

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO LIMITADA 582 HUANCVELICA – 2021”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO**

PRESENTADO POR:

Bach. Julio César RUBIO HUAMÁN
Bach. Paul Anderson QUISPE ESCOBAR

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

HUANCAVELICA, PERÚ

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS...06... DÍAS DEL MES DE...ABRIL.....DEL AÑO 2022, A HORAS...8:00....., SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. Edgar Augusto SALINAS LOARTE
SECRETARIO: Mg. Lino Andres QUIÑONEZ VALLADOLID
VOCAL: Mg. Alberto VERGARA AMES

DESIGNADOS LOS MIEMBROS DEL JURADO CON RESOLUCIÓN N° 009-2022-FCE-R-UNH; PARA LA TESIS TITULADO:

"GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LIMITADA 582-HUANCAVELICA - 2021"
CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): Julio Cesar RUBIO HUAMAN
Paul Anderson QUISPE ESCOBAR

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL (LOS) SUSTENTANTE (S) ABANDONAR EL RECINTO; PARA LA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO. LUEGO DEL DEBATE SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: Julio Cesar RUBIO HUAMAN

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

BACHILLER: Paul Anderson QUISPE ESCOBAR

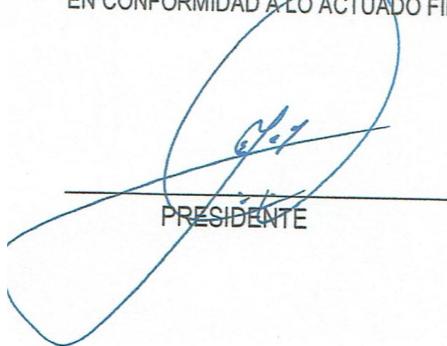
PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

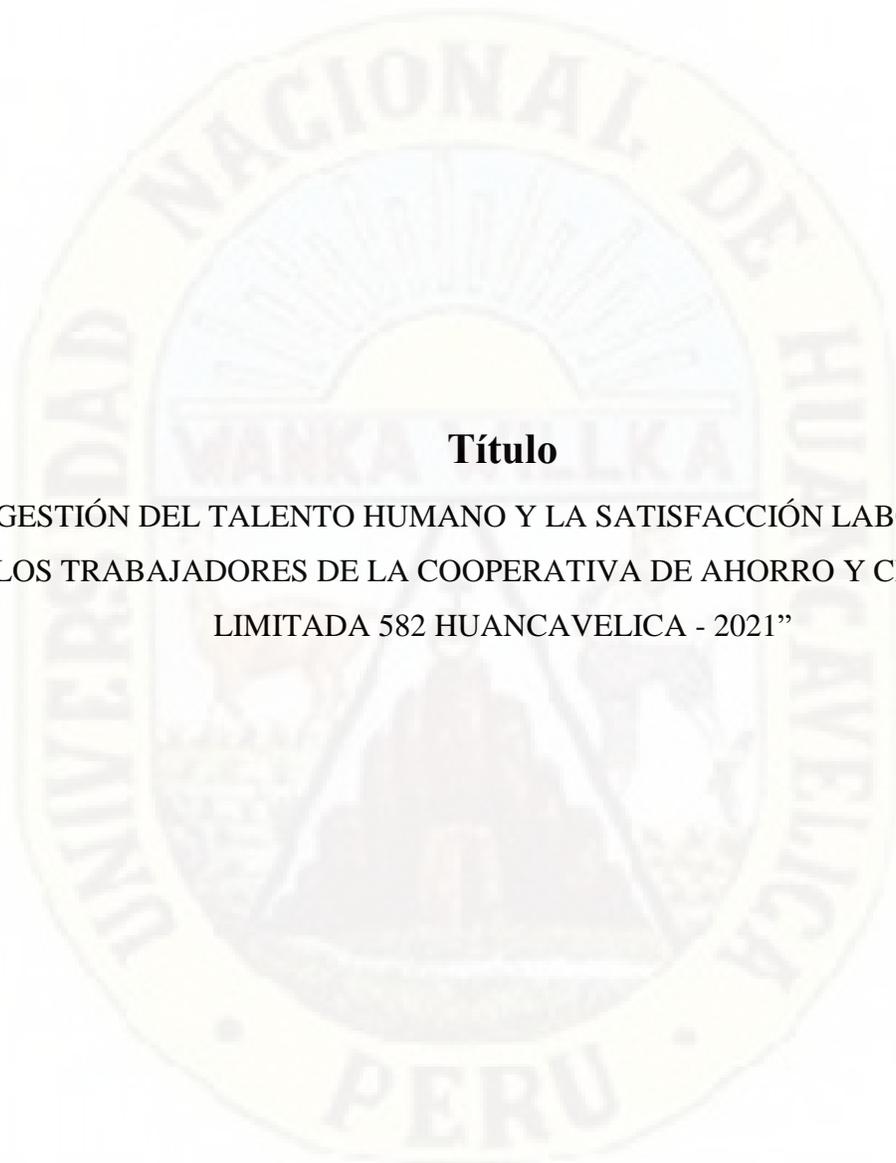
RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

* Reemplaza al Dr. Fredy RIVERA TRUCCO, por inasistencia por salud
EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.


PRESIDENTE

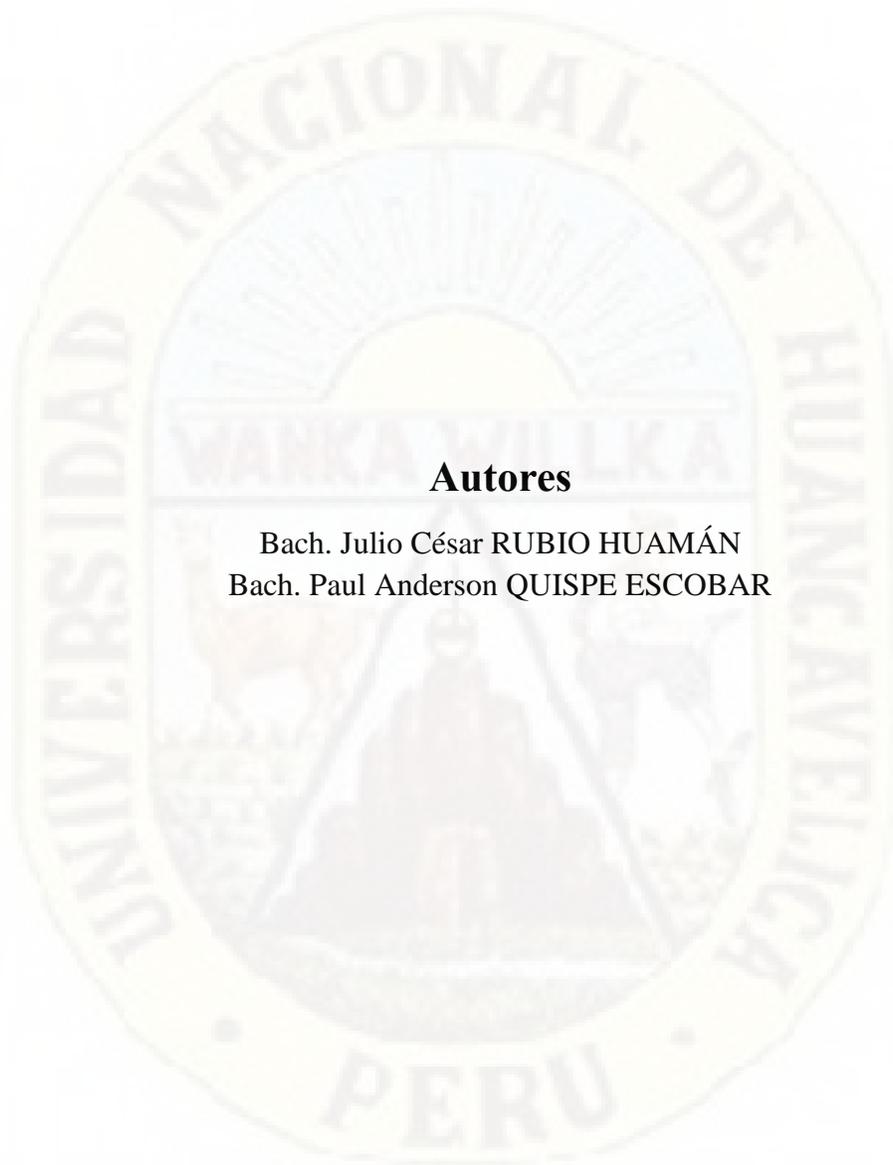

VOCAL


SECRETARIO



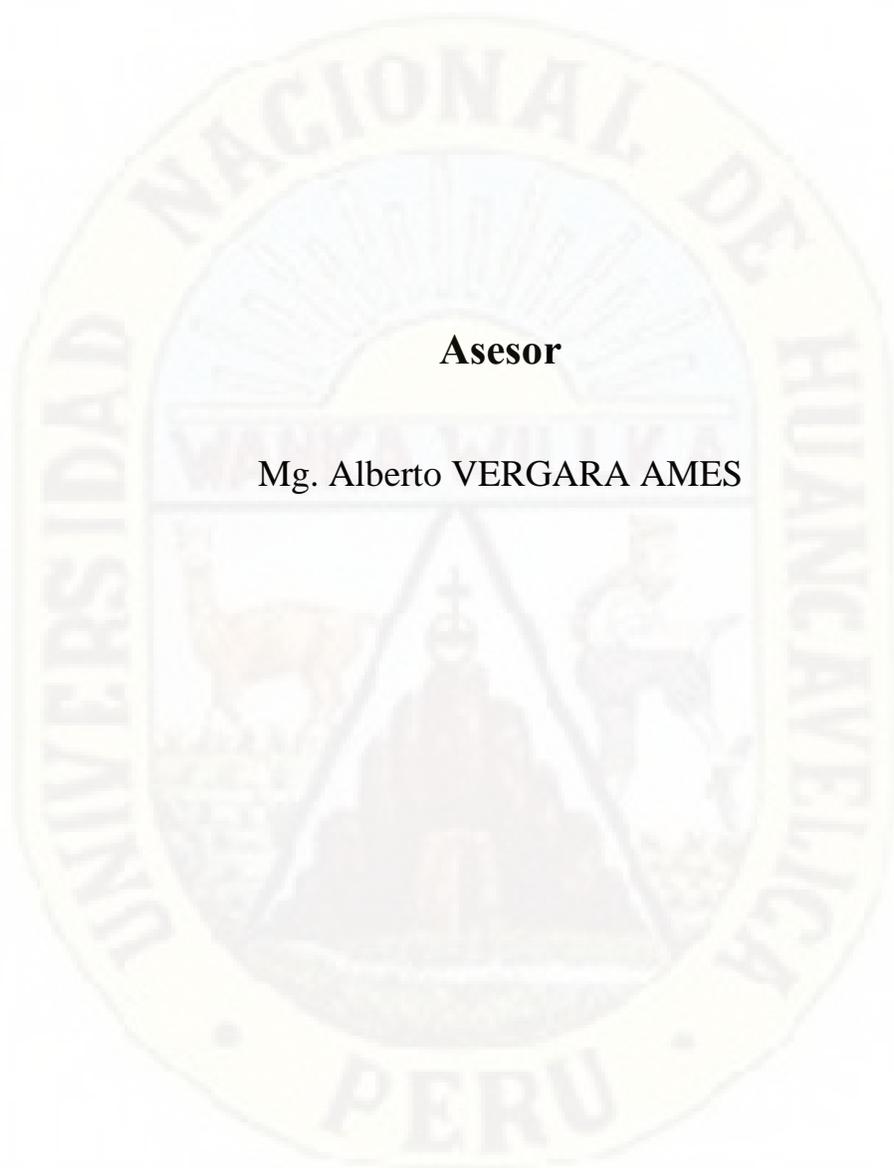
Título

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
LIMITADA 582 HUANCVELICA - 2021”



Autores

Bach. Julio César RUBIO HUAMÁN
Bach. Paul Anderson QUISPE ESCOBAR



Asesor

Mg. Alberto VERGARA AMES

Dedicatoria

A mis padres por apoyarme a lo largo de toda mi carrera y brindarme todos los recursos para culminar mis estudios satisfactoriamente y haberme forjado como la persona que soy en la actualidad. Por los ejemplos de lucha y perseverancia que me brindaron en todo momento.

Paul.

A quien me ayudó a forjar mi camino, mi madre Luz Angelica, por ser ejemplo de superación, por su empeño y valentía para brindarme valores y principios, por ser mi motivación, acompañarme en cada momento y sobre todo por siempre confiar en mí.

Julio

Agradecimientos

A las autoridades y docentes de la Escuela Profesional de Administración, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que podamos crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

De igual manera, nuestro profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582, por confiar en nosotros, abrimos las puertas y permitimos realizar todo el proceso investigativo dentro de su institución.

Los autores

Tabla de contenido

Acta de sustentación	ii
Título.....	iii
Autores.....	iv
Asesor	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos	vii
Tabla de contenido.....	viii
Tabla de contenido de tablas.....	xi
Tabla de contenido de figuras	xii
Resumen.....	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1. Descripción del problema.....	17
1.2. Formulación de problema.....	22
1.2.1. Problema general.....	22
1.2.2. Problema específico	22
1.3. Objetivos	23
1.3.1. Objetivo general.....	23
1.3.2. Objetivos específicos	23
1.4. Justificación	24
CAPÍTULO II.....	26
MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes.....	26
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	26
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	29

2.1.3. Antecedentes a nivel local.....	32
2.2. Bases teóricas	36
2.2.1. Gestión del talento humano.....	36
2.2.2. Teorías de la satisfacción laboral.	38
2.3. Bases conceptuales de gestión de talento humano y satisfacción laboral. 40	
2.3.1. Gestión del talento humano.....	40
2.3.2. Definición de gestión del talento humano.....	41
2.3.2.1. Dimensiones de gestión de talento humano.	43
2.3.3. Satisfacción Laboral.....	55
2.3.3.1. Definición de Satisfacción Laboral.	55
2.3.3.2. Dimensiones de la satisfacción laboral.	57
2.3.3.3. Causas de la Satisfacción Laboral.	62
2.3.3.4. Consecuencia de la Satisfacción Laboral.	63
2.4. Definición de términos	65
2.5. Hipótesis	66
2.5.1. Hipótesis general.....	66
2.5.2. Hipótesis específicas	66
2.6. Variables de estudio.....	67
2.6.1. Gestión del talento humano.....	67
2.7. Operacionalización de variables.....	69
CAPÍTULO III.....	70
MATERIALES Y MÉTODOS.....	70
3.1. Ámbito temporal y espacial.....	70
3.1.1. Ámbito temporal	70
3.1.2. Ámbito espacial.....	70
3.2. Tipo de investigación.....	70
3.3. Nivel de investigación	71
3.4. Diseño de investigación.....	71
3.5. Población, muestra, muestreo.....	72

3.5.1. Población:.....	72
3.5.2. Muestra:.....	72
3.5.3. Muestreo.....	73
3.6. Instrumentos y técnicas de recolección de datos:	73
3.6.1. Instrumentos.....	73
3.6.2. Técnicas.....	74
3.7. Técnicas y procesamiento de análisis de datos	74
CAPÍTULO IV	75
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	75
4.1. Análisis de información.....	76
4.1.1. Resultados a nivel descriptivo	76
4.1.1.1. Gestión del talento humano	76
4.1.1.2. Satisfacción Laboral	79
4.1.2. Resultados a nivel inferencial	82
4.1.2.1. <i>Prueba de bondad de ajuste para las variables gestión del talento humano y la satisfacción laboral</i>	82
4.2. Determinación de la relación de las variables.....	83
4.3. Verificación de las hipótesis.....	86
4.3.1. Verificación de la hipótesis general	86
4.3.2. Verificación de las hipótesis específicas.....	88
4.4. Discusión de Resultados.....	90
Recomendaciones	97
Referencias bibliográficas	98
Apéndice	101
Apéndice N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	102
Apéndice N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	103
Apéndice N° 3 CUESTIONARIO DE ENCUESTA	105
Apéndice N° 4 BASE DE DATOS	107

Tabla de contenido de tablas

Tabla 1. Resultados de la Gestión del Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021	76
Tabla 2. Resultados de la Gestión del Talento Humano considerando sus dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021	77
Tabla 3. Resultados de la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021	79
Tabla 4. Resultados de la Satisfacción Laboral considerando sus dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021	80
Tabla 5. Resultados de las correlaciones entre la variable Gestión del Talento Humano y las dimensiones de la variable de Satisfacción Laboral.	84
Tabla 6. Estadísticas de la relación de la gestión del talento humano y las dimensiones de la variable satisfacción laboral.	88
Tabla 7. Intensidad de la correlación “rho” de Spearman.....	91

Tabla de contenido de figuras

Figura 1. Diagrama de la Gestión del Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021	76
Figura 2. Diagrama de la Gestión del Talento Humano considerando sus dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021	77
Figura 3. Diagrama del perfil del de la Gestión del Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021	78
Figura 4. Diagrama de la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021	79
Figura 5. Diagrama de la Satisfacción Laboral considerando sus dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021	80
Figura 6. Diagrama del perfil de la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021	81
Figura 7. Resultados de la normalidad de la variable Gestión del Talento Humano.	82
Figura 8 Resultados de las estadísticas de la variable Satisfacción laboral.....	83
Figura 9. Diagrama de las puntuaciones para ambas variables.....	85
Figura 10. Diagrama de dispersión de las relaciones según dimensiones	86
Figura 11. Distribución de probabilidad “t” de Student para la hipótesis general....	87

Resumen

Esta investigación, se realiza por la problemática planteada ¿Cuál es la relación que se da entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021?, y tiene como objetivo determinar la relación que se da entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica-2021; así mismo identificar los objetivos específicos de determinar la relación que se da entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en sus dimensiones compromiso organizacional, dedicación al trabajo, y estado de ánimo de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Ltda. 582; la tipología de la investigación es básica, el nivel de la investigación es correlacional, el método general empleado fue la investigación científica, la muestra aplicada fue 40 trabajadores, con muestreo no probabilístico, el recojo de información se realizó con el cuestionario de encuesta, aplicado a los trabajadores entre nombrados y contratados de la Cooperativa, de los cuales los resultados obtenidos evidencia que existe una relación de 64,9% tipificado como relación positiva media, la probabilidad asociada es $P(t > 3,073) = 0,000 < 5\%$.

PALABRAS CLAVE: *gestión de talento humano, satisfacción laboral, dedicación al trabajo, estado de ánimo, compromiso organizacional.*

Abstract

This research is carried out due to the problem raised, what is the relationship between the management of human talent and the job satisfaction of the workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021?, And aims to determine the relationship that exists between the management of human talent and the job satisfaction of the workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica-2021; Likewise, to identify the specific objectives of determining the relationship between the management of human talent and job satisfaction in its dimensions, organizational commitment, dedication to work, and state of mind of the workers of the savings and credit cooperative Ltda. 582 ; The type of research is basic, the level of research is correlational, the general method used was scientific research, the applied sample was 40 workers, with non-probability sampling, the collection of information was carried out with the survey questionnaire, applied to workers between appointed and contracted of the Cooperative, of which the results obtained show that there is a relationship of 64.9% typified as a medium positive relationship, the associated probability is $P(t > 3.073) = 0.000 < 5\%$.

KEY WORDS: *human talent management, job satisfaction, dedication to work, state of mind, organizational commitment.*

Introducción

El presente trabajo de investigación, que a continuación presento, referente a la gestión del talento humano y el desempeño laboral, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. N° 582; trata de estudiar sobre cómo es la administración de elemento humano como uno de los principales actores de la conducción del personal dentro de la organización.

Hoy en día la gestión del talento humano de una organización se torna muy importante por qué es mediante la adecuada administración de estos recursos que las organizaciones logran los objetivos predeterminados, en este caso la administración de los recursos humanos es de mucha valía porque depende del comportamiento de los gestores organizacionales, también tendremos un adecuado desempeño laboral.

Pero la gestión del talento humano va más allá de solo administrarlo, sino es que se tiene que aprovechar las competencias y las habilidades que posee un colaborador dentro de la organización, para así aprovechar de estas competencias para hacer de la organización más competitiva, frente a los similares.

Como lo manifiesta Chiavenato (2007), que la administración es el procesos mediante el cual se planifica, organiza, coordina y controla los aspectos referidos al manejo de talento humano, así como los materiales y tecnología con el propósito de alcanzar los objetivos predeterminados; desde esta afirmación podemos decir que la administración del talento humano dentro de la organización es muy importante porque es el recurso que pondrá en funcionamiento todo el aparato productivo, es decir es el ente que da vida a la organización.

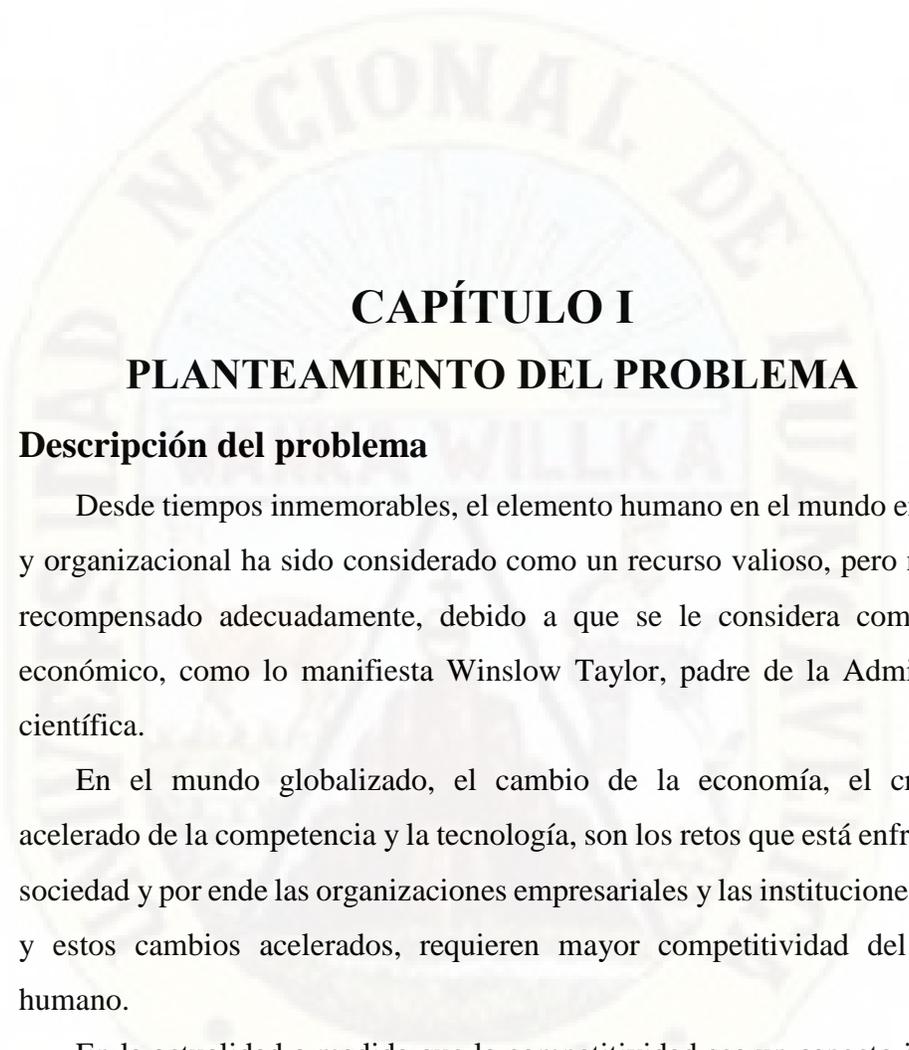
Por otro lado, también podemos manifestar sobre la satisfacción laboral, viene a ser el nivel de aceptación referente al entorno laboral en la que se desenvuelve. También se puede decir que es un aspecto muy imprescindible debido a que es la relación de conformidad de una adecuada marcha de la organización, reflejado en su rentabilidad, y la productividad, que puede ser una estrategia de la competitividad.

marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

La satisfacción laboral depende de la manera cómo lo gestionamos al colaborador o los clientes internos, una buena gestión del recurso humano motivará el adecuado comportamiento en su puesto laboral, por ende, habrá una satisfacción laboral, por ello es importante gestionar con probidad a las personas tomando en cuenta que es un capital activo que moviliza la organización.

Para comprender mejor, la estructura del informe final de la investigación se ha dividido en cuatro capítulos, es así que en el primero abordamos el planteamiento de la problemática, también hemos abordado la formulación de los problemas y objetivos, en el segundo capítulo detallamos referente al marco teórico, partiendo con los antecedentes que nos apoyó en la investigación, luego esbozamos las bases teóricas que permitieron aclarar el estudio de las variables, en el tercer capítulo se tocaron los aspectos de los métodos y materiales empleados para desarrollo de la investigación y finalmente el capítulo cuarto realizamos la discusión de los resultados de la investigación, para finalmente detallar las conclusiones, así como las recomendaciones vertidas.

Los autores.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Desde tiempos inmemorables, el elemento humano en el mundo empresarial y organizacional ha sido considerado como un recurso valioso, pero no ha sido recompensado adecuadamente, debido a que se le considera como hombre económico, como lo manifiesta Winslow Taylor, padre de la Administración científica.

En el mundo globalizado, el cambio de la economía, el crecimiento acelerado de la competencia y la tecnología, son los retos que está enfrentando la sociedad y por ende las organizaciones empresariales y las instituciones públicas, y estos cambios acelerados, requieren mayor competitividad del elemento humano.

En la actualidad a medida que la competitividad sea un aspecto importante para el desarrollo de las organizaciones empresariales, también las personas deben estar bien preparadas para afrontarlos, puesto hoy en día las empresas requieren personas altamente competitivas, que deben estar dotadas de ciertas habilidades.

Por otro lado, el estudio de la administración del talento humano, cada vez más está tomando interés, de parte de los estudiosos, empresarios, y líderes de

todo el mundo, debido a que el manejo del recurso humano, no solo es administrar planificando, organizando, dirigiendo y controlando las actividades que realiza el capital intelectual dentro de las empresas, sino que va más allá, es decir la administración del talento humano hoy en día se convierte en la gestión, aprovechando las habilidades que poseen cada personal. Es decir, es descubrir sus talentos y acomodar en los puestos claves de la organización empresarial, para hacerla más competitiva.

Según CEPAL (2009), Los recursos humanos se consideran como una de las partes fundamentales de la entidad debido a que permite lograr los objetivos y metas planteadas de dicha organización por lo que se debe de administrar aquel potencial humano de una manera correcta para que en el proceso dinámico de la entidad no exista falencias en ninguno de los niveles de la organización.

Por otro lado, hay muchas tendencias de la Administración de los Recursos humanos, a nivel mundial, desde las décadas anteriores, hay estudiosos que manifestaron, diversas formas de gestión al elemento humano dentro de las organizaciones empresariales, e instituciones públicas, así podemos detallar lo que manifiesta.

Aktouf (1998, p. 285): Desde finales de 1960, hemos visto como toda una serie de herramientas administrativas y modos organizacionales se vienen abajo; la organización por proyectos, la dirección participativa, la dirección participativa por objetivos, la organización matricial, la ampliación de las tareas, el enriquecimiento de las tareas, el enfoque socio – técnico, el enfoque de la calidad de vida en el trabajo, los equipos semi – autónomos, la socialización de la cadena, los círculos de calidad, los proyectos de empresa, la administración de la calidad total, la administración por los símbolos, la administración por medio de la cultura empresarial, el concurrent engineering, la administración en redes, etc.

Nunca el universo administrativo había estado tan lleno de técnicas y de trucos, y, así mismo, nunca fueron tan efímeros.

Como se puede apreciar, hubo diferentes formas de administrar, el elemento humano, desde perspectivas económicas, sociales, algunos apelando a las teorías de Relaciones Humanas, algunos regentando con enfoques de comportamiento humano, que cada una de estas formas de administración de las personas, dieron resultados exitosos, otras que quizá no dieron buenos resultados.

Así podemos ver, cómo es la conducción de las personas en las organizaciones empresariales, se ajustan a las tendencias contemporáneas, así como a la evolución y comportamiento de la economía dentro de la sociedad, donde se relacionan las organizaciones.

Del análisis realizado por Deloitte Consulting, (2018), sobre la información recopilada se puede concluir que uno de los mayores inconvenientes que generan gran tensión para las organizaciones latinoamericanas es el entorno cultural mixto, donde conviven valores nacionales y regionales, prácticas globales y locales. De esto surge la necesidad de modernizar las prácticas de recursos humanos, sin perder el valor humanístico como tal. Las empresas latinoamericanas modernas, grandes y medianas, utilizan herramientas y prácticas de administración de recursos humanos parecidas a las observadas en los países de mayor desarrollo, pero esta área raramente ocupa una posición estratégica dentro de las empresas. El principal problema para que se dé el paso, es la falta de habilidades de los líderes de la organización, para establecer el área correspondiente a recursos humanos, en pro del desarrollo y la mejora del rendimiento de la empresa o para determinar cuál es la concepción de ésta. Adicionalmente, la combinación de una fuerza laboral numerosa pero carente de talento calificado repercute sobre el perfil de competencias requerido para que los profesionales del área de RR.HH. puedan crear valor. Finalmente, no se debe olvidar que cuando la persona

es considerada el activo estratégico más importante de la empresa, el área de Recursos Humanos se transforma en su socio, y así, desde un conocimiento profundo del complejo entramado del negocio, apoyado en los datos y manejo de la información que ofrecen las nuevas tecnologías y siempre desde un profundo respeto al individuo y a su desarrollo como profesional y como persona, recursos humanos aporta nuevas estrategias que se orientan a que se introduzca y se cultive la cultura del aprendizaje continuado como clave para el éxito.

Así podemos apreciar, cómo es la gestión del talento humano en estos días de avances tecnológicos, en los países latinoamericanos, primero nos muestran como existen inconvenientes por lo heterogéneo de las culturas, diversos valores nacionales, entre otros aspectos que obligan a las empresas buscar otras formas de administrar a las personas sin perder la esencia humanística, siempre apelando a las prácticas realizadas en las empresas de países desarrollados o de prestigio, pero ello no demuestra poner en el sitio correspondiente a las personas, primero por que no existe, habilidades de los gerentes, por ver a las personas como capital intelectual, que puede generar valor agregado a las empresas, haciendo de ella más competitivas, segundo por la carencia de personal con talentos pese a la existencia de numerosa cantidad de recursos humanos, y finalmente por que no se está considerando al área de recursos humanos, como socio estratégico, que proporciona datos, y nuevas estrategias que orienten y cultiven culturas de aprendizaje y mejoramiento continuo, que resulte ser clave del éxito esperado.

A nivel de nuestro país y de nuestra región, también se visualiza similar, comportamiento de las empresas en cuanto al manejo de las personas, es decir administración del recurso humano, no se está manejando adecuadamente como lo manifiestan los estudiosos de la teoría de administración de recursos humanos. Por lo que podemos apreciar que dentro las instituciones públicas, existen diversos regímenes laborales, diversas escalas remunerativas, distintas formas de incentivar al personal, diferentes formas de contratar o reclutar al personal, en

fin, una heterogeneidad formas de administración de recursos humanos, demostrando así que no existe uniformidad en el manejo del talento humano, a tal punto se puede apreciar una deshumanización, del potencial humano con que se cuenta.

En Huancavelica, existen algunas empresas de carácter privado, así como las empresas financieras, como son las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, que laboran con capitales de aportantes como las municipalidades y últimamente se ha ampliado para que estas, incrementen sus capitales al amparo de la Ley que modifica y fortalece el funcionamiento de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC); Ley N° 30607; es decir que pueden participar en sus capitales, las entidades privadas.

Así como estas microempresas financieras, existen también entidades de apoyo financiero, que atienden a las personas naturales, microempresarios, pequeñas empresas, entre ellas tenemos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 de Huancavelica, institución que no capta recursos del público, solo operan con sus socios.

Esta institución está inscrita en el Registro Nacional de COOPAC, bajo el número 0079-2019-REG.COOPAC-SBS; regulados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Para la operatividad institucional, esta requiere también contar con el financiamiento de capitales, recursos tecnológicos, diversos recursos materiales, y como no el recurso de valía que viene a ser el elemento humano.

En la cooperativa de ahorro y crédito limitada 582 de Huancavelica, laboran personal profesional, técnicos, y auxiliares, así como también están dirigidos por los miembros directivos, como es la junta general de socios, por otro lado, existen colaboradores practicantes, quienes laboran también tan igual que los empleados contratados a plazo determinado.

En cuanto al manejo de personal, existe problemas como es en el caso de estabilidad, se observa que el personal que se inserta a laborar, están un tiempo

determinado, luego adquieren experiencia, se capacitan, ganan experiencia, para luego, emigrar a otras empresas, es decir existe mucha rotación del personal, auxiliar, técnico y profesional y esto va generando sin que se dieran cuenta el personal directivo, un malestar para los trabajadores y sobre todo desperdicio de tiempo, que genera pérdidas económicas.

Este aspecto se debe a que no existe una adecuada gestión del talento humano, que luego repercute en la insatisfacción de los colaboradores, el mismo que implica el bajo rendimiento, ausentismo, que luego no permite lograr objetivos institucionales, por estar generando baja productividad.

De continuar con este problema, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda N° 582, de la localidad de Huancavelica, corre el riesgo de quedarse sin personal calificado, por la posible alta rotación, que luego no permita lograr objetivos y cumplimiento de metas.

Por ello, nos hemos permitido realizar la investigación en esta organización empresarial, por lo que planteo las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación de problema.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica -2021?

1.2.2. Problema específico

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión dedicación al trabajo los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021?
- ¿Cuál es la relación que se da entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión estado de ánimo los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Huancavelica - 2021.
- Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión dedicación al trabajo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica – 2021.
- Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión estado de ánimo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica – 2021.

1.4. Justificación

El trabajo de investigación emprendida justifica su ejecución, por:

Porque a través del trabajo afianzaremos más nuestra capacidad investigativa y desarrollar habilidades en la administración del talento humano y la satisfacción de los colaboradores, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. N° 582, de la localidad de Huancavelica.

Además, el trabajo de investigación a ejecutar, afianzarán nuestros conocimientos de la administración de talento humano y de la satisfacción laboral, para luego poner en práctica, en la cooperativa de ahorro y crédito Ltda. 582, de Huancavelica.

Así mismo justifica el trabajo de investigación a realizar, pretende determinar la relación de las variables en estudio, para de alguna forma conjeturar la incidencia de la administración del recurso humano para la satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa.

También justifica realizar el presente trabajo, porque se identifican los diferentes factores que, inciden el manejo del personal, en la cooperativa de ahorro y crédito Ltda. N° 582 Huancavelica; y que a partir de ello podremos alcanzar algunas sugerencias para, fortalecer, mejorar la buena administración del recurso humano con que cuenta esta organización empresarial.

Por otro lado, el trabajo de investigación justifica, debido a que necesitamos contar con información de primera fuente, y ver de qué manera la administración de talento humano y sus distintas dimensiones se relacionan con la satisfacción laboral de sus trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito N° 582 Huancavelica.

Así mismo, justifica la realización del trabajo de investigación, porque, se desea saber cómo las variables en estudio se correlacionan, el cual deberá incidir en el logro de las metas y objetivos institucionales, además ver la productividad

y competitividad institucional frente a las organizaciones financieras que compiten en la localidad de Huancavelica.

Con la investigación se aplican las teorías ya existentes hasta el momento, sobre la concepción y definición de talento humano, las que se refiere también a la satisfacción laboral, que puedan incidir en el desarrollo y el desempeño laboral de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito N° 582 de Huancavelica, así poder generalizar las inferencias halladas, a las instituciones financieras de la localidad de Huancavelica.

Finalmente, podemos justificar la ejecución del presente trabajo de investigación, porque servirá de base, los resultados obtenidos, para realizar o ampliar las investigaciones futuras, por otros interesados en el tema y la institución de microfinanciera regional.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los trabajos de investigación realizados con anterioridad a los que nos remitimos servirán como referencia para la realización del presente trabajo de investigación y ellos se encuentran en los ámbitos:

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

- (Rodríguez-Alonso, et. al. 2017), realizaron una investigación cuyo título es: “Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias”, trabajo de investigación publicada en revista Scielo, en la que llegaron a las siguientes conclusiones:

La satisfacción laboral es una dimensión personal que requiere el abordaje mediante cuestionarios que valoren de forma gradual diferentes dimensiones, la mayoría de los profesionales se declaran satisfechos; aun así, hay un alto porcentaje de insatisfacción y constituye un problema relevante para la organización, presentan una mayor satisfacción auto declarada que la que se deduce de la medición SMG

en Font-Roja. Áreas de mejora: sueldo, promoción profesional y tensión en el trabajo (Rodríguez-Alonso, et. al. 2017).

- Durá y Salaberría, (2017), realizaron una investigación sobre: *Satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad*” trabajo realizado en la empresa Gslant Garbitasuna S.L.U Grupo Gureak, en el Departamento de Personalidad, Evaluación y en tratamientos Psicológicos, de la Universidad del País de Vasco – España, y concluyó:

1. El nivel de satisfacción con el trabajo es medio – alto lo que confirma la hipótesis planteada, es decir que la satisfacción de las personas con discapacidad es medio alto.
2. En cuanto a la satisfacción laboral en función al sexo las mujeres se encuentran más satisfechas que los hombres, lo cual refutan las hipótesis planteadas, que no existían diferencias de satisfacción en función al sexo.
3. Las personas que tienen mayor categoría laboral no se encuentran satisfechas que las de aquellas categorías que requiere más autonomía y responsabilidad y salarios más altos.

No se ha encontrado diferencias significativas entre los trabajadores con diferentes minusvalías. Esto es no hay ningún colectivo que se muestre más satisfecho o menos satisfecho, no existe diferencias entre las personas con discapacidad física, intelectual, sensorial, ni con enfermedad mental.

- Montoya y Boyero (2016), realizaron una investigación “El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional”, trabajo desarrollado en la universidad de Argentina, publicado en revista “Visión de Futuro”, en la que llegaron a la siguiente conclusión:

En la actualidad en el ámbito empresarial se experimentan dos importantes: el presente que debe responder a las necesidades de sobrevivir según la misión o razón de ser y el futuro, el cual está relacionado con el deseo de crecer y dar cumplimiento a su visión desde una consideración más ambiciosa del RRHH en la organización. Ahora bien, lo que se busca con el diseño de estrategias y la planeación de recursos humanos es permitir a la organización lograr ser o continuar siendo un modelo empresarial que responde a las nuevas exigencias del mercado y de los clientes (Montoya y Boyero, 2016, p .17).

- Cevallos (2013); hizo un trabajo de investigación intitulado: “*Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, en la dirección provincial agropecuario de Santa Elena, año 2013*”, trabajo presentado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena; La Libertad Ecuador, el trabajo de investigación concluyó en las siguientes conclusiones:

Se determinó que el 60.34% del total de que participaron en las encuestas pertenece a la suscripción de contrato por nombramiento es decir personal estable, cuya opinión es relevante para el objeto de estudio, y que es indispensable que el ingreso de un nuevo servidor público para ocupar un vacante en la institución se dé mediante la aplicación del reclutamiento y selección (Cevallos, 2013, p. 133).

El Modelo de Gestión para la Unidad del Talento Humano de la Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, contiene procesos administrativos establecidos en los subsistemas de gestión del talento humano de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), que han permitido establecer mecanismos de admisión acordes a las competencias técnicas que son necesarias en las diferentes unidades que conforman la dirección (Cevallos, 2013, p. 133).

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Las referencias de antecedentes que se utilizaran para el presente de trabajo de investigación a este nivel son:

. Pareja, (2019), realizó un trabajo de investigación cuyo título es: “*Gestión del talento humano y la satisfacción laboral según el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao – 2018*” investigación realizada en la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Lima, en la que llegó a las conclusiones que se detallan a continuación:

El coeficiente de correlación rho Spearman =,675 y un valor $p=0,000$ menor al nivel $\alpha=0,05$, se concluye que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao, las características de la Gestión del Talento Humano determinan las condiciones para el nivel de Satisfacción laboral (p. 109).

- Cuba, Hernández, Vera, (2018), realizaron un trabajo de investigación al que lo titularon: “Modelos de gestión de talento humano en un contexto de cambio tecnológico organizacional para aplicar en empresas peruanas de consultoría”, investigación realizada en la Escuela de Postgrado de la Universidad peruana de Ciencias Aplicadas-Lima, en la que arribaron a las conclusiones siguientes:

En la actualidad, la gestión del talento humano ha evolucionado, dejando atrás sus formas tradicionales para generar nuevos modelos de trabajo, en función al actual contexto de cambio tecnológico. Esta evolución se encuentra vinculada a las variaciones que están presentándose en las relaciones laborales, las mismas que deben atender a dos factores importantes, que, al combinarse, repercuten notoriamente en el manejo de la organización: las nuevas generaciones y tecnologías

(Cuba et. al, 2018, p. 63)

Un adecuado modelo de gestión del talento debe ser una herramienta para las consultoras, a fin de que estas puedan ubicar a sus profesionales en los puestos de trabajo en los que mejor se pueda desarrollar. Esta situación permitirá que la consultora pueda tener más competitividad, y así alcanzar los objetivos planteados de manera satisfactoria (Cuba et. al, 2018, p. 63).

Las relaciones laborales y la forma de gestionar el talento son dos asuntos que está evolucionando. Existen nuevas formas de organizar el trabajo que requieren que los trabajadores y los gestores de talento cuenten con competencias de distinta naturaleza, siempre orientadas a la adaptabilidad y asunción de nuevos retos producto del cambio tecnológico disruptivo. Asimismo, es fundamental que el Estado y el sistema jurídico acompañen al manejo de estas relaciones privadas mediante un modelo legislativo flexible que pueda tener aplicabilidad partir de un análisis crítico a cargo de los jueces de trabajo (Cuba et. al, 2018, p. 63).

En los nuevos modelos de atracción, retención y desarrollo del talento, el gestor de personas de una consultora debe estar preparado para asimilar los cambios, promoverlos de ser necesario, y tener las competencias para poder afrontar estas variaciones disruptivas con optimismo y rapidez, siendo capaz de generar estrategias alineadas con el uso correcto de la tecnología. Para ello, el gestor de personas deberá trabajar con equipos que tengan ideas para poder lograr objetivos planteados por la organización (Cuba et. al, 2018, p. 63).

- Lino, (2017), en su tesis “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho - 2015”, investigación desarrollada en la Universidad César Vallejo, Lima, arribando a

las siguientes conclusiones:

Existe relación moderada positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho determinada por el Rho de Spearman 0,688 y (grado de significación estadística) $p < 0,05$ (Lino, 2017, p.54).

Con esta referencia podemos de alguna manera corroborar nuestros resultados a obtenidos, que sirvió de ayuda para la discusión de los resultados del trabajo de investigación.

- Leyton, (2017), realizó el trabajo de investigación titulado: “*Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad se San Borja, año 2017*” trabajo presentado en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en la que llegó a las siguientes conclusiones:

La influencia de la gestión del talento humano es el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Borja es del 82% es decir representa alto nivel de implicancia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral (Leyton, 2017, p. 79).

La integración del talento humano con el desempeño laboral, de acuerdo a la curva COR, es buena, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 76.2% representando un alto nivel de implicancia de la integración del talento humano en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Borja 2017 (Leyton, 2017, p. 79).

La organización del talento humano en el desempeño laboral según resultados de la curva COR, se tiene el área que representa la capacidad de clasificación de un 87.19% representando un alto nivel de implicancia de la organización del talento humano en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de San Borja 2017

(Leyton, 2017, p. 79).

El desarrollo de la gestión del talento humano en el desempeño laboral según la prueba de pseudo R cuadrado, muestra dependencia porcentual del desarrollo personal de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, la variación o el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores se debe del 16.5% del desarrollo de la gestión en los trabajadores de la Municipalidad de San Borja 2017 (Leyton, 2017, p. 79).

2.1.3. Antecedentes a nivel local

- Miguel & Verástegui (2018), realizaron un trabajo de investigación el cual lo titularon: “*Las habilidades gerenciales y la gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huancavelica-Año 2017*”, trabajo presentado en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Huancavelica, llegando a las siguientes conclusiones:

Se ha determinado que las habilidades gerenciales se relacionan de forma positiva y significativa con la gestión del talento humano en la municipalidad provincial de Huancavelica, periodo 2017. la intensidad de la relación obtenida con el coeficiente de rangos de Spearman es $r_s=0,745$ que es significativamente diferente de cero. el 55,5% de la gestión del talento humano es explicado por las habilidades gerenciales, el 21,2% de trabajadores del municipio consideran que la gestión del talento humano es muy desfavorable, el 39,4% considera que es desfavorable, el 30,3% considera que es favorable y el 9,1% consideran que es muy favorable; asimismo el 1,5% de trabajadores consideran que las habilidades gerenciales son muy desfavorables, el 25,8% consideran que es desfavorable, el 59,1% consideran que es favorable y el 13,6%

consideran que es muy favorable. (Miguel y Verástegui, 2018, p.106).

- Ticllacuri y Mayon (2018), investigaron sobre “Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local (UGEL) de la localidad de Huancavelica-2017”, desarrollada en la Escuela Profesional de Administración de la UNH, y arribaron a las siguientes conclusiones:

Se ha determinado que la gestión administrativa se relaciona de forma positiva y significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de la localidad de Huancavelica, periodo 2017, la intensidad de la relación por la prueba de rangos de Spearman hallada es $r_s=0,883$ que se tipifica como positiva considerable, asimismo la prueba de hipótesis muestra que la correlación es significativa al 95% y su contraste de significancia asociado es $p=0,0 < 0,05$ de tal manera que el estimador de la correlación poblacional se ubica al 95% entre los límites IC [0,776; 0,948], la prueba de bondad de ajuste muestra que el 0,779 de la variabilidad de la satisfacción laboral es explicado por la gestión administrativa, el 22,4% de trabajadores consideran que la gestión administrativa es muy desfavorable, el 71,8% considera que es desfavorable y el 5,9% considera que es favorable; asimismo el 28,2% de trabajadores consideran que la satisfacción laboral es muy desfavorable, el 69,4% consideran que es desfavorable y el 2,4% consideran que es favorable (Ticllacuri y Mayon, 2018, p. 103).

- Condori & De La Cruz (2017), realizaron un trabajo de investigación titulado: “*Sistema de incentivos y la satisfacción laboral del personal en la oficina de gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Huancavelica-2015*” trabajo presentado en la Universidad Nacional de Huancavelica, quienes llegaron a la siguiente conclusión:

Las evidencias han corroborado la presencia de una incidencia positiva entre el sistema de incentivos y la satisfacción laboral del personal en la Oficina de Gestión de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Huancavelica al año 2015, la correlación identificada es del 95% que se tipifica como correlación positiva muy fuerte, la probabilidad asociada es $P(t > 17,48) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es significativa, en el 62,9% de los casos el sistema de incentivos es medio y en el 37,1% es alto; asimismo en lo referente a la satisfacción laboral, el 62,9% de los casos es bajo, el 31,4% de los casos es medio y el 5,7% de casos es alto (Condor y De La Cruz, 2017, p. 92).

- Guzmán, (2016), realizó un trabajo de investigación titulado: “Situación de la satisfacción laboral de los trabajadores de la asociación de servicio integral de cooperación rural anccara en Angaraes-Huancavelica, periodo 2014”, investigación elaborada en la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Nacional de Huancavelica, en la que llegó a concluir:

Se concluye que existe niveles de satisfacción laboral por parte de los trabajadores de la Asociación de Servicio Integral de Cooperación Rural Anccara SICRA, que resulta significativo al nivel de fiabilidad aceptable, con resultado en el instrumento aplicado sin valores perdidos de la encuesta aplicada, es decir, de un total de 24 trabajadores encuestados que tienen vínculo laboral vigente a partir del 2014, 15 trabajadores que representan un 62.5% en general manifiestan su nivel de satisfacción alta, mientras un 29,17% (07 trabajadores) satisfacción media y un 8,33% (02 trabajadores) satisfacción baja (Guzmán, 2016, p. 86).

Se ha identificado que los principales factores determinantes para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Asociación de Servicio Integral de Cooperación Rural Anccara SICRA son los beneficios laborales y/o remunerativos, donde

solo un 37.5% tienen un nivel de satisfacción alta y desarrollo personal, donde un considerable 79.17% tiene satisfacción alta, vale decir que la complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza el trabajador les satisface completamente, mientras las oportunidades de desarrollo personal que tienen los trabajadores en la institución al realizar actividades significativas para su autorrealización sí hacen que su satisfacción laboral sea alta (Guzmán, 2016, p. 86).

Se define que las condiciones físicas y/o materiales, donde un 45.83% de encuestados tiene satisfacción alta y las políticas administrativas, donde un 50% tiene satisfacción alta; sí definen el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Asociación de Servicio Integral de Cooperación Rural Ancara SICRA. Es decir, Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y la conformidad para estar de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador hacen que su satisfacción laboral sea definida en general como medio (Guzmán, 2016, pp. 86-87).

Se ha determinado que la satisfacción laboral de los trabajadores de la Asociación de Servicio Integral de Cooperación Rural Ancara SICRA están definidos de acuerdo con las relaciones sociales, donde un 91.67% de trabajadores encuestados manifiesta nivel de satisfacción alta, desempeño tareas, donde un 87.35% manifiesta que tiene nivel de satisfacción alta y relación con la autoridad, donde un 58.33% de encuestados muestra su satisfacción alta (Guzmán, 2016, p. 87).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión del talento humano.

Existen diversas teorías referentes a la gestión del talento humano, las que podemos detallar, según diversos autores:

Por su parte **Taylor (1856 – 1915)**, propone que se debe emplear a personas competitivas que puedan laborar adecuadamente en una determinada ubicación de trabajo, de tal forma beneficie a la organización con mejor productividad, haciendo uso eficiente de los recursos con que cuenta las que se analizan:

- Análisis del trabajo a ser realizado.
- Tarea para ejecutar.
- Movimientos y tiempos necesarios.

También Taylor, es defensor de la teoría clásica, cuyo énfasis fue las personas y la administración científica, apelando para ello el estudio de tiempos y movimientos para mejorar la productividad de las personas dentro de las organizaciones empresariales

Según Eslava (2004), manifiesta que tiene una mirada estratégica de administrar cuyo propósito es maximizar la creatividad, mediante un conglomerado de actividades orientados a propiciar un grado de conocimiento, habilidades para la consecución de objetivos y metas de tal forma sea competentes en este mundo globalizado de alta competencia.

Wayne & Robert (2005) menciona que la administración del recurso humano o talento pertenece al empleo de recurso humano para conseguir objetivos institucionales.

Para Dessler & Gary (2006) la gestión del talento humano son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata

de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía.

Vásquez y Abel (2008) sostiene que “es una actividad que depende de menos jerarquías, órdenes, mandatos y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa”.

Es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores como los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional (Vásquez y Abel, 2008).

Nava (2008), afirma “que la gestión de talento humano es una herramienta estratégica para enfrentar los desafíos con los aportes de las nuevas tecnologías”

Chiavenato (2009), Define la gestión del talento humano “como el conjunto de políticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionadas con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño”

Lledo (2011), manifiesta que los recursos humanos es la práctica de acciones imprescindibles dentro de la institución empresarial, por ello el talento humano es pieza fundamental para la competitividad empresarial, finalmente en las personas que responden por la dinámica de una organización en busca de logro de objetivos organizacionales.

Como se puede apreciar, estos estudiosos, coinciden en su mayoría, que para poder tener mayor productividad en las organizaciones y las empresas uno debe saber cómo dirigir o gestionar al elemento humano, como un recurso valioso, además podemos distinguir que, el elemento humano como capital activo es la encargada y responsable de la ejecución de todas las actividades que se requieren para generar los bienes y servicios que ofertan las empresas, con el afán de generar rentabilidad, los mismo que hacen competitivos. Por ello las instituciones, las organizaciones y empresas deben

buscar en las personas sus habilidades y destrezas, para luego fortalecerlos mediante capacitaciones y tiene la enorme responsabilidad de retenerlos para lograr los objetivos planteados.

2.2.2. Teorías de la satisfacción laboral.

Las teorías que sustentan la satisfacción laboral, podemos detallarlo como las teorías más comunes y salientes, empeladas en el mundo empresarial son las que nos explican la motivación humana, estas son:

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

La teoría de la higiene-motivador de Herzberg

Teoría de la jerarquía de las necesidades (Pirámide de necesidades) de Abraham Maslow.

Como Maslow, manifiesta que, existen necesidades del hombre que deben ser satisfechas, y estas son de orden primario, secundarios y suntuarios, los que están clasificados en:

- **Fisiológicas.** Son las necesidades que el hombre requiere para la supervivencia, son las necesidades primordiales e importantes, que sin ellas el hombre no sobreviviría, entre ellas están las necesidades como (hambre y sed, sueño, salud, corporales, descanso y ejercicio y sexo)
- **Estima – Autoestima,** son las necesidades de segundo orden, que necesita el hombre para sobrevivir, pero no son más indispensables que las necesidades fisiológicas, pero si es necesario que el hombre cuente la estima de otros seres semejantes a ellos, los mismos que le otorgarían el reconocimiento la realización personal.
- **Amor o pertenencia** - Sociales, son las otras necesidades que los hombres requieren para sentirse satisfechos conformes con una relación interpersonal y estas necesidades son: (aceptación, pertenencia, membresía grupal, amor y afecto y participación en grupo)

- **Seguridad**, son las necesidades que brindan al hombre tranquilidad de ciertos inconvenientes como las amenazas que perjudicarían la tranquilidad, estas necesidades.
- **Autorrealización**, son necesidades de filiación con los anhelos que cada hombre posee como necesidad y estas pueden desarrollarse en forma eficiente generando expectativas así mismo, dando la oportunidad de lidiar con las vicisitudes que se les presentare, aceptando su realidad.

Teoría Higiene – Motivación de Frederick Herzberg

Herzberg formuló su teoría en la que determinó la necesidad de las personas que clasifica en “disatisfactores” y “satisfactores”

Como se puede apreciar, Herzberg, postuló a estas teorías como factores de la motivación, que satisfacen las necesidades de las personas, por lo que lo denominó factores de higiene.

McClelland, identificó las tres necesidades e impulsos básicos en los individuos de la siguiente manera:

Logro. Es la posibilidad de las personas que pasan el tiempo pensando cómo pueden mejorar en su trabajo, cómo podrían lograr algo valioso y que obtienen gran satisfacción al esforzarse por hacer un buen trabajo se consideran que tienen gran necesidad de logro (Cahuana, 2016, p. 74).

Poder. Las personas que ocupan la mayor parte de su tiempo pensando sobre la influencia y control que tienen sobre otros y cómo pueden utilizar esa influencia para cambiar el comportamiento de las personas, obtienen autoridad y estatus y dominan las decisiones, tienen gran necesidad de poder (Cahuana, 2016, p. 74).

Afiliación. Personas que pasan pensando en crear relaciones cálidas, amistosas y personales con otros en la organización (Cahuana, 2016, p. 74).

Cahuana (2016) manifiesta:

De acuerdo con su teoría, de Skinner, un reforzador positivo es una recompensa o estímulo que fortalece la probabilidad de una respuesta deseada, que a su vez conduce a una consecuencia positiva y tiende a repetirse. Las respuestas que producen consecuencias negativas tienden a no repetirse por los individuos (Cahuana, 2016, p. 75).

De ello se aprecia que, cuando existe estímulos, el comportamiento de las personas suelen modificarse, es decir hay una respuesta que conduce a las actitudes positivas, que le satisface.

2.3. Bases conceptuales de gestión de talento humano y satisfacción laboral.

Las bases conceptuales que sustentan nuestra investigación serán los siguientes:

2.3.1. Gestión del talento humano.

Según Chiavenato (2008) dice:

Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente talentos. ¿Cuál es la diferencia entre personas y talento? Un talento es siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que valore. Hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual: El conocimiento, Habilidad, Juicio y actitud. (pp.49-50).

Según la (RAE), la real academia española de la lengua:

Dice que son las personas dotadas de ciertas atribuciones, que para ejercerlas esas atribuciones requiere alto sentido de inteligencia, ciertas destrezas, habilidades y mucho raciocinio para trabajar en las organizaciones,

en una forma eficiente, en donde utilizará adecuadamente los recursos, generando la competitividad de la empresa.

Por lo tanto, la definición de talento humano podemos comprender como las habilidades destrezas y la capacidad de los individuos que comprenden de manera inteligente la forma de desarrollarla una actividad dentro de la organización o fuera de ella.

Por otro lado, no podemos concebir al esfuerzo solo de las personas sino también a otros factores que complementa al talento humano, es decir al conjunto de sus habilidades, experticia, liderazgo, responsabilidad, que le dan cierta particularidad de las personas comunes. Es decir, es un individuo dotado de otros caracteres que le hacen especial o talentoso.

2.3.2. Definición de gestión del talento humano

Según Idalberto Chiavenato que manifiesta:

“La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección capacitación, recompensas y evaluación del desempeño” (Chiavenato, 2002)

Según Faba Talento humano (2013):

La gestión de talento siempre ha existido ya sea en el tiempo o tipo de empresas u organizaciones, porque es el elemento o recurso que mueven a las estructuras inertes del conjunto de organizaciones empresariales o gubernamentales. Así tenemos talentos en los diversos rubros como los vendedores, los directores, o los que administran al grupo de personas, los que promocionan los productos, y otros que destacan por sus habilidades, para desempeñarse de la mejor manera posible en cumplimiento de sus objetivos personales y organizacionales.

Vallejo Luz (2016), de fine a la administración del talento humano “como una disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, y que

para ello es necesario tener en cuenta la estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado”.

Así mismo menciona que gestión del talento humano requiere realizar todas las actividades concernientes a la captación de personal desde su atracción hasta realizar los controles en el desempeño adecuado de los trabajadores de una organización empresarial o estatal.

Pilar Jericó (2001) “considera al talento humano, como aquella gente cuyas competencias están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización”

Por otro lado, podemos decir que el talento humano es considerado a todas las personas que se involucran a las actividades desarrolladas, con toda, sus sapiencias, experiencias, decidida y con ganas de lograr los cometidos de toda la empresa, o toda la organización en el que se desempeña como colaborador.

Louffat (2012), menciona que la administración del talento humano es el proceso proactivo de planear, organizar, dirigir y controlar los fundamentos técnicos, metodologías y/o prácticas especializadas de reclutamiento selección, capacitación, evaluación del desempeño, carreras y remuneraciones para desarrollar de forma sinérgica e integrada la salud espiritual, la salud emocional, la salud racional y la salud fisiológica de los trabajadores y de la institución en su conjunto.

Según Chiavenato (2002) define a la gestión del talento humano como:

Área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones, es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes (Chiavenato, 2002).

2.3.2.1. Dimensiones de gestión de talento humano.

Las dimensiones de estudio de la gestión del talento humano, en este trabajo de investigación según Idalberto Chiavenato, (2002), podemos verlo como los procesos que se requieren, para una adecuada administración del recurso humano, y estas son:

- a) Admisión de personas
- b) Aplicación de personas
- c) Compensación de personas
- d) Desarrollo de personas
- e) Mantenimiento de personas
- f) Monitoreo de personas.

a) **Admisión de personas.**

Como lo manifiesta Chiavenato (2002)

Los procesos de admisión de personas constituyen las rutas de acceso de éstas a la organización; representan la puerta de entrada, abierta sólo a postulantes que tengan predisposición de alinearse a las necesidades de la organización, esto referente a las características (Chiavenato, 2002, p.82).

“Hay un verdadero esquema de depuración: cada organización codifica las características humanas importantes para la consecución de los objetivos institucionales e identificación con la cultura interna, y selecciona a las personas que las poseen en grado elevado” (Chiavenato, 2002, p. 82).

El proceso de admisión de personas es el primero de las actividades de poder captar al, talento que se requiere., estos procesos varían mucho en las distintas organizaciones, algunas utilizan procesos tradicionales ya superados, mientras otras recurren a procesos avanzados y sofisticados para escoger y traer personas que formen parte de sus

cuadros, los procesos de admitir personas tenemos dos subprocesos a la que podemos llamar indicador de medir a la admisión de personas (Chiavenato, 2002, p. 82).

El proceso contempla dos procedimientos:

- Reclutamiento de personas
- Selección de personas.

Reclutamiento de personas.

El reclutamiento es un conjunto de técnicas, procedimientos, y actividades previamente diseñadas con el objetivo de atraer un conjunto de candidatos calificados para un cargo específico, por la que publica y ofrece en el mercado de recursos humanos las oportunidades laborales que pretende cubrir. Entonces para medirlo podemos verificar cómo se planifica, como se organiza y cómo se dirige este sistema, para luego realizar la verificación en busca de mejorarlo.

Dentro del subproceso de reclutamiento se puede tener dos vías de reclutamiento.

“El reclutamiento interno, se aplica a los candidatos que trabajan en la organización, es decir, a los empleados, para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o motivadoras” (Chiavenato, 2002, p. 95).

Este proceso se concretiza por intermedio de las ofertas de ascensos, para mejorar los niveles de mayor jerarquía que tiene mayor responsabilidad, pero dentro de la misma institución.

El reclutamiento externo: se dirige a los candidatos que están en el mercado de recursos humanos, fuera de la organización, con la finalidad de fortalecer y buscar los candidatos con mejores habilidades y capacidades, para someterlos al proceso más eficaz de selección de personal (Chiavenato, 2002, p. 95).

Selección de personas. Es otro de los subprocesos de la admisión de personas y consiste en la acción de filtrar o tamizar a algunas personas para permitir ingresar a la organización, esta acción busca a las personas que reúnan ciertas características deseadas por la organización. La selección constituye elegir adecuadamente a las personas para el puesto adecuado. En sentido más amplio la selección de personas es la acción de búsqueda de los candidatos entre las personas reclutadas, y estas deben ser las más adecuadas, cuyos cargos requieran de las personas que reúnan las características deseadas por la organización y en los puestos ofertados.

También se entiende por selección de personas como el proceso de escoger a los candidatos con un buen perfil que colme las expectativas de la unidad o determinado puesto vacante dentro de la empresa.

La selección de personas se puede realizar de diversas formas, o empleando muchas técnicas, entre ellas se puede citar: a la entrevista inicial, selección de currículum vites, pruebas de test de selección, entrevistas profundas, examen médico, etc.

b) Aplicación de personas

El proceso de aplicación de personas dentro de las organizaciones es aquella que se refiere a una etapa en la que las personas admitidas o incorporadas, puedan realizar una especie de inducción, o adaptabilidad en los diferentes puestos de trabajo en las que se requiere y en las que se ha convocado.

Es el proceso también de asignar y posicionar a las personas en las actividades de la organización. Es decir, son formas de recepción a las personas, presentadas e integradas como nuevos miembros, el diseño de cargos que se debe desempeñar y la evaluación del desempeño en el cargo.

Los procesos de aplicación de personas en las organizaciones varían bastante, depende según las características de la organización, en algunas organizaciones, tales procesos son rudimentarios, pues se basan en modelos mecanicistas fundamentados en una visión lógica y determinista sobre cómo tratar a las personas. Sigue un modelo burocrático, la división del trabajo y la fragmentación de las tareas, que se hacen énfasis en la eficiencia y exigen que las personas cumplan sus actividades según el método preestablecido de trabajo, y que sigan las rutinas y procedimientos impuestos por la organización (Misle, 2006, p. 70).

Como subproceso de la aplicación de personas tenemos a:

- Orientación de las personas
- Diseño de cargos
- Evaluación del desempeño.

Orientación de las personas.

La orientación de las personas es el primer paso para emplearlas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos del cargo (Chiavenato, 2002, p. 142).

Orientar significa determinar la posición de alguien frente a los puntos cardinales; encaminar, guiar, indicar el rumbo a alguien; determinar la situación del lugar donde se halla, para guiarlo en el camino. Esta orientación se debe realizar tanto a los nuevos ingresantes y a los que laboran, esto cuando se quiera hacer promoción acenso, o rotación (Chiavenato, 2002, p. 142).

Diseño de cargos.

Se constituye en la forma como cada cargo está diseñado, estructurado y dimensionado, de tal forma cumpla con los cometidos de la organización.

Es el proceso de organización del trabajo, porque para desempeñar bien un cargo, el ocupante debe tener competencias que varían según el cargo, el nivel jerárquico y área de actuación, el ocupante debe saber manejar recursos, relaciones interpersonales, información, sistemas y tecnologías en diferentes grados de intensidad (Chiavenato, 2002, p. 167).

El diseño de cargo es la especificación del contenido, de los métodos de trabajo y las relaciones con los demás cargos para satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales del ocupante (Chiavenato, 2002, p. 167). Entonces, podremos decir que el diseño de cargos es la manera que se estructura un cargo que ocupará una determinada persona, y esta debe cumplir con los perfiles estructurados, para un desempeño eficiente en el cargo.

Evaluación de desempeño.

La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a las empresa u organización (UNESR, s. f.).

Es la verificación de manera estructurada, sobre el trabajo realizado de cada individuo, dicha evaluación se realiza en la posición que se encuentra, esta actividad se realiza comparando con un estándar predeterminado, para ver si se está cumpliendo adecuadamente.

c) Compensación de las personas.

“La palabra compensación o recompensa significa retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien, ...es el elemento fundamental en la gestión de personas en términos de retribución, retroalimentación o reconocimiento de su desempeño en la organización” (Chiavenato, 2002, p. 226).

Es aquella en la que se dedica a los procesos que utilizan las organizaciones para incentivar y recompensar a sus miembros, sea en función de las posiciones ocupadas, del tiempo en la organización, del desempeño alcanzado de las metas y resultados que deben cumplir. La compensación de personas constituye los elementos fundamentales para el incentivo y la motivación de empleados de una organización, teniendo en cuenta tanto los objetivos organizacionales como los objetivos individuales que se deben alcanzar (ACTI, s. f.) Aquí veremos cómo subprocesos a las:

- Remuneraciones e incentivos
- Beneficios y servicios.

Remuneración.

Es el salario que percibe una persona en contraprestación de sus servicios brindados en favor de la organización empresarial o institución pública, es decir es el dinero que recibe por el trabajo desarrollado como venta de sus esfuerzos, también puede estar constituido por la retribución económica por ofertar su fuerza laboral.

“La remuneración es el paquete de recompensas cuantificables que un empleado recibe por su trabajo. Incluye tres componentes: remuneración básica, incentivos salariales y remuneración indirecta y beneficios” (Villarreal, 2013).

Incentivo.

El incentivo es la forma cómo una determinada empresa motiva a sus trabajadores, brindándole estímulos para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores, estos incentivos pueden estar representados por compensaciones económica, materiales, u otros aspectos que le estimulen y generen una conducta encaminada a lograr objetivos y metas trazadas para el desarrollo organizacional, y lograr satisfacción personal.

Beneficios y servicios.

“Los beneficios y servicios son regalías y ventajas que las organizaciones conceden a los trabajadores pueden ser en su totalidad o parte de los servidores como pagos adicionales a los salarios” (Chiavenato, 2002, p. 283).

El salario recibido por el cargo ocupado representa solo una parte del paquete de recompensas que las organizaciones ofrecen al personal, una parte considerable de la remuneración de los empleados se les paga en beneficios y servicios sociales.

d) Desarrollo de personas.

Es otra de las dimensiones de estudio de la gestión de talento humano, que consiste en la formación, capacitación, educación, entrenamiento y desarrollo que debe garantizar al ser humano la oportunidad de ser lo que puedes será partir de sus propias potencialidades, sean innatas o adquiridas.

Es en este caso mejorar y mantenerlas informados del acontecer de la empresa, es decir se debe darles una formación básica para aprender nuevas actitudes, soluciones. Ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permita ser más eficaces en lo que hacen. Así también tenemos los indicadores que nos sirven para medir la gestión del talento humano.

- Entrenamiento y desarrollo de personas
- Programas de cambio y desarrollo de carrera
- Programas de comunicación.

Los que detallaremos a continuación, para visualizar el panorama referidos a desarrollo de las personas.

Entrenamiento y desarrollo de personas

El entrenamiento y desarrollo de las personas, es el proceso mediante el cual la persona se prepara para el desempeño de funciones de manera excelente, las tareas específicas del cargo que debe ocupar. En la actualidad, el entrenamiento se considera un medio de desarrollar las competencias en las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras, pueden contribuir mejor a los objetivos organizacionales y sean cada vez más valiosas. (Chiavenato, 2002, p. 306).

Programas de cambio y desarrollo de carrera

Los programas de cambio y desarrollo de la carrera, está referido, a las actividades que se desarrollan con miras a mejorar, las funciones que desarrolla un determinado trabajador, en función su carrera y de tal forma seguir desarrollando las habilidades y destrezas referidos a la carrera que ostenta y que de una u otra forma eleve la productividad y mejore la rentabilidad en beneficio de la organización.

Programas de comunicación

El programa de comunicación es aquella que debe orientarse al mejoramiento de los trabajadores, aplicando estrategias de adecuada comunicación, es decir debe las organizaciones empresariales contar con comunicaciones formales, las que deben ser impartidas a sus colaboradores, en beneficio del desarrollo personal, los que contribuirán en el logro de las metas y objetivos planteadas con antelación, pero para

ello debe existir programas adecuadas de comunicación entre el binomio trabajador y la empresa (Chiavenato, 2002).

e) Mantenimiento de personas.

El mantenimiento de personas es el que implica aspectos referentes a las interacciones con los colaboradores y que es el encargado de mantener satisfechos a los trabajadores, es decir preocupándose de los aspectos de seguridad, relaciones con los sindicatos, calidad de vida, condiciones de trabajo como los temas psicológicos, ambientales que las rodea a cada empleado.

“El mantenimiento de las condiciones laborales de las personas exige una serie de cuidados especiales, entre los cuales se destacan los estilos de gerencia, las relaciones con los empleados, y los programas de salud ocupacional” (Chiavenato, 2002, p. 358)

Los temas referidos a salud ocupacional y calidad de vida en el trabajo así, como las relaciones con los sindicatos, son los que brindan a los participantes para satisfacción, motivación y asegurarles condiciones físicas, psicológicas y sociales que le estimulen a permanecer en la organización.

En este punto se podrá medir a partir de:

- Disciplina
- Higiene, seguridad, calidad de vida
- Relación con los sindicatos

Disciplina

Referido al comportamiento que debe primar en las organizaciones empresariales, la disciplina es uno de los valores más preciados dentro de las organizaciones, muchas personas mantienen su puesto de trabajo a base de una férrea disciplina y responsabilidad, para ello también las

empresas deben contribuir, buscando estrategias, para guardar orden y disciplina, como política institucional.

Higiene, seguridad, calidad de vida

“La higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas” (Pacheco y Silva, 2012, p.70)

Desde el punto de vista de la salud física, el centro de trabajo constituye el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la exposición del organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo (Pacheco y Silva, 2012, p.70).

“La seguridad en el trabajo incluye tres áreas básicas de actividad: la prevención de accidentes, la prevención de incendios y la prevención de robos” (Chiavenato, 2002, p. 396).

“La seguridad en el trabajo busca la prevención de accidentes y administra los riesgos ocupacionales. Su finalidad es profiláctica, se anticipa a efecto de que los riesgos de accidentes sean mínimos” (Chiavenato, 2002, p. 396).

La higiene y la seguridad desde el punto de vista físico y ambiental existen al lado del bienestar psicológico y social. Calidad de vida en el trabajo (CVT) se refiere a una preocupación por el bienestar general y la salud de los colaboradores cuando desempeñan sus actividades. Calidad de vida en el trabajo incluye tanto los aspectos físicos y ambientales, como los aspectos psicológicos del centro de trabajo, asimilando dos posiciones antagónicas: por una parte, las reivindicaciones de los colaboradores en cuanto al bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por la otra, los intereses

de las organizaciones en cuanto a los efectos que potencian la productividad y la calidad (Chiavenato, 2002).

La CVT se ha utilizado como indicador de las experiencias humanas en el centro de trabajo y el grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo.

El concepto de CVT implica un profundo respeto por las personas, ya que las organizaciones sólo pueden alcanzar grados elevados de calidad y productividad si cuentan con personas motivadas que tienen una participación en sus trabajos y que son recompensadas adecuadamente por sus aportaciones. La competitividad de la organización —y, obvio, la calidad y la productividad— pasan obligatoriamente por la CVT. (Chiavenato, 2002, p. 491).

Relación con los sindicatos

“Una parte del trabajo de los gerentes de línea consiste en supervisar a sus subordinados” (Chiavenato, 2002, p. 362).

Éstos requieren de atención y seguimiento, porque enfrentan varias contingencias internas y externas y además están sujetos a problemas personales, familiares, económicos y de salud, a preocupaciones diversas, a dificultades para transportarse o atender a compromisos, a problemas con drogas, tabaco o alcohol, diversos problemas afectan el desempeño de las personas, algunas logran manejar tales problemas por cuenta propia, otras no y se convierten en trabajadores problemáticos. Los administradores deben invertir una cantidad considerable de tiempo para lidiar, de forma justa y equitativa, con trabajadores problemáticos (Chiavenato, 2002, p. 362).

Los conflictos de los individuos dentro de la organización pueden perjudicar y generar descontentos en los demás trabajadores por ello se

debe tomar en cuenta y relacionarse de la forma más empática y entendiendo sus problemas.

f) Monitoreo de personas.

Es el proceso de hacer un seguimiento, acompañamiento, orientación y mantener el comportamiento de las personas dentro de determinados límites de variación. Además, están relacionados con la manera de alcanzar los objetivos a través de la actividad de las personas que conforman la organización. Para una adecuada medición veremos los aspectos de:

- Banco de datos
- Sistemas de información de recursos humanos.

Banco de datos

“Un viejo adagio popular entre los especialistas en administración dice que si algo no puede ser medido o evaluado objetivamente es mejor olvidarlo” (Chiavenato, 2002).

“El banco de datos es un sistema de almacenamiento y acumulación de datos debidamente codificados y disponibles para procesamiento y obtención de información” (Chiavenato, 2002, p. 422)

La medición en términos de evaluación es una prioridad en todas las unidades de la organización, por ello se requiere contar con un banco de datos el cual funciona como sistema de almacenamiento y acumulación de datos debidamente codificados y disponibles para el procesamiento y obtención de información (Chiavenato, 2002, p. 538).

Sistemas de información de recursos humanos

Según la teoría de las decisiones, la organización es una serie estructurada de redes de información que conectan las necesidades de información de cada proceso con las fuentes de

datos. Dentro de cada organización existen varios sistemas de información. Los bancos de datos constituyen el sostén básico de los sistemas de información. Tecnología de la información e implica necesariamente *hardware* y *software*, par procesar datos e informaciones. (Chiavenato, 2002, p. 223)

El sistema de información de la administración de recursos humanos tiene dos objetivos básicos: uno es administrativo, reducir los costos y el tiempo de procesamiento de la información. El otro es brindar apoyo en línea para la toma de decisiones, ayudar a los gerentes de línea y a los colaboradores a tomar mejores decisiones. (Chiavenato, 2009, p. 513).

2.3.3. Satisfacción Laboral

2.3.3.1. Definición de Satisfacción Laboral.

Existen diversas definiciones sobre satisfacción laboral, los que a continuación detallamos:

Según Fleisman y Bass conceptúan la satisfacción laboral en los siguientes términos:

Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia de este en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este, consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer, en definitiva, la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas (Fleisman y Bass, 1979:34).

Esta conceptualización sobre la satisfacción laboral está concentrada en la complacencia de las necesidades, logrando la satisfacción desde los factores motivacionales, para ello debe tomar en cuenta las aspiraciones de los sujetos, dentro de las organizaciones empresariales.

Por su parte Blum y Naylor, afirman que la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación con el salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales (1979, p. 34).

Según estos autores la satisfacción laboral surge de las desavenencias entre las oportunidades que les presentan las organizaciones empresariales frente a las expectativas del trabajador, hasta el punto de que los trabajadores actúan en forma independiente de acuerdo a ciertas alternativas y continuar laborando, sin generar mayor productividad y ello repercutiría en la rentabilidad empresarial.

La satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (Aguado, 1988).

El concepto holístico de satisfacción laboral, donde la salud no es únicamente ausencia de dolor, sino que es el estado general de bienestar de la persona. Físico, espiritual, moral y emocional. No puede haber buen clima organizacional, si el individuo está enfermo moralmente, si la persona es excluida, estigmatizado, es subvalorado. No puede haber buen clima organizacional para un individuo que se le vulnera sus fundamentos religiosos, en tanto que, diariamente hace un aporte significativo a la organización. No puede haber clima organizacional en un escenario donde

la persona no ve posible un mundo de realizaciones acorde con sus expectativas de existencia, entendida como niveles idóneos de Calidad de Vida en el Trabajo.

Sobre la base de los conceptos emitidos, podríamos emitir un concepto que comprende nuestro sentir con respecto a la satisfacción laboral, cuya definición sería: Es la actitud del trabajador de cómo enfocan y reaccionan ante la satisfacción de sus necesidades como consecuencia de la interacción con los diversos factores presentes en el ambiente laboral.

El concepto está centrado en la satisfacción de las necesidades, dependiendo de ciertos y determinados factores laborales, pero siempre teniendo en cuenta una elevada importancia a que la satisfacción se logra a través de los diversos factores motivacionales, de ahí se desprende que la satisfacción laboral se descompone en tres columnas básicas: la satisfacción de las necesidades y las aspiraciones de los individuos, ambos en relación con el trabajo. Camacaro (2015).

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados citado por Condori y De La Cruz, (2015).

2.3.3.2. Dimensiones de la satisfacción laboral.

Entre las dimensiones de estudio sobre la satisfacción laboral, tenemos:

Según la Escala de Satisfacción Laboral SLSPC validada por Sonia Palma en el año 2005: las dimensiones de la satisfacción laboral son:

- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Desarrollo Personal
- Condiciones físicas y/o materiales

- Políticas administrativas.
- Relaciones sociales
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

Robbins (1998) junta estas dimensiones de la satisfacción laboral.

- Satisfacción con el trabajo en si – Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.

Según Davis y Newstron, citado por Condori y De La Cruz, (2017, p. 35-37)

las dimensiones de estudio son los siguientes:

- a) Dedicación al trabajo
- b) Compromiso organizacional
- c) Estado de ánimo, los que detallamos:

a. Dedicación al trabajo. Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del De tiene en las necesidades de autoestima. Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto. Para la medición de esta dimensión se consideran como indicadores a:

- Liderazgo.

- Toma de decisiones.

Liderazgo. El liderazgo viene a ser, la forma como una persona actúa avalando a un conjunto de sus habilidades, que le sirven para poder influir, en otras personas, para poder actuar y sea de forma positiva o de forma negativa.

Asimismo, el liderazgo, es la capacidad de dirigir a un conjunto personas, mediante la motivación o un ejemplo, por ello el liderazgo es importante dentro de las organizaciones empresariales, porque es una forma orientar al grupo de personas, o de forma individual al logro de objetivos.

Cómo indicador de la satisfacción laboral, el liderazgo es aquella en que puede cambiar el comportamiento de las personas, para mal o para bien, es decir puede conducir a un buen desempeño a mal desempeño y eso depende de los factores que lo incitan.

Toma de decisiones. Es otro de los indicadores de la satisfacción laboral, dentro de las organizaciones empresariales, es aquella que se refiere al proceso de elección que debe tomar entre alternativas de acción. En cuanto a conducta de las personas es un tema fundamental, porque de acuerdo a la personalidad, la madurez, desarrollo de la vida, responden de diversas formas a una situación problemática.

Es por ello que se tiene tomar mucha en cuenta sobre la satisfacción laboral de los empleados dentro de las organizaciones empresariales, puesto ve depender mucho de la toma de decisiones personales, la satisfacción o insatisfacción personal, el cual contribuirá en comportamiento, y el desempeño laboral.

- b. Compromiso organizacional.** Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado

para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos. Como indicadores de la satisfacción laboral en la dimensión compromiso organizacional tenemos a:

- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Coordinación

Trabajo en equipo. Es la realización de actividades, con el esfuerzo integrado de todos los componentes de una organización, en busca de logro de objetivos planteados, o proyectos. Es la coordinación de un conjunto de personas, quienes deben aportar la realización del trabajo poniendo cada uno su parte.

Entonces, el trabajo en equipo es uno de los indicadores que mide la satisfacción laboral, debido a que ello contribuye a que los integrantes de la organización puedan sentirse satisfechos o no, y esto depende que si existe un trabajo colaborativo o no.

Comunicación. Es otro de los indicadores de la satisfacción laboral en su dimensión compromiso organizacional, puesto que, si existe una adecuada comunicación, o existe una comunicación formal, puede existir

un compromiso con las actividades que realiza el empleado, pero si existe lo contrario a las comunicaciones adecuadas, podremos ver la insatisfacción e ir contra la organización Por ello se debe tomar mucho en cuenta sobre la comunicación de la organización y sus colaboradores.

Coordinación. Es la acción de establecer armonía entre los actores y recursos de una empresa, u organización con la finalidad de procurar el éxito, es decir es lograr la armonía de los esfuerzos de cada individuo en el logro y cumplimiento de metas preestablecidas. Como indicador de la medición de satisfacción laboral en su dimensión del compromiso organizacional, es pues un factor que permite la coordinación de los miembros de una organización, el mismo que ayuda a lograr los objetivos organizacionales e individuales, siendo este último como uno de los aspectos que debe ser bien atendido, porque la inadecuada coordinación generaría la insatisfacción del trabajador.

- c. **Estado de ánimo en el trabajo.** Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

Para la medición de la satisfacción laboral considerando esta dimensión se puede considerar, estos tres indicadores:

- Actitudes
- Motivación
- Expectativas

Actitudes. Las actitudes son los diferentes comportamientos que se producen en distintas circunstancias, que determinan la vida de cada individuo, es decir son reacciones repetitivas de las personas. Estas acciones pueden generar satisfacción laboral o no, eso debido a varios factores y circunstancias, en la que se encuentran los individuos.

Motivación. La motivación como indicador de medición del estado anímico de las personas, son el estado interno de los individuos que direcciona y mantiene la conducta de las personas, hacia los objetivos determinados. También se puede decir es el motor que mueve a las personas a ejecutar determinadas acciones en busca de los objetivos. La motivación es el pilar de la conducta que causa el comportamiento. Por ello la motivación es un indicador de la satisfacción o insatisfacción laboral dentro de las organizaciones y empresas.

Expectativas. Como indicador de medición de la satisfacción laboral se puede definir como la esperanza de una persona, por cumplir un objetivo, pero esta esperanza se debe a ciertos factores para el cumplimiento de esos sueños.

La expectativa, también se puede conceptualizarlo como la posibilidad de conseguir, un objetivo, pero estas expectativas son suposiciones acerca de lo que creemos obtener, a veces se alejan de la realidad, entonces el no lograrlo genera frustración y por ende la insatisfacción del individuo.

2.3.3.3. Causas de la Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona o, todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito

profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros), cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

2.3.3.4. Consecuencia de la Satisfacción Laboral.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son: - Inhibición. - Resistencia al cambio. - Falta de creatividad. - Abandono. - Accidentabilidad. - Baja productividad. - Dificultad para trabajar en grupo. Robbins (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

a. Años de carrera profesional. A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una

disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfacer todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

b. Expectativas laborales. Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Sí, por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en aplicación de prácticas de empleo sanas. Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son: - Reto del trabajo. - Sistema de recompensas justas. - Condiciones favorables de trabajo. - Colegas que brinden apoyo. - Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

2.4. Definición de términos

Actitud: Actitud es un estado de disposición psicológica, adquirida y organizada a través de la propia experiencia, que incita al individuo a reaccionar de una manera característica frente a determinadas personas, objetos o situaciones.

Aptitud: Se conoce como aptitud a aquella capacidad y la buena disposición que una persona ostenta para desempeñarse o ejercer determinada tarea, empleo o función.

Banco de datos: Es un sistema de información que funciona como almacenamiento y acumulación de datos debidamente codificados y disponible para procesamiento y obtención de información en materia de recursos humanos.

Calidad de vida: Se refiere a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas, así mismo incluye los aspectos físicos y ambientales como los aspectos psicológicos del sitio de trabajo.

Capacitación: Actividad que consiste en transmitir conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, normas socios laborales, la prevención de los riesgos, la seguridad y la salud.

Cultura Organizacional: Conjunto de valores y principios de carácter grupal compartido destinado el cambio planificado en organizaciones.

Eficiencia: Es la capacidad de hacer las labores trazadas de la mejor manera posible con un mínimo de recursos empleados.

Eficacia: Es la capacidad de acertar en la selección de los objetivos y las labores más adecuadas de acuerdo a las metas de la organización.

Entrenamiento y desarrollo de personas

Gestión del talento humano: Es la adecuada conducción del elemento humano dentro de las organizaciones institucionales o empresariales, en post del logro de los objetivos, revalorando sus requerimientos y necesidades del personal.

Programas de cambio y desarrollo de carrera: Es aquella que se dedica a realizar cambios de actitud de las personas dentro de las organizaciones

empresariales, con la finalidad de mejorar su desarrollo personal, profesional, esto generando espacios de capacitación y formación.

Recursos Humanos: Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Relaciones con los sindicatos: Son las interrelaciones que existe entre los miembros de la organización (patronato) y los representantes del gremio laboral, esto debe llevarse en una relación de armonía, entendimiento y comprensión tratando de conllevar las expectativas de ambos bandos hacia el logro de las metas y objetivos individuales y corporativos.

Sistemas de información de recursos humanos: El sistema de información de recursos humanos es un sistema utilizado para reunir, registrar, almacenar, analizar y recuperar datos sobre los recursos humanos de la organización, y estos sistemas pueden ser manuales o computarizadas, pero por lo general hoy en día se realiza de forma computarizada y es el más recomendable.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general.

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.

2.5.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.

- Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión dedicación al trabajo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.
- Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión estado de ánimo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.

2.6. Variables de estudio.

Entre las variables de estudio identificadas para este trabajo de investigación tenemos a los siguientes:

2.6.1. Gestión del talento humano.

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adopta, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

“La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección capacitación, recompensas y evaluación del desempeño”. (Chiavenato, 2002)

2.6.1. Satisfacción laboral

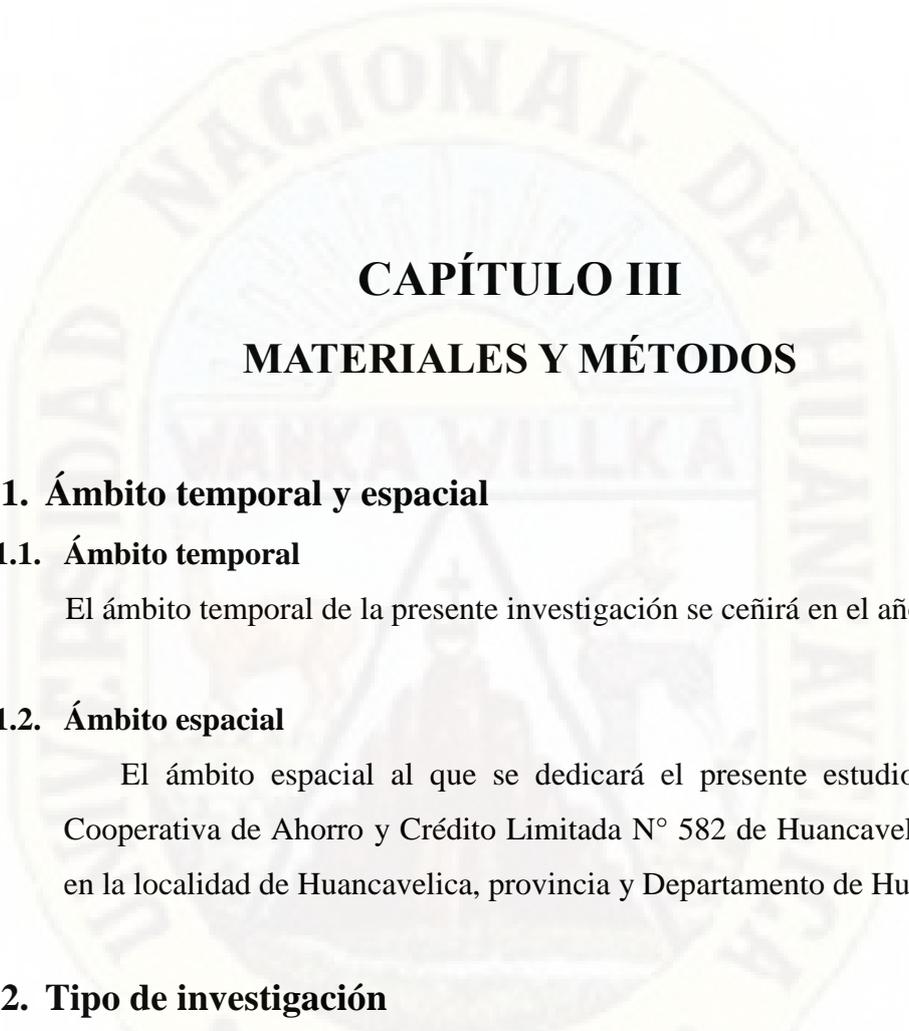
Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se

trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados. citado por Condori y De La Cruz, (2015).



2.7. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Valorativa
Gestión del talento humano. Chiavenato , (2002).	“La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección capacitación, recompensas y evaluación del desempeño “. (Chiavenato, 2002)	La gestión de talento humano, es conjunto de lineamientos, mediante los cuales se puede dirigir los cargos, y para ello se vale de ciertos aspectos: Admisión, Aplicación, Compensación Desarrollo, Mantenimiento, y Monitoreo de personas.	X ₁ Admisión de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Selección 	Likert: Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
			X ₂ Aplicación de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de cargos • Evaluación del desempeño 	
			X ₃ Compensación de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Beneficios y servicio • Entrenamiento 	
			X ₄ Desarrollo de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de cambio • Comunicación • Disciplina 	
			X ₅ Mantenimiento de personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Higiene, seguridad y calidad de vida • Relaciones con los sindicatos • Base de datos 	
			X ₆ Monitoreo de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información gerencial 	
Satisfacción laboral Davis y Newstrom (2003)	Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados. citado por Condori y De La Cruz, (2015).	La satisfacción laboral, es conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables que los trabajadores aprecian en su centro de labor, las que se pueden medir con: Dedicación al trabajo, Compromiso organizacional, y Estado de ánimo.	Y ₁ Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Comunicación • Coordinación 	Likert Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
			Y ₂ Dedicación al trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Toma de decisiones 	
			Y ₃ Estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Motivación • Expectativas 	



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito temporal y espacial

3.1.1. Ámbito temporal

El ámbito temporal de la presente investigación se ceñirá en el año 2021.

3.1.2. Ámbito espacial

El ámbito espacial al que se dedicará el presente estudio será en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada N° 582 de Huancavelica, ubicado en la localidad de Huancavelica, provincia y Departamento de Huancavelica.

3.2. Tipo de investigación

Ésta, investigación que se emprende, por su naturaleza será de la tipología básica, porque en su desarrollo se buscará incrementar los conocimientos que hasta la fecha han desarrollado sobre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, buscará generar los conocimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 de Huancavelica en el año 2021.

Sí como lo definen los autores del texto titulado metodología y diseños en la investigación científica, Sánchez, y Reyes (1996, p.12) al decir que la investigación básica: Llamada también pura o fundamental, nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene

objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes. Se caracteriza por llevarse a cabo en los laboratorios; y que contribuye a la ampliación del conocimiento científico, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes”

3.3. Nivel de investigación

El nivel de la investigación para este estudio es descriptivo Correlacional, porque se buscará establecer la relación de las dos variables de estudio como es el caso de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 de Huancavelica en el año 2021.

Sampieri R. (2004) Metodología de la Investigación; los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

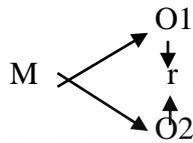
Sampieri R. (2004) Metodología de la Investigación; los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular).

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se empleará en el presente trabajo será el diseño correlacional, el mismo que busca la relación de las variables en estudio: Gestión de talento humano y la satisfacción laboral.

Según Tuckman citado por Sánchez y Reyes (1996) los diseños correlacionales están definidos como: “La implicación de recolección de dos o más conjuntos de datos de un grupo de sujetos con la intención de determinar la subsecuente relación entre estos conjuntos de datos” (p. 83).

El diseño correlacional está con el esquema siguiente:



Donde:

M = Muestra

O1= Observación 1

O2= Observación 2

r = Relación

3.5. Población, muestra, muestreo.

3.5.1. Población:

“La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”. Según Oseda, (2008, p.120)

Para el caso de este trabajo de investigación, la población estará conformada por los trabajadores nombrados y contratados que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 de la localidad de Huancavelica que laboran el 2021, que son un total de 40 Trabajadores.

3.5.2. Muestra:

La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población (Hernández y otros; 1998).

Es el subconjunto de la población, o unidad de estudio que se obtiene por muestreo para recoger la información, características o propiedades de esta última, por lo que interesa que la muestra sea representativa. La muestra es representativa por el tamaño y por la forma de muestreo realizado. Gonzales, Guerra, Ordoñez, (2018, p. 100).

La muestra de la presente investigación estará constituida por 40 trabajadores Contratados y nombrados que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 de Huancavelica.

3.5.3. Muestreo

Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra total de la población “Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representa lo que sucede en toda esa población” (Mata et al, 1997: 19).

Por la naturaleza del estudio el muestreo que emplearemos para esta investigación será no probabilístico.

A decir por Gonzáles et al, (2014) “En este tipo de muestreo, puede haber clara influencia de la persona o personas que seleccionan la muestra o simplemente se realiza atendiendo a razones de comodidad” (p. 169).

3.6. Instrumentos y técnicas de recolección de datos:

Los instrumentos y técnicas que se utilizarán para esta investigación serán:

3.6.1. Instrumentos

Según el diseño y la elaboración del marco teórico, se considerará las fichas bibliográficas, fichas de resumen, fichas de párrafo; fichas de citas, los mismos que nos servirán para estructurar el marco teórico referencial y conceptual de la presente investigación.

Según Suárez, (1998, p.45) sostiene que el fichaje “consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación”.

Los instrumentos que se emplearan es esta investigación también será el cuestionario de preguntas.

Como lo sostiene: Sierra, (1995, p.245) el instrumento cuestionario de encuesta es “un conjunto de preguntas, preparados cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación sociológica para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido”.

3.6.2. Técnicas:

Las técnicas que se utilizarán en el trabajo de investigación serán:

De acuerdo con Bunge (2002) citado por Méndez (2001, pág. 111) las técnicas dependen de la naturaleza del conocimiento disponible, de los requisitos o exigencias de precisión, como de la inteligencia y habilidad del investigador para aplicar la técnica.

a. Observación Directa. Contacto con los investigados en el campo.

Durante el trabajo de campo la guía de observación; permitirá capturar datos sobre el punto de vista de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica, en el 2021; sobre la problemática planteada.

b. Encuesta.- Además se aplicarán encuestas a los trabajadores

Según el mismo Suárez, (1998, p.54) la encuesta “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador”.

- Análisis bibliográfico y documental. De los libros y artículos u otros documentos, como: fuentes de información que serán analizados, comparados y comentados. Los textos en consulta para la elaboración de la investigación serán tomadas de la biblioteca de nuestra Universidad, y de otras que existen, en lo que se refiere al tema de la investigación.

3.7. Técnicas y procesamiento de análisis de datos

Para la elaboración y procesamiento de datos se utilizarán los modelos tabulares numéricos y gráficos, además el uso de los softwares aplicativos como el SPSSv.23.00 y el Ms-Excel v. 2010; donde se considerará.

- Las Medidas de Tendencia Central (la media aritmética, la mediana y la moda), de dispersión (La varianza y la desviación estándar y el coeficiente de variabilidad). Las de forma: la Asimetría, la Kurtosis y la prueba de hipótesis según sean los datos.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para la discusión de resultados, se ha aplicado los respectivos instrumentos de medición para medir las variables en estudio respecto a la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021.

Posteriormente con la información obtenida, se ha procedido a recodificar los resultados de la medición de la variables respectiva, con lo cual se ha generado el respectivo MODELO DE DATOS (matriz de información distribuido en 25 columnas y 40 filas para la primera variable y 25 columnas y 40 filas para la segunda variable) a partir del cual se ha realizado el análisis de la información a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia simple, tablas de frecuencia agrupada, diagrama de barras, diagrama de cajas, diagrama de dispersión, medidas de tendencia central, medidas de dispersión así como la estadística inferencial realizando en primer término la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para ver si los datos tiene una distribución normal además para la contratación de la significancia estadística de la hipótesis, mediante la prueba no paramétrica “rho” de Spearman por presentar distribución no normal de los datos, a fin de obtener la significancia de la relación entre las variables del estudio a nivel general y considerando la primera variable Gestión del talento humano, sobre las tres dimensiones de la segunda variable con un nivel de significancia del 5% y la prueba t de Student. Como herramienta de apoyo, se han utilizado el programa IBM SPSS Versión 26.0.

4.1. Análisis de información

4.1.1. Resultados a nivel descriptivo

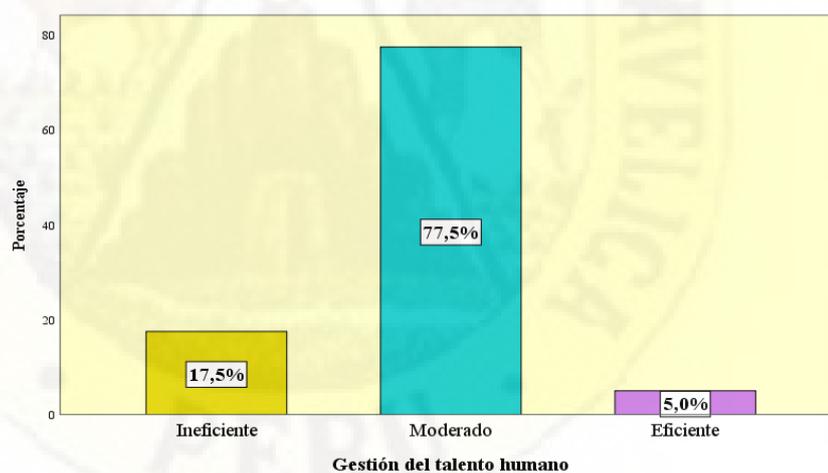
4.1.1.1. Gestión del talento humano

Tabla 1. Resultados de la Gestión del Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021

Gestión del talento humano	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	7	17,5
Moderado	31	77,5
Eficiente	2	5,0
Total	40	100,0

Nota: En base a cuestionario de encuesta aplicada.

Figura 1. Diagrama de la Gestión del Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021



Nota: Cuestionario de encuesta aplicada.

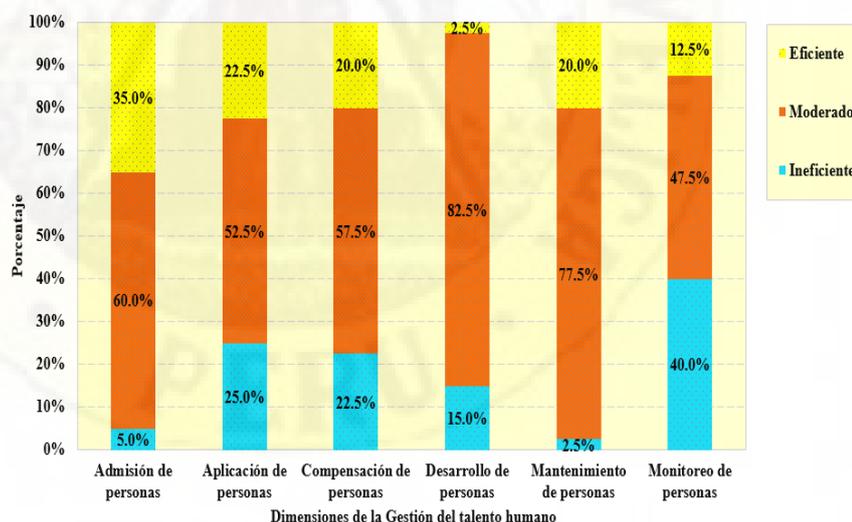
Interpretación: De la Tabla 1 podemos apreciar los resultados de la Gestión del Talento Humano, notamos que el 17,5% (7) de los casos tienen un nivel ineficiente, el 77,5% (31) de los casos tienen un nivel moderado y el 5,0% (2) de los casos tienen un nivel eficiente.

Tabla 2. Resultados de la Gestión del Talento Humano considerando sus dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021

Dimensiones de La Gestión del Talento humano	Ineficiente		Moderado		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Admisión de personas	2	5,0	24	60,0	14	35,0	40	100,0
[2] Aplicación de personas	10	25,0	21	52,5	9	22,5	40	100,0
[3] Compensación de personas	9	22,5	23	57,5	8	20,0	40	100,0
[4] Desarrollo de personas	6	15,0	33	82,5	1	2,5	40	100,0
[5] Mantenimiento de personas	1	2,5	31	77,5	8	20,0	40	100,0
[6] Monitoreo de personas	16	40,0	19	47,5	5	12,5	40	100,0

Nota: Cuestionario de encuesta aplicada.

Figura 2. Diagrama de la Gestión del Talento Humano considerando sus dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021

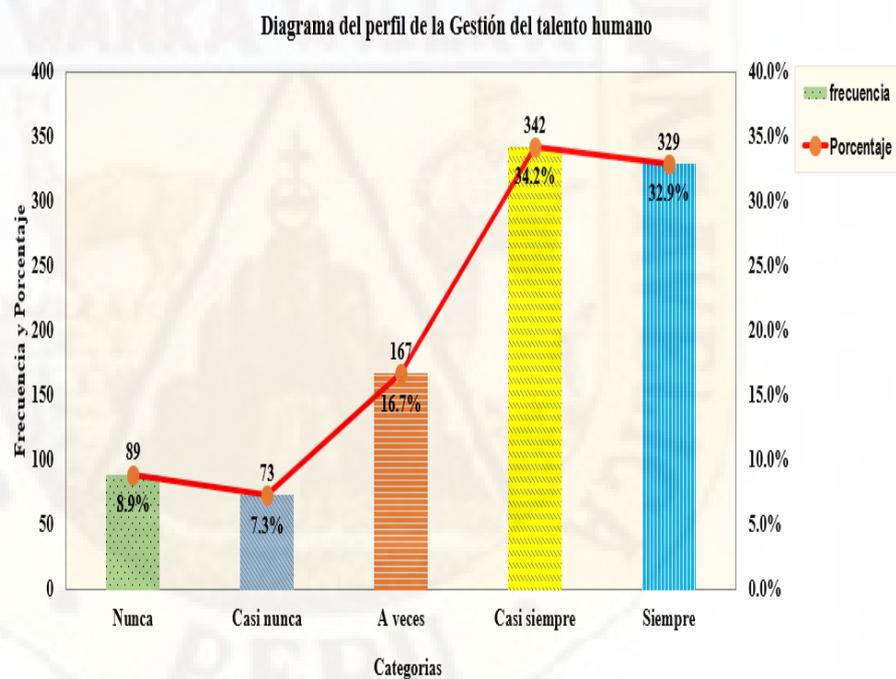


Nota: Cuestionario de encuesta aplicada.

Interpretación: De la Tabla 2 podemos apreciar los resultados de la Gestión del Talento Humano según sus 6 dimensiones. Para la dimensión admisión de personas el 5,0% menciona ineficiente, el 60,0% mencionan moderado y el 35,0% menciona eficiente. Para la dimensión aplicación de personas el 25,0%

menciona ineficiente, el 52,5% mencionan moderado y el 22,5% menciona eficiente. Para la dimensión compensación de personas el 22,5% menciona ineficiente, el 57,5% mencionan moderado y el 20,0% menciona eficiente. Para la dimensión desarrollo de personas el 15,0% menciona ineficiente, el 82,5% mencionan moderado y el 2,5% menciona eficiente. Para la dimensión mantenimiento de personas el 2,5% menciona ineficiente, el 77,5% mencionan moderado y el 20,0% menciona eficiente y para la dimensión monitoreo de personas el 40,0% menciona ineficiente, el 47,5% mencionan moderado y el 12,5% menciona eficiente.

Figura 3. Diagrama del perfil del de la Gestión del Talento Humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021



Nota: Cuestionario de encuesta aplicada.

Interpretación: En el gráfico 5 se tiene el diagrama de barras para los resultados de la gestión del talento humano, de acuerdo con la escala de Likert utilizada en el instrumento:

- Categoría NUNCA: está representado por el 8,9% de los casos.
- Categoría CASI NUNCA: está representado por el 7,3% de los casos.

- Categoría A VECES: está representado por el 16,7% de los casos.
- Categoría CASI SIEMPRE: está representado por el 34,2% de los casos.
- Categoría SIEMPRE: está representado por el 32,9% de los casos.

Del diagrama, se desprende que la mayoría de los casos analizados han respondido la alternativa de casi siempre que tiende a la cuarta categoría.

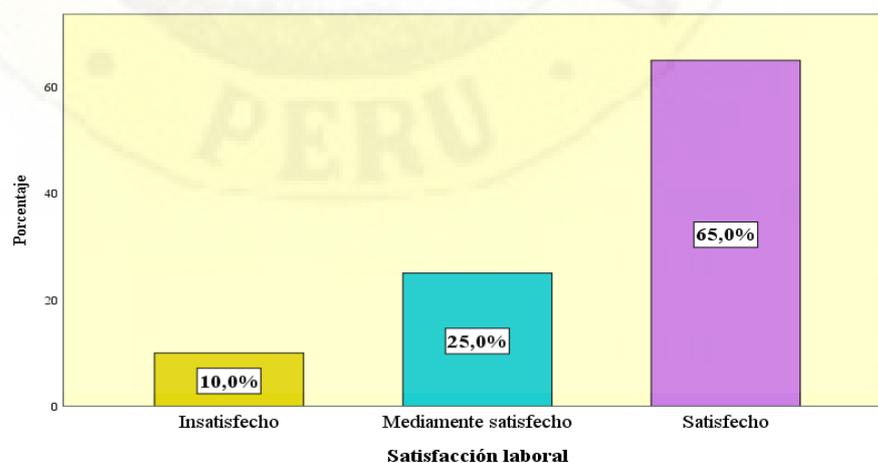
4.1.1.2. Satisfacción Laboral

Tabla 3. Resultados de la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	10,0
Mediamente satisfecho	10	25,0
Satisfecho	26	65,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.

Figura 4. Diagrama de la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021



Nota: Cuestionario de encuesta aplicada.

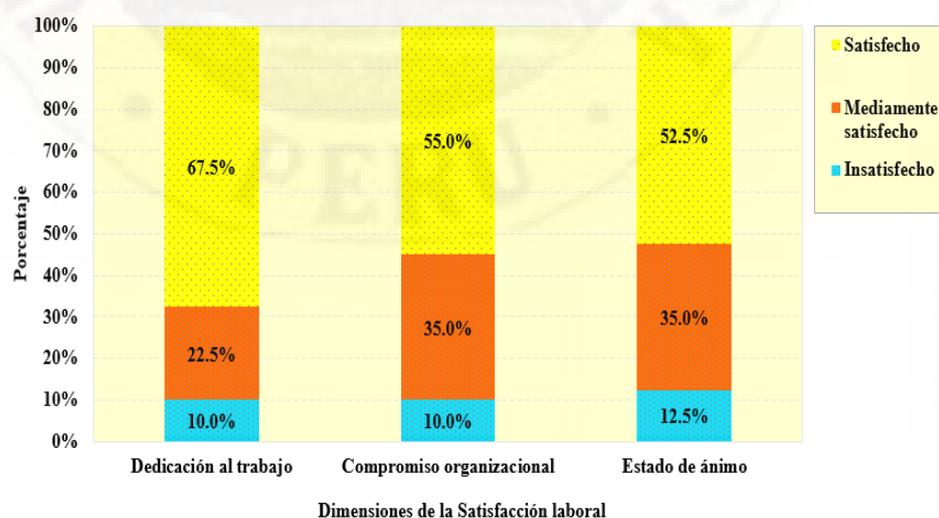
Interpretación: De la tabla 3 podemos apreciar los resultados de la satisfacción laboral, notamos que el 10,0% (4) de los casos tienen un nivel insatisfecho, el 25,0% (10) tienen un nivel mediamente satisfecho y el 65,0% (26) de los casos tienen un nivel satisfecho; evidentemente el nivel mediamente satisfecho está prevaleciendo de forma significativa sobre los demás niveles.

Tabla 4. Resultados de la Satisfacción Laboral considerando sus dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021

Dimensiones de la Satisfacción Laboral	Insatisfecho		Mediamente Satisfecho		Satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
	[1] Dedicación al trabajo	4	10,0	9	22,5	27	67,5	40
[2] Compromiso organizacional	4	10,0	14	35,0	22	55,0	40	100,0
[3] Estado de ánimo	5	12,5	14	35,0	21	52,5	40	100,0

Nota: Cuestionario de encuesta aplicada.

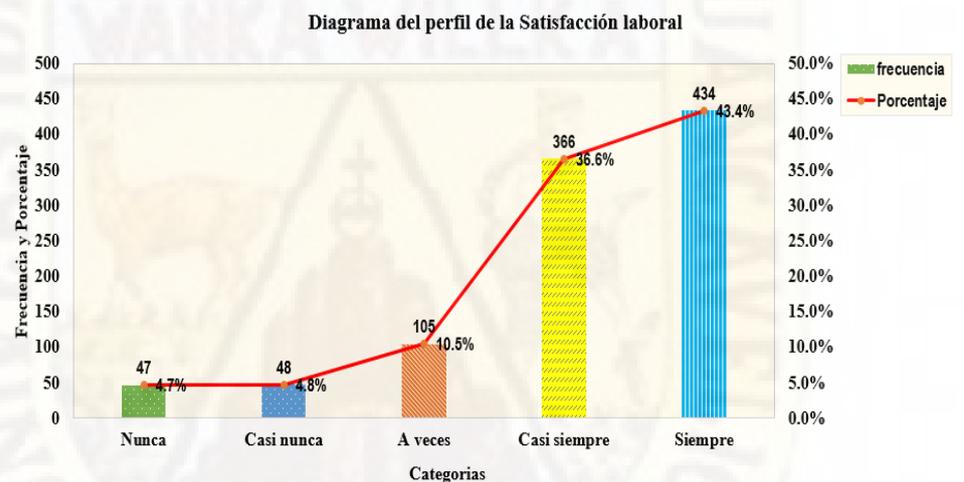
Figura 5. Diagrama de la Satisfacción Laboral considerando sus dimensiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021



Nota: Cuestionario de encuesta aplicada.

Interpretación: De la Tabla 4 podemos apreciar los resultados de la satisfacción laboral según sus 3 dimensiones. Para la dimensión dedicación al trabajo el 10,0% menciona insatisfecho, el 22,5% mencionan mediamente satisfecho y el 67,5 % menciona satisfecho. Para la dimensión compromiso organizacional el 10,0% menciona insatisfecho, el 35,0% mencionan mediamente satisfecho y el 55,0% menciona satisfecho y para la dimensión estado de ánimo el 12,5% menciona insatisfecho, el 35,0% mencionan mediamente satisfecho y el 52,5% menciona satisfecho.

Figura 6. Diagrama del perfil de la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021



Nota: Cuestionario de encuesta aplicada.

Interpretación: En la figura 6 se tiene el diagrama para los resultados de la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada 582 Huancavelica – 2021, de acuerdo con la escala de Likert utilizada en el instrumento:

- ✓ Categoría NUNCA: está representado por el 4,7% de los casos.
- ✓ Categoría CASI NUNCA: está representado por el 4,8% de los casos.
- ✓ Categoría A VECES: está representado por el 10,5% de los casos.
- ✓ Categoría CASI SIEMPRE: está representado por el 36,6% de los casos.

✓ Categoría SIEMPRE: está representado por el 43,4% de los casos.

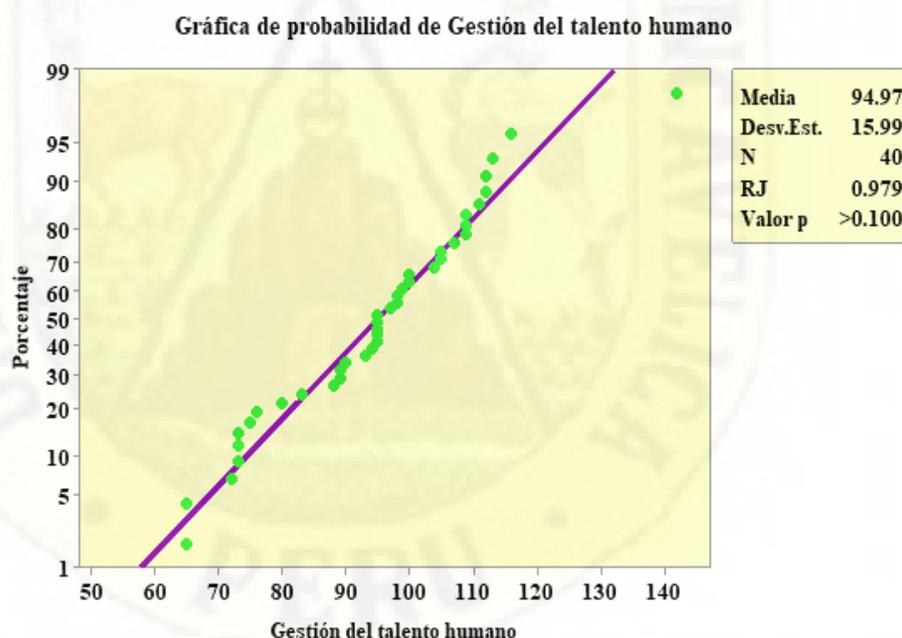
Del diagrama, se desprende que la mayoría de los casos analizados han respondido la alternativa siempre que tiende a la cuarta categoría.

4.1.2. Resultados a nivel inferencial

4.1.2.1. Prueba de bondad de ajuste para las **VARIABLES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Los resultados a nivel inferencial de la prueba de bondad de ajuste para las variables Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582, Huancavelica -2021, se muestran a continuación:

Figura 7. Resultados de la normalidad de la variable Gestión del Talento Humano.

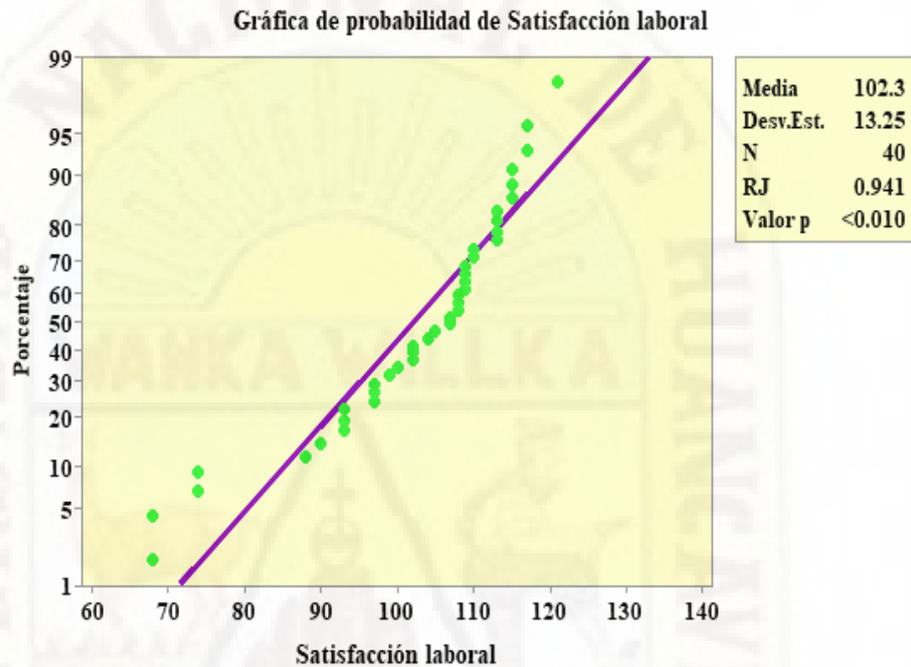


Nota: Base de datos.

Interpretación: En la figura 7; podemos observar la gráfica de probabilidad correspondiente a la primera variable referida a la Gestión del Talento Humano además la media obtenida es 94,97; que representa el centro de gravedad de la distribución de puntuaciones, la desviación estándar es 15,99; que representa la variabilidad de las puntuaciones

obtenidas, asimismo observamos el valor de $p > 0,05$ lo que significa que tiene una distribución de los datos es normal.

Figura 8 Resultados de las estadísticas de la variable Satisfacción laboral.



Nota: Base de datos.

Interpretación: En la figura 8; podemos observar la probabilidad correspondiente a la primera variable referida a la Satisfacción Laboral además la media obtenida es 102,3; que representa el centro de gravedad de la distribución de puntuaciones, la desviación estándar es 13,25; que representa la variabilidad de las puntuaciones obtenidas, asimismo observamos el valor de $p < 0,05$ lo que significa que tiene una distribución de los datos no es normal.

4.2. Determinación de la relación de las variables

Considerando que las distribuciones muestrales no siguen una distribución normal para hallar la correlación entre variables usamos la estadística de correlación por rangos de Spearman (r_s). La fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)} \quad \text{además} \quad -1 \leq r_s \leq 1$$

Siendo:

r_s : Coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

d : Diferencia entre los rangos de las dos variables ordinales.

n : Tamaño de la muestra.

Tabla 5. Resultados de las correlaciones entre la variable Gestión del Talento Humano y las dimensiones de la variable de Satisfacción Laboral.

			Gestión del talento humano	Satisfacción laboral	Compromiso organizacional	Dedicación al trabajo	Estado de ánimo
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,649**	,708**	,567**	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,006
		N	40	40	40	40	40
Satisfacción laboral		Coeficiente de correlación	,649**	1,000	,787**	,888**	,847**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	40	40	40	40	40
Compromiso organizacional		Coeficiente de correlación	,708**	,787**	1,000	,763**	,475**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,002
		N	40	40	40	40	40
Dedicación al trabajo		Coeficiente de correlación	,567**	,888**	,763**	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	40	40	40	40	40
Estado de ánimo		Coeficiente de correlación	,430**	,847**	,475**	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	,000	,002	,000	.
		N	40	40	40	40	40

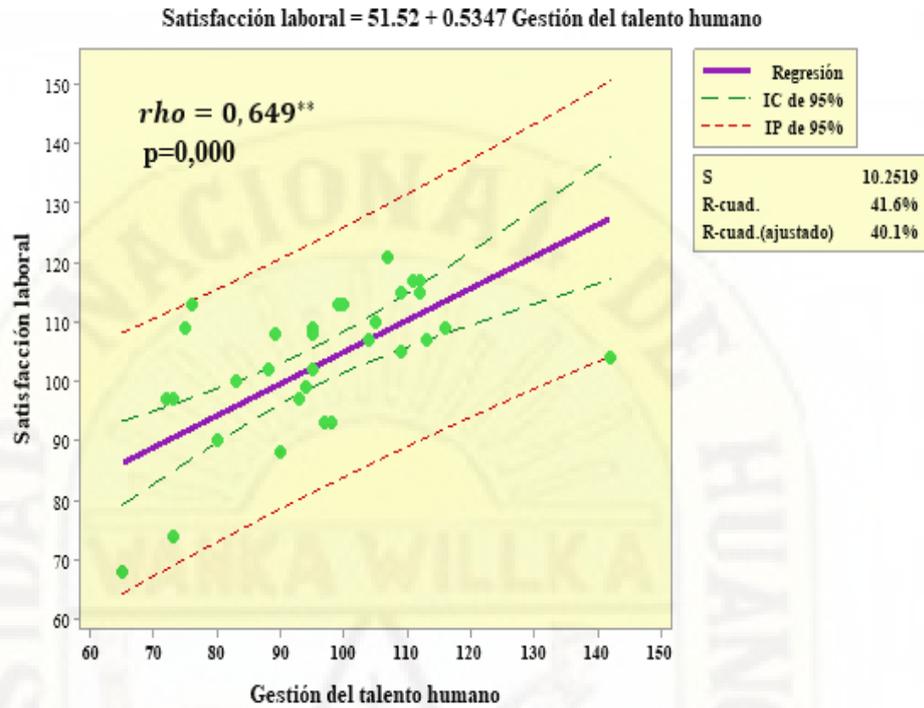
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: De base de datos.

Así pues, de la tabla tenemos el resultado del coeficiente de correlación de Spearman:

$$rho = 0,649** \quad \text{Además} \quad -1 \leq rho \leq 1$$

Figura 9. Diagrama de las puntuaciones para ambas variables.



Nota: Base de datos.

Para la determinación de las relaciones considerando la variable Gestión del talento humano y las dimensiones de la variable Satisfacción laboral:

- Relación de la variable Gestión del talento humano y la dimensión dedicación al trabajo:

$$\rho = 0,708^{**}$$

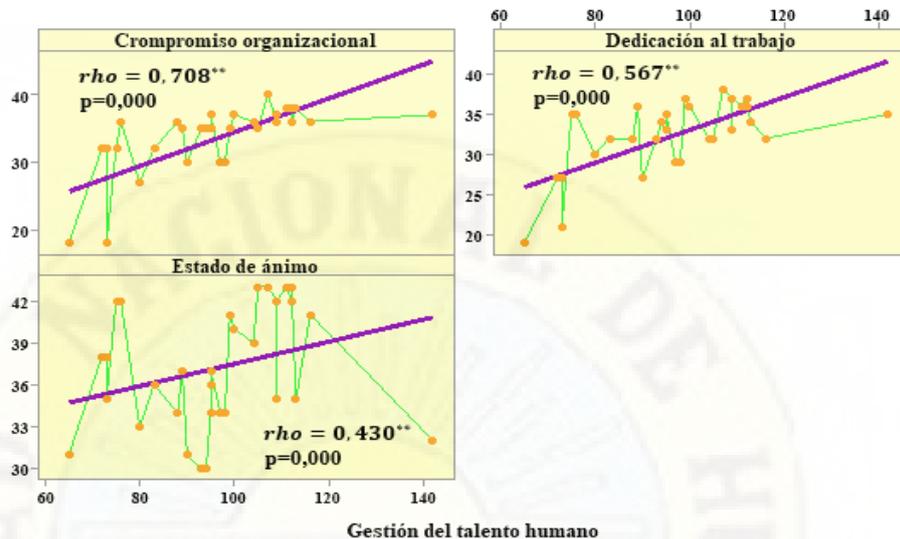
- Relación de la variable Gestión del talento humano y la dimensión compromiso organizacional:

$$\rho = 0,567^{**}$$

- Relación de la variable Gestión del talento humano y la dimensión estado de ánimo:

$$\rho = 0,430^{**}$$

Figura 10. Diagrama de dispersión de las relaciones según dimensiones



Nota: Base de datos.

4.3. Verificación de las hipótesis

4.3.1. Verificación de la hipótesis general

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS

- **Nula (H₀)**

No existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.

$$\rho_s = 0$$

Siendo:

ρ_s : Correlación poblacional por rangos.

- **Alternativa (H₁)**

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021.

$$\rho_s > 0$$

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA (α)

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA

Utilizaremos la distribución “t” Student con 38 grados de libertad:

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{(1 - r_2^2)/(n - 2)}} \sim t(38)$$

d) CÁLCULO DE LA ESTADÍSTICA

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado (Vc) de la “t”:

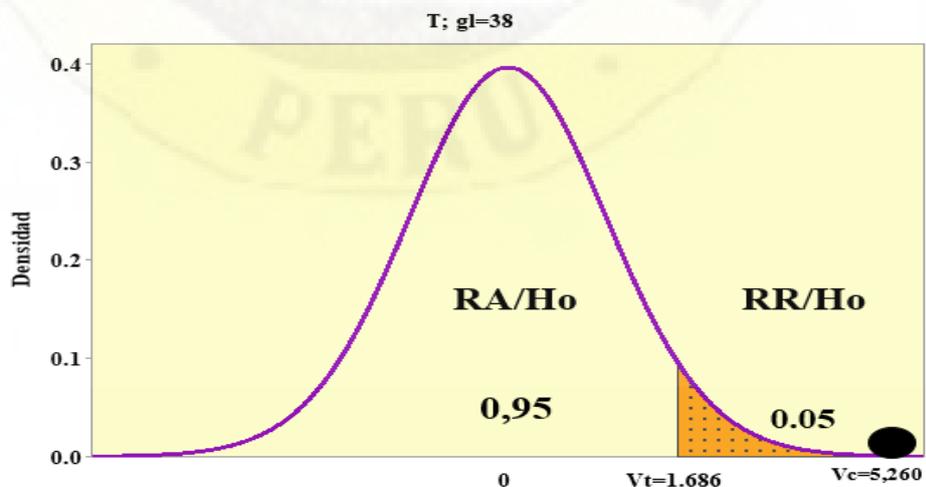
$$t = Vc = 0,649 \sqrt{\frac{40 - 2}{1 - 0,649^2}} = 5,260$$

e) TOMA DE DECISIÓN

El valor calculado “Vc” y el valor “Vt” lo tabulamos en la gráfica de la distribución de probabilidad “t”, de la cual podemos deducir que (5,260 > 1,686) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por tanto, se concluye:

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.

Figura 11. Distribución de probabilidad “t” de Student para la hipótesis general.



Nota: Software estadístico.

Interpretación: En el Gráfico 11 notamos que el valor calculado se ubica en la región de zona crítica, además se deduce que la probabilidad asociada al modelo es:

$$P(t > 5,260) = 0,0 < 5\%$$

4.3.2. Verificación de las hipótesis específicas

Tabla 6. Estadísticas de la relación de la gestión del talento humano y las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

Dimensiones de la Gestión del Talento humano	Estadísticas de la relación con la Satisfacción Laboral					
	<i>rho</i>	<i>n</i>	$V_c = t$	$V_{t.cri}$	<i>p</i>	Ho
Programación de necesidades	70,8%	40	6,200	1,686	0,000	Rechazo
Adquisición u obtención de necesidades	56,7%	40	4,243	1,686	0,000	Rechazo
Almacenamiento	43,0%	40	2,940	1,686	0,000	Rechazo

Nota: Base de datos.

I. VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021.

DISCUSIÓN

De la Tabla 6 podemos observar que el valor calculado rho de Spearman obtenida es $rho = 70,8\%$ además el valor calculado es $V_c =$

6,200 y el valor tabulado es $V_t=1,686$ de la cual deducimos que $V_c > V_t$ ($6,200 > 1,686$) que tienen asociado una probabilidad de $P(t > 6,200) = 0,0 < 5\%$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna es decir:

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica-2021.

II. VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H₀):**

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión dedicación al trabajo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.

- **Hipótesis Alterna (H₁):**

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión dedicación al trabajo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021.

- **DISCUSIÓN**

De la Tabla 6 podemos observar que el valor calculado rho de Spearman obtenida es $rho = 56,7\%$ además el valor calculado es $V_c = 4,243$ y el valor tabulado es $V_t = 1,686$ de la cual deducimos que $V_c > V_t$ ($4,243 > 1,686$) que tienen asociado una probabilidad de $P(t > 4,243) = 0,0 < 5\%$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna es decir:

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión dedicación al trabajo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021.

III. VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión estado de ánimo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión estado de ánimo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021.

- **DISCUSIÓN**

De la Tabla 6 podemos observar que el valor calculado de la correlación rho de Spearman obtenida es $r_{ho} = 43,0\%$ además el valor calculado es $V_c = 2,940$ y el valor tabulado es $V_t = 1,686$ de la cual deducimos que $V_c > V_t$ ($2,940 > 1,686$) que tienen asociado una probabilidad de $P(t > 2,940) = 0,0 < 5\%$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna es decir:

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión estado de ánimo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021.

4.4. Discusión de Resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia la relación la relación que existe entre la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021.; de esta manera los resultados de la investigación muestran que el coeficiente de correlación es $64,9\%$ que se tipifica como correlación positiva media que de acuerdo a la tabla 7 se tipifica como

correlación positiva media.

Tabla 7. Intensidad de la correlación “rho” de Spearman.

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy fuerte
-0.7 a -0.89	Correlación negativa considerable
-0.4 a -0.69	Correlación negativa media
-0.2 a -0.39	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy débil
0	No existe una correlación alguna entre las variables
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy débil
0.20 a 0.39	Correlación positiva débil
0.4 a 0.69	Correlación positiva media
0.7 a 0.89	Correlación positiva considerable
0.9 a 0.99	Correlación positiva fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Nota: Extraído de texto Sampieri et. al. (2014, p. 305).

Así mismo los resultados han evidenciado que el 17,5% de casos tienen la percepción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021; que la gestión del talento humano es ineficiente, el 77,5% es moderado y el 5,0% la consideran eficiente; en cuanto a la satisfacción laboral en estudio consideran que el 10,0% es mencionan insatisfecho, el 25,0% tiene un nivel mediamente satisfecho y el 65,0% tiene un nivel satisfecho.

Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada del 64,9% es significativamente diferente de cero ($p=0,000$) al nivel de confianza del 95% además muestra que la relación es positiva y significativa.

En cuanto a la relación de la variable gestión del talento humano y la

dimensión dedicación al trabajo, el valor obtenido para dicha correlación es del 70,8% que se tipifica como positiva media, que también ha resultado significativamente diferente de cero ($p=0,000$) y positiva.

Asimismo, la relación obtenida de la variable gestión de la gestión humano y la dimensión compromiso organizacional, el valor obtenido para dicha correlación es del 56,7% que se tipifica como positiva media, que también ha resultado significativamente diferente de cero ($p=0,000$) y positiva.

Finalmente, la relación obtenida de la variable gestión del talento humano y la dimensión estado de ánimo, el valor obtenido para dicha correlación es del 43,0% que se tipifica como positiva débil, que también ha resultado significativamente diferente de cero ($p=0,000$) y positiva.

Los resultados obtenidos al confrontarlos con Rodríguez, Gómez y De Dios, (2017), realizaron una investigación cuyo título es: “Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias”, en la que llegaron a la conclusión general. La satisfacción laboral es una dimensión personal que requiere el abordaje mediante cuestionarios que valoren de forma gradual diferentes dimensiones. Además, mencionaron que la mayoría de los profesionales se declaran satisfechos; aun así, hay un alto porcentaje de insatisfacción y constituye un problema relevante para la organización. En tanto Durá y Salaberría, (2017), abordaron su investigación sobre “Satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad” en la que arribaron a las siguientes conclusiones. El nivel de satisfacción con el trabajo es medio – alto lo que confirma la hipótesis planteada, es decir que la satisfacción de las personas con discapacidad es medio alto. En cuanto a la satisfacción laboral en función al sexo las mujeres se encuentran más satisfechas que los hombres, lo cual refutan las hipótesis planteadas, que no existían diferencias de satisfacción en función al sexo. Estos resultados tienen similares resultados de la investigación presentada ya que este caso también la unidad de estudio son los trabajadores en tanto para nuestro estudio se tuvo también el caso de trabajadores cuya muestra estuvo constituido por 40 trabajadores contratados y nombrados que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 de Huancavelica. Para los Montoya y Boyero (2016),

realizaron una investigación sobre: “El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional”, donde resalta una conclusión importante. En la actualidad en el ámbito empresarial se experimentan dos aspectos importantes: el presente que debe responder a las necesidades de sobrevivir según la misión o razón de ser y el futuro, el cual está relacionado con el deseo de crecer y dar cumplimiento a su visión desde una consideración más ambiciosa del RRHH en la organización. Ahora bien, lo que se busca con el diseño de estrategias y la planeación de recursos humanos es permitir a la organización lograr ser o continuar siendo un modelo empresarial que responde a las nuevas exigencias del mercado y de los clientes.

Asimismo, Pareja, (2019), en su trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y la satisfacción laboral según el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao – 2018, en la que llegó a las conclusiones generales: El coeficiente de correlación rho Spearman =,675 y un valor $p=0,000$ menor al nivel $\alpha=0,05$, se concluye que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada lo que indica que las características de la Gestión del Talento Humano determinan las condiciones para el nivel de Satisfacción laboral. De igual forma se tuvo resultados significativos en cuanto a sus dimensiones, cabe destacar que esta investigación guarda una relación estrecha en cuanto a los resultados y estadística aplicada por se aplicó el coeficiente de correlación rho Spearman para todos los casos. En tanto Cuba, Hernández y Vera, (2018), mencionaron que, en la actualidad, la gestión del talento humano ha evolucionado, dejando atrás sus formas tradicionales para generar nuevos modelos de trabajo, en función al actual contexto de cambio tecnológico. Esta evolución se encuentra vinculada a las variaciones que están presentándose en las relaciones laborales, las mismas que deben atender a dos factores importantes, que, al combinarse, repercuten notoriamente en el manejo de la organización: las nuevas generaciones y tecnologías.

Asimismo, para la variable satisfacción laboral Lino, (2017), presentó el trabajo de investigación, “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho - 2015”, arribando a las siguientes conclusiones que la cultura organizacional se percibe en un nivel eficiente mientras que para la satisfacción laboral la percepción indica que el nivel es moderado. De acuerdo al análisis inferencial los resultados indican que existe correlación moderada entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral. Con esta referencia podemos de alguna manera corroborar nuestros resultados a obtener, que servirán de ayuda para la discusión de los resultados del trabajo de investigación emprendida. Es importante precisar que en nuestro estudio también se evidencio que la percepción de los trabajadores menciona que están medianamente satisfecho en la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 de Huancavelica. Ahora bien en cuanto a los estudio realizados en nuestro entorno local Bendezú y Verástegui, (2018), realizaron un trabajo de investigación “Las habilidades gerenciales y la gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huancavelica-Año 2017”, llegando y resaltando la conclusión general se ha determinado que las Habilidades gerenciales se relaciona de forma positiva y significativa con la Gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, periodo 2017. La intensidad de la relación obtenida con el coeficiente de rangos de Spearman es $r_s=0,745$ que es significativamente diferente de cero. El 55,5% de la gestión del talento humano es explicado por las habilidades gerenciales. El 21,2% de trabajadores del municipio consideran que la gestión del talento humano es muy desfavorable, el 39,4% considera que es desfavorable, el 30,3% considera que es favorable y el 9,1% consideran que es muy favorable; asimismo el 1,5% de trabajadores consideran que las habilidades gerenciales son muy desfavorables, el 25,8% consideran que es desfavorable, el 59,1% consideran que es favorable y el 13,6% consideran que es muy favorable. Esta investigación difiere con nuestros resultados en cuanto a los niveles ya que en nuestra investigación a la gestión del talento humano lo categorizamos en tres criterios ineficiente, moderado y eficiente, pero si es importante detallar el estadístico que se usó que si coincide. Lo mismo sucede

son los resultados que presentaron los autores Tiellacuri y Mayon, (2018) y finalmente Guzmán, (2016), realizó un trabajo de investigación titulado: “Situación de la satisfacción laboral de los trabajadores de la asociación de servicio integral de cooperación rural Anccara en Angaraes-Huancavelica, periodo 2014“, concluye que existe niveles de satisfacción laboral por parte de los trabajadores de la Asociación de Servicio Integral de Cooperación Rural Anccara SICRA, que resulta significativo al nivel de fiabilidad aceptable, con resultado en el instrumento aplicado sin valores perdidos de la encuesta aplicada. Es decir, de un total de 24 trabajadores encuestados que tienen vínculo laboral vigente a partir del 2014, 15 trabajadores que representan un 62.5% en general manifiestan su nivel de satisfacción alta, mientras un 29,17% (07 trabajadores) satisfacción media y un 8,33% (02 trabajadores) satisfacción baja. Esta investigación también difiere en algunos resultados puesto que en este caso se estudió 24 y en nuestra investigación se estudió 40 trabajadores.

CONCLUSIONES

1. Las evidencias han determinado la relación que se da entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021. Lo cual se ha corroborado la presencia de una relación positiva y significativamente, la intensidad de relación rho de Spearman es del 64,9% que se tipifica como correlación positiva media, la probabilidad asociada es $P(t > 3,073) = 0,000 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.
2. Se ha determinado la relación que se da entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021. La intensidad de relación rho de Spearman es del 70,8% que se tipifica como correlación positiva media, la probabilidad asociada es $P(t > 2,129) = 0,000 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.
3. Se ha determinado la presencia de una la relación que se da entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión dedicación al trabajo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021, la intensidad de relación rho de Spearman es del 56,7% que se tipifica como correlación positiva media, la probabilidad asociada es $P(t > 2,282) = 0,000 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.
4. Se ha determinado la presencia de una la relación que se da entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión estado de ánimo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica- 2021, la intensidad de relación rho de Spearman es del 43,0% que se tipifica como correlación positiva débil, la probabilidad asociada es $P(t > 1,838) = 0,072 > 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.

Recomendaciones

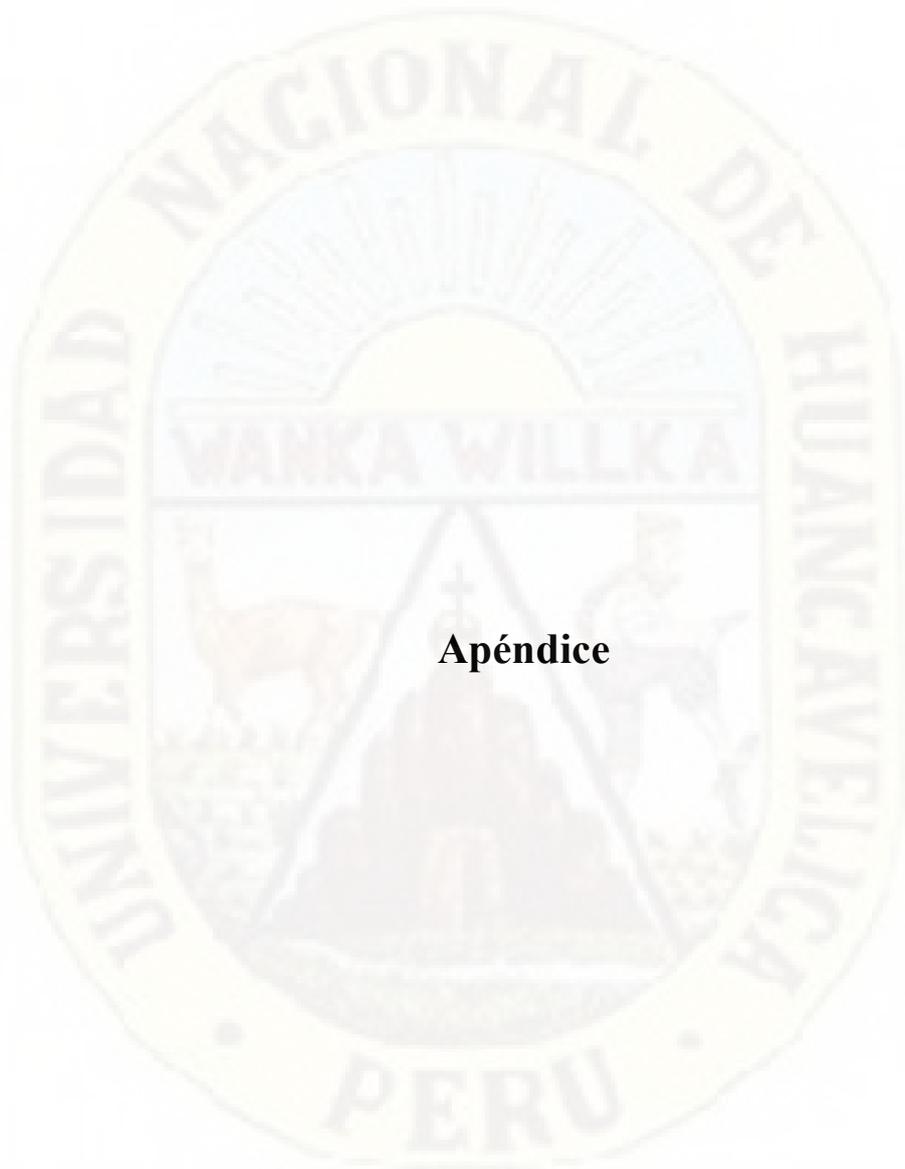
1. Recomendar a los Gerentes y Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 de la localidad de Huancavelica, a fin de que afiance la Gestión del Talento Humano, debido a que existe una apreciación de 17,5% de los trabajadores aprecian que la gestión es ineficiente, y el 77,5% de los encuestados dicen que la gestión del talento de humano es moderado o medianamente gestionado.
2. Recomendar a los funcionarios de la unidad de recursos humanos a fin de mejore los aspectos de Monitoreo del personal es ineficiente como lo mencionan el 40% de los encuestados, de la misma manera la aplicación o inserción del personal debido a que el 25% de los encuestados apreciar que es ineficiente, así mismo la compensación del personal es ineficiente según mencionan el 22,5% de los encuestados y finalmente en el aspecto de desarrollo de personal porque existe una apreciación de un 15% de ineficiente como lo manifiestan los encuestados.
3. Fortalecer la gestión del talento humano debido a que el 35% de los encuestados manifiestan que están insatisfechos o medianamente satisfechos, así como el estado de ánimo de los trabajadores manifiestan la insatisfacción.
4. Recomendar a los directivos y la gerencia general de la cooperativa de ahorro y crédito Ltda. 582 Huancavelica generar programas de capacitación a fin de mejorar la gestión del talento humano, brindando mayor apoyo al personal para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores.
5. Recomendar a los investigadores mejorar la investigación mediante trabajos experimental o explicativo a partir de nuestros resultados.

Referencias bibliográficas

- Aktouf, O. (1998). La administración: entre tradición y renovación (3a. ed.). Cali: Artes Gráficas del Valle.
- Cahuana Huamaní, S. (2016). *El proceso presupuestario y la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica-2014*. Huancavelica: UNH.
- CEPAL. (2009). Manual de Planificación estratégica e indicadores de desempeño del sector público . ILPES CEPAL.
- Cevallos, Y. (2013), Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena. UPSE- Ecuador.
- Condori, C. De La Cruz, A. (2017), Sistema de incentivos y la satisfacción laboral del personal en la oficina de gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Huancavelica. UNH.
- Cuba, S. Hernández, K. Vera, A. (2019), Modelos de gestión del talento humano en un contexto de cambio tecnológico organizacional para aplicar en empresas peruanas de consultoría. UPC. Lima.
- Chiavenato, I. (2000). “Introducción a la teoría general de la administración”. Tercera edición. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Deloitte Consulting, (2008), Gestión de RRHH en América Latina. Edit. El contemporáneo -Ecuador.
- Durá, A. Salaberría, K. (2017), Satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad, Universidad del País Vasco. Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Fleisman, E. y Bass R. (1979), Estudios de Psicología industrial y del personal, Editorial Trillas, México.
- Gonzales, Oceda, Ramirez, y Gave (2014) ¿Cómo aprender y enseñar Investigación científica? Edic. Soluciones gráficas SAC.
- Guzmán, E. (2016), Situación de la satisfacción laboral de los trabajadores de la asociación de servicio integral de cooperación rural Ancara en Angaraes Huancavelica. UNH.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2007). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Internacional.

- Jericó, P. (2008), La nueva gestión del talento humano. Construyendo compromiso. Edit. Pearson Educación S.A. Madrid España.
- Koontz, Weihrich, Cannice. (2008). Administración: una Perspectiva Global y Empresarial. México: McGraw-Hill.
- Leyton, M. (2018), Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Borja. UCV. Lima.
- Louffat, E. (2012), Administración los fundamentos del proceso administrativo; 3ra. Edición. CENGAGE LEARNIG. Argentina.
- Miguel, N. Verastegui, W. (2018), Las habilidades gerenciales y la gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad provincial de Huancavelica. UNH.
- Montoya, A. Saavedra, B. Ramiro, M. (2016), El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional.
- Normas Legales, (2017), Ley que modifica y fortalece el funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC). Edit. El Peruano – Lima.
- Un. Cepal, (2009), Panorama Social de América Latina.
- Otañe, O. & Yauricasa, E. (2014), La gestión del potencial humano en la calidad del servicio de los empleados en el Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 sede principal – 2013. UNH.
- Pareja, A. (2019), Gestión del talento humano y la satisfacción laboral según el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación del Callao-2018. UNEGV-Lima.
- Robbins, Stephen, P. (1996), Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza.
- Robbins, S. (2004): Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica. México: Prentice Hall. 10ma. Ed.

- Rodríguez-Alonso, A., Gómez- Fernández, P., & De Dios del -Valle, R. (2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. 369-383. Obtenido de www.um.es/eglobal/
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998), Metodología y diseños en la investigación científica. Editorial Mantaro. Lima.
- Sampieri R. (2004), Metodología de investigación.
- Schall, M. (1983). *A communication-rules approach to organizational culture*.
- Ticllacuri, V. Mayon, R. (2018), Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa local (UGEL) de la localidad de Huancavelica. UNH.
- Vivas, L. (2013), La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán. UPEC. - Ecuador.
- Wayne Mondy, R., & Robert M, N. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.



Apéndice

Apéndice N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

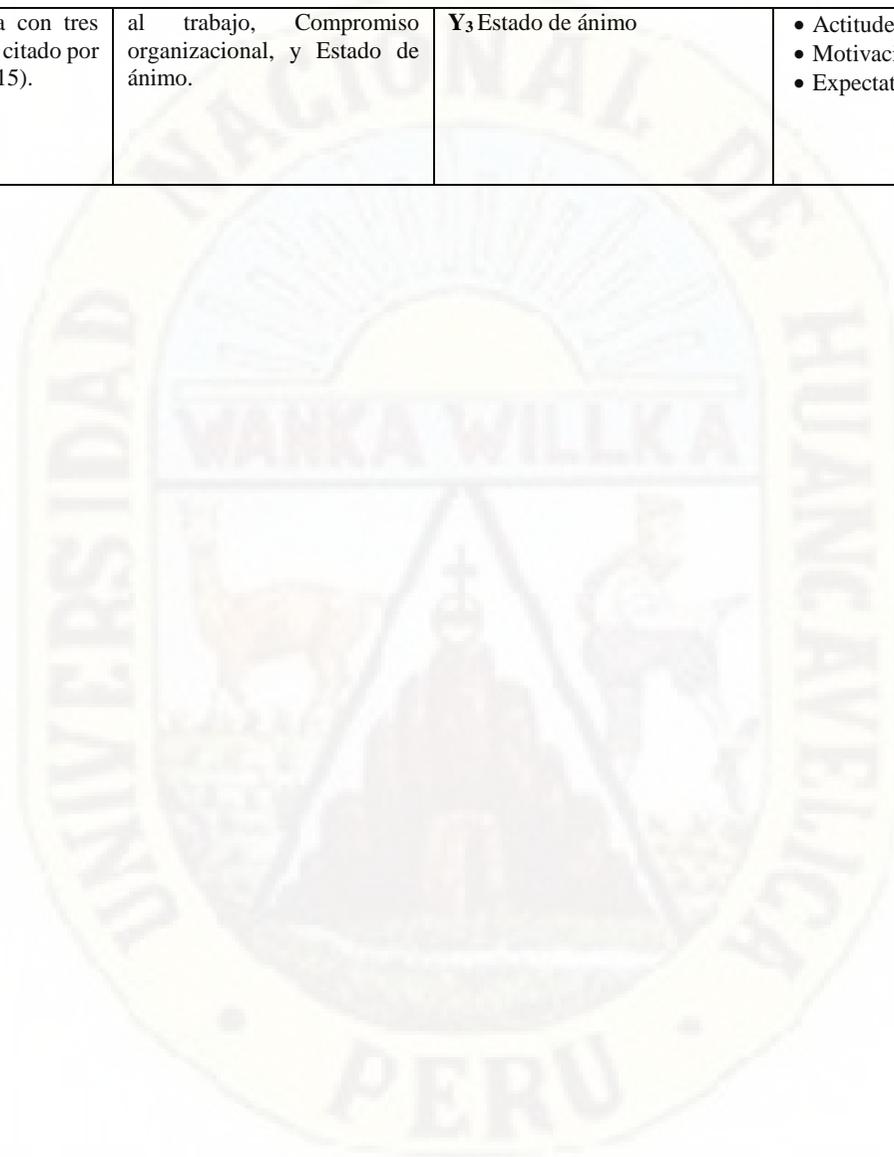
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA. 582 HUANCAMELICA – 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión dedicación al trabajo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica, de la provincia y departamento de Huancavelica - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión estado de ánimo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión dedicación al trabajo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión estado de ánimo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión dedicación al trabajo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en su dimensión estado de ánimo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica - 2021.</p>	<p>Variable 1: Gestión del talento humano Chiavenato I. (2009).</p> <p>Dimensiones: X₁ Admisión de personas X₂ Aplicación de personas X₃ Compensación de personas X₄ Desarrollo de personas X₅ Mantenimiento de personas. X₆ Monitoreo de personas</p> <p>Variable 2 Satisfacción laboral Davis y Newstrom (2003)</p> <p>Dimensiones Y₁ Dedicación al trabajo Y₂ Compromiso organizacional. Y₃ Estado de ánimo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Selección • Diseño de cargos • Evaluación del desempeño • Remuneración • Beneficios y servicio • Entrenamiento de cambio • Programas de cambio • Comunicación • Disciplina • Higiene, seguridad y calidad de vida • Relaciones con los sindicatos • Base de datos • Sistemas de información gerencial. • Liderazgo • Toma de decisiones • Trabajo en equipo • Comunicación • Coordinación • Actitudes • Motivación • Expectativas 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El tipo de investigación que se empleará en la investigación será de tipo básica.</p> <p>NIVEL</p> <p>El nivel de investigación es Correlacional.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>La investigación abarcará tomando como referencia de población de los 40 trabajadores entre nombrados y contratados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. 582 Huancavelica – 2021</p> <p>MUESTRA.</p> <p>La muestra será 40 trabajadores contratados y nombrados.</p> <p>MUESTREO</p> <p>No probabilístico intencional</p> <p>RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Se empleará fichas, resúmenes, y cuestionarios de encuesta, para la obtención y recojo de los datos.</p>

Apéndice N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Valorativa
Gestión del talento humano. Chiavenato, (2002).	“La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección capacitación, recompensas y evaluación del desempeño “. (Chiavenato, 2002)	La gestión de talento humano, es conjunto de lineamientos, mediante los cuales se puede dirigir los cargos, y para ello se vale de ciertos aspectos: Admisión, Aplicación, Compensación Desarrollo, Mantenimiento, y Monitoreo de personas.	X ₁ Admisión de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento • Selección 	Likert: Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
			X ₂ Aplicación de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de cargos • Evaluación del desempeño 	
			X ₃ Compensación de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Beneficios y servicio 	
			X ₄ Desarrollo de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento • Programas de cambio • Comunicación 	
			X ₅ Mantenimiento de personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Disciplina • Higiene, seguridad y calidad de vida • Relaciones con los sindicatos 	
			X ₆ Monitoreo de personas	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Sistemas de información gerencial 	
Satisfacción laboral Davis y Newstrom (2003)	Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en	La satisfacción laboral, es conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables que los trabajadores aprecian en su centro de labor, las que se pueden medir con: Dedicación	Y ₁ Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Comunicación • Coordinación 	Likert Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
			Y ₂ Dedicación al trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Toma de decisiones 	

	el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados. citado por Condori y De La Cruz, (2015).	al trabajo, Compromiso organizacional, y Estado de ánimo.	Y ₃ Estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Motivación • Expectativas 	
--	---	---	--------------------------------	---	--



Apéndice N° 3 CUESTIONARIO DE ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a) trabajador(a); a continuación, se le presenta una serie de afirmaciones referentes a la **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Ltda. 582 HUANCVELICA**, los mismos que deberá responder con *sinceridad*, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) aquella proposición que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a los siguientes códigos.

PARTE I: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

		1=Nunca	2= Casi nunca	3=A veces	4= Casi siempre	5= Siempre
N°	ÍTEMES: ADMISIÓN DE PERSONAS	1	2	3	4	5
01	Quando se solicita personal para laborar en la cooperativa, los responsables del proceso de reclutamiento de personal lo realizan en forma planificada y transparente.					
02	Quando se recluta al personal que requiere la institución, es difundido por todos los medios de información.					
03	Respecto a la selección de personal que se da en su institución, Ud., cree que los ganadores de esos procesos cumplen con el perfil profesional para cubrir las plazas vacantes.					
04	La jefatura de Recursos Humanos de la Cooperativa realiza entrevistas de selección para la dotación del potencial humano					
ÍTEMES: PLICACIÓN DE PERSONAS						
05	Para Ud., los diferentes puestos de trabajo que existen en la Cooperativa son ocupados por el personal que cumple el perfil requerido y competencias laborales.					
06	Considera importante conocer los requisitos mínimos necesarios para desempeñar el cargo en la institución.					
07	¿Se realizan las evaluaciones de desempeño laboral a todos los trabajadores de la Cooperativa?					
08	Las evaluaciones al personal que realizan en la cooperativa son para ascender o incrementar las remuneraciones.					
ÍTEMES: COMPENSACIÓN DE PERSONAS						
09	Quando se cumple con los objetivos institucionales, los directivos y gerentes de su centro de trabajo, recompensan al personal de la cooperativa.					
10	La cooperativa como institución se preocupa en brindar seguridad, laboral, salud.					
11	Las remuneraciones que Ud., percibe, está de acuerdo con las actividades que realiza dentro de su centro de labores.					
12	Las autoridades y los funcionarios de la institución promueven los incentivos laborales a su personal, cuando se cumplen con los objetivos y metas organizacionales.					
ÍTEMES: DESARROLLO DE PERSONAS						
13	Considera que el desarrollo personal y profesional es importante para el desempeño laboral en la Cooperativa.					
14	El desarrollo profesional de los trabajadores en la Cooperativa es promovida y considerada por los directivos y gerentes.					
15	Dentro de la institución se promueve y planifica programas de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal.					
16	Para ocupar el puesto que desempeña, tuvo entrenamiento o inducción laboral.					
17	Ud., considera que la comunicación es importante dentro de su institución, para el logro de los objetivos.					
18	Su jefe inmediato superior, tiene una comunicación formal y respetuosa con Ud.					
ÍTEMES: MANTENIMIENTO DE PERSONAS						
19	En los ambientes de su trabajo, se práctica la higiene, seguridad laboral, para evitar los accidentes.					
20	La disciplina dentro de la cooperativa es un valor que se practica y es sancionado en caso de incumplimiento.					
21	Cree Ud., que la calidad de vida de sus compañeros de su centro de trabajo está relacionada de acuerdo a sus ingresos económicos.					
22	Las relaciones laborales que Ud., tiene con las autoridades, funcionarios y compañeros de trabajo es positiva y buena.					
ÍTEMES: MONITOREO DE PERSONAS						
23	¿Sabe Ud., si la base de datos del personal que labora en la municipalidad se actualiza permanentemente?					
24	La información que cuenta como base de datos del personal que labora en la institución tiene un adecuado uso como información gerencial.					
25	Las autoridades y funcionarios de la comuna edil, buscan articular las actividades de trabajo, aplicando un sistema de información gerencial.					

1=Nunca	2= Casi nunca	3=A veces	4= Casi siempre	5= Siempre
---------	---------------	-----------	-----------------	------------

PARTE II: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	ÍTEMS: COMROMISO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
01	Se identifica con la misión y visión de la institución.					
02	Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y la aplicación de los valores organizacionales					
03	Su jefe promueve la unidad, el conocimiento y la aplicación de los valores organizacionales.					
04	Los valores de la organización están acordes a los suyos					
05	Su jefe motiva constantemente para realizar su trabajo en forma efectiva.					
06	Se le brinda el recurso material necesario para el buen rendimiento de sus funciones					
07	El clima laboral que se maneja en la Cooperativa es agradable y facilita cumplir las funciones					
08	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo Ud. Copera.					
ITEMS: DEDICACIÓN AL TRABAJO						
09	En el trabajo que realiza, aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido					
10	Se siente identificado y responsable con las funciones que tiene a su cargo.					
11	Siente un compromiso personal para que la cooperativa cumpla con las metas establecidas.					
12	Por la labor que realiza, considera tener oportunidad de hacer carrera en la cooperativa.					
13	Cuando se plantea un camino, su jefe lo motiva a usted y su equipo a que se comprometan					
14	Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás					
15	Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.					
16	Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea.					
17	Se limita a cumplir las indicaciones que recibe.					
18	Tiene independencia para actuar y tomar decisiones.					
19	Llega puntualmente a su trabajo.					
ITEMS: ESTADO DE ÁNIMO						
20	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se genera en la cooperativa					
21	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza					
22	Conoce de la importancia de su trabajo para la cooperativa					
23	La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria.					
24	Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas que se presente.					
25	Participa en la elaboración de los planes de trabajo					

¡¡¡Muchas gracias por su colaboración!!!

Apéndice N° 4 BASE DE DATOS

Gestión del talento humano

N	P	P1	P2	P2	P2	P2	P2	P2																	
°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
1	4	4	5	5	4	5	1	1	1	4	3	3	5	3	1	1	5	5	5	4	5	5	4	3	3
2	5	3	3	5	4	5	5	3	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
9	5	5	3	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3	3	3	1	5	4	4	3	2	3	3	2	2
10	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	2	5	1	4	5	5	5	2	5	1	5	1	5	2
12	4	4	3	4	3	3	2	4	1	1	1	1	4	1	2	1	4	5	4	2	2	5	1	2	1
13	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	2	5	1	4	5	5	5	2	5	1	5	1	5	2
14	4	4	4	5	4	3	5	1	3	4	3	2	3	4	1	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	3	3	2	4	1	1	1	1	4	1	2	1	4	5	4	2	2	5	1	2	1
16	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	2	5	1	4	5	5	5	2	5	1	5	1	5	2
17	5	5	5	4	5	5	5	3	1	3	3	2	5	1	4	5	5	5	2	5	1	5	1	5	2
18	3	2	3	4	2	3	5	3	1	1	2	3	5	4	1	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4
19	4	5	4	5	4	3	3	1	1	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4
20	5	4	3	4	3	3	2	4	1	1	1	1	4	1	4	5	4	3	3	4	2	2	1	4	4
21	5	3	3	5	4	5	5	3	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
22	3	2	3	4	2	3	5	3	1	1	2	3	5	4	1	3	4	4	3	4	2	4	3	2	4
23	5	5	5	4	5	5	4	5	1	4	3	2	5	1	4	5	5	5	2	5	1	5	1	5	2
24	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5

25	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	2	5	1	4	5	5	5	2	5	1	4	4	4	5
27	5	3	3	5	4	5	5	3	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
28	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
29	5	5	5	5	4	5	5	4	1	3	3	2	5	1	4	5	5	5	2	5	1	5	1	5	2
30	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	2	5	1	4	5	5	5	2	5	1	5	1	5	2
31	4	4	5	5	4	5	1	1	1	4	3	3	5	3	1	1	5	5	5	4	5	5	4	3	3
32	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5
33	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5
34	5	5	3	3	3	4	3	1	1	3	2	2	3	3	3	1	5	4	4	3	2	3	2	2	2
35	5	4	3	4	3	3	2	4	1	1	1	1	4	1	4	5	4	3	3	4	2	2	1	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
37	3	4	2	5	4	4	5	2	3	3	4	4	5	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3
38	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
39	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	2	5	1	4	5	5	5	2	5	1	5	1	5	2
40	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3

Base de datos
Satisfacción laboral

N°	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0	Q1 1	Q1 2	Q1 3	Q1 4	Q1 5	Q1 6	Q1 7	Q1 8	Q1 9	Q2 0	Q2 1	Q2 2	Q2 3	Q2 4	Q2 5
1	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	1	4	4	4	5	5	5	5	4
2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4
3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
8	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5
9	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	2	5	2	2	1	3	4	5	4	5	5	4	3	5
10	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
11	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	1	5	4	4	4	4	5	5	5
12	5	5	1	1	1	2	2	1	1	4	4	1	1	4	2	2	3	4	2	2	5	5	4	3	3
13	5	5	1	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	1	5	3	4	4	4	4	4	5
14	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
15	5	5	1	1	1	2	2	1	1	4	4	1	1	4	2	2	3	4	2	2	5	5	4	3	3
16	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	5	4	3	4	4	5	5	4
17	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	1	3	3	3	4	4	5	5	4
18	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5
19	3	2	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3
20	5	5	1	1	1	2	2	1	1	4	4	1	1	4	3	3	4	5	2	2	5	5	4	4	4
21	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4
22	5	5	5	3	4	3	2	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5
23	5	5	2	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	2	1	5	2	2	4	4	5	5	2
24	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4

25	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	
26	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
27	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	2	4	1	5	5	5	5	5	5	4	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
29	5	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	1	1	4	2	2	4	4	5	5	3	
30	5	5	1	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	1	5	3	4	4	4	4	4	5	
31	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	1	4	4	4	5	5	5	5	4	
32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
34	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	2	5	2	2	1	3	4	5	4	5	5	4	3	5	
35	5	5	1	1	1	2	2	1	1	4	4	1	1	4	3	3	4	5	2	2	5	5	4	4	4	
36	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	1	4	4	4	5	5	5	3	4	
37	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4
38	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
39	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	1	5	4	4	4	4	5	5	5	
40	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	