

**UNIVERSIDAD NACIONAL “JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ  
CARRIÓN” DE HUACHO.**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**TESIS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCION DE LOS  
COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
HUANCANÉ –PUNO 2017.**

**PRESENTADO POR**

**BERTHA ELIZABETH VILCA CONDORI**

**PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR**

**Mg. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA**

**HUACHO – PERÚ**

**2018**

## **Miembros del Jurado**

.....

**Dr. JUAN CARLOS REYES ULFE**

**Presidente**

.....

**Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS**

**Secretario**

.....

**Mg. DANIEL OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ**

**Vocal**

.....

**Mg. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA**

**Asesor**

## Dedicatoria

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

*Bertha Elizabeth Vilca Condori*

## Agradecimiento

A Dios nuestro señor, por darme la oportunidad de vivir, por regalarme la maravillosa familia que tengo, por bendecirme siempre y demostrarme que con humildad, paciencia y sabiduría, todo es posible.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos científicos, paciencia y confianza brindada, que me ayudarán en mi desempeño profesional y en mi vida diaria.

*Bertha Elizabeth Vilca Condori*

## Índice de contenidos

	Pagina
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRAC	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.	14
1.2. Formulación del Problema:	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos.	17
1.3. Objetivos de la Investigación.	17
1.3.1. Objetivo General.	17
1.3.2. Objetivos específicos.	18
1.4. Justificación de la investigación	18
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la Investigación	20
2.1.1. Internacionales.	20
2.2.2. Nacionales.	25
2.2. Bases Teóricas	28
2.2.1. Gestión del Talento Humano.	28
2.2.1.1. Importancia de la Gestión del Talento Humano.	31
2.2.1.2. Competencias	34
2.2.1.3 Dimensiones de la gestion del Talento Humano	36
2.2.2. Satisfacción Laboral de los colaboradores.	39

2.2.2.2. Causas de la satisfacción laboral.	42
2.2.2.3. Consecuencias de la satisfacción laboral.	42
2.2.2.4. Dimensión de la Satisfacción de los Colaboradores.	45
2.3. Hipótesis General	49
2.3.1. Hipótesis específicos.	49
2.3. Definiciones conceptuales.	49
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	<b>51</b>
3.1. Diseño Metodológico	51
3.1.1. Tipo	52
3.1.2. Enfoque	52
3.2. Población y Muestra	52
3.2.1. Población	52
3.2.2. Muestra	53
3.2.3. Tipo de muestreo:	53
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	53
3.3.1. Definición Conceptual	53
3.3.2. Definición Operacional.	54
3.3.3. Definición Conceptual.	54
3.3.2. Definición Operacional.	55
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	55
3.4.1. Técnicas a emplear	55
3.4.2. Descripción de los instrumentos.	55
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	60
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>61</b>
4.1 Analisis y descripcion de variables	63
4.2. Prueba de Hipótesis	69
4.2.1. Hipótesis General	69
4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas	71
<b>V. DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES</b>	<b>73</b>
5.1 Discusión	77
5.2. Conclusiones	76

5.3. Recomendaciones	77
CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN	78
Fuentes Bibliográficas.	78
ANEXOS	80

## Índice de tablas

Nº	Nombre	Página
01	Operacionalización de la variable x	50
02	Operacionalización de la variable y	51
03	Escala de Likert	52
04	Validación por expertos variable x	53
05	Validación por expertos variable y	55
06	Resultados de distribución de gestión de talento humano	58
07	Resultado de la dimensión selección del talento humano	59
08	Resultado de la dimensión capacitación del talento humano	60
09	Resultado de la variable satisfacción laboral de los colaboradores.	61
10	Resultado de la dimensión satisfacción con el trabajo	62
11	Resultado de la dimensión satisfacción con el salario	63
12	Resultado de dimensión con las promociones	64
13	Resultado de distribución dimensión del reconocimiento	65
14	Prueba de Normalidad	66
15	Prueba de Hipótesis General	67
16	Prueba de Hipótesis Especifica 1	68
17	Prueba de Hipótesis Especifica 2	69

## Índice de figuras

<b>Nº</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página.</b>
01	Resultado de Gestión de Talento Humano	58
02	Resultado de selección del talento humano	59
03	Resultado de capacitación del talento humano	60
04	Resultado de satisfacción laboral	61
05	Resultado de satisfacción con el trabajo	62
06	Resultado de satisfacción con el salario	63
07	Resultado de satisfacción con las promociones	64
08	Resultado de satisfacción con el reconocimiento	65

## RESUMEN

**El Objetivo** de la investigación fue; Analizar la relación de la gestión del talento humano y la satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017. **Metodología**, La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo de tendencia no experimental, se trabajó con una muestra de 60 participantes. Para recoger la información requerida, previamente se realizó la elaboración del constructo de los instrumentos los que fueron validados por expertos, luego se aplicó la prueba piloto a 30 participantes en ambas variables objeto del estudio. Con dichos resultados se estableció la validez y confiabilidad, mediante la técnica, del alfa de Cronbach. Para la variable gestión del talento humano, como instrumento se utilizó el cuestionario de 20 preguntas graduado en la escala Likert, de la misma manera para la variable satisfacción laboral de los colaboradores, se utilizó un cuestionario de 20 preguntas en la misma escala. El tiempo que demoró en responder el encuestado en la prueba piloto fue de suma importancia, porque permitió determinar el indicador y aplicar el tiempo de la encuesta a la muestra. **Resultados**, En la estadística descriptiva se observa que la mayoría de las dimensiones estudiadas se ubican en el nivel malo y regular, indicándonos claramente, la apreciación de cada uno de los encuestados, y que se debe tomar algunas alternativas para tratar de solucionar. En la presente investigación se arribó a la conclusión que: existe relación de moderada confiabilidad entre gestión del talento humano y satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad de Huancané Puno 2017, cuyo coeficiente de correlación es de 0.728, al verificar las hipótesis específicas también se observa que cumplen relacionarse moderadamente con las dimensiones que se han tomado en cuenta. De esta manera .se ha logrado los objetivos propuestos en la investigación.

*Palabras claves: manejo del talento humano y bienestar de colaboradores.*

## ABSTRACT

The objective of the investigation was; Analyze the relationship of human talent management and job satisfaction of the collaborators of the Provincial Municipality of Huancané -Puno 2017. Methodology, The research was developed under a correlational descriptive design with a non-experimental quantitative approach, we worked with a sample of 60 participants. In order to collect the required information, the construct of the instruments was previously carried out, which were validated by experts, then the pilot test was applied to 30 participants in both variables object of the study. With these results, the validity and reliability, through the technique, of Cronbach's alpha was established. For the variable human talent management, as a tool, the questionnaire of 20 questions was used, graded on the Likert scale, in the same way for the employee satisfaction variable, a questionnaire of 20 questions was used on the same scale. The time it took for the respondent to respond in the pilot test was very important, because it allowed the indicator to be determined and the time of the survey to be applied to the sample. Results, In the descriptive statistics it is observed that most of the studied dimensions are located in the bad and regular level, clearly indicating the appreciation of each one of the respondents, and that some alternatives must be taken to try to solve them. In the present investigation, it was concluded that: there is a relationship of moderate reliability between human talent management and satisfaction of the employees of the Municipality of Huancané Puno 2017, whose correlation coefficient is 0.728, when verifying the specific hypothesis it is also observed that comply moderately with the dimensions that have been taken into account. In this way, the objectives proposed in the research have been achieved.

Keywords: human talent management and employee welfare.

## INTRODUCCIÓN

Una investigación, tiene una posible respuesta al problema previamente, esta posible respuesta resulta ser la hipótesis planteada, cuyo valor se conoce después de la prueba que se realice al terminar la investigación, el cual puede ser positiva o negativa, dependiendo si se acepta la hipótesis nula o alterna, planteados previamente, como consecuencia de probar la relación que existe entre las variables como son, la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad de Huancané Puno en el periodo del 2017.

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional; El objetivo de la investigación fue; Analizar la relación de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017. Tenemos en cuenta que, la gestión del talento humano y satisfacción laboral, son elemento fundamental en el ámbito de las municipalidades. La presente investigación se convierte ser un instrumento referente para aquellos profesionales que tiene la oportunidad de dirigir una empresa de servicio de esta naturaleza, considerando que el recurso humano sano y satisfecho dentro del contexto es importante para lograr metas y objetivos, formulados a corto y a largo plazo para la institución concluyendo en la preocupación permanente en el manejo de sus respectivos indicadores.

El trabajo de investigación contine seis capítulos: Capítulo I, trata del problema de investigación, el mismo que comprende puntos esenciales, tales como el planteamiento del problema general y problemas específicos, se ha considerado la justificación desde el aspecto teórica-práctica, las limitaciones, antecedentes y objetivos de la investigación general y específicos. En el Capítulo II, se considera los antecedentes, el marco teórico, y los términos básicos, El Capítulo III, comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifican el Diseño Metodológico, el tipo y nivel del diseño de la investigación, el enfoque, población y muestra, operacionalizacion de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos: validación y confiabilidad y el método de análisis de datos. En el Capítulo

IV, se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados de la estadística descriptiva. Capítulo V se trató de las discusiones, conclusión y recomendaciones. También se discutieron todos los resultados contrastando con los antecedentes del estudio y verificando el cumplimiento de las teorías. Por otro lado, se mencionan las conclusiones donde se arribaron señalando las posibles sugerencias. Capítulo VI. Finalmente se plasman las referencias bibliográficas, incorporándose los anexos de la investigación adjuntado todos los documentos.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

En la actualidad, la gestión del talento humano es necesario en todas las entidades de producción, es por ello que a nivel de todo el mundo las diferentes municipalidades buscan estrategias cómo llevar adelante esta gestión, con la única finalidad de mantener la satisfacción de sus trabajadores a fin de lograr mejores medios de vida, así como también mayor productividad en las diferentes empresas y municipalidades que puedan ser competentes. Estas manifestaciones e intenciones de mejorar el servicio, no solo es preocupación de los alcaldes de los países adelantados, sino que hay diferencias de acuerdo al uso de las herramientas tecnológicas de acuerdo a los avances de la ciencia y la tecnología existentes en nuestros días, muchos de ellos tienen costos elevados siendo imposible acceder a ello por parte de las pequeñas municipalidades, desde luego generándose una desigualdad entre las municipalidades. Estos acontecimientos se suscitan a nivel de todo el país, generando desigualdades en cuanto se refiere a su atención, todo ello puede ser posible de mejorar de acuerdo a la gestión del talento humano que desarrolle el administrador de las municipalidades.

En las municipalidades de prestigio de nivel internacional tal es el caso de muchas organizaciones públicas la gestión del talento humano se refleja en la identificación del trabajador con la empresa u organización y ésta aporta para generar un crecimiento. Por ello las municipalidades apuestan en la formación y capacitación del trabajador para que de este modo mejore la calidad en la producción y el desempeño laboral por ende la rentabilidad. En estos nuevos tiempos donde la globalización y cambios tecnológicos, la función del talento humano y el proceso de evaluación de desempeño,

constituyen un gran desafío en los escenarios modernos y son inevitables para una organización.

Chiavenato (2002) hace referencia a que:

Debe considerarse al personal de una empresa como sus socios y plantea la elemental concepción de su multidimensional y multivariabilidad de su esencia; de igual forma resaltar su importancia como impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizaje para poder hacerla competitiva y por tanto llevarla al éxito (p.246).

Se pretende estudiar gestión del talento humano, para trabajar con personas en forma efectiva; es por ello, se hace necesario comprender el comportamiento humano y tener conocimientos sobre los diversos sistemas que puedan afectar el desenvolvimiento en el área del trabajo municipal de la provincia de Huancané y, de este modo aportar en bien de la gestión municipal. El propósito es lograr que las personas se sientan identificadas y actúen como parte de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras de la municipalidad donde trabajan.

La Municipalidad Provincial de Huancané - Puno en el periodo 2017, lugar donde se realizó la presente investigación sobre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los mismos, donde se observa que en cuanto a la política de gestión de talento humano no se practica el desarrollo de colaboradores como es:

- a) El ingreso del personal a la municipalidad se realiza omitiendo los procesos de selección de personal.

- b) La municipalidad no cuenta con plan de capacitación para el personal, tanto para el ingreso y así como para su permanencia en los puestos de trabajo.
- c) No cuenta con políticas de incentivos económicos y no económicos para el personal administrativo ni de servicios.
- d) No se practican reconocimiento en público para el mejor colaborador,
- e) Carece de programas de integración con participación de familiares de los colaboradores.

Pronóstico de la situación relacionada con la municipalidad provincial de Huancané Puno. Es lógico inferir que una mala gestión de talento humano, lamentablemente se generará las siguientes consecuencias no deseadas:

- a) Que el personal de la municipalidad, disminuya la productividad de las actividades que le compete dentro del área asignado.
- b) Generará malas relaciones humanas entre los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancané Puno.
- c) El público contribuyente que concurre a pagar sus tributos recibirá mala atención por parte de trabajadores.
- d) Se incrementara el índice de morosidad u ocasionando reducir el presupuesto para generar proyectos de desarrollo.

Por todos estos problemas ocasionados a la municipalidad Provincial de Huancané – Puno, con esta investigación queremos analizar, la relación

que existe entre las dos variables, y a partir de los resultados obtenidos sugerir propuestas, en tal sentido formulamos el siguiente problema.

## **1.2. Formulación del Problema:**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

a) ¿De qué manera se relaciona la selección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017?.

b) ¿Cuál es la relación de la capacitación del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017?.

## **1.3. Objetivos de la Investigación.**

### **1.3.1. Objetivo General.**

Analizar la relación de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- a) Establecer la relación de la selección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.
  
- b) Determinar la relación de la capacitación del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.

### **1.4. Justificación de la investigación**

Muchos investigadores tienen opiniones referentes cómo justificar la investigación. Mi trabajo de investigación está basado a la recomendación hecha por Carrasco.

Carrasco (2014) dice:

Todo trabajo o proyecto de investigación, requiere necesariamente ser justificado, es decir se debe explicar por qué se realiza. En virtud de los resultados de la investigación, la justificación puede ser teórica científica, doctrinaria, metodológica, socioeconómica, política, administrativa, cultural y tecnológica (p.119).

Basado en esta sugerencia del autor, realizaremos la justificación de la presente investigación utilizando algunas recomendaciones, lo que pensamos los más adecuados que tienen relación con nuestro trabajo, tales como:

#### **Justificación Teórica.**

Los resultados de la investigación servirán como sustento para sostener teóricamente, y a partir de ello se inicie a incrementar la aplicación de los

resultados por las personas quienes crean necesario hacer uso en las diferentes municipalidades del país, además servirá para incrementar la sostenibilidad de las teorías que reforzaran el estudio. Es preciso mencionar que, esta investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones que se realicen referente a estos temas, como también las recomendaciones servirán para que hagan uso las diferentes municipalidades en casos que estimen conveniente.

### **Justificación de la investigación**

Esta investigación, es importante porque permite analizar el problema, recurriendo a la revisión de trabajos similares que se hayan realizado con anterioridad, así como, a las teorías y modelos que explica la variable talento humano y sus dimensiones selección, competencia y motivación, así como la variable satisfacción laboral; enfocándose a los colaboradores.

La investigación permitió presentar la relación entre la gestión de talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané- Puno 2017.

## **CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Internacionales.**

Frías (2014) Realizó la investigación titulada “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, tesis sustentada en la Universidad de Chile, con la finalidad de obtener el grado de Magister en gestión de personas y dinámica organizacional, el objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar el compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, fue una investigación de tipo descriptivo correlacional, quien llega a las siguientes conclusiones:

A partir de los resultados y análisis en la presente investigación en la ONG es posible concluir que pese a que la generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes (100% en la ONG), que los enorgullezca (100% en la ONG), donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización (100% en la ONG) y donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta (92,3% en la ONG), no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización. En este sentido, a partir de las entrevistas de salida se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, pertenecientes a la generación Y, lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo. De esta forma, se confirma la hipótesis planteada, acerca de que las percepciones de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo. Sin duda este

hallazgo plantea importantes desafíos en el ámbito de la Gestión de Personas. En particular, si bien se levanta la importancia de medir y monitorear la satisfacción y compromiso de las personas, se vuelve aún más importante profundizar en los motivos de salida de la generación Y, a fin de planear mejores estrategias de atracción, desarrollo y sobretodo, retención de ellos. En este sentido, el observar que un alto porcentaje de satisfacción y compromiso no es un factor que prevenga la rotación en sí y que es más bien un “dato” se vuelve importante que las organizaciones vuelquen sus esfuerzos en acciones prácticas y concretas que apunten a trabajar el desarrollo profesional de sus trabajadores, lo que probablemente impactará positivamente en la satisfacción y compromiso. Naturalmente, al momento de evaluar la satisfacción y el compromiso, es importante incluir preguntas que permitan levantar información asociada al desarrollo como profesional, equilibrando el número de preguntas asociadas a la variedad e identidad del trabajo como elementos que dan cuenta de una experiencia significativa en el trabajo. Como se vio en la presente tesis, fueron escasas las preguntas de estos aspectos en la encuesta pero emergían como elementos importantes en la entrevista de salida, lo que impulsa la necesidad de incluir estos elementos en una encuesta, previo a la situación de salida de las personas. En el anexo 7 de esta investigación se propone una nueva y futura versión de la encuesta (en negrita, los ítemes que se agregan a la encuesta), considerando los aspectos relevados anteriormente y en el anexo 8 se proponen mejoras a la Pauta de Entrevista de Salida (en negrita, las preguntas que se incorporan a la entrevista).

Prieto (2013) realizó su trabajo titulado “gestión del talento humano como estrategia para retención del personal” tesis sustentada en la Universidad de Medellín, con la finalidad de optar el título profesional de Especialista en Gestión del Talento Humano y la Productividad, el

objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar la gestión del talento humano como estrategia para retención del personal, llegando a las siguientes conclusiones:

Ahora la competencia en el mundo se da a nivel de talento. El talento humano es lo que genera ideas que son únicas de la empresa, logrando establecer la diferencia entre una empresa y otra. Por eso, el talento es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones. En las organizaciones avanzadas del mundo, la lucha está en atraer, seleccionar y retener a los mejores talentos. Solamente las personas más capacitadas podrán crear los mejores productos y generar las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores. En la generación de ventajas competitivas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento, son fundamentales para las empresas. De ellos, específicamente la retención del talento se ha convertido en el principal reto debido al crecimiento de las propias empresas y la escasez de talento en el mercado. A ello hay que añadir la mayor predisposición de los jóvenes a cambiar de trabajo con mayor frecuencia. En este escenario, la interrogante es: ¿cómo fidelizar a los empleados capaces y talentosos?. Por lo general la gestión de talento está asociada con retener a aquellas personas con potencial para desarrollar una carrera dentro de la compañía y ocupar posiciones gerenciales en el futuro y, por lo mismo, son considerados en los cuadros de sucesión. Pero, la otra dimensión del talento son las posiciones técnicas y los conocimientos específicos, que están representados en las personas con un conocimiento particular y que son muy escasos en el mercado, y por lo tanto, encontrarlos implica un alto costo para la empresa.

Desde este punto de vista, se tiene que partir distinguiendo cada tipo de talento. Lo primero es desarrollar un programa que permita identificar el potencial de los empleados, es decir precisar si tienen las capacidades para ocupar cargos superiores en la organización. Por otro lado, para las posiciones técnicas, se requiere determinar las variables que permitan definir cuáles son los cargos críticos de la organización. Enseguida hay que identificar a las personas que están allí. La Gestión del Talento Humano, entonces, se convierte en un aspecto decisivo, pues si el éxito de las organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen como se ha explicado, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área, Gestión Humana se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. Esa es su finalidad: Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización, la búsqueda y retención de los mejores talentos, y con ello mantener un clima de satisfacción como factor diferenciador con otras empresas. La satisfacción laboral o felicidad laboral, como se analizó, es un pilar importante para las organizaciones y a la cual se le debe prestar atención, aún más en la época de economía cambiante que vivimos. Es vital, para la supervivencia de una organización, así como para su permanencia y progreso, contar con personas alineadas y contentas en sus roles laborales. Cada persona tiene necesidades y motivaciones particulares para trabajar y la única forma de poder satisfacerlas es saber cuáles son. Igualmente, la empresa debe estar interesada en el bienestar de sus empleados, pues de lo contrario no tiene sentido hablar de salario emocional, modelos de gestión, políticas de ingreso y retención de los mejores talentos. Sin embargo, es difícil que no les

importe satisfacer a aquellos sujetos talentosos, pues el descontento tiene numerosas implicaciones.

Santacruz (2011) realizó una investigación titulada “Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización” tesis sustentada en la Universidad Nacional de Colombia con la finalidad de obtener el grado de Magister en administración, el objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar el Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización, la investigación fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional , llegando a las siguientes conclusiones:

Los modelos de contratación de las empresas distribuidoras de glp analizadas en el trabajo presentan una debilidad que puede ser aprovechada por empresas pertenecientes al mismo sector que se lleguen a interesar en un trabajador perteneciente los cargos de mandos medios. Las prácticas de contratación de las empresas de Glp generan desmotivación y un sentimiento de incertidumbre producto de la poca seguridad en el empleo que tienen los empleados con funciones y responsabilidades de mandos medios. Las prácticas de Formación, Plan carrera y retribución, aunque presentan altos porcentajes en su aplicabilidad en las empresas, existe un gran número de personas que las considera con debilidades lo que hace que estas aun no estén consolidadas y se convierta en una debilidad la cual deben de corregir para conservar el talento más importante de la empresa, el hombre.

### 2.2.2. Nacionales.

Inca (2015) realizó la investigación titulada “gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015” tesis sustentada en la Universidad Nacional José María Arguedas, con la finalidad de optar el título profesional de Administración de Empresas, el objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015, fue una investigación descriptivo correlacional, llegando a las siguientes conclusiones:

La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo. La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo. La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del

trabajo. La capacitación de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo.

Vilca (2016) realizó la investigación cuyo título fue “clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del banco de la nación periodo 2015”, tesis sustentada en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, con la finalidad de optar el título profesional de contador público, cuyo objetivo estuvo orientado a determinar el clima organizacional, estrés y la incidencia existente de dichos factores en la satisfacción laboral de los colaboradores, para luego proponer lineamientos que ayuden a disminuir el nivel del estrés de los colaboradores del Banco de la Nación agencia 2 Juliaca periodo 2015, llegando a las siguientes conclusiones:

Después de la investigación realizada podemos indicar que el clima organizacional en la institución es regular equivalente a un 95 %, tomando en cuenta las relaciones personales, la pro actividad y la retribución económica como reconocimiento del trabajo realizado por cada uno de los colaboradores. El Clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia y eficacia en la institución y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un colaborador percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción laboral en todo momento. El nivel de estrés en la institución es un factor muy importante que afecta directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores. En la institución el nivel de estrés basado en el agotamiento emocional cansancio físico y realización personal, el 47% equivalente indican a un

cansancio físico regular, ya que se pudo observar también que el cansancio emocional no es considerado como en un índice alto, y se pudo observar también que 42% de colaboradores tienen dificultad para cumplir sus metas asignadas por la institución, sin embargo el 58 % indican que el ambiente de trabajo es buena. Se puede concluir que el clima organización y el nivel de estrés de los colaboradores juegan un papel muy importante en la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015. es necesario construir un clima de trabajo agradable, para despertar potencialidades, considerar que la capacitación y la confianza son nuevos valores para dirigir, creando un clima de aprendizaje, libertad para aprender y para equivocarse y mejorar, para crear, tener iniciativa y creatividad para aportar ideas innovadoras Y así realizar un trabajo eficiente.

Oscoco (2015) realizó una investigación, cuyo título fue “determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”, tesis sustentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, con la finalidad de obtener el grado académico de Magister, cuyo objetivo estuvo orientado a determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, el diseño de la investigación fue de tendencia no experimental, con un nivel descriptivo relacional, llegando a las siguientes conclusiones:

Sí existen una relación entre la responsabilidad social que favorece a la satisfacción laboral, por lo que la implementación y desarrollo de los programas de responsabilidad social aumentan los índices de satisfacción en los trabajadores de una organización. Existen diferencias significativas en los resultados de las encuestas de satisfacción laboral general aplicado un grupo de trabajadores que participó en un programa de responsabilidad social y un grupo que

no participó de este programa, de acuerdo al resultado estadístico de comparación de medias, prueba T para dos muestras independientes (Sig. Bilateral < .05). Existen diferencias significativas en los resultados de las encuestas de satisfacción laboral intrínseca aplicado un grupo de trabajadores que participó en un programa de responsabilidad social y un grupo que no participó de este programa, de acuerdo al resultado estadístico de comparación de medias, prueba T para dos muestras independientes (Sig. Bilateral < .05). Existen diferencias significativas en los resultados de las encuestas de satisfacción laboral extrínseca aplicado un grupo de trabajadores que participó en un programa de responsabilidad social y un grupo que no participó de este programa, de acuerdo al resultado estadístico de comparación de medias, prueba T para dos muestras independientes (Sig. Bilateral < .05)

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión del Talento Humano.**

Actualmente vivimos inmersos en un ritmo cada vez más vertiginoso. La apertura comercial y fronteriza ha traído consigo una infinidad de nuevos conocimientos, avances tecnológicos, competidores de índole local y mundial, clientes con distintas necesidades y gustos., es decir, la humanidad ha tenido un vuelco de 360° en la forma en que se venían haciendo las cosas. De acuerdo a estos acontecimientos cada estudioso da su punto de vista referente a gestión, dentro de ello tenemos a:

Chiavenato (2002) al realizar el estudio dice que:

La Gestión del Talento Humano es un enfoque que tiende a personalizar y ver a los trabajadores como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales de los que dependen las

organizaciones para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos (son activadores de los recursos) y a su vez, las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales (p.186).

Esta personalización que ha traído la gestión del talento, ha implicado la sensibilización hacia los distintos actores de la organización, desde los trabajadores, proveedores, clientes hasta la competencia, buscando principalmente un enfoque de “socios” para así formar parte de una visión de actuación estratégica, buscando producir con mayor frecuencia para conseguir el bienestar de los pobladores, poder competir en el mercado con más seguridad, garantizando la permanencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo, por el simple hecho de identificarse con mayor frecuencia.

Marina (2003) al realizar el estudio referente al talento humano señaló:

En un mundo de cambios vertiginosos, donde la adaptación al mercado, la innovación y el aprendizaje van a ser continuos y vitales, es imprescindible que las empresas sean inteligentes. Que sepan aprovechar todas las capacidades de sus empleados, todas las posibilidades de la organización, toda la creatividad que pueda surgir de los esfuerzos compartidos. No se trata de contratar a un montón de superdotados, sino hacer que el conjunto funcione inteligentemente. Por decirlo con una frase sentenciosa (p.264)

En un centro de trabajo, existen colaboradores con diferentes aptitudes, que de ninguna manera todos van a ser igual, de ello las empresas deben aprovechar para hacer el uso adecuado de los recursos, ubicando a sus colaboradores en puestos estratégicos, a in de que

respondan de acuerdo a sus habilidades, y de esa manera se realice una producción mejor, y se sientan fortalecidos y con mayor tranquilidad en sus puestos de trabajo.

Vásquez (2008). Afirmó que: “la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos” (p.86). Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios. En función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos y una formación profesional.

Mora (2012) indicó que:

La gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer (p.146).

Teniendo en cuenta que la gestión del talento, es una herramienta estratégica para enfrentar los nuevos desafíos, significa hacer buenas gestiones, adecuadas y pertinentes, cuyos resultados nos conlleve a una excelencia de producir más con cierta eficacia, o en su defecto brindar servicios más eficientes a los usuarios, de tal manera que se sientan satisfechos, pero para ello es necesario ubicar a los colaboradores en puestos claves de acuerdo a su capacitación y ciertos conocimientos.

### **2.2.1.1. Importancia de la Gestión del Talento Humano.**

Es innegable reconocer que, uno de los recursos más importantes con los que cuenta cualquier tipo de empresa, son las personas. La necesidad de gestionar este recurso tan valioso ha hecho que, en las empresas, se dedique un área a su gestión y dirección, la denominada gestión de talento humano, quién, a través de diversas prácticas, trata de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos. Desde esta perspectiva, surge el enfoque de dirección estratégica de gestión humana como una disciplina encargada de estudiar todo lo relativo al talento humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a su competitividad sostenible.

Martínez, (2012) señala:

Un factor crucial en las organizaciones es la productividad, y esto nos plantea la siguiente pregunta ¿Por qué unas personas rinden más que otras en el trabajo? Lógicamente, la motivación juega un papel esencial para explicar este interrogante, junto a otras variables como la aptitud, la percepción del rol, la experiencia, etc. Por lo tanto, el estudio de las relaciones entre el hombre y su rendimiento en el trabajo requiere analizar la motivación, así como las principales teorías e investigaciones se ha desarrollado sobre el tema en el campo de la psicología de las organizaciones (p.86)

El Talento Humano se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a

realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo.

La Gestión del Talento Humano es un área interdisciplinaria integrada por un sinnúmero de dinámicas que la nutren y enriquecen en favor de la Organización; así como se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, también se habla de tecnología del aprendizaje, de alimentación, de servicio social, planes de vida y carrera, diseño de los puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incentivos, accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de las normas laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y registros/certificación, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoría y un sinnúmero de asuntos diversos. El área de Gestión Humana se ha convertido en muchas organizaciones en un proceso de apoyo gerencial muy importante para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral.

La motivación es un término que se aplica a toda clase de impulsos, deseos, necesidades y anhelos. Decir que los líderes motivan a sus colaboradores es decir que hacen aquellas cosas que confían satisfará estos impulsos y deseos e inducirán a los mismos a actuar en forma deseada. Por lo tanto, es posible ver que la motivación incluye una reacción en cadena. Las necesidades percibidas dan lugar a los deseos o metas que se buscan, lo cual ocasiona tensiones, que provocan acciones para alcanzar las metas.

Martínez (2012) sostiene:

Personal y rendimiento son dos pilares fundamentales en la organización, la dirección tiende a maximizar la eficacia y productividad del individuo y este, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberían coincidir. Si la empresa quiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo, presten su ilusión y su entrega personal, tiene que integrar los objetivos empresariales con los individuales de cada colaborador (p.142).

Este tipo de motivación, se ve reflejado también en los beneficios que les brinda la organización a sus colaboradores. Un ejemplo claro es, el caso de las aerolíneas Colombianas, las cuales además de pagar puntualmente los salarios de sus colaboradores. También ofrecen unos beneficios adicionales, tales como tiquetes aéreos a muy buenos precios, convenios hoteleros, auxilios de alimentación, salidas pedagógicas, fiestas familiares, medicina prepagada, entre otras.

Además, de la motivación existen diferentes factores que ratifican la importancia del capital humano. Sin duda todo es importante en el ámbito del quehacer de las organizaciones, sin embargo los aspectos más centrales tienen que ver con los recursos humanos. Allí las personas con sus habilidades conceptuales, técnicas y humanas hacen posible que las mismas optimicen su productividad, rentabilidad, posicionamiento y prestigio. Estos son sin duda, los elementos que las empresas consideran importantes para fortalecer el talento humano, el liderazgo y la toma de decisiones. Los líderes no dudan a la hora de tomar decisiones, utilizando todo el tiempo disponible para informarse, estudiar el asunto a fondo, recabar opiniones, discutir, analizar alternativas y sus

previsibles consecuencias con todo su equipo de trabajo y por ello la mayoría de sus decisiones resultan acertadas. Cabe recordar que el liderazgo es la capacidad que desarrollan las personas y tiene como objetivo influir en otras, con el fin de lograr hacerlas cambiar.

#### **2.2.1.2. Competencias del talento humano**

Es entendido como un conjunto de conocimientos que maneja la persona, mediante ella desarrolla sus actitudes para ser competente.

Louffat, (2012) opinó que:

Es la sumatoria integrada de conocimientos habilidades y actitudes de la empresa y de sus trabajadores que generan valor económico y social. Existen dos dimensiones de competencias: de un lado las competencias organizacionales, conocidas también como competencias del negocio, competencias centrales, competencias esenciales competencias nucleares; y de otro lado, las competencias personales, conocidas también como competencias individuales o competencias del trabajador (p.26)

De acuerdo a la opinión del autor, es importante para ser competente, desarrollar las actitudes bajo la dirección de estos dos dimensiones, para que al coordinar entre ellas favorezca el desarrollo de las habilidades convirtiéndolos más efectivas, y además, las competencias organizacionales deben ser entendidas como factores críticos de éxito empresarial y que diferencia una empresa de cualquier otra empresa rival de sus sector y la posiciona en ventaja, a la luz de la percepción y relación con los clientes fieles y potenciales consumidores.

Louffat, (2012) “las competencias organizacionales y personales, pueden presentar relaciones integradas, las cuales generan valor económico y social”. (pág. 29).Esta sugerencia del autor, lo presentamos en el siguiente cuadro en la que se ilustra mejor:

Competencias organizacionales	Competencias personales
Son definidas en la dimensión estratégica de la Institución	Son definidas en la dimensión del diseño organizacional de la Institución
Son factores críticos de éxito o fuentes de ventaja competitivas diferenciadoras de la empresa en un mercado competitivo.	Son fortalezas internas manifiestas en el personal de la empresa, tanto en cantidad como en calidad
Dan origen a las competencias personales.	Están correlacionadas e integradas con las competencias organizacionales, las sustentan.
Se aplican a toda la empresa, basadas en el principio de unidad de dirección.	Se aplican a los diversos puestos y personal, según grados, escalas o intensidades necesarias, definidas en el catálogo de puestos y competencias.

Fuente: Louffat, 2012, (pág. 29)

### **2.2.1.3 Dimensiones del Talento Humano**

#### **a) Etapa de planificación.**

Una vez expresada la demanda se debe formalizar mediante un contrato escrito o acuerdo de prestación de servicios el cual debe contemplar quién realiza la demanda y los compromisos de ambas partes. El encargado de llevar a cabo el proceso de reclutamiento y/o el proceso de selección puede ser interno (generalmente departamento de Recursos Humanos) o externo a la empresa demandante. Independientemente de su condición este agente -que será intermediario entre el empleador y el candidato- debe clarificar la demanda de su cliente mediante la ejecución del perfil de exigencias. El perfil de exigencias debe recoger la misión del puesto de trabajo, las tareas y funciones a desempeñar, las responsabilidades a asumir y las características del ocupante del mismo.

#### **b) Etapa de reclutamiento.**

A partir del estudio del mercado de trabajo se inicia el proceso de reclutamiento, en que se establecerán las fuentes a utilizar (internas, externas o ambas) para la localización y atracción de candidatos potencialmente válidos; y la tasa de candidatos preseleccionados estimada como conveniente para empezar el proceso de Selección. En los casos en que existen candidatos válidos cuyo ajuste a la posición demandada es previamente conocido, esta etapa es la única a realizar; y consiste en el establecimiento de contacto para proponer la aceptación del compromiso laboral con la empresa. En aquellos casos que no se encuentren candidatos potencialmente válidos (bien por las condiciones particulares del entorno, bien porque las condiciones ofrecidas por la empresa no resulten atractivas

para atraerlos) la fase de reclutamiento puede derivar en una redefinición de la misión, tareas y responsabilidades del puesto; y con ello de las exigencias incorporadas en el perfil del puesto.

Una situación poco habitual es que el proceso de reclutamiento finalice con un único candidato potencialmente válido, lo que modula la continuidad del proceso, ya que para seleccionar (elegir) se precisa un mínimo de dos candidatos; en este caso lo que se produce es una evaluación del ajuste al puesto del único candidato; y en el caso de que sea adecuado, la presentación de la oferta de incorporación; o en el caso contrario el rediseño del proceso de reclutamiento.

### **c). Selección de Personal**

La Selección de personal es un proceso de previsión que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo, una comparación y una elección. Para que pueda ser científica, necesita basarse en lo que el cargo vacante exige de su futuro ocupante (es decir, las exigencias del cargo o descripción del puesto). Así, el primer cuidado al hacer la selección de personal es conocer cuáles son las exigencias del cargo que será ocupado

Pereda y otros (2008) afirma:

La selección de personal es una comparación entre las cualidades de cada candidato con las exigencias del cargo, y es una elección entre los candidatos comparados; para entonces, se hace necesaria la aplicación de técnicas de selección de personal que veremos a continuación de las etapas, varios candidatos solicitarán una posición y la empresa contratará al que juzgue más idóneo (p.146)

De acuerdo a las recomendaciones de los autores, las estrategias que deben tomarse para hacer la selección del personal se debe hacer teniendo en cuenta del perfil que necesita el puesto de trabajo, debe realizarse la selección siguiendo los pasos de acuerdo a la recomendación que son las etapas que hacemos mención.

#### **d). Capacitación de Personal.**

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual.

Alba (2008) definió de la siguiente manera:

La capacitación es el conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, concebido como una inversión, que desarrollan las organizaciones dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar su desempeño exitoso y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios (p.86)

El desarrollo de Capital Humano es un proceso continuo y simultáneo de capacitación dirigido a alcanzar conocimientos, multihabilidades y valores en los trabajadores que les permiten desempeñar cargos de amplio perfil, con las competencias para un desempeño laboral superior. Este proceso asegura la formación del trabajador durante su vida laboral, le posibilita promover a cargos de categoría superior y estar preparado para asumir los cambios que se producen en la organización.

### **e) Etapa de control.**

Última etapa, se lleva a cabo una validación del proceso realizado con el fin de comprobar la utilidad, eficacia y eficiencia del mismo. La realización de una auditoría, siguiendo un protocolo de garantía de calidad certificado es la mejor práctica recomendable, porque garantiza lo que se ha conseguido el objetivo que se trazó, el de capacitar al personal para que cumpla su funciones a cabalidad

## **2.2.2. Satisfacción Laboral de los colaboradores.**

Davis y Newstrom (2003), definieron como: “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” (p.46). De acuerdo a la definición de los autores, estas emociones de los trabajadores tienen que ver mucho con el tipo de trabajo que deben ejecutarse durante el tiempo relacionado con la empresa o municipalidad.

Vásquez (2008).señala: “Esta satisfacción en el trabajo, está relacionada con tres actitudes bien justificadas en los empleados, los que mencionamos a continuación” (p.46).Teniendo en cuenta las recomendaciones del autor detallaremos a continuación:

### **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 trabajo 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.

#### **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.

### **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.

Robbins y Coulter (2005), señalaron las tres clases de características del colaborador que afectan las percepciones que debería ser, entre ellos:

Las necesidades, los valores, los rasgos personales. Las actitudes generalmente se adquieren durante largos períodos, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con mayor rapidez. Hay autores que manifiestan que la satisfacción en el área laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

### **2.2.2.1. Causas de la satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le 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.

### **2.2.2.2. Consecuencias 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) afirma 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 (p.164)

La satisfacción laboral dependerá entonces de cada uno, del momento como se encuentra motivado con su trabajo, el momento emocional con que se encuentra en el momento.

#### **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 satisfará 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. Si 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 la aplicación de prácticas de empleo sanas. Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral:

- Reto del trabajo.
- c) Sistema de recompensas justas.
- d) Condiciones favorables de trabajo.
- e) Colegas que brinden apoyo.
- f) Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

### 2.2.2.3. Dimensión de la Satisfacción de los Colaboradores.

- **Satisfacción con el trabajo**

Robbins (2005), señaló que: “dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado” (p.214). Como es claramente palpable, lo que se tiene que tener en cuenta es las características del puesto de trabajo que va conducir a la satisfacción laboral.

Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales.

- **Variación de habilidades.** El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- **Identidad de la tarea.** El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea.** El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

- **Autonomía.** El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo.** El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación del desempeño, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado y por lo consiguiente disminuye la satisfacción.

- **Satisfacción con el salario**

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

- **Satisfacción con las promociones**

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas.

- **Satisfacción con el reconocimiento**

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las

demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

### **2.3. Hipótesis General**

La gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.

#### **2.3.1. Hipótesis específicos.**

- a) Existe relación significativa entre la selección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.
- b) La capacitación del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.

### **2.3. Definiciones conceptuales.**

- a) **Calidad.-** Conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa, hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos. (Deming, 2006.)
- b) **Calidad de Trabajo.-** Capacidad de efectuar con exactitud y confiabilidad las actividades de trabajo que le son asignadas.
- c) **Desarrollo de habilidades.** Grado de desenvolvimiento que una persona tiene con respecto a un fin esperado. (Alles 2003)
- d) **Gestión de talento humano.** Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos. (Chiavenato 2015)

- e) Planeamiento.** Medida de la eficiencia con la cual se utiliza un recurso (humano o físico) considerando su rendimiento o resultados.(Chiavenato)
- f) Selección del talento humano.** Es la selección de la persona más adecuada entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la municipalidad, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.
- g) Capacitación.** Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad (RAE)
- h) Satisfacción con el trabajo.** se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es un resultado ya experimentado Koontz y Wehrich (2004),
- i) Satisfacción con el salario.** Es el acto de conformidad que demuestra el ser humano al recibir una remuneración con ocasión de realizar una actividad remunerada.(Prez 2008)
- j) Satisfacción con el reconocimiento.** Es la conformidad del de la persona con el acto de reconocimiento por sus hechos a favor de la institución.(Robbins 1996)

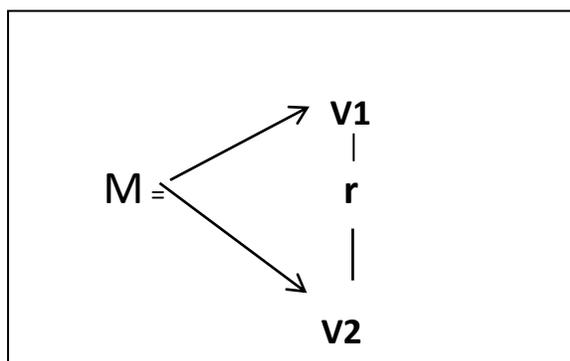
## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño Metodológico

El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de tendencia descriptivo correlacional de corte transversal, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único. ” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.124.).

La investigación se denomina no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

El grafico de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



Interpretando el diagrama

Dónde:

**M**= Muestra de la población

**V1**= Variable: Gestión del Talento Humano

**V2**= Variable: Satisfacción Laboral

**r** = Coeficiente de correlación entre variables

### **3.1.1. Tipo**

La investigación es de tipo básica, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 12).

La investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional, ya que las correlaciones de las variables serán descritas a través de las teorías y de las percepciones que provienen de los mismos sujetos tratando de explicar a través de la descripción los hechos, pues no es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en ciertas personas, con mediciones de otra variable realizada en personas distintas.

### **3.1.2. Enfoque**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.4) el enfoque en el que se realiza este estudio, es el cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, haciendo uso de los datos recogidos y, que serán analizados con técnicas estadísticas descriptivas (media, mediana, moda) e inferenciales (grados de correlación) de la investigación.

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población:**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 235), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. La población estará conformada por los 60 colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané – Puno 2017.

### **3.2.2. Muestra:**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175). La muestra de estudio está constituida por los 60 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.

### **3.2.3. Tipo de muestreo:**

#### **Procedimiento del tamaño y selección de muestra:**

El muestreo utilizado en la siguiente investigación es de encuesta a través del cuestionario aplicado a la totalidad de la población.

## **3.3. Operacionalización de variables e indicadores**

### **3.3.1. Definición Conceptual**

Variable  $x$  = Gestión de Talento Humano.

La gestión del talento humano consideró como “Las habilidades de cada persona en el proceso educativo a corto plazo aplicado de manera sistemática en la cual se desarrollan habilidades en función de los objetivos establecidos. Permite descubrir esos grandes talentos y aplicar sus conocimientos en forma sistemática, la gestión del talento humano es el proceso que consiste en el comportamiento organizacional de una administración que toma en consideración los procedimientos internos y tecnológicos, la intención es organizar en forma sistemática para que pueda funcionar correctamente.

### 3.3.2. Definición Operacional.

Tabla 1. *Operacionilizacion de Variables x e Indicadores*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel/ Rango
Gestión del Talento Humano.	Selección del talento humano	- Planeamiento del Talento humano	1,2,3,4.	Malo
		- Reclutamiento y selección	5,6,7.	Regular
	Capacitación del talento humano.	- Capacitación	8,9,10.	Bueno
		- reglas y procedimientos	11,12,13,14,15.	
		- Calidad de interacciones	16,17,18,19,20	

*Fuente: Elaboración propia*

### Variable Y = Satisfacción Laboral

#### 3.3.3. Definición Conceptual.

Davis y Newstrom (2003), definieron como, 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 De acuerdo a la definición de los autores, estas emociones de los trabajadores tienen que ver mucho con el tipo de trabajo que deben ejecutarse durante el tiempo relacionado con la empresa.

### 3.3.2. Definición Operacional.

Tabla 2. Operacionilizacion de Variables y, e Indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel / Rango.
Satisfacción de los colaboradores	Satisfacción con el trabajo	- Calidad de vida	1,2,3.	Bajo Regular Alto
		- Clima laboral	4,5.	
	Satisfacción con el salario	- Innovación	6,7,8.	
		- Desarrollo de habilidades	9,10.	
	Satisfacción con las promociones	Seguridad en el trabajo - Promociones	11,12,13. 14,15.	
Satisfacción con el reconocimiento	- Retención laboral	16,17,18		
	- Rotación del Personal	19,20.		

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnicas a emplear

Para la evaluación de las variables se utilizó como instrumento el cuestionario diseñado para cada variable, los cuales nos permitieron recolectar datos cuantitativos de cada variable.

#### 3.4.2. Descripción de los instrumentos.

De acuerdo a las recomendaciones de Carrasco, utilizamos un cuestionario apropiado para recoger la información. En nuestro caso utilizamos un cuestionario, que según Carrasco (2013, p.318) los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas,

con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

En tal sentido, se elaboró un cuestionario de 20 preguntas para cada variable considerando sus dimensiones, con la finalidad de recoger la información requerida de versión de los participantes de la población, datos que nos sirvió para la interpretación de los resultados a través de la estadística descriptiva e inferencial.

Tabla 3. *Escala de Likert.*

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	Algunas veces	3
CS	Casi siempre.	4
S	Siempre	5

### **Validez**

Se entiende por validez el grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir. La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba (Carrasco, 2013, p.142). En este sentido fue necesario validar el instrumento para que tengan un grado óptimo de aplicabilidad, por ello el constructo del instrumento, fueron validados según la opinión de juicio de expertos.

### **Validez de la Variable 1**

Para ver la validez y verificar la confiabilidad del instrumento de la variable 1, se envió a los expertos para validar el constructor, después de ello para ver la confiabilidad se sometió a una prueba piloto, permitiéndonos medir el tiempo de aplicación y la confiabilidad a través de una fórmula estadística.

### **Opinión de expertos.**

El instrumento fue puesto a consideración de un grupo de expertos, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla

Tabla 4. *Validación por expertos variable 1.*

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaborado por el investigador

Del análisis de la tabla, se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable a la muestra.

### **Confiabilidad**

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de Crombach. Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación:

### **Criterio de confiabilidad valores.**

No es confiable	: -1 a 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0. 49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,874	20

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable x tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

### **Validez de la Variable 2**

Para ver la validez y verificar la confiabilidad del instrumento de la variable 2, se envió a los expertos para validar el constructo, después de ello para ver la confiabilidad se sometió a una prueba piloto, permitiéndonos medir el tiempo de aplicación y la confiabilidad a través de una fórmula estadística.

### **Opinión de expertos.**

El instrumento fue puesto a consideración de un grupo de expertos de la especialidad, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 5. *Validación por expertos variable 2.*

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaboración del investigador.

Del análisis de la tabla, se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable al grupo muestral.

### Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de cronbach. Cuya fórmula se muestra en el siguiente cuadro.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**K:** El número de ítems

**Si<sup>2</sup>:** Sumatoria de Varianzas de los Items

**ST<sup>2</sup>:** Varianza de la suma de los Items

**α:** Coeficiente de Alfa de Cronbach

Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación

Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable	: -1 a 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0. 49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

*Alfa de Cronbach.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,836	20

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable “y” tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

### **3.5. Técnicas para el procedimiento de la información**

Después de haber aplicado los instrumentos para la recolección de datos necesarios, se inició nuestro trabajo de procesamiento. Para ello fue necesario hacer uso de la estadística descriptiva, utilizando los cuadros para poder tabular los resultados que se fueron obteniendo, preparando para formar la base de datos, que posteriormente sirvió para adquirir resultados y poderlos interpretar y explicar nuestros resultados.

Finalmente se hizo uso de la estadística inferencial que sirvió para terminar el trabajo de investigación con la prueba de hipótesis, resultados que sirvieron para llegar a las conclusiones.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo de las Variables

Después de haber recogido la información de nuestros encuestados, y haber sometido a proceso de interpretación mediante la estadística descriptiva, a continuación iniciaremos la interpretación de los resultados.

Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión del talento humano en la municipalidad provincial de Huancané-Puno 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	20	33%
	Regular	35	58%
	Bueno	5	9%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

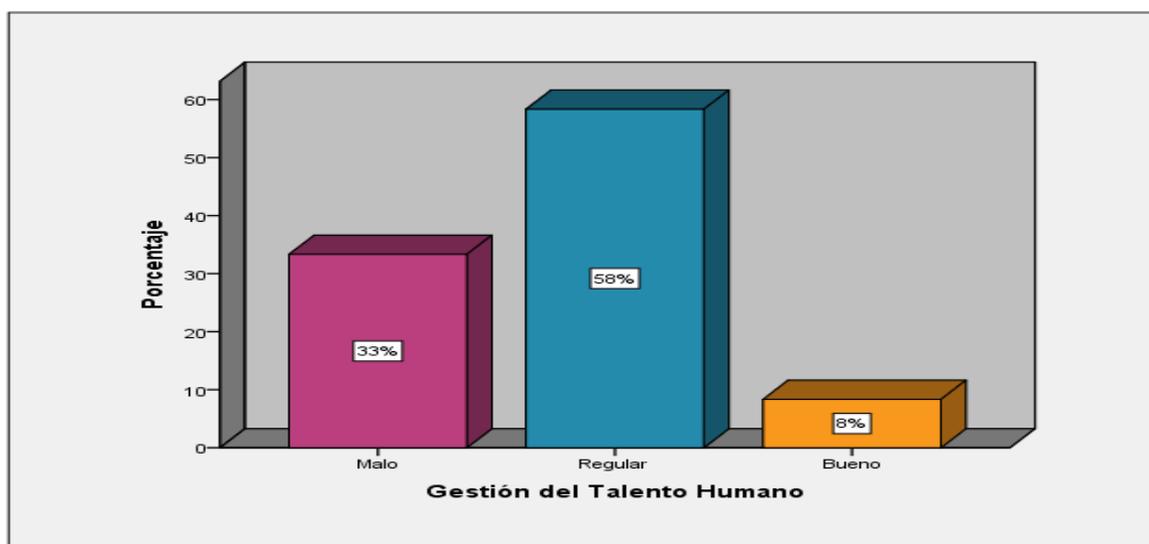


Figura 1. Gráfico de la variable gestión del talento humano.

#### Interpretación.

En la tabla 6 y figura 1, se observa que, 20 encuestados responden que la gestión de talento humano es mala, representando el 33 % de los encuestados, 35 manifiestan que es regular representando el 58%, además 5 de los encuestados que representan el 9%, confirman que es bueno.

Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de la selección del talento humano en la municipalidad provincial de Huancané-Puno 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	30%
	Regular	35	58%
	Bueno	7	12%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

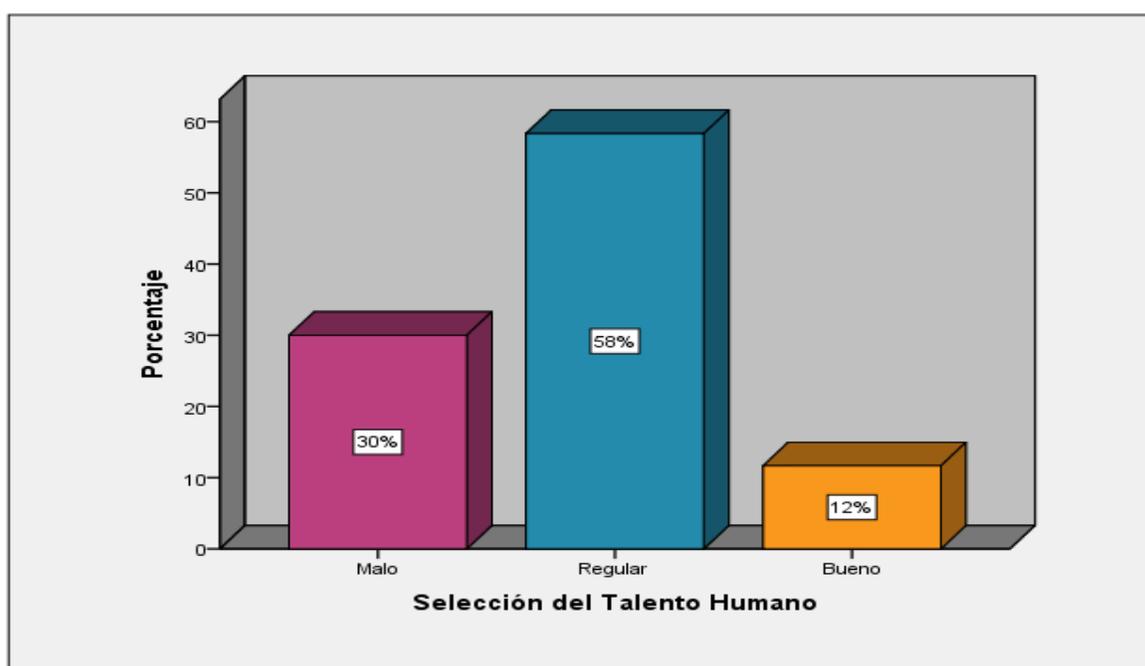


Figura 2. Gráfico de la dimensión selección del talento humano.

### Interpretación.

En la tabla 7 y figura 2, se observa que, 18 encuestados responden que la selección del talento humano en la municipalidad provincial de Huancané Puno 2017, es malo, representando el 30 % de los encuestados, 35 manifiestan que es regular representando el 58%, además 7 de los encuestados que representan el 12%, confirman que es bueno.

Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión capacitación del talento humano en la municipalidad provincial de Huancané-Puno 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	17	28%
	Regular	20	34%
	Bueno	23	38%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

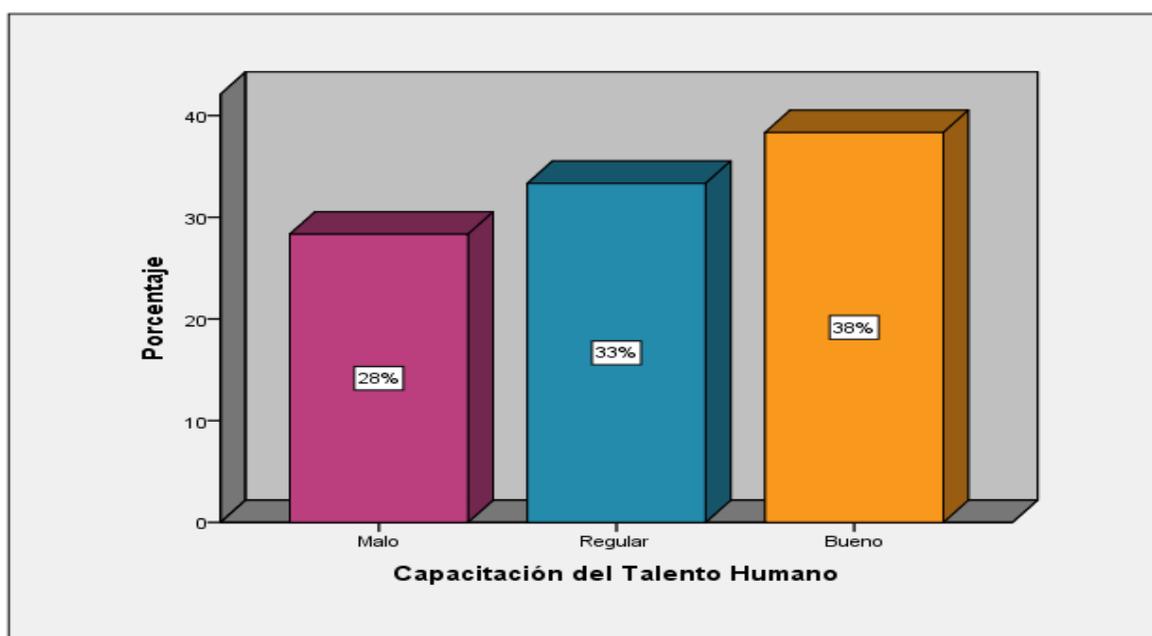


Figura 3. Gráfico de la dimensión capacitación del talento humano.

### Interpretación.

En la tabla 8 y figura 3, se observa que, 17 encuestados responden que la capacitación del talento humano en la municipalidad provincial de Huancané Puno 2017, es malo, representando el 28 % de los encuestados, 20 manifiestan que es regular representando el 34%, además 23 de los encuestados que representan el 38%, confirman que es bueno.

Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad provincial de Huancané-Puno 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	37%
	Regular	21	35%
	Alto	17	28,%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

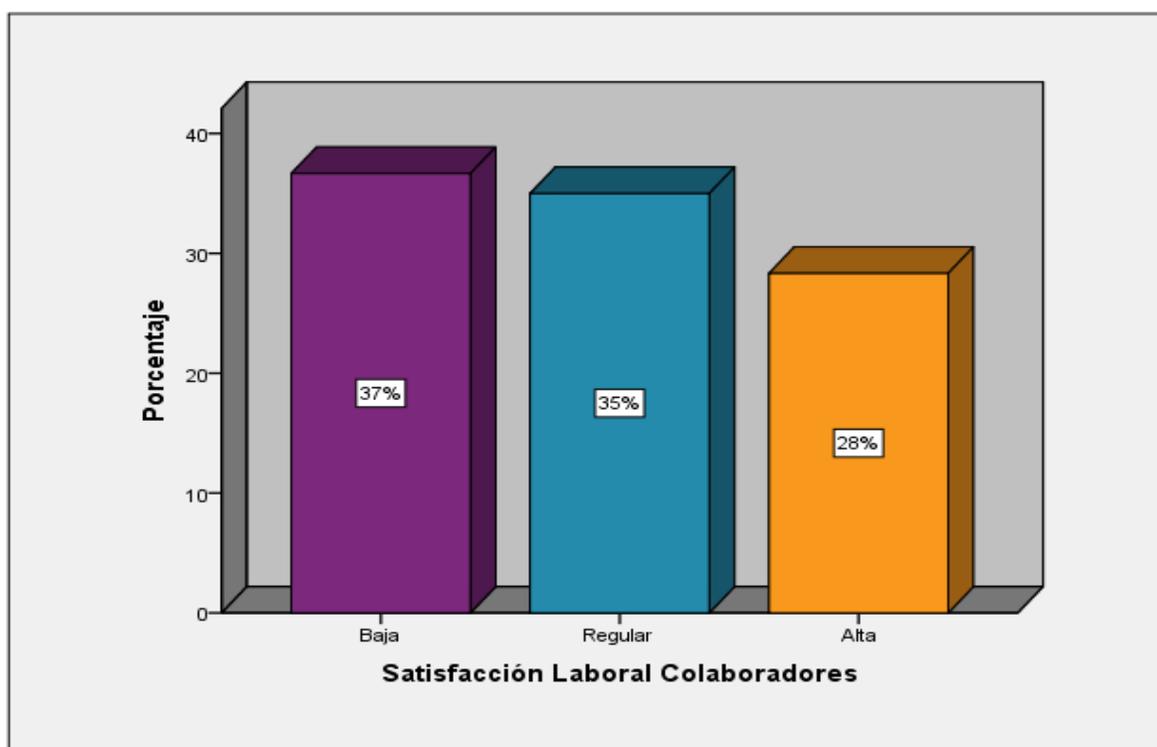


Figura 4. Gráfico de la dimensión satisfacción laboral de los colaboradores.

### Interpretación.

En la tabla 9 y figura 4, se observa que, 22 encuestados responden que la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané Puno 2017, es bajo, representando el 37% de los encuestados, 21 manifiestan que es regular representando el 35%, además 17 de los encuestados que representan el 28%, confirman que es alta

Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión satisfacción con el trabajo de los colaboradores en la municipalidad provincial de Huancané-Puno 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	26%
	Regular	22	37%
	Alto	22	37%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

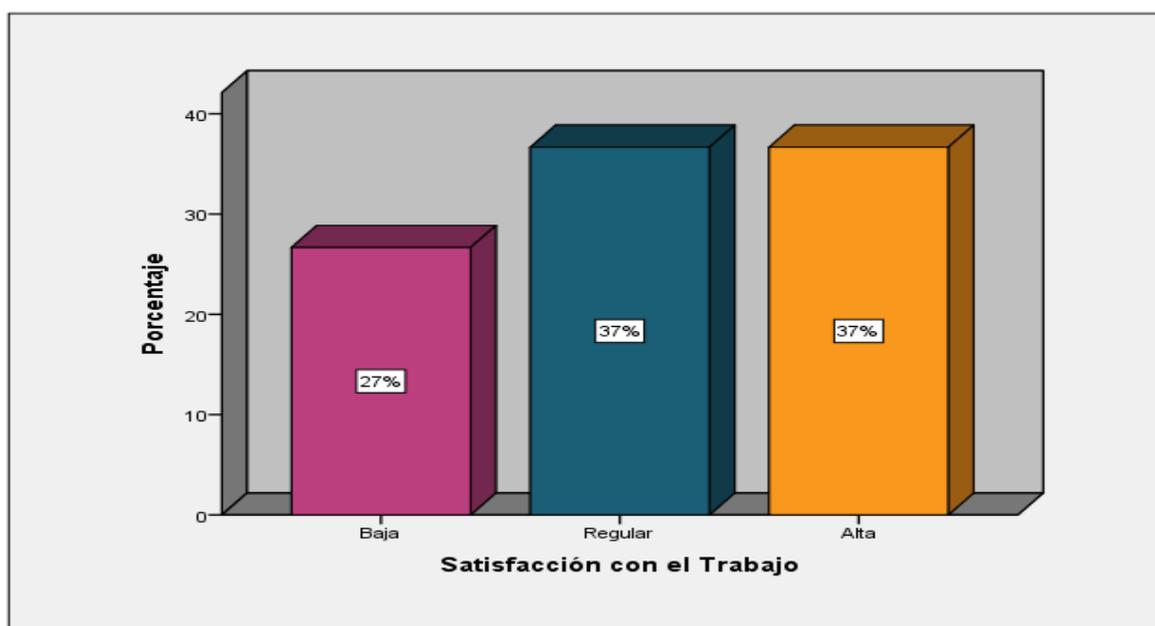


Figura 5. Gráfico de la dimensión satisfacción con el trabajo.

### Interpretación.

En la tabla 10 y figura 5, se observa que, 16 encuestados responden que la satisfacción con el trabajo de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané Puno 2017, es bajo, representando el 26% de los encuestados, 22 manifiestan que es regular representando el 37%, además 22 de los encuestados que representan el 37%, confirman que es alta.

Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción con el salario de los colaboradores en la municipalidad provincial de Huancané-Puno 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	33%
	Regular	23	39%
	Alto	17	28%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

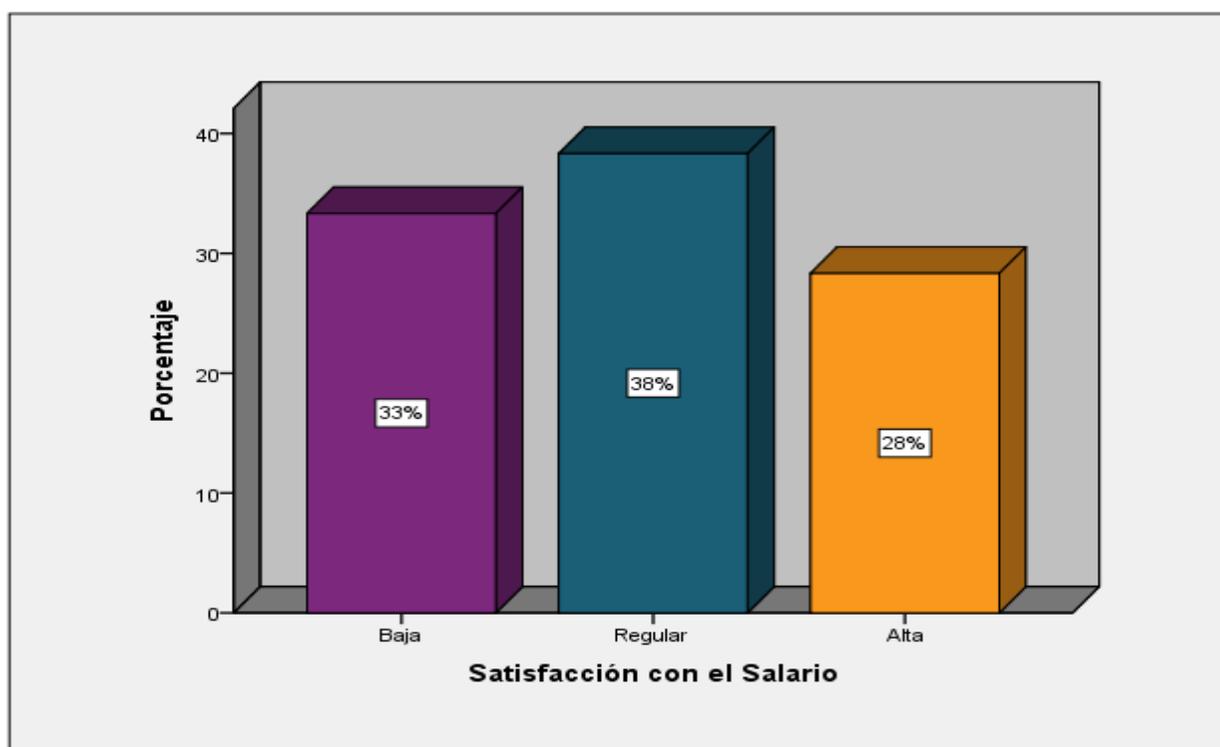


Figura 6. Gráfico de la dimensión satisfacción con el salario.

### Interpretación.

En la tabla 11 y figura 6, se observa que, 20 encuestados responden que la satisfacción con el salario de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané Puno 2017, es baja, representando el 33% de los encuestados, 23 manifiestan que es regular representando el 39%, además 17 de los encuestados que representan el 28%, confirman que es alta

Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión satisfacción de las promociones en la municipalidad provincial de Huancané-Puno 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	27%
	Regular	27	45%
	Alto	17	28%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

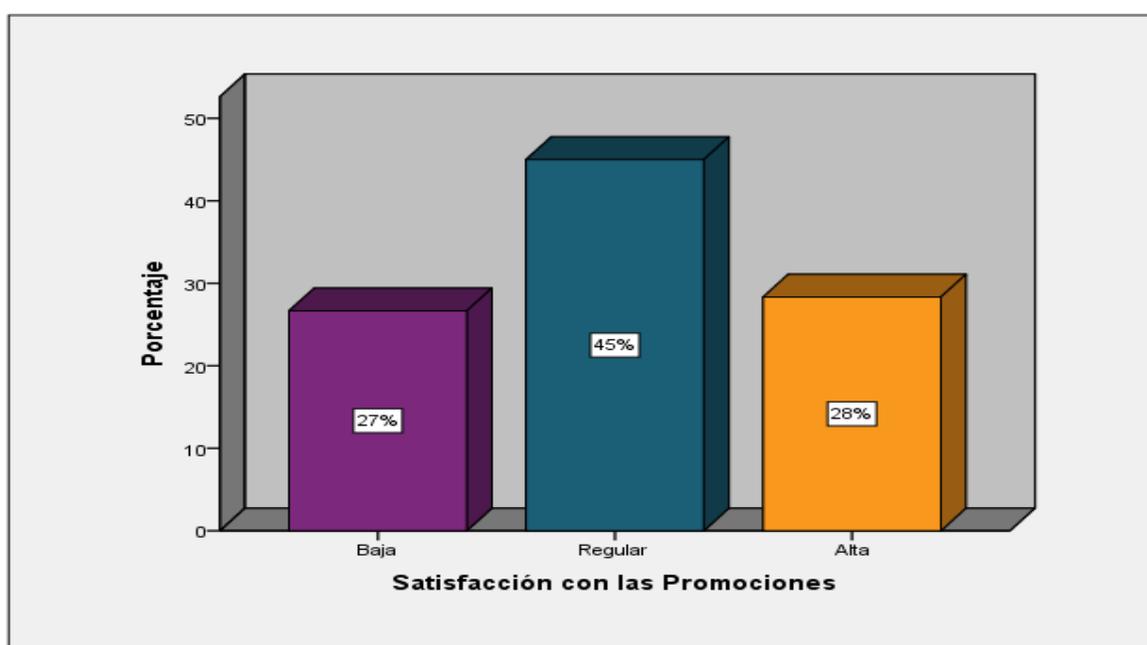


Figura 7. Gráfico de la dimensión satisfacción con las promociones.

### Interpretación.

En la tabla 12 y figura 7, se observa que, 16 encuestados responden que la satisfacción con el salario de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané Puno 2017, es baja, representando el 27% de los encuestados, 27 manifiestan que es regular representando el 45%, además 17 de los encuestados que representan el 28%, confirman que es alta.

Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión satisfacción con el reconocimiento en la municipalidad provincial de Huancané-Puno 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Válid	Bajo	12	20%
o	Regular	26	43%
	Alta	22	37%
	Total	60	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

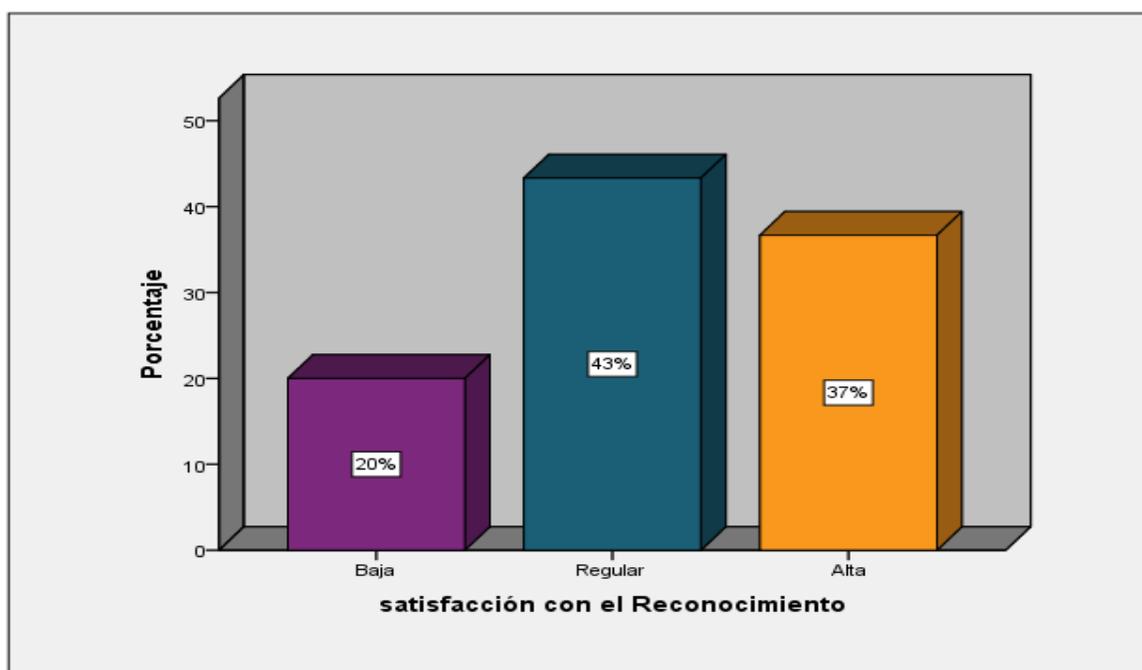


Figura 8. Gráfico de la dimensión satisfacción con el reconocimiento.

### Interpretación.

En la tabla 13 y figura 8, se observa que, 12 encuestados responden que la satisfacción con el reconocimiento de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané Puno 2017, es bajo, representando el 20% de los encuestados, 26 manifiestan que es regular representando el 43%, además 22 de los encuestados que representan el 37%, confirman que es alta.

## 4.2. Prueba de Hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis General

H0 = La gestión del talento humano no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.

H1 = La gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.

Para someter a la prueba de hipótesis de las variables de estudio, previamente sometemos a la prueba de normalidad a fin de conocer el estadístico que debemos utilizar.

Tabla 14. *Prueba de normalidad de las variables objeto de estudio según Kolmogorov-Smirnov.*

	Satisfacción Laboral	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Estadístico	gl	Sig.
Gestión talento del humano	Malo	,452	22	,000
	Regular	,380	21	,000
	Bueno	,497	17	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 14 se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación de 0,000 y 0.000 siendo este menor a 0,05, lo que nos indica que los datos provienen de una distribución no normal, y pertenecen a pruebas no paramétricas, por consiguiente procederemos a utilizar dichas pruebas.

Tabla15. Correlación de la *prueba de hipótesis general gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad de Huancané Puno 2017.*

			Gestión del talento humano	Satisfacción laboral colaboradores
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral de los colaboradores	Coefficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 15 se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,728, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.

## 4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

### Prueba de hipótesis Especifica 1.

H0 = No existe relación significativa entre la selección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.

H1 = Existe relación significativa entre la selección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.

Tabla16. Correlación de la *prueba de hipótesis Específico 1 selección del talento humano de los colaboradores de la municipalidad de Huancané Puno 2017.*

			Selección del talento humano	Satisfacción laboral colaboradores
Rho de Spearman	Selección del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Satisfacción laboral colaboradores	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 16 se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre la selección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,500, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 1, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: Existe relación

significativa entre la selección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.

### Prueba de hipótesis Especifica 2.

H0 = No existe relación significativa entre la capacitación del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.

H1 = Existe relación significativa entre la capacitación del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.

Tabla17. Correlación de la *prueba de hipótesis Específico 2 capacitación del talento humano de los colaboradores de la municipalidad de Huancané Puno 2017.*

			Capacitación del talento humano	Satisfacción laboral colaboradores
Rho de Spearman	Capacitación del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral colaboradores	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 17 se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre la capacitación del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,749, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis especifica 2, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: Existe relación significativa entre la capacitación del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.

## V. DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión de Resultados

El propósito principal de ésta investigación fue conocer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Huancané Puno, 2017, conocer cuál era el nivel de relación entre las dos variables a fin de tener una información para poder tener una visión clara referente al comportamiento de estas dos variables.

Para el logro de los objetivos de la investigación se aplicó, los cuestionarios de las variables 1 y 2 graduado en la escala de liker, a los encuestados integrantes de la muestra seleccionados al azar por conveniencia del investigador, previamente la encuesta fue elaborado en base a las teorías de los autores plasmados en el marco teórico oportunamente. Los hallazgos de la investigación tienen cierta similitud con el de Inca (2015), quien manifestó que: La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. En esa misma línea la selección de personal y calidad del trabajo en la municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo. La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo. La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar

a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo. En esa misma línea Vilca (2016) concluye que, el clima organización y el nivel de estrés de los colaboradores juegan un papel muy importante en la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015. es necesario construir un clima de trabajo agradable, para despertar potencialidades, considerar que la capacitación y la confianza son nuevos valores para dirigir, creando un clima de aprendizaje, libertad para aprender y para equivocarse y mejorar, para crear, tener iniciativa y creatividad para aportar ideas innovadoras Y así realizar un trabajo eficiente

En el presente trabajo realizada la estadística descriptiva se encontró nivel regular y malo en la variable 1 y sus dimensiones con mayor frecuencia, es así que, el nivel regular llega ocupar una frecuencia mayor moderado frente al nivel malo en la primera variable y sus dimensiones. Es así que en la variable 1, gestión del talento, se observa que el 33% de los encuestados manifiestan que es malo, el 58% manifiestan que es regular, solamente el 9% manifiesta que es bueno. De la misma manera en la variable 2, satisfacción laboral, el 37% de los encuestados manifiestan que es malo y el 35% contestan que es regular, el 28% manifiestan que es bueno, lo que significa que no existe una satisfacción total de los colaboradores, como consecuencia no hay una tranquilidad, lo que implica realizar un trabajo estratégico para poder llegar a la buena expectativa de los encuestados a fin de ubicarse en el nivel bueno.

En esa misma línea se observan que las dimensiones todas oscilan entre malo y regular, tal es el caso de, selección del talento humano el 58% de los encuestados manifiestan que es regular, lo que nos indica que los participantes observan que, no se hace una buena selección del personal solamente alcanza el nivel regular, de la misma manera en capacitación prima, el de bueno, indicándonos que la capacitación se realiza en forma

aceptable para los usuarios. En ese mismo sentido se observa en la variable satisfacción laboral los encuestados en un 37% manifiestan que es malo, primando en ello este nivel lo que significa trabajar más para llegar al nivel bueno. En la dimensión satisfacción en el trabajo se observa que existe una igualdad entre regular y bueno, lo que nos indica que se está avanzando, falta seguir alguna estrategia para llegar al nivel bueno. Asimismo en satisfacción con el salario tiene como preferencia el de regular con un porcentaje de 39%, de la misma manera en satisfacción con las promociones gozas de mayor preferencia el regular con 45%, y la satisfacción por reconocimiento, también tiene preferencia en 43%.

Los hallazgos de las hipótesis, tanto General y específicas nos dan las evidencias que existen relación de moderada confiabilidad entre las variables, de tal forma podemos verificar que: la Hipótesis General, entre gestión del talento humano y satisfacción laboral del talento humano de la municipalidad de Huancané Puno, 2017 arroja una correlación de moderada confiabilidad siendo de 0.728, lo que significa que falta mejorar la gestión del talento para mejorar la satisfacción en la mencionada municipalidad, donde se centra nuestro estudio. La Hipótesis Especifica 1, demuestra una baja relación cuya correlación es de 0.500, la hipótesis 2 demuestra que existe moderada relación, cuyo coeficiente es de 0.749

Finalmente, las confirmaciones de las hipótesis, general y específicas 1, 2 nos permiten también confirmar el logro de nuestros objetivos específicos 1, 2. Los hallazgos de la investigación permiten realizar investigaciones futuras sobre la relación de las variables que se presentan como modelo, y las causas de aquellos niveles que no consideran los encuestados, dando origen a nuevas investigaciones y de mucha importancia.

## 5.2. Conclusiones

**Primero:** Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral del talento humano de la municipalidad de Huancané Puno, 2017, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,728, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.

**Segundo:** sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre entre la selección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,500, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 1, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: Existe relación significativa entre la selección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.

**Tercero:** sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre la capacitación del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,749, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica 2, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: Existe relación significativa entre la capacitación del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.

### 5.3. Recomendaciones

**Primero:** Fomentar una cultura de cumplimiento de normas, técnicas y procedimientos para incorporar nuevos colaboradores a la administración de la municipalidad Provincial de Huancané Puno, que permita mejorar la gestión del talento humano, obteniendo la satisfacción a plenitud de sus colaboradores.

**Segundo:** Optimizar los recursos financieros existentes para emplear en capacitación periódica para los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané Puno, y poner en practica la mejora continua del servicio de calidad que requiere los contribuyentes que asisten a la comuna Provincial de Huancané a pagar tributos municipales.

**Tercero:** Establecer un sistema de evaluación de desempeño semestral a los colaboradores, respecto al cumplimiento de metas y objetivos implementando indicadores de eficiencia, eficacia, economía y ética para evaluar al personal.

**Cuarto;** Practicar comunicación efectiva entre los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané y los contribuyentes, para informar sus derechos como contribuyentes, la falta de comunicación genera evasión tributaria, por consiguiente con la práctica de comunicación fluida mejorará notoriamente la recaudación tributaria.

## CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN

### 5.1 Referencias Bibliográficas.

Alba, Alicia (2008). *Del discurso crítico al mito del currículum. Perfiles educativos* (2da, edic) Guadalajara - México. Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano El nuevo Enfoque de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá – Colombia. Editorial Mc Graw Hill.

Frías, P. (2014) Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, (tesis de grado) Universidad de Chile.

Inca, K. (2015) gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015 (tesis de pregrado) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-Perú.

Locke, E.A. (1979). “*The nature and causes of job satisfaction*”, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.

Louffat, E. (2012). *Administración Del Potencial Humano*. En E. Louffat, *Administración Del Potencial Humano* (págs. 26-29). Buenos Aires, Argentina

Marina, J. A. (2003). *El vuelo de la inteligencia*. (2da, Edic) Barcelona-España. Editorial De bolsillo.

Mora Vanegas, Carlos (2012). *Gestión de talento humano* (4ta, Edic) Barcelona –España. Editorial Ariel Moderno.

- Martínez M, (2012) *Motivación al talento humano*. (3era, edic) Madrid – España. Editorial Díaz de Santos.
- Oscoco, A. (2015) determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, (tesis de grado) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
- Pereda, S.; Berrocal, F.; Alonso, M. (2008). *Psicología del Trabajo* (5ta, edic) Madrid-España. Editorial Pirámide.
- Prieto, P. (2013) gestión del talento humano como estrategia para retención del personal tesis de pregrado) Universidad de Medellín Colombia.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional* (10ª. Edición). México. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. (2da edic) . Lima –Perú. Editorial San Marcos
- Santacruz, F. (2011) Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización (tesis de grado) Universidad Nacional de Bogotá –Colombia.
- Vásquez, A. (2008). *Gestión de talento humano* (2da, edic) Bogotá – Colombia Editorial Prentice Hall.
- Vilca, R. (2016) clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del banco de la nación periodo 2015, (tesis de pregrado) Universidad Nacional del Altiplano Puno – Perú.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión de talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores de municipalidad provincial de Huancané- Puno 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGIA
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017?.</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona la selección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017?.</p> <p>¿Cuál es la relación de la capacitación del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané – Puno 2017?.</p>	<p>General</p> <p>Analizar la relación de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <p>Explica la relación de la selección del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Huancané –Puno 2017.</p> <p>Determinar la relación de la capacitación del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.</p>	<p>General</p> <p>La gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>La selección del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.</p> <p>La capacitación del talento humano se relaciona en forma significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané –Puno 2017.</p>	<p>X: Gestión del Talento Humano</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeamiento del Talento humano</li> <li>- Reclutamiento y selección</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Sueldos y salarios</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Evaluación de desempeño</li> </ul> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de vida</li> <li>- Clima laboral</li> <li>- Rotación del Personal</li> <li>- Desarrollo de habilidades</li> <li>- Seguridad en el trabajo</li> </ul>	<p><b>La población</b></p> <p>Conformada por los 60 colaboradores de la Municipalidad Huancané de Puno 2017.</p> <p><b>La muestra</b></p> <p>Representada por la totalidad de 60 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huancané Puno 2017</p>	<p>Método:</p> <p>Científico Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>Descriptivo correlacional, y asume el siguiente diagrama:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; Ox     M --&gt; Oy     Ox -- r --&gt; Oy             </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M es la muestra de investigación, Ox es la observación de la primera variable, Oy es la observación de la segunda variable, y r es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>

Gestión del Talento Humano																							
	Selección de Personal										Capacitación de personal.												
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20			
1	5	5	4	4	5	4	3	1	3	3	37	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	34	71
2	5	5	4	4	5	3	3	1	3	3	36	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	39	75
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	17	3	1	1	3	1	3	1	5	5	3	26	43
4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	25	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	30	55
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	20	2	1	1	1	2	4	2	4	4	1	22	42
6	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	24	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	33	57
7	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	18	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	21	39
8	4	5	1	2	4	3	4	2	3	2	30	3	2	3	4	5	5	4	5	5	4	40	70
9	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	22	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3	18	40
10	5	5	3	1	5	5	3	4	3	4	38	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	43	81
11	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	22	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	26	48
12	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	36	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	42	78
13	1	4	3	1	3	3	1	3	2	2	23	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	35	58
14	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	42	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	41	83
15	4	3	3	2	3	5	2	4	3	4	33	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	42	75
16	3	3	2	1	3	1	2	2	3	3	23	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	27	50
17	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	36	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	39	75
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	2	18	3	2	3	2	4	5	3	4	5	2	33	51
19	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	36	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	35	71
20	4	3	4	4	4	1	1	1	2	2	26	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	15	41
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	14	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	26	40
22	5	3	1	1	1	5	1	3	2	3	25	1	1	5	3	5	5	4	5	4	3	36	61
23	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	19	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	26	45
24	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	12	1	1	1	1	4	3	2	5	4	1	23	35
25	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	17	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	44	61
26	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	26	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	33	59
27	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	34	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	39	73
28	5	4	3	2	3	5	1	5	1	4	33	3	2	5	4	5	5	1	1	4	4	34	67
29	5	5	5	4	5	5	4	1	3	4	41	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	90
30	5	4	3	2	3	2	2	3	1	3	28	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	38	66
31	5	5	5	4	5	5	4	1	4	4	42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	91
32	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	38	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	47	85
33	5	5	4	4	5	4	3	1	3	3	37	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	34	71
34	5	5	4	4	5	3	3	1	3	3	36	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3	39	75
35	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	17	3	1	1	3	1	3	1	5	5	3	26	43
36	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	25	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	30	55
37	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	20	2	1	1	1	2	4	2	4	4	1	22	42
38	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	24	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	33	57
39	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	18	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	21	39
40	4	5	1	2	4	3	4	2	3	2	30	3	2	3	4	5	5	4	5	5	4	40	70

41	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	22	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3	18	40
42	5	5	3	1	5	5	3	4	3	4	38	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	43	81
43	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	22	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	26	48
44	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	36	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	42	78
45	1	4	3	1	3	3	1	3	2	2	23	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	35	58
46	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	42	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	41	83
47	4	3	3	2	3	5	2	4	3	4	33	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	42	75
48	3	3	2	1	3	1	2	2	3	3	23	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2	27	50
49	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	36	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	39	75
50	2	1	2	2	3	3	1	1	1	2	18	3	2	3	2	4	5	3	4	5	2	33	51
51	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	36	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	35	71
52	4	3	4	4	4	1	1	1	2	2	26	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	15	41
53	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	14	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	26	40
54	5	3	1	1	1	5	1	3	2	3	25	1	1	5	3	5	5	4	5	4	3	36	61
55	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	19	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	26	45
56	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	12	1	1	1	1	4	3	2	5	4	1	23	35
57	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	17	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	44	61
58	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	26	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	33	59
59	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	34	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	39	73
60	5	4	3	2	3	5	1	5	1	4	33	3	2	5	4	5	5	1	1	4	4	34	67

Satisfaccion laboral de los Colaboradores-

Satisfacción con el trabajo					Satisfacción con el Salario					Satisfacción con las promociones					Satisfacción con el reconocimiento										
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20					
1	5	4	1	5	1	16	3	3	5	5	5	21	4	4	5	1	5	19	4	1	3	1	5	14	70
2	1	1	1	1	5	9	3	4	5	5	5	22	2	5	5	1	5	18	4	1	3	1	5	14	63
3	5	3	2	5	11	26	3	1	4	5	5	18	1	3	5	1	5	15	5	1	1	1	5	13	72
4	2	2	1	1	4	10	2	3	4	5	3	17	4	4	5	3	5	21	5	3	3	3	5	19	67
5	4	3	2	3	1	13	1	1	3	5	1	11	1	4	3	2	3	13	3	2	3	2	4	14	51
6	3	2	1	2	2	10	1	3	3	4	3	14	2	3	3	3	3	14	4	1	2	3	4	14	52
7	5	2	1	3	2	13	1	2	3	4	2	12	1	4	1	1	2	9	2	1	1	1	2	7	41
8	2	1	1	2	1	7	5	1	5	5	2	18	2	3	5	3	1	14	5	3	4	3	5	20	59
9	4	3	3	5	1	16	2	1	2	5	2	12	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	1	7	43
10	3	3	1	3	4	14	1	5	5	5	3	19	3	5	5	3	4	20	4	5	5	3	5	22	75
11	4	3	4	5	1	17	1	1	5	5	1	13	1	1	1	1	2	6	2	3	2	1	3	11	47
12	4	3	2	4	5	18	3	2	5	5	2	17	3	5	4	2	3	17	4	3	3	2	4	16	68
13	5	4	3	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	77
14	5	4	2	3	3	17	4	4	4	5	2	19	2	4	5	3	4	18	4	4	4	3	4	19	73
15	5	3	1	5	3	17	2	2	5	5	1	15	2	3	4	2	3	14	5	2	3	2	3	15	61
16	5	4	2	3	1	15	1	3	4	5	1	14	1	2	3	3	3	12	4	4	2	3	3	16	57
17	4	2	1	5	3	15	3	4	4	5	3	19	3	3	5	2	5	18	5	3	4	2	3	17	69
18	5	3	3	1	2	14	3	2	4	5	2	16	3	3	3	1	5	15	5	3	2	1	2	13	58
19	4	3	2	2	3	14	3	4	4	4	3	18	1	3	5	3	4	16	1	4	4	3	3	15	63
20	5	1	1	5	1	13	1	3	2	2	1	9	1	1	4	2	2	10	1	1	1	2	5	10	42
21	5	3	4	1	1	14	1	5	5	5	1	17	1	1	5	5	5	17	1	1	1	5	5	13	61
22	3	1	2	3	1	10	1	5	1	5	4	16	1	1	5	1	5	13	5	4	2	1	1	13	52
23	3	2	1	2	1	9	1	2	3	4	3	13	3	2	3	1	2	11	3	2	2	1	3	11	44
24	5	5	3	4	1	18	1	1	4	5	1	12	1	2	2	2	4	11	4	1	2	2	4	13	54
25	4	4	3	4	4	19	1	3	5	5	3	17	1	4	5	5	5	20	3	4	4	5	5	21	77
26	3	4	3	3	3	16	3	2	3	4	3	15	4	3	4	3	4	18	4	2	4	3	4	17	66
27	5	1	5	3	3	17	2	3	4	5	3	17	2	4	5	3	4	18	5	3	4	3	4	19	71
28	5	4	5	4	4	22	1	1	3	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	86
29	5	3	3	3	5	19	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	91
30	5	4	5	4	3	21	2	3	4	4	1	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	66
31	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	96
32	5	3	1	5	5	19	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	91
33	5	4	1	5	1	16	3	3	5	5	5	21	4	4	5	1	5	19	4	1	3	1	5	14	70
34	1	1	1	1	5	9	3	4	5	5	5	22	2	5	5	1	5	18	4	1	3	1	5	14	63
35	5	3	2	5	1	16	3	1	4	5	5	18	1	3	5	1	5	15	5	1	1	1	5	13	62
36	2	2	1	1	4	10	2	3	4	5	3	17	4	4	5	3	5	21	5	3	3	3	5	19	67
37	4	3	2	3	1	13	1	1	3	5	1	11	1	4	3	2	3	13	3	2	3	2	4	14	51
38	3	2	1	2	2	10	1	3	3	4	3	14	2	3	3	3	3	14	4	1	2	3	4	14	52
39	5	2	1	3	2	13	1	2	3	4	2	12	1	4	1	1	2	9	2	1	1	1	2	7	41
40	2	1	1	2	1	7	5	1	5	5	2	18	2	3	5	3	1	14	5	3	4	3	5	20	59
41	4	3	3	5	1	16	2	1	2	5	2	12	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	1	7	43
42	3	3	1	3	4	14	1	5	5	5	3	19	3	5	5	3	4	20	4	5	5	3	5	22	75
43	4	3	4	5	1	17	1	1	5	5	1	13	1	1	1	1	2	6	2	3	2	1	3	11	47
44	4	3	2	4	5	18	3	2	5	5	2	17	3	5	4	2	3	17	4	3	3	2	4	16	68

45	5	4	3	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	77
46	5	4	2	3	3	17	4	4	4	5	2	19	2	4	5	3	4	18	4	4	4	3	4	19	73
47	5	3	1	5	3	17	2	2	5	5	1	15	2	3	4	2	3	14	5	2	3	2	3	15	61
48	5	4	2	3	1	15	1	3	4	5	1	14	1	2	3	3	3	12	4	4	2	3	3	16	57
49	4	2	1	5	3	15	3	4	4	5	3	19	3	3	5	2	5	18	5	3	4	2	3	17	69
50	5	3	3	1	2	14	3	2	4	5	2	16	3	3	3	1	5	15	5	3	2	1	2	13	58
51	4	3	2	2	3	14	3	4	4	4	3	18	1	3	5	3	4	16	1	4	4	3	3	15	63
52	5	1	1	5	1	13	1	3	2	2	1	9	1	1	4	2	2	10	1	1	1	2	5	10	42
53	5	3	4	1	1	14	1	5	5	5	1	17	1	1	5	5	5	17	1	1	1	5	5	13	61
54	3	1	2	3	1	10	1	5	1	5	4	16	1	1	5	1	5	13	5	4	2	1	1	13	52
55	3	2	1	2	1	9	1	2	3	4	3	13	3	2	3	1	2	11	3	2	2	1	3	11	44
56	5	5	3	4	1	18	1	1	4	5	1	12	1	2	2	2	4	11	4	1	2	2	4	13	54
57	4	4	3	4	4	19	1	3	5	5	3	17	1	4	5	5	5	20	3	4	4	5	5	21	77
58	3	4	3	3	3	16	3	2	3	4	3	15	4	3	4	3	4	18	4	2	4	3	4	17	66
59	5	1	5	3	3	17	2	3	4	5	3	17	2	4	5	3	4	18	5	3	4	3	4	19	71
60	5	5	2	3	5	20	4	2	5	4	2	17	3	3	4	4	2	16	1	2	1	2	1	7	60

## INSTRUMENTO PARA MEDIR: La gestión del Talento Humano.

Estimados amigos: Les invito a responder las preguntas referentes a la gestión del talento humano. Lee atentamente y responde las preguntas del recuadro marcando con un aspa (x) la respuesta más adecuada para ti.

Valoración: escala Likert:

1) Nunca      2) Casi nunca      3) Algunas veces      4) Casi siempre      5) Siempre

N°	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Selección de Personal</b>						
01	El planeamiento está orientado al puesto de trabajo					
02	Las capacitaciones para incrementar el rendimiento laborales programado por la Municipalidad					
03	Las capacitaciones para mejorar el servicio es, por su propia cuenta sin la participación de la municipalidad.					
04	Es de carácter obligatorio presentar certificados de capacitación para incrementar el nivel de conocimiento					
05	La entrevista es en forma individualizada, para comprobar la veracidad de los certificados.					
06	La entrevista es grupal, para comprobar las habilidades de cada postulante.					
07	La entrevista es referente a las cualidades que tiene para ocupar el puesto de trabajo en la municipalidad					
08	La contratación del personal se cumple de acuerdo al orden de mérito establecido.					
09	La contratación tiene relación con el puesto de trabajo.					
10	La contratación del personal se realiza por un determinado periodo.					
<b>DIMENSION: Capacitación de Personal.</b>						
11	La municipalidad realiza capacitación al personal					
12	Todo el personal requiere de capacitación para mejorar el trabajo					
13	La capacitación se origina de acuerdo a la necesidad que requiere el personal para asumir a un cargo.					
14	La capacitación del personal se realiza todo los años.					
15	El presupuesto para la capacitación es programado cada año					
16	El plan de capacitación obedece a un plan estructurado previa al diagnóstico					
17	El plan de capacitación está diseñado para mejorar el rendimiento de trabajo del personal					
18	La capacitación lo realiza una institución especializada					
19	La capacitación motiva al personal trabajar con más empeño.					
20	El plan de capacitación es especializado					

Fuente :Elaboracion Propia

## INSTRUMENTO PARA MEDIR: Satisfacción Laboral

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información referente a la satisfacción Laboral. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

- 1) Nunca      2) Casi nunca    3) Algunas veces    4) Casi siempre    5) Siempre

N°	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Satisfacción con el trabajo</b>						
01	El trabajo que realizas es de acuerdo a lo que sabes hacer					
02	El trabajo que realizas necesitaba una capacitación					
03	El trabajo que realizas necesariamente es de tu gusto					
04	Te reconocen por el éxito que tienes en tu trabajo					
05	Los reconocimientos son de significación para tu persona					
<b>Dimensión: Satisfacción con el salario</b>						
06	Te pagan de acuerdo a lo que produces					
07	Tienes un salario fijo					
08	Te pagan los sobretiempos que realizas					
09	Los salarios son de acuerdo a la especialización					
10	Los puestos de trabajo tienen remuneraciones especiales					
<b>DIMENSION: Satisfacción con las promociones</b>						
11	La municipalidad dispone de un presupuesto para capacitación del personal.					
12	La municipalidad apoya cuando desea capacitarse el personal					
13	Hay preocupación del alcalde por capacitar al personal					
14	La municipalidad tiene puestos para ascender a sus trabajadores					
15	Cada cierto tiempo existen los ascensos del personal.					
<b>Dimensión: Satisfacción con el reconocimiento</b>						
16	El reconocimiento del alcalde a sus trabajadores es mediante felicitación escrita.					
17	Los reconocimientos se realizan mediante resolución de Alcaldía					
18	Los reconocimientos son público, en actuaciones públicos.					
19	El reconocimiento que realiza la municipalidad es mediante un bono					
20	El reconocimiento es con una bonificación económica.					

Fuente :Elaboracion Propia