estrategia de Gestión del Talento Humano para mejorar la satisfacción Laboral de los Colaboradores del área de Mantenimiento, Universidad señor de Sipán, el cual permitirá resolver el problema práctico. (Pérez & Palacios, 2014)

#### **Diseño de Investigación**

Se utilizará un Diseño Mixto ya que se da valor tanto a los procedimientos cuantitativos y cualitativos (Pérez & Palacios, 2014)

### 2.2. Variables, Operacionalización

#### **Variable independiente:**

- **Estrategia de Gestión del Talento Humano**

Chiavenato (2009) Conjunto de políticas y prácticas requeridos que permiten orientar y dirigir los diferentes elementos de los cargos gerenciales que se relacionan con las dimensiones planteadas y que forman parte de los sustentos de este estudio.

#### **Variable dependiente:**

- **Satisfacción Laboral**

Juárez (2012) Es el nivel de conformidad o aprobación del colaborador referente a su ambiente y condiciones laborales.

## 2.3. Población y muestra.

### 2.3.1. Población

Se trabajó con una población compuesta por 43 colaboradores del Área de Mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán.

**Tabla 2:** Registro de colaboradores del área de Mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán.

Colaboradores del área de Mantenimiento de la USS			
Población			Muestra
Contratos	Indeterminados	Temporales	
	18	25	18

Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de la Dirección de Gestión del Talento Humano USS 2019

Para la determinación de la muestra se utilizaron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

#### **Criterios de inclusión**

- Colaboradores con contrato indeterminado
- Jefe de área

#### **Criterios de exclusión**

- Colaboradores que tengan contrato temporal

### 2.3.2. Muestra

Se trabajó con un muestreo no probabilístico: Intencional o por conveniencia.

La muestra es de 18 trabajadores del área de Mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán.

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

### **Métodos teóricos**

El enfoque histórico-lógico, conectado con la comprensión de su evolución a lo largo del tiempo, así como el análisis-síntesis, proporciona un marco integral para el

estudio del proceso de Gestión del Talento Humano, abarcando toda la lógica de la investigación.

La inducción-deducción, es un proceso de razonamiento que, partiendo de casuística, se generaliza para obtener conocimientos más amplios. Esto facilita el estudio de leyes, conceptos y teorías

### **Técnicas**

Para el recojo de los datos se utilizaron encuestas, que mediante su respectivo cuestionario posibilite identificar las dificultades actuales de la percepción de satisfacción laboral; así como los elementos que la componen. **(Ver anexo 03)**

### **2.5. Procedimientos de análisis de datos.**

Se utilizó el software SPSS con el fin de tabular y verificar; dentro de las dimensiones de la variable, aquellas características que como dificultades les son inherentes.

Se utilizará la estadística descriptiva como medio de evidenciar los datos obtenidos.

### **2.6. Criterios éticos**

**Valor científico o social:** Este trabajo es de suma relevancia, dado que a través de la investigación se ha formulado una estrategia de Gestión del Talento Humano destinada a abordar este problema específico. Esta estrategia tiene como objetivo principal optimizar la satisfacción de los trabajadores del área de Mantenimiento en la Universidad Señor de Sipán.

**Validez científica:** El proceso de desarrollo de la metodología utilizada ha sido meticuloso y riguroso, lo cual ha conducido a la obtención de resultados válidos y confiables.

**Selección equitativa de los sujetos:** Esta investigación se planificó de acuerdo con los objetivos planteados, detallando los criterios de inclusión y exclusión.

**Revisores independientes:** Se ha centrado en el individuo, independientemente del estudio, y se ha respaldado en la evaluación y el desarrollo. Esto se ha hecho con el propósito de prevenir distorsiones en el proyecto y salvaguardar la responsabilidad social.

**Consentimiento informado:** Las creencias, valores e intereses del personal del área de Mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán que formaron parte de esta investigación no fueron comprometidos, garantizándose así su plena participación.

**Respeto a los participantes potenciales o a los inscritos:** Se otorgó una gran importancia al respeto por los demás y se brindó todo el respaldo y la atención necesarios. Esto fue fundamental, ya que dependía de ello que los trabajadores coadyuven en la investigación de manera voluntaria y sin sentir ninguna presión.

## **2.7. Criterios de Rigor científico.**

**Credibilidad:** Los resultados de la variable observada y estudiada, relacionada con la satisfacción en el trabajo, se analizarán a través del informe de los hallazgos obtenidos. Se han formulado 34 preguntas sobre este tema, las cuales fueron contestadas por los 18 trabajadores que conforman la muestra. En resumen, la aplicación del instrumento en su entorno natural asegurará la autenticidad de la información recopilada en el área de Mantenimiento.

**Adecuación teórica- epistemológica:** En esta investigación se empleó la investigación como base teórica para una comprensión más profunda de la variable en estudio. Esto permitió llevar a cabo una efectiva operacionalización de dichas variables

**Transferibilidad:** Los resultados que se obtuvieron proporcionan información valiosa, la cual hasta el momento no ha sido conocida con precisión por los trabajadores que brindaron su colaboración. Esta investigación tiene el potencial de contribuir significativamente al bienestar de la institución. Además, a medida que estos resultados se transfieran y apliquen a otros grupos en el futuro, servirán como una guía y base sólida para llevar a cabo sus propias investigaciones.

**Aplicabilidad:** Se proporcionó una descripción detallada del contexto en el que se llevó a cabo la investigación, que incluye a parte de la muestra. Estas personas fueron seleccionadas de acuerdo con los criterios de inclusión definidos para el estudio. El investigador garantizó que los resultados servirán de base para futuras investigaciones que busquen explorar en mayor profundidad el tema.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados según objetivos

La problemática concreta, se recurre al método de observación empírica para evaluar de manera directa las deficiencias identificadas en el personal del área de Mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán. Estas carencias se han caracterizado como manifestaciones internas que se detallaron en el diagnóstico previo, siendo el arranque para el problema de investigación.

**Tabla 3:** Validación del instrumento por Alfa de Cronbach para calcular las dimensiones de la variable

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,626	34

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	72,05	25,839	,273	,611
P2	72,05	27,524	-,050	,637
P3	72,45	25,313	,260	,610
P4	72,35	25,503	,308	,607
P5	72,45	25,208	,333	,604
P6	72,35	28,029	-,137	,661
P7	72,45	23,734	,510	,582
P8	72,35	26,661	,097	,626
P9	72,40	25,621	,306	,608

P10	72,30	24,221	,528	,586
P11	72,50	25,105	,311	,605
P12	72,60	26,042	,128	,625
P13	72,50	25,947	,300	,611
P14	72,40	26,779	,086	,626
P15	72,35	27,503	-,050	,638
P16	72,45	27,313	,018	,629
P17	72,45	27,103	,034	,630
P18	72,30	28,221	-,163	,653
P19	72,40	23,621	,588	,577
P20	72,40	24,463	,439	,593
P21	72,45	23,945	,561	,582
P22	72,60	26,253	,165	,620
P23	72,25	27,145	,026	,631
P24	72,40	27,200	,008	,633
P25	72,55	26,366	,170	,620
P26	72,30	25,484	,296	,608
P27	72,40	25,621	,306	,608
P28	72,50	27,632	-,072	,640
P29	72,45	27,313	-,007	,633
P30	72,50	27,632	-,072	,640
P31	72,25	26,513	,151	,621
P32	72,40	26,884	,066	,628
P33	72,55	26,787	,089	,626
P34	72,65	26,766	,146	,622

Fuente: Elaborado por el autor

En la Tabla 1 se presenta la evaluación de la confiabilidad del instrumento utilizado, destacando una alta fiabilidad de acuerdo con los criterios establecidos por George y Mallery (2003). Estos criterios sugieren una evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach, considerando que un valor  $>0.9$  se califica como excelente, lo cual también se aplica a los valores de cada dimensión.

**Tabla 4:** Genero del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	10	50,0
	Femenino	10	50,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4, se puede apreciar que del total de los participantes, el 50% son varones y el 50% restante corresponde a mujeres, esto implica que en la institución no hay un predominio de género.

**Tabla 5:** Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	2	10,0
	Casado	18	90,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, se puede visualizar que del total de encuestados el 10% son personas solteras de ambos géneros, y que el 90% son personas casadas, esto significa que hay un predominio de personas casadas y con familia.

**Tabla 6:** Grado de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	4	20,0
	Secundaria	12	60,0
	Superior	4	20,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, se puede visualizar que, el 20% de los encuestados, son personas que tienen grado de instrucción primaria, el 60% son personas que tienen educación secundaria y que el 20% son personas con grado de instrucción superior, esto significa que hay un predominio de personas con grado de instrucción secundaria.

**Tabla 7: Situación Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nombrado	8	40,0
	Contratado	12	60,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, se puede visualizar que del total de encuestados el 40% son personas que tienen su situación laboral con la empresa Nombrados Y que el 60% son personas con condición laboral Contratado, esto significa que hay un predominio de personas con situación laboral contratados.

**Tabla 8: La indumentaria que les facilitan, es la adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	9	45,0
	Siempre	11	55,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8, se puede visualizar que del total de encuestados el 45% opinan que la indumentaria facilitada para sus actividades laborales no es la adecuada Y el 55% opinan que la indumentaria entregada por la empresa es la adecuada para la realización de sus actividades diarias.

**Tabla 9: La distribución del espacio, les facilita trabajar con normalidad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	9	45,0
	Siempre	11	55,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia del autor

En la tabla 9, se puede visualizar que del total de participantes el 45% opinan que el espacio entregado para sus actividades laborales no es el adecuado Y el 55% opinan que el espacio entregado para sus labores diarias es el adecuado para realizar su trabajo.

**Tabla 10:** Te sientes satisfecho con la remuneración que percibes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	15,0
	A Veces	11	55,0
	Siempre	6	30,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10, se puede visualizar que del total de encuestados el 15% opinan que no se encuentran satisfechos con su remuneración. Y el 55% opinan que la remuneración que perciben a veces es satisfactoria Y un 30% opinan que están de acuerdo con la remuneración que perciben por el trabajo realizado.

**Tabla 11:** Me siento realmente bien con la labor que realizo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,0
	A Veces	13	65,0
	Siempre	6	30,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11, se puede visualizar que del total de encuestados el 5% opinan que no se encuentran satisfechos con la labor que realizan Y el 65% opinan que la labor que realizan la hacen por necesidad Y un 30% opinan que están de acuerdo con la labor que realizan, esto significa que hay un predominio de personas que se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan.

**Tabla 12:** Siento que la labor que realizo es justa para mi manera de ser

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	10,0
	A Veces	13	65,0
	Siempre	5	25,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12, se puede visualizar que del total de participantes el 10% opinan que el trabajo que realizan no es el más justo para su manera de ser Y el 65% opinan que el trabajo que realizan la hacen por necesidad Y un 25% opinan que, si están de acuerdo con el trabajo que realizan, esto significa que hay un predominio de personas que realizan este trabajo por necesidad.

**Tabla 13:** El trabajo que realizo, es tan valiosa como cualquier otra

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	25,0
	A Veces	5	25,0
	Siempre	10	50,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13, se puede visualizar que del total de encuestados el 25% opinan que la labor que realizan es tan valiosa como otras labores, un 25% opinan que la labor que realizan la hacen por necesidad Y un 50% opinan que, si están de acuerdo con la labor que realizan, esto significa que hay un predominio de personas que están conformes con la labor que realizan.

**Tabla 14:** Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	15,0
	A Veces	11	55,0
	Siempre	6	30,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14, se puede visualizar que, del total de participantes, el 15% opina que el trabajo que realizan no les permite desarrollarse personalmente, el 55% opina que el trabajo que realizan a veces les permite desarrollarse personalmente, y el 30% opina que el trabajo que realizan sí les permite desarrollarse personalmente.

**Tabla 15:** El ambiente donde se trabaja es agradable

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,0
	A Veces	13	65,0
	Siempre	6	30,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15, se puede visualizar que del total de encuestados el 5% opinan que el ambiente de trabajo no es agradable, un 65% opinan que el ambiente de trabajo a veces es adecuado Y un 30% opinan que, el ambiente de trabajo es adecuado para sus labores.

**Tabla 16:** Me agrada trabajar con mis compañeros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,0
	A Veces	14	70,0
	Siempre	5	25,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16, se puede visualizar que del total de encuestados el 5% opinan que no les agrada trabajar con sus compañeros, un 70% opinan que a veces les agrada trabajar con sus compañeros Y un 25% opinan que, si les agrada trabajar con sus compañeros de trabajo.

**Tabla 17:** Me siento realmente bien con la labor que realizó

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,0
	A Veces	12	60,0
	Siempre	7	35,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17, se puede visualizar que del total de encuestados el 5% estiman que no se sienten bien con la labor que cumplen, un 60% opinan que a veces se sienten bien con el trabajo que realizan Y un 35% señala que, si se sienten bien con la labor que efectúan.

**Tabla 18:** Disfruto en cada labor que realizó de mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	15,0
	A Veces	12	60,0
	Siempre	5	25,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18, se puede visualizar que del total de participantes el 15% opinan que no disfrutan de las labores que realizan en su trabajo, un 60% consideran que a veces disfrutan de las labores que realizan en el trabajo Y un 25% opinan que se sienten a gusto con sus labores.

**Tabla 19:** Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	25,0
	A Veces	10	50,0
	Siempre	5	25,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19, se puede visualizar que del total de encuestados el 25% opinan que no es aceptable el sueldo que perciben, un 50% opinan que a veces es aceptable el sueldo que perciben Y un 25% opinan que, si es aceptable su remuneración que perciben.

**Tabla 20:** Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,0
	A Veces	16	80,0
	Siempre	3	15,0

	Total	20	100,0
--	-------	----	-------

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20, se puede notar que, del conjunto de participantes, el 5% opina que no tienen una buena relación con su superior, lo cual no favorece la calidad del trabajo; el 80% opina que en ocasiones, tener una buena relación con el jefe beneficia la calidad del trabajo, y el 15% opina que definitivamente es beneficioso mantener una buena relación con el jefe para mejorar la calidad del trabajo.

**Tabla 21:** Mi jefe es comprensivo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,0
	A Veces	14	70,0
	Siempre	5	25,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21, se puede visualizar que del total de encuestados el 5% opinan que su jefe no es comprensivo, un 70% opinan que a veces el jefe es comprensivo con ellos Y un 25% opinan que, si es comprensivo su jefe con su trabajo.

**Tabla 22:** La relación que tengo con mis superiores es cordial

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,0
	A Veces	13	65,0
	Siempre	6	30,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22, se puede visualizar que del total de encuestados el 5% opinan que tienen una relación cordial con sus superiores, un 65% opinan que a veces la relación es cordial con sus superiores Y un 30% opinan que, si es importante tener una relación cordial con sus superiores.

**Tabla 23:** El horario de trabajo me resulta incómodo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	17	85,0
	Siempre	3	15,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23, Se observa que, entre todos los encuestados, el 85% considera que el horario de trabajo ocasionalmente les resulta incómodo, mientras que el 15% afirma que se siente a gusto con el horario de trabajo.

**Tabla 24:** Me disgusta o tengo incomodidad con mi horario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,0
	A Veces	15	75,0
	Siempre	4	20,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24, se puede visualizar que del total de encuestados el 5% opinan que tienen incomodidad y les disgusta el horario de trabajo, un 75% opinan que a veces les es incómodo y les disgusta su horario de trabajo Y un 20% opinan que, no se sienten a gusto con su horario de trabajo.

**Tabla 25:** La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	10,0
	A Veces	10	50,0
	Siempre	8	40,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 25, se puede visualizar que del total de encuestados el 10% opinan que tiene la sensación que vienen siendo explotados en el trabajo, un 50% opinan que a veces tienen la sensación que vienen siendo explotados en el trabajo Y un 40% opinan que, no se sienten que son explotados en el trabajo.

**Tabla 26:** El ambiente laboral me ofrece una comodidad familiar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	10,0
	A Veces	12	60,0
	Siempre	6	30,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 26, se puede visualizar que del total de los participantes el 10% opinan que el ambiente laboral no le ofrece una comodidad familiar, un 75% opinan que a veces el ambiente laboral les ofrece una comodidad familiar Y un 30% opinan que su ambiente laboral les ofrece comodidad familiar.

**Tabla 27:** Me siento feliz por los resultados que logré laboralmente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	10,0
	A Veces	12	60,0
	Siempre	6	30,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27, se puede visualizar que del total de encuestados el 10% opinan que no se sienten felices por los resultados que logra en el trabajo, un 60% opinan que a veces se sienten felices con los resultados que logra en el trabajo Y un 30% opinan que, si se sienten felices con los resultados que logra en el trabajo.

**Tabla 28:** Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	10,0
	A Veces	13	65,0
	Siempre	5	25,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 28, Se puede observar que, del conjunto de encuestados, el 10% considera que su empleo no les permite alcanzar sus metas económicas, el 65% opina que en ocasiones su trabajo les posibilita cumplir con sus expectativas financieras, y el 25% sostiene que su empleo satisface sus expectativas económicas.

**Tabla 29:** El trabajo que realizo me aburre

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	15,0
	A Veces	14	70,0
	Siempre	3	15,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 29, se puede visualizar que del total de los participantes el 15% opinan que su trabajo que realizan les aburre, un 70% opinan que a veces su trabajo que realizan les parece aburrido Y un 15% opinan que, su trabajo que realizan no les parece aburrido.

**Tabla 30:** El ambiente donde laboro es incómodo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	13	65,0
	Siempre	7	35,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 30, se puede visualizar que del total de encuestados el 65% opinan que a veces les resulta incómodo el ambiente donde laboran, Y un 35% opinan que el ambiente donde laboran es cómodo.

**Tabla 31:** No me siento a gusto con mi jefe

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	5,0
	A Veces	14	70,0
	Siempre	5	25,0
	Total	20	100,0

Fuente: Elaboración propia del autor

En la tabla 31, se puede visualizar que del total de encuestados el 5% opinan que no se sienten cómodo con su jefe, un 70% opinan que a veces se sienten a gusto con su jefe Y un 25% opinan que, si se sienten satisfecho con su jefe en el trabajo.

### **3.2. Aporte de la Investigación**

El principal objetivo de esta investigación es desarrollar estrategias de GTH con el propósito de optimizar la satisfacción del personal del área de mantenimiento en la Universidad Señor de Sipán. El personal de mantenimiento desempeña labores que influyen en aspectos clave como la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida en el entorno laboral.

En el contexto del mantenimiento del personal, Illescas (2011) señala que las acciones y cuidados se llevan a cabo para proporcionar la compensación que los colaboradores reciben, incluyendo sus beneficios sociales. Además, estas acciones forman parte de un sistema de incentivos que la entidad ofrece a sus miembros, con el propósito de mantenerlos satisfechos, motivados y fomentar su permanencia en la organización, así como su sentido de pertenencia hacia la misma.

En línea con la visión del autor, es relevante subrayar que el mantenimiento de personal involucra asegurar que los colaboradores reciban sus derechos legales y que se valore adecuadamente su contribución laboral.

Con respecto al funcionamiento el mantenimiento de personal Vargas (2008) mencionó que existen estándares de operación, las organizaciones disponen de un sistema de recompensas (incentivos y alicientes para estimular ciertos tipos de comportamientos) y de sanciones (castigos y penas, reales o potenciales, para evitar ciertos tipos de comportamientos).

La mayoría de empresas cuentan con un programa de incentivos y medidas disciplinarias para mantener a sus trabajadores alineado con los procedimientos adecuados. Sin embargo, en muchas ocasiones, estos sistemas están más orientados hacia el beneficio de la empresa y prestan poca atención al bienestar emocional de los trabajadores. Los sistemas de incentivos y sanciones representan elementos fundamentales que motivan a las personas a trabajar en beneficio de las empresas.

Migliori (2009) describe que los términos de relaciones laborales y relaciones sindicales se emplean de esta manera en relación a diversas formas de participación de los colaboradores; al mismo tiempo, pueden referirse a las relaciones de empleos las cuales han sido específicas y establecidas entre una organización y un colaborador en virtud de un contrato de trabajo escrito o implícito, si bien éstas suelen denominarse “relaciones de empleo”.

Las relaciones laborales pueden convertirse en monótonas y perjudiciales en ámbito laboral es por lo que es necesario que en los colaboradores exista reciprocidad, voluntad e interés para así relacionarse unos con otros y así trabajar firmemente en el objetivo organizacional.

Los seres humanos poseen diversos tipos de personalidad, lo que se traduce en diferentes formas de pensar y sentir, ya que las emociones están influenciadas por sus sueños, deseos y vínculos familiares. Por ello, es importante que las instituciones no solo ofrezcan una compensación monetaria, sino también una satisfacción emocional, con el fin de crear un ambiente laboral positivo entre los colaboradores. En este contexto, la organización se relaciona con tareas desafiantes, un clima laboral favorable y una política de recursos humanos que fomente el crecimiento personal. Esto les permite sentirse valorados, apreciados y realizados, no solo a nivel individual, sino también en el contexto de sus familias.

La estrategia recientemente desarrollada tiene como objetivo aumentar los niveles de satisfacción laboral del personal que trabaja en el área de mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán.

## Construcción del aporte práctico

### Diagnóstico

Se realizó una evaluación utilizando un Instrumento o Técnica el cual mide satisfacción laboral de los trabajadores del área de mantenimiento, Universidad Señor de Sipán:

- No posee un análisis de insuficiencias en capacitaciones.
- No tiene un plan de formación de competencias laborales.
- No obtiene un proceso de socialización laboral.
- No establece un programa de integración entre compañeros de trabajo.
- No posee un programa de integración familiar.

### Planteamiento del Objetivo General

Etapas:

PRIMERA ETAPA: Condiciones Laborales

SEGUNDA ETAPA: Recompensas Laborales

TERCERA ETAPA: Relaciones Interpersonales

CUARTA ETAPA: Políticas Administrativas

QUINTA ETAPA: Presupuesto y Evaluación

SATISFACTORES	INSATISFACTORES
<b>Logro:</b> Se refiere a los diferentes éxitos o fracasos en relación a lo laboral.	<b>Remuneración:</b> Es referido a un carácter tanto positivo como negativo, el cual está relacionado con beneficios económicos los cuales son obtenidos en la organización.
<b>Reconocimiento:</b> Desciende del superior jerárquico o del cliente el cual puede ser negativo o positivo	<b>Posibilidad de desarrollo personal:</b> Incremento o desvalorización de

	posibles eventos para el progreso particular en la organización.
	<b>Condiciones de trabajo:</b> Es el entorno donde se realizan las diferentes actividades, por lo que tiene que estar iluminado, ventilado, con las herramientas adecuadas para cada colaborador.
	<b>Seguridad:</b> Es el objetivo de toda organización hacia sus colaboradores ya que mantendría la permanencia o inseguridad de una Institución o problemas financieras.
<b>El trabajo en sí mismo:</b> Labor el cual será realizado, en consecuencia, de uno mismo. Así mismo la labor será rutinaria o cambiada por el cual será peligroso, sencillo, complejo, creativo, monótono.	<b>Relaciones con subordinados:</b> Es el lazo que une a los colaboradores con los superiores, para que así la organización sea adecuada.
<b>Responsabilidad:</b> La persona muestra un nivel de responsabilidad apropiado y adecuado, tanto en lo que respecta a su propio trabajo y sus resultados, como en lo que concierne al trabajo de sus subordinados. No exhibe una responsabilidad excesiva, insuficiente ni inapropiada.	<b>Estatus:</b> Es enfoque el cual ocupa un orden jerárquico en la organización, por el cual la Institución forma una estructura social que desenvuelve.
<b>Promoción:</b> Incremento del estatus, enfoque, aumentos; o, en sentido perjudicial, fracaso de las ambiciones o un objetivo.	<b>Relaciones con jefes:</b> Disposición de actividades es así como se genera cierta confianza entre el colaborador y el jefe, con respecto a lo personal y del trabajo, el jefe tiene que saber llegar a su

	colaborador para que puedan llegar a un solo objetivo en la organización.
	<b>Relaciones con iguales:</b> Aptitudes de amistades y amabilidad con el compañero de trabajo para que así no se genere un ambiente inadecuado.
	<b>Capacidad directiva:</b> La capacidad o inexperiencia de los superiores jerárquicos, junto con sus actitudes y conocimientos para abordar las situaciones complicadas que les incumben y que afectan en cierta medida al trabajo del individuo.
	<b>Política y reglas de la Organización:</b> Políticas en el personal en general para todos los puestos establecidos. Reglas e instrucciones de la Institución que favorecería o no a la elaboración de la adecuada labor, es así que debe ser consiente a sus opiniones, el cual provoca una conmoción de insatisfacción o satisfacción, según los casos.

### 3.3. Discusión de Resultado

Se empleó el método de observación empírica al observar directamente al personal del área de Mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán desde su contexto laboral.

De igual manera, en la Tabla 1, se ilustra el proceso de evaluación de la confiabilidad del instrumento empleado, evidenciando una confiabilidad extremadamente alta de acuerdo con los estándares propuestos por George y Mallery (2003). Estos criterios sugieren que un resultado superior a 0.9 es considerado como excelente, lo cual también se aplica a los valores de cada dimensión, como se mostró en la tabla estadística que detalla la suma total de elementos.

De tal modo se puede visualizar que del total de encuestados el 40% son personas que tienen su situación laboral con la empresa Nombrados Y que el 60% son personas con condición laboral Contratado, esto significa que hay un predominio de personas con situación laboral contratados.

A lo que se visualiza que del total de encuestados el 45% opinan que la indumentaria facilitada para sus actividades laborales no es la adecuada Y el 55% opinan que la indumentaria entregada por la empresa es la adecuada para la realización de sus actividades diarias.

Por otro lado, se puede visualizar que del total de encuestados el 45% opinan que el espacio entregado para sus actividades laborales no es el adecuado Y el 55% opinan que el espacio entregado para sus labores diarias es el adecuado para realizar su trabajo.

Finalmente, del conjunto de encuestados, el 5% manifiesta descontento con su jefe, el 70% señala que en ocasiones se siente satisfecho con su jefe, y el 25% afirma que experimenta satisfacción con su jefe en el trabajo.

### **3.4. Valoración y corroboración de los Resultados**

#### **3.4.1. Valoración de los resultados criterio de expertos**

Actualmente la indagación se ejecutará a través de una gran validación por el cual es proporcionada por el presente trabajo de averiguación así mismo se precisó que aparezca una experiencia y las diferentes preparaciones en el área, además los tres expertos, podrán dar confianza e indicaciones a la estrategia de GTH hacia optimizar la satisfacción laboral.

Las particularidades de los expertos están relacionadas con sus niveles académicos alcanzados, su amplia experiencia en selección de personal y recursos humanos, así como sus certificaciones en diplomados y especializaciones. A estos expertos se les solicitó su opinión y validación de la estrategia propuesta.

#### **3.4.2. Ejemplificación de la aplicación del aporte práctico**

Es así que la aplicación empezó en el mes de marzo del 2019 ejecutando de manera meticulosa y detallada las diligencias, la cual estará basada en las necesidades de la zona de mantenimiento de la Universidad Seños de Sipán.

#### IV. CONCLUSIONES

- El análisis epistemológico del proceso de GTH y su evolución se fundamenta en indicadores y etapas que abarcan desde la historia hasta la actualidad. Durante la era de la Industrialización Clásica (1900-1950), predominaba la burocracia y la Revolución Industrial, lo que motivó a las organizaciones a implementar nuevos sistemas de coordinación entre los grupos de colaboradores. El objetivo era incrementar la rentabilidad, reducir costos, minimizar riesgos y mitigar la insatisfacción del personal, dado que los cambios económicos requerían estas adaptaciones.
- Se elaboró la tendencia histórica del transcurso de GTH.
- Se han definido tres fases en la evolución de las empresas, y estos tramos se han evaluado mediante indicadores particulares. Se ha constatado que la integración del desarrollo y la formación del talento humano, junto con la implementación de incentivos y la promoción de la unidad familiar, son elementos que promueven tanto la gestión del talento humano como la satisfacción del personal en el área de mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán.
- Se recogió información del personal del área de mantenimiento, Universidad Señor de Sipán a través de un test psicológico de satisfacción en el trabajo, encontrándose niveles altos de insatisfacción.
- Se construyó la estrategia de GTH en 4 períodos el cual tiene relación a la (Formación, Consenso del Talento Humano, Integración Familiar, Desarrollo de Talento y Compensación y estímulo)
- Se aprobó la destreza de GTH con la técnica de juicio de especializados, haciendo como certificado a 3 especialistas en el tema de GTH, dando así una observación para proceder a una aplicación.

## **V. RECOMENDACIONES**

- Se sugiere establecer los presupuestos y procedimientos necesarios para el desarrollo de estas variables, GTH y ST, considerándolos componentes permanentes a un progreso institucional en calidad.
- Divulgar en la organización la aplicación de la táctica de GTH y así se mantendría el provecho que generará en los trabajadores del área de mantenimiento y de sus familias.
- Se recomienda gestionar adecuadamente la dimensión de satisfacción laboral, mediante un análisis del talento y las falencias del equipo de trabajo, elaborar una programación de capacitaciones a realizar de manera periódica y por orden de prioridad.
- Se sugiere que en la organización exista una capacitación constante para que así pueda ceder de materiales, herramientas, espacio de trabajo confortable que facilite la realización de las labores.
- Se ejecutará de manera constante las evaluaciones frecuentes de la GTH y así sería llevado a una investigación y este sea basado en presentar una mejoría continua para así tomar continuas decisiones adecuadas.

## REFERENCIAS

- Boada, N. (2019). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES OPERATIVOS EN UNA PYME DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PERUANA EN 2018. Lima Perú. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid, España: Digital.
- Caldas, A. (2016). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE. Chiclayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/971/BC-TES-5748.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chero, M. (2019). SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL LUCKY STAR. Chiclayo, Perú. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2033/1/TL\\_CheroBautistaMar%203%20adaFernanda.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2033/1/TL_CheroBautistaMar%203%20adaFernanda.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones. Bogotá, Colombia: Mcgraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. El capital humano de las organizaciones. México DF, México: McGraw- Hill.
- Deza, A. (2017). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PISCICULTORES DE LA COMUNIDAD DE PACOCOCHA - CASTROVIRREYNA, HUANCVELICA. Huancavelica, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial de la ciudad de Quetzaltenango. Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, México. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>. Visitado el 11 de mayo de 2016.

- Fuentes, S. (2016). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD. Guatemala: Piedra Santa.
- García , D. (2015). ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL COLECTIVO DE OPERADORES DE GRÚA TORRE EN EDIFICACIÓN A TRAVÉS DE UN MÉTODO CUALITATIVO. Valencia, España: Universo.
- Gary, D. (2006). Recursos Huamos. México DF, México: Pearson.
- Guevara, F. (2017). RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN PALMIRA HOTEL CHICLAYO - 2017. Chiclayo, Perú. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1593/1/TL\\_GuevaraRuizFlor.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1593/1/TL_GuevaraRuizFlor.pdf)
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. México DF, México: Realv.
- Pablos, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. España. Obtenido de [http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
- Parra, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral. Santiago de Chile, Chile: OIT.
- Pérez, G. (2011). Recursos Humanos. México DF, México: Universal.
- Perez, P., & Palacios, L. (2014). Un acercamiento al proceso de Investigación Científica. Conceptos, Paradigmas y Recomendaciones. La Habana, Cuba: CENDA.
- Retamozo, A. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17446/Retamozo\\_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, B. (2016). Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad. Elche, España. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo%2C%20Beatriz.pdf>
- Vallejos, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos\\_PMI.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1)

Vargas, L. (2015). INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA I.E. “SARA ANTONIETA BULLÓN” - LAMBAYEQUE. Chiclayo, Perú. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/92/1/TL\\_Vargas\\_PardoLuzMaria-delRosario.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMaria-delRosario.pdf)

## ANEXOS

### Matriz de consistencia

MANIFESTACIONES DEL PROBLEMA	PROBLEMA	POSIBLES CAUSAS	OBJETO ESTUDIO	OBJETIVOS	CAMPO DE ACCIÓN	TÍTULO DE LA INV.	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS O MÉTODOS	INSTRUMENTOS
<p>1/ Deficiente planificación de la gestión del talento humano.</p> <p>2/ Falta personal de mantenimiento.</p> <p>3/Carencia de actividades motivacionales.</p> <p>4/Falta ambiente adecuado (vestidor – refrigerio)</p> <p>5/ Clima laboral no adecuado.</p> <p>6/ salario no adecuado.</p> <p>7/Ausencia de trabajo en equipo.</p> <p>8/Desconocimiento de la misión del puesto.</p>	<p>Insuficiencia en la organización de la gestión del talento humano, limita la satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Mantenimiento, universidad Señor de Sipán</p>	<p>1/- Limitantes en los contenidos teóricos y prácticos del proceso de gestión del talento humano.</p> <p>2/Falta consideración al personal.</p> <p>3/ Falta capacitación en riesgos y manejos de equipos.</p> <p>4/ Falta de equipos de Protección Personal (EPP).</p> <p>5/Ausencia de programas de reconocimiento.</p> <p>6/Falta capacitación para mejorar el clima laboral.</p> <p>7/Sueldos diferenciados</p>	<p>Proceso de gestión del Talento Humano</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Elaborar una estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del área de Mantenimiento, Universidad Sipán</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) Fundamentar epistemológicamente el proceso de gestión del talento humano y su dinámica</p> <p>b) Determinar las tendencias históricas del proceso de gestión del talento humano y su dinámica.</p> <p>c) Caracterizar el estado actual del proceso de satisfacción laboral de los colaboradores del área de Mantenimiento, Universidad Señor de Sipán.</p> <p>d) Elaborar una estrategia de gestión del talento humano</p> <p>e) validar por criterio de especialista la propuesta construida</p>	<p>Dinámica del proceso de Gestión del Talento Humano</p>	<p>Estrategia de Gestión del Talento Humano para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del área de Mantenimiento, Universidad Señor de Sipán</p>	<p>Si se elabora una estrategia de gestión del talento humano que tenga en cuenta el clima laboral del personal, entonces se mejorará la satisfacción laboral de los colaboradores del área de Mantenimiento, Universidad Señor de Sipán</p>	<p><b>INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Estrategia de gestión del talento humano</p> <p><b>DEPENDIENTE:</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>1/ observación</p> <p>2/ encuesta</p>	<p>1/. Guía de Observación</p> <p>2/. Cuestionario estructurado</p> <p>3/. Formato de validación de la propuesta.</p>

**Tabla 32: Operacionalización de la variable independiente estrategia de gestión del talento humano**

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	DESCRIPCIÓN
ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<b>Fundamentación teórica de la propuesta</b>	Se establece el contexto y ubicación de la problemática a resolver. Ideas y puntos de partida que fundamentan el aporte. Se indica la teoría en que se fundamenta el aporte propuesto.
	<b>Diagnóstico</b>	Indica el estado real del objeto y evidencia el problema en torno al cual gira y se desarrolla el aporte.
	<b>Objetivo</b>	En relación al problema de investigación
	<b>Contenido de la propuesta</b>	Explicar en qué consiste lo que se va a proponer
	<b>Etapas</b>	Acciones y actividades ,cada una con sus objetivo
	<b>Consideraciones y conclusiones de la propuesta</b>	

### Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TECNICA	INSTRUMENTO	
Satisfacción Laboral	Condiciones Laborales	Satisfacción con el ambiente físico	Encuesta	Cuestionario	
		Compensación Permanencia			
		Recompensas Laborales			Remuneración Capacitaciones Reconocimiento
		Relaciones Interpersonales			Relación con el puesto Comunicación Relación con otras personas
	Políticas Administrativas	Trato Horario			

Fuente: Elaboración propia del autor.

### Instrumento o Técnica de Medición

Instrumento para determinar la **Satisfacción Laboral** de los colaboradores del Área de Mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán SAC.

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** M (  ) F (  )

**Estado civil:** Soltero (  ) Casado (  ) Divorciado (  )

**Grado de Instrucción:** (  ) Primaria (  ) Secundaria (  ) Superior

**Situación laboral:** Nombrado (  ) Contratado (  )

Se presentan una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad diaria en la empresa.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada ítem y marque con una X la respuesta que Ud. Considere verdadera, por cada ítem solo se marca una alternativa.

N.º	ÍTEM	Nunca	A veces	Siempre
1	La indumentaria que les facilitan para la realización de sus actividades laborales es la adecuada.			
2	La distribución del espacio les facilita la realización de sus actividades laborales con normalidad.			
3	Te sientes satisfecho con la remuneración que percibes			
4	Me siento realmente bien con la labor que realizó.			
5	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.			
6	La labor que realizo es tan valiosa como cualquier otra.			
7	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.			
8	El ambiente donde se trabaja es agradable.			
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.			
10	Me siento realmente bien con la labor que realizó.			

11	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.			
12	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.			
13	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.			
14	Mi jefe es comprensivo.			
15	La relación que tengo con mis superiores es cordial.			
16	El horario de trabajo me resulta incómodo.			
17	Me disgusta o tengo incomodidad con mi horario.			
18	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.			
19	El ambiente laboral me ofrece una comodidad familiar.			
20	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.			
21	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			
22	El trabajo que realizo me aburre.			
23	El ambiente donde laboro es incómodo.			
24	No me siento a gusto con mi jefe.			
25	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.			
26	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.			
27	Me gusta el trabajo que realizo.			
28	Te reconocen el esfuerzo, si trabajas más de las horas reglamentarias.			
29	Las comodidades que nos ofrecen son las más adecuadas para el desempeño de mis labores.			
30	La empresa me otorga beneficios para mis familiares e hijos.			
31	Las herramientas que nos entregan son las adecuadas para realizar nuestros trabajos.			
32	Los responsables del área ponen en marcha iniciativas de mejora.			
33	Cuando aporto una mejora de trabajo se me reconoce.			

34	La Universidad me proporciona oportunidades, para desarrollar mi carrera profesional.			
----	---	--	--	--

### Ficha de validación y fiabilidad del instrumento elaborado

Para la obtención de los resultados se utilizó el instrumento de satisfacción laboral; el cual fue validado mediante la prueba de Alfa de Cronbach obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 33: Resultado Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,626	34

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	72,05	25,839	,273	,611
P2	72,05	27,524	-,050	,637
P3	72,45	25,313	,260	,610
P4	72,35	25,503	,308	,607
P5	72,45	25,208	,333	,604
P6	72,35	28,029	-,137	,661
P7	72,45	23,734	,510	,582
P8	72,35	26,661	,097	,626
P9	72,40	25,621	,306	,608
P10	72,30	24,221	,528	,586
P11	72,50	25,105	,311	,605
P12	72,60	26,042	,128	,625
P13	72,50	25,947	,300	,611
P14	72,40	26,779	,086	,626
P15	72,35	27,503	-,050	,638

P16	72,45	27,313	,018	,629
P17	72,45	27,103	,034	,630
P18	72,30	28,221	-,163	,653
P19	72,40	23,621	,588	,577
P20	72,40	24,463	,439	,593
P21	72,45	23,945	,561	,582
P22	72,60	26,253	,165	,620
P23	72,25	27,145	,026	,631
P24	72,40	27,200	,008	,633
P25	72,55	26,366	,170	,620
P26	72,30	25,484	,296	,608
P27	72,40	25,621	,306	,608
P28	72,50	27,632	-,072	,640
P29	72,45	27,313	-,007	,633
P30	72,50	27,632	-,072	,640
P31	72,25	26,513	,151	,621
P32	72,40	26,884	,066	,628
P33	72,55	26,787	,089	,626
P34	72,65	26,766	,146	,622

Fuente: Elaboración propia del autor

Según los autores George y Mallery (2003, p. 231) que plantearon criterios sobre la fiabilidad de los instrumentos sugieren que el coeficiente alfa  $> 6$  es cuestionable, pero que si está dentro del rango aceptable para la fiabilidad del instrumento; entonces, para este caso el Alfa de Cronbach es, 626 por lo tanto se puede decir que el instrumento es confiable.

### **Consentimiento Informado**

Yo, **FLORES MARTIN EDISON EDUARDO**, identificado con DNI 45100251, DECLARO:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación “Estrategia de Gestión del Talento Humano para mejorar la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área de Mantenimiento, Universidad Señor de Sipán”, así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se realice la Entrevista/Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación:

**OBJETIVO GENERAL:** Elaborar una estrategia de Gestión del Talento Humano para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del área de Mantenimiento, Universidad Señor de Sipán.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Fundamentar epistemológicamente el proceso de gestión del talento humano y su dinámica.
2. Determinar las tendencias históricas del proceso de gestión del talento humano y su dinámica.
3. Caracterizar el estado actual del proceso de satisfacción laboral de los colaboradores del área de Mantenimiento de la Universidad Señor de Sipán.
4. Elaborar una estrategia de gestión del talento humano.
5. Validar por criterio de especialista la propuesta construida.

Las entrevistas serán grabadas fielmente (sólo en caso de entrevistas; sino omite este párrafo).

Chiclayo, 04 de noviembre del 2019

---

**FIRMA**  
**DNI 45100251**



## **Aprobación del Proyecto de Investigación**

La Docente:

Dra. Cabrera Cabrera Xiomara

De la Asignatura:

Seminario de Tesis I

### **APRUEBA:**

El Proyecto de Tesis: “Estrategia de Gestión del Talento Humano para mejorar la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área de Mantenimiento, Universidad Señor de Sipán”

Presentado por:

Bach. Garrido Cruz Nilton Richard

Chiclayo, 11 de febrero del 2020.

---

Firma del Docente