

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
FINANCIERA CONFIANZA EN PANDEMIA COVID 19, JAÉN 2021**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Autor:

MEDINA VILLEGAS EDITH

Asesor:

CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social

JAÉN, PERÚ, 2021

DEDICATORIA

Después de mucho esfuerzo y dedicación a mis estudios, estoy culminando con este objetivo trazado como parte de mi desarrollo personal y laboral; quiero dedicar esta tesis a Dios y a mi familia que están apoyándome continuamente con mis objetivos y mis metas. A mis hijas que son la razón de mi ser y por las que me esfuerzo y sacrifico a diario.

AGRADECIMIENTO

Con mucha alegría y orgullo quiero agradecer a Dios por darme la fuerza y perseverancia para lograr este objetivo trazado en mi vida personal y laboral, a mi familia por su aliento y apoyo constante para no debilitarme en el camino, a la Universidad de Chiclayo por su programa de estudios y por contar con buenos profesionales que nos guiaron a través de sus conocimientos, a mi asesor Miguel Ángel Castro Castro por su paciencia y profesionalismo para saber direccionarme y poder culminar esta tesis; así también al MBA. Ricardo Rivera Tantachuco por apoyarme en avanzar un peldaño más en mi vida profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
I. DESARROLLO	04
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo de investigación.....	11
3.2. Diseño de investigación	11
3.3. Variables y operacionalización	11
3.4. Población, muestra y muestreo	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.6. Procedimiento de recolección de datos.....	16
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	17
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	19
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización gestión del talento humano	13
Tabla 2 Operacionalización satisfacción laboral	14
Tabla 3 Personal de Financiera Confianza.....	15
Tabla 4 Confiabilidad Alfa de Cronbach	16
Tabla 5 Prueba de normalidad	18
Tabla 6 Género	19
Tabla 7 Edad.....	20
Tabla 8 Nivel de instrucción	21
Tabla 9 Tiempo de servicio	22
Tabla 10 Condición laboral.....	23
Tabla 11 Estado civil	24
Tabla 12 Dimensión dotación de personal	25
Tabla 13 Dimensión desarrollo de recursos humanos	26
Tabla 14 Dimensión compensación de personas	27
Tabla 15 Dimensión significación de la tarea	28
Tabla 16 Dimensión condiciones de trabajo	29
Tabla 17 Dimensión reconocimiento personal y/o social	30
Tabla 18 Dimensión beneficios económicos	31
Tabla 19 Nivel de percepción de la gestión del talento humano	32
Tabla 20 Nivel de satisfacción laboral	33
Tabla 21 Correlaciones	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género	19
Figura 2 Edad	20
Figura 3 Nivel de instrucción	21
Figura 4 Tiempo de servicio	22
Figura 5 Condición laboral	23
Figura 6 Estado civil	24
Figura 7 Dimensión dotación de personal	25
Figura 8 Dimensión desarrollo de recursos humanos.....	26
Figura 9 Dimensión compensación de personas.....	27
Figura 10 Dimensión significación de la tarea	28
Figura 11 Dimensión condiciones de trabajo.....	29
Figura 12 Dimensión personal y/o social	30
Figura 13 Dimensión beneficios económicos	31
Figura 14 Nivel de percepción de la gestión del talento humano.....	32
Figura 15 Nivel de satisfacción laboral	33

RESUMEN

La gestión del talento humano atrae, incorpora, desarrolla y retiene a los integrantes dentro de la organización; así también, la satisfacción laboral es entendida cuando los colaboradores en su centro laboral se encuentran motivados, dichosos y contentos con su trabajo. Siendo de gran importancia estas variables para la organización, se consideró realizar la investigación teniendo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021. El trabajo se desarrolló mediante el tipo de investigación básica, considerando el enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Los involucrados fueron 14 colaboradores de la empresa quienes desarrollaron 2 cuestionarios; la información obtenida fue procesada la cual mediante el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un nivel de correlación considerable 0.801; así también al ser la significancia 0.001, se determinó la relación entre las variables. Finalmente se identificó como buena el nivel de percepción de la gestión del talento humano y satisfacción en los colaboradores de la Financiera Confianza.

Palabras clave: gestión, talento humano, satisfacción laboral, organización.

ABSTRACT

The management of human talent attracts, incorporates, develops and retains the members within the organization; likewise, job satisfaction is understood when employees in their workplace are motivated, happy and happy with their work. These variables being of great importance for the organization, it was considered to carry out the research with the objective of determining the relationship between the management of human talent and job satisfaction at Financiera Confianza during the COVID 19 pandemic in the city of Jaén in 2021. Work It was developed through the type of basic research, considering the quantitative approach and non-experimental design. Those involved were 14 company employees who developed 2 questionnaires; The information obtained was processed which, through Pearson's correlation coefficient, yielded a considerable correlation level of 0.801; also, since the significance was 0.001, the relationship between the variables was determined. Finally, the level of perception of the management of human talent and satisfaction in the collaborators of Financiera Confianza was identified as good.

Keywords: management, human talent, job satisfaction, organization.

I. INTRODUCCIÓN

Es percibido que desde años atrás no es igual el sector laboral; se evidencia que cada año las organizaciones cambian la manera de manejo en sus lineamientos, asumiendo como su principal cambio la gestión en el capital humano y las condiciones que se les brinda en el trabajo, buscando otorgar una favorable satisfacción laboral para que sea evidente la productividad y desempeño, siendo reflejadas en las utilidades. El día de hoy, en palabras de Matute y Bojorquez, (2021), las organizaciones luchan de manera eficaz en el costo, servicio, calidad y satisfacción del cliente como de su personal. Para que estas tareas sean exitosas, es indispensable disponer de trabajadores con adecuadas habilidades, posicionadas en el lugar y momento adecuado, siendo esto conocido como gestión del talento humano. Como lo hace notar Frías (2021) y Ramírez, Chacón y El Kadi (2018) en América latina países como Brasil, Ecuador, Argentina y Perú, han efectuado en sus organizaciones, gestión del talento humano con estrategias de compensación, acompañamiento del personal y políticas para retenerlos; lo que propicia positivos efectos para conseguir los objetivos. Se puede referir que la gestión del talento humano pretende impulsar condiciones competitivas que implementen políticas creando un diseño organizacional favorable, la cual proporcione recursos que logre con éxito las estrategias. Así también, permite gerenciar a nivel social el cambio, propiciando ambientes en donde los trabajadores sean competentes, motivados y satisfechos al realizar sus actividades (Ramírez, Espindola, Ruiz y Hugueth, 2019).

Estudios internacionales relacionados al talento humano, hace énfasis en la gestión y su influencia en lo social y en los diversos sectores; encontrando escasez a nivel mundial del talento en un 45%, siendo el valor más elevado de estos 12 últimos años. Además, la necesidad en el personal con nuevas habilidades, envejecimiento de la fuerza laboral, lo fuerte del mercado laboral, situaciones sociales, políticas y económicas que atraviesan las organizaciones, es necesario diseñar estrategias que por medio del talento humano consoliden sus metas, siendo una de ellas la satisfacción de los trabajadores de (Manpower y Deloitte, 2018). En el entorno de las empresas, recientemente se reconoce el papel que tiene el talento humano para crear valor en la

organización; así también, los cambios que se producen en el entorno, obliga a las empresas a transformarse, teniendo como fuente de adaptación y de mucha importancia la gestión del talento humano (Barrios, Olivero y Figueroa, 2020). En la banca se refleja una mínima comunicación en el interior de las áreas y entre los funcionarios, siendo visible la alta rotación e insatisfacción del personal la cual se visualiza desde dos enfoques; la primera por la deficiente gestión del talento de la gerencia y; la segunda, por el mismo personal al encontrarse insatisfecho, generando de esta manera inestabilidad y un ambiente desfavorable (Castro, Luna y Erazo, 2020).

Tras los acontecimiento por la “primera pandemia global de la historia por cuenta del SARS-CoV-2 conocido también como COVID-19”; se han adoptado nuevas medidas que cambiaron el modo de trabajo en el personal, propiciando desfavorables situaciones en cuanto a su gestión y satisfacción (Ribot, Chang y Gonzales, 2020). Lo referido motiva a realizar esta investigación, formulando como problema ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza en pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén durante el 2021? Como problemas específicos planteados fueron: a) ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores en cuanto a la gestión del talento humano en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021?; b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021?; y c) ¿Conocer la fuerza de correlación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021?.

Esta investigación se justifica ya que en la actualidad, la gestión del talento humano y la satisfacción laboral constituyen un gran reto además de ser ineludible para una organización, considerándola una prioridad. Son pocas las estrategias que desarrollan las organizaciones para mejorar la satisfacción de sus trabajadores, a pesar de conocer que conciben bienestar, productividad, mantención de sus mejores talentos y éxito empresarial. Por esta razón, múltiples organizaciones consideran que la gestión del talento humano es de vital importancia; siendo así, es importante identificar las deficiencias, niveles y relación entre las variables, permitiendo al conocer

su realidad, realizar mejoras por la administración de la financiera con el propósito de incrementar la satisfacción del personal mediante una adecuada gestión del talento humano.

Para dar respuesta a la interrogante, se plantea como objetivo general: determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021; asimismo se acompaña los objetivos específicos: a) Identificar el nivel de percepción de los trabajadores en cuanto a la gestión del talento humano en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021; b) Identificar el nivel de satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021; y c) identificar la fuerza de correlación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021. Como hipótesis de investigación se planteó que si existe relación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021. Las hipótesis específicas consideradas son: a) El nivel de percepción de los trabajadores es regular en cuanto a la gestión del talento humano en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021; b) El nivel de satisfacción laboral es regular en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021; y c) La fuerza de correlación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral es considerable en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021.

II. DESARROLLO

Dentro de los antecedentes, se tienen estudios internacionales similares como el de Paredes, Castro y Alemán (2021) al realizar el estudio “Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia de Guayas, Ecuador”. Presentó como objetivo demostrar la relación entre variables. La el tipo de investigación fue básica, enfoque cuantitativo, como alcance correlacional, el diseño fue no experimental y a la vez transversal. La muestra fue estratificada con 371 individuos, aplicando el análisis factorial. Como resultado se evidencia satisfacción en estas organizaciones 60%, influyendo sobre esta el ambiente laboral y la calidad de vida.

También se obtuvo la de Mullo (2021) realizaron “La gestión del talento humano y la calidad del servicio en cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo”; teniendo como objetivo conocer la relación entre las variables en una cooperativa de ahorro y crédito por medio de la investigación con paradigma cuantitativo y de diseño no experimental. El instrumento fue el modelo SERVQUAL, siendo este de aplicación a 244 colaboradores. Dentro de los resultados, se obtuvo una media de 3.96, de 5; lo que evidencia buena gestión del talento humano, considerando un mejor puntaje hacia la gestión del rendimiento y menor a la planificación del personal.

Castro, Luna y Erazo (2020) desarrollaron el estudio “Gestión del talento humano para la mejora laboral en el Banco Solidario”; teniendo como objetivo diseñar un modelo de gestión que mejore el desempeño. Se realiza mediante un orden descriptivo, enfoque cuantitativo y método deductivo. La técnica aplicada fue la encuesta la cual se les entregó a 25 funcionarios representando la muestra. Los resultados obtenidos muestran una gestión del talento humano regular 55%, presentando deficiencias en cuanto a horas excesivas de trabajo, alta rotación y baja remuneración.

De la misma manera se encontró la investigación de Salazar (2018) “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad

pública ecuatoriana”. Tuvo como objetivo medir y relacionar las variables en una entidad bancaria de forma cuantitativa, exploratoria, descriptiva y correlacional. En la muestra se consideró a 290 colaboradores, siendo aplicado en ellos el cuestionario "S20/23 de Meliá y Peiró" para satisfacción laboral. El resultado de mayor trascendencia es la satisfacción del personal 70.96%; en cuanto a los factores que causan insatisfacción se encuentran la temperatura donde se desarrollan las funciones, formación y oportunidades de ser promocionados.

En lo referente a los estudios nacionales, se evidencia la escases entre las variables y el rubro de este estudio; sin embargo, se realizó la búsqueda encontrando similares investigaciones de las variables en el rubro financiero; dentro de ellos se encuentra, en gestión del talento humano, el de Boluarte (2021) “La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020”. El autor presenta como objetivo la medición y relación de ambas variables. El desarrollo se gestionó con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. Se emplearon 2 cuestionarios en una muestra de 52 trabajadores. Resultado de interés es la gestión del talento humano, siendo esta baja 50% en la organización.

Checa, Cabrera y Chávarry (2020) analizaron “Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria”. El objetivo fue elaborar estrategias para la mejora en el desempeño. El diseño utilizado fue descriptivo propositivo utilizando como técnica la encuesta, la cual fue proporcionada a una muestra de 36 colaboradores. Los investigadores encontraron que la gestión no es lo adecuada debido a indicadores negativos como la orientación a resultados 60%; recursos otorgados 55.6%; conflictos 77.8%; falta de oportunidades 66.7%, escasa capacitación 58.3% y desmotivación 41.7%.

De la misma manera se ubicó con la variable satisfacción laboral el de Palomino (2020) “Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB - oficina principal - Chiclayo. Periodo marzo - abril 2018”. Tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción y proponer mejoras. Se realizó mediante un enfoque cuantitativo con diseño no experimental. Se utilizó para la recolección de los

datos el cuestionario en una muestra de 20 trabajadores. Concluye al realizar los respectivos estudios que los colaboradores se encuentran parcialmente satisfechos 109.20 (ubicado en el rango 104.4 a 115.8).

Culminando con Anaya y Astuhuamán (2020) “El salario emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores millennials de las empresas del sector bancario en Lima Metropolitana en el 2019”; presentaron como objetivo determinar su relación por medio de un estudio de alcance correlacional; considerando como muestra a 377 individuos, considerando en su estudio el cuestionario como instrumento. Se encontró un resultado positivo en la variable satisfacción laboral (4.02 de 5), encontrándose satisfechos en su mayoría los millennials de la diferentes entidades financieras que se han analizado.

En las bases teóricas se revisaron diversos autores, considerando en primer lugar la gestión del talento humano, la cual de acuerdo con Chiavenato (2009) “se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (p.8). En cuanto a su importancia, Vallejo (2016) plantea que el personal es el principal activo de una organización, siendo inevitable el aprovechamiento de sus competencias, promover su desarrollo, así como sus deseos personales y de su profesión; siendo lo señalado importante para el éxito organizacional. La productividad es lograda a partir de otorgarle los elementos y condiciones para cumplir con los objetivos sin darle importancia a los cambios que se originen. Por razones de sus capacidades y conocimientos, se les debe brindar buen trato a los trabajadores para que realicen lo mejor posible sus tareas, sintiéndose satisfechos y a la vez reconocidos en su centro laboral.

Diversos autores postulan lo relacionado a la administración del talento humano y capital intelectual, dentro de ellos Ríos (2015) enfatiza que el talento humano emana estrategias lo que conlleva a lograr resultados. En este tiempo las organizaciones se someten a diversos cambios, influyendo en ellas como consecuencia de la

globalización. Este es el motivo por el cual, tras las nuevas necesidades, los procesos deben adecuarse para que concuerde con lo nuevo. De igual manera, cada paso del proceso se debe ajustar a la estrategia, trabajando con esfuerzo y de forma eficiente para estar al nivel de las modificaciones que se desplieguen; es entonces que el talento es especial y necesario para equilibrar los nuevos requerimientos y procesos. Este autor afirma que el talento de las personas promueve riqueza en esta era denominada del conocimiento, siendo necesario su discernimiento para incrementar los ingresos de una empresa. Por otro lado, estas ganancias se han minimizado, además de observarse despidos masivos y salidas voluntarias de personal capacitado y competente lo cual ha propiciado desventajas; sin embargo, debido y gracias a la globalización, la información es amplia y permanente, promoviendo la implementación de nuevas habilidades y procesos, así como nuevas formas de trabajo, conociendo el mercado en cuanto a su calidad y costo. Contando con esta información, las diversas organizaciones deben de prevenir los cambios para estar delante de la competencia tomando mejores y efectivas decisiones. Para que las organizaciones se desarrollen, no solo se debe considerar la información y la reciente tecnología, sino también contar con personal competente, la cual será la principal ventaja competitiva para una positiva gestión. Se ponía de manifiesto que a la tecnología se le consideraba la ventaja competitiva, pero si esta no es gestionada de forma eficaz no serviría, siendo necesario profesionales talentosos para la efectividad de la organización en el corto plazo. El nivel gerencial no debe imponer ni corregir en base a normas disciplinarias, sino mediante el incremento de conocimientos y práctica de sus funciones las competencias requeridas para el desarrollo organizacional.

Existen diversas dimensiones de la gestión del talento humano, mostrando para esta investigación lo propuesto por Mondy (2010) quien tienen en cuenta 3 dimensiones; en primer lugar la dotación de personal, refiriéndose específicamente a las actividades que realizarán los empleados; requiriendo dentro de esta la elección para el trabajo, cultura organizacional similar, la organización, compañeros de trabajo, selección del candidato y su contratación. Segundo el desarrollo de recursos humanos, en esta dimensión se encuentra inmersa la capacitación del nuevo trabajador, el

otorgamiento de las oportunidades para su aprendizaje mejorando así sus habilidades y el otorgamiento de recursos para el desarrollo correcto de sus tareas. La diferencia visible entre los individuos y los recursos está en sus capacidades las cuales son ilimitadas, dependiendo también de un ambiente que permita acentuar las capacidades de los trabajadores. Tercero la compensación de personas, siendo la proporción del valor del dinero en contraprestación al trabajo que realiza. Si esta compensación el trabajador la percibe como efectiva, se visualizará un alto desempeño. Las evaluaciones son determinantes para los beneficios y compensación, siendo también una fuente de apoyo para que los individuos optimicen su posición actual, encontrándose preparados para las oportunidades que en el futuro se le presenten. Los colaboradores son vitales para las decisiones, trabajo y resultados, siendo necesaria su adecuada gestión mediante una mejor remuneración y compensación.

Con respecto a la satisfacción laboral, Robbins y Judge (2013) la definen como “la satisfacción en el trabajo se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características, que representa una actitud en vez de un comportamiento” (p.75) y para Palma (2005) es la que representa las actitudes de los empleados hacia el trabajo que se realiza de forma diaria en la organización. En cuanto a sus tipos, Landy y Conte (2005) dan a conocer 4; la primera es la satisfacción laboral progresiva, se identifica cuando el individuo se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza siempre y cuando se incremente el grado que aspira. Segundo la satisfacción laboral estable, contundente con una moderada satisfacción, el individuo se motiva al conservar su nivel de placer y aspiración teniendo en cuenta los incentivos laborales. Tercero satisfacción laboral conformista, asociada al bajo esfuerzo en sus tareas y escasa voluntad para su adaptación al cambio, los individuos ya no se esfuerzan, presentando un estancamiento en lo laboral y personal. Cuarto la seuda – satisfacción, son los elementos que suscitan sensaciones falsas en las personas, acrecentadas como excusa para la satisfacción de específicas necesidades, inhibiendo la posibilidad de contar con una apropiada satisfacción de diferentes necesidades.

La importancia de la satisfacción laboral radica, como lo plantea García, Luján y Martínez (2007) para el trabajador; siendo necesario para el desarrollo personal del individuo al acceder al bienestar y la salud, proporcionando relación y confianza. Así también permite al empleado un creciente desarrollo al recepcionar recompensas que emocionalmente promueve estados de armonía, resultando duradera vida para ellos. También para la organización, siendo necesario para el logro de objetivos y relaciones entre directivos y empleados, así como entre pares; también promueve el cambio y equilibra el ambiente laboral. Para compañeros y el equipo, favorece un ambiente laboral adecuado, donde los equipos se esfuerzan al máximo para el óptimo desarrollo de sus tareas. Así también, se instaurará relaciones de confianza, formando interacciones acertadas, siendo fuente del capital social en las organizaciones. Culminando para trabajadores y receptores de los servicios, mejorando la calidad del servicio y prestando atención a las quejas, sintiendo satisfacción el individuo al recepcionar buen trato y remuneración adecuada. Se propicia empáticas interrelaciones, y si se produce alguna insatisfacción, se arriba a soluciones estableciendo equilibrio para ambas partes.

En cuanto a las medidas de la satisfacción laboral, Calvacante (2004) argumenta la utilización de métodos de forma directa e indirecta para poder medir la satisfacción en los trabajadores. Referente al método directo, el instrumento que más se utiliza es el cuestionario, permitiendo conseguir información respecto a las actitudes que muestran los empleados, teniendo diversas opciones de respuestas en base a la relación con su actual realidad laboral. El método indirecto busca reducir la variación de la información, teniendo como finalidad la mayor precisión respecto a la actitud del empleado; sin embargo, lo subjetivo al interpretar y lo dificultoso al cuantificar lo que responden se vuelven escasamente confiables. Se recomienda inclinarse por el método directo si es que se requiere de datos precisos los cuales se procesen con la estadística. Las dimensiones a utilizar en la presente sebas en la investigadora Palma (2005) encontrándose la significación de tareas, esta es la disposición del empleado con la organización basado en la importancia que éste le proporciones a su labor; condiciones de trabajo, se evalúa la labor del empleado referente a los recursos o

normas de la organización; reconocimiento personal y/o social, se centra esta evaluación en el propio reconocimiento o de otros que obtuvieron resultados positivos y el impacto que produjo en la organización; terminando con los beneficios económicos, se tiene en consideración la parte remunerativa e incentivos que obtuvieron por el esfuerzo realizado.

Para un mejor entendimiento, se proporcionan definiciones como marco conceptual, entre ellos el involucramiento del empleado, cuando el empleado está conectado con su trabajo, sintiéndose entusiasmado y satisfecho con su trabajo (Robbins y Coulter, 2014). Capacitación, son las actividades que se enfocan a enseñar y adiestrar al trabajador de como desempeñarse en su puesto laboral (Werther y Davis, 2008). Salario, relaciones de intercambio entre individuos y organizaciones por el tiempo y esfuerzo, recibiendo a cambio dinero (Chiavenato, 2017). Desempeño de la tarea, es cuando se combina la eficacia y eficiencia para realizar importantes tareas en su puesto laboral (Robbins y Judge, 2013). Reclutamiento, es localizar, identificar y atraer a los capaces candidatos (Werther y Davis, 2008). Recompensas, son los incentivos tangibles o intangibles proporcionados por el logro de objetivos, siendo un reforzador positivo (Chiavenato, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Se ejerce la investigación bajo un tipo básica; se investiga mediante este estudio la relación entre variables, permitiendo tener un diagnóstico de la realidad adaptando instrumentos como cuestionarios los cuales permitan medir una variable (Vara, 2010). Considerando a los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), se utiliza un enfoque cuantitativo; en este se analiza los datos, se utiliza instrumentos para acogerlos en la estadística, permitiendo medir los resultados para arribar a conclusiones; “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4). Su alcance de acuerdo a los mismos autores es correlacional “estos estudios asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.93).

3.2. Diseño de investigación.

Al no manipular ni intervenir la investigadora, el diseño utilizado es el no experimental; se visualizará los hechos conforme se encuentran para su análisis; “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152). También es transversal, al recopilarse los datos solo en el momento que se haya considerado.

3.3. Variables y operacionalización

Variable independiente: gestión del talento humano

Definición conceptual: “Se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (Chiavenato, 2009, p.8).

Definición operacional: Prácticas de la gerencia basada en los procesos de dotación de personal, desarrollo de recursos humanos y compensación de persona.

Variable dependiente: satisfacción laboral

Definición conceptual: “sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características, que representa una actitud en vez de un comportamiento” (Robbins y Judge, 2013, p.75).

Definición operacional: Evaluación del trabajo propio respecto a la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Tabla 1*Operacionalización gestión del talento humano*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Gestión del talento humano	“Se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (Chiavenato, 2009, p.8).	Prácticas de la gerencia basada en los procesos de dotación de personal, desarrollo de recursos humanos y compensación de persona.	Dotación de personal	Convocatorias	Ordinal	Cuestionario
				Evaluación		
				Entrevista		
				Proceso de inducción		
			Desarrollo de recursos humanos	Información requerida		
				Capacitación		
				Capacitación por personal calificado		
				Ambiente y recursos		
			Compensación de personas	Objetivos del individuo		
				Promociones		
				Remuneraciones		
				Equidad en la remuneración		
	Reconocimientos					
	Recompensas					
	Confianza					

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Satisfacción laboral	“La satisfacción en el trabajo se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características, que representa una actitud en vez de un comportamiento” (Robbins y Judge, 2013, p.75).	Evaluación del trabajo propio respecto a la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.	Significación de la tarea	Justo trabajo Valor de la tarea Labor útil Resultados Realización Gusto por el trabajo Bienestar Gusto por la actividad Distribución física Confort Disgusto en el horario Levarse con el Jefe Comodidad Horario Ambiente Comodidades Esfuerzo valorado Mal trato Distanciamiento	Ordinal	Escala SL-SPC
			Condiciones de trabajo	Tareas		
			Reconocimiento personal y/o social	Compartir el trabajo Limitaciones Sueldo		
			Beneficios económicos	Sentirse mal Explotación Sueldo aceptable Expectativas cubiertas		

Fuente: elaboración propia

3.4. Población, muestra y muestreo

La investigación se realizó en la Financiera Confianza, encargada de ofrecer créditos, ahorros y seguros; ubicada en la calle Bolívar 1266 del departamento de Cajamarca, provincia y distrito de Jaén. Se considera para esta investigación a los colaboradores de las diferentes áreas de la Financiera ubicada en la ciudad de Jaén; siendo estos 14.

Tabla 3

Personal de Financiera Confianza

Personal Financiera Confianza	
Asesor de plataforma	1
Asesor de servicios	1
Supervisor de oficina	1
Asesores comerciales	8
Asesor palabra de mujer	1
Recuperadores	2
Total	14

Fuente: administradora de agencia

3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se consideró la encuesta; según López y Fachelli (2015) “es una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (p.8). De igual forma, se tomará para el acopio de la información el cuestionario; como afirman los citados “constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo” (p.17).

Los cuestionarios tomados en cuenta para el presente estudio son:

a.- Cuestionario para gestión del talento humano compuesto por 3 dimensiones y 15 interrogantes en “escalamiento de Likert”.

b.- Escala de satisfacción laboral SL–SPC de Sonia Palma, integrada por 4 dimensiones y 27 interrogantes en “escalamiento de Likert”.

Las respuestas y valores para ambas variables se muestran a continuación:

“Muy de acuerdo (5)”;

“De acuerdo (4)”;

“Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3);

“En desacuerdo (2)”;

“Muy en desacuerdo (1)”.

Los niveles considerados para la variable gestión del talento humano son: “Muy buena; buena; regular; mala y muy mala”.

Los niveles que se consideraron para la variable satisfacción laboral son. “Muy satisfechos; satisfechos; regularmente satisfechos; insatisfechos y muy insatisfechos”.

Tabla 4

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Gestión del talento humano y satisfacción laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	42

Nota. Se observa alta confiabilidad en los cuestionarios utilizados en la investigación.

Así mismo, los instrumentos utilizados en la investigación presentan validez de acuerdo al juicio de expertos (Anexo 5).

3.6. Procedimientos de recolección de datos

Para el desarrollo del estudio, se solicitó el requerimiento para la aplicación del trabajo a la administradora de la agencia, quien con su respuesta favorable permitió reunirse con los trabajadores de las diferentes oficinas, teniendo como finalidad entregarles los cuestionarios para su llenado previo consentimiento e información. Los

datos obtenidos fueron trasladados y analizados con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos para su presentación, aprobación y sustentación.

Se tomaron criterios basados en la credibilidad al señalar la verdad; transferibilidad y aplicabilidad, extrayendo los datos de acuerdo a su contexto y bases teóricas; consistencia para la replicabilidad, al validar los instrumentos, triangular los resultados posterior a ser analizados; confirmabilidad y neutralidad, contrastando los resultados con la teoría y antecedentes; y la relevancia, al comprender las variables y que los resultados guarden relación con la justificación (Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo, 2012).

Los aspecto éticos que se consideran son el consentimiento informado, estando los informantes de acuerdo con lo solicitado; confidencialidad, protegiendo su identidad por la información brindada; y manejo de riesgos, teniendo en consideración la beneficencia y no ante las personas (Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo, 2012).

3.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se le proporcionó los cuestionarios a los colaboradores de la financiera para su llenado, teniendo una duración aproximada de 15 minutos; estos datos fueron trasladados a la hoja de cálculo Excel para su posterior migración al sistema estadístico SPSS en su versión 26. Mediante este software, se establecieron los niveles y relaciones las cuales se muestran en tablas y figuras, siendo estas interpretadas para llegar a las conclusiones mediante la estadística descriptiva. Asimismo, por ser la muestra menor a 30, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, resultando los datos normales debido al nivel de significancia, por lo tanto se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 5*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,391	14	,000	,713	14	,001
Satisfacción laboral	,243	14	,024	,900	14	,111

Nota. La prueba de Shapiro-Wilk muestra una variable con nivel mayor a la significancia; se considera que los datos son normales.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 6

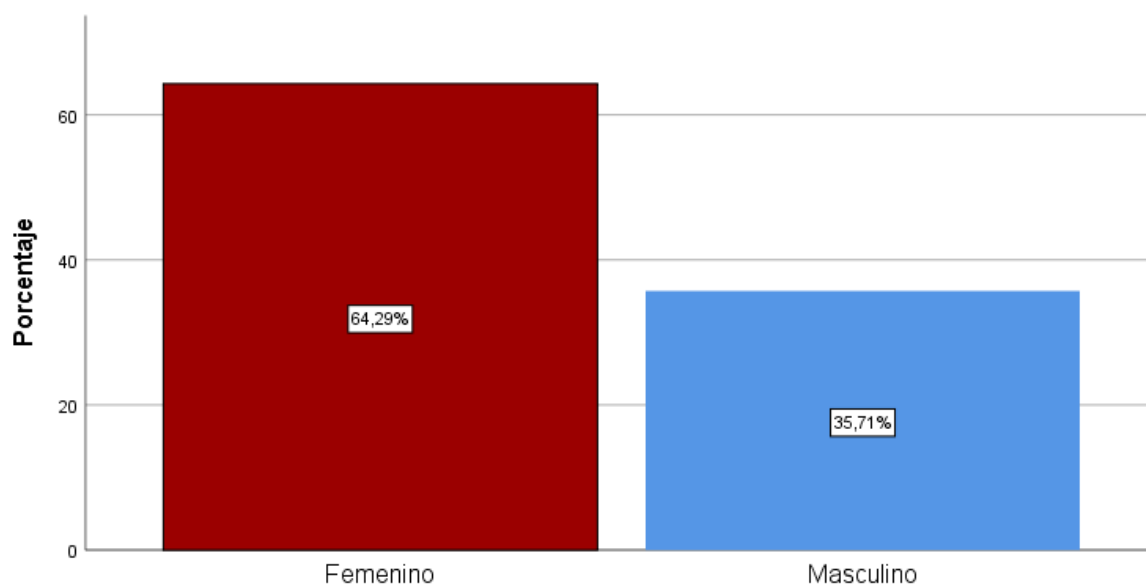
Género

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	9	64,3
	Masculino	5	35,7
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 1

Género



Nota. Se puede observar en la siguiente figura estadística que el mayor porcentaje 64.29% de colaboradores que laboran en la financiera son de sexo femenino; por otro lado en un menor porcentaje son de sexo masculino 35.71%.

Tabla 7

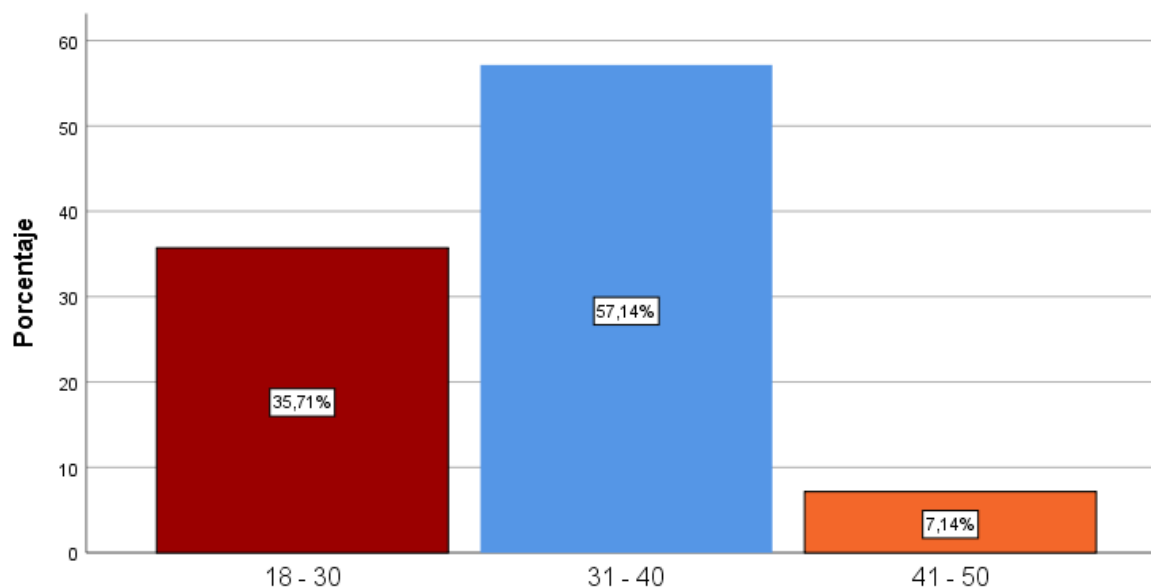
Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 - 30	5	35,7
	31 - 40	8	57,1
	41 - 50	1	7,1
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 2

Edad



Nota. Se puede observar en la siguiente figura estadística que el mayor porcentaje de colaboradores que laboran en la financiera tienen edades entre 31 a 40 años representando el 57.14%; seguido entre 18 a 30 con 35.71%; y en menor porcentaje 7.14% entre 41 a 50 años.

Tabla 8

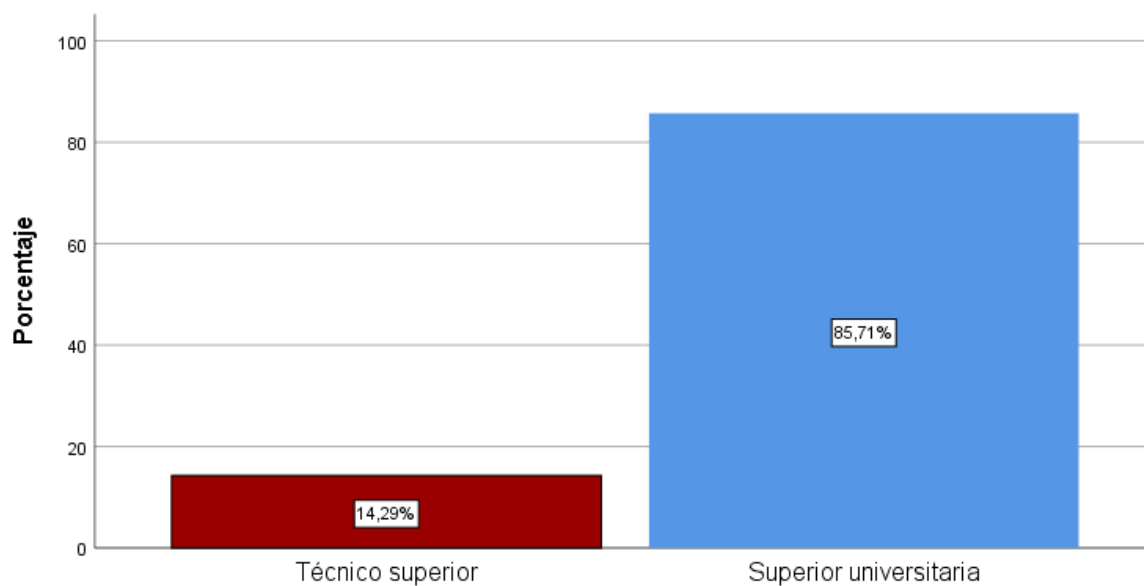
Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Técnico superior	2	14,3
	Superior universitaria	12	85,7
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 3

Nivel de instrucción



Nota. Se puede visualizar en la siguiente figura estadística que el mayor porcentaje 85.71% de colaboradores que laboran en la financiera presentan como nivel de instrucción superior universitaria; mientras que el menor porcentaje 14.29% tienen como instrucción técnico superior.

Tabla 9

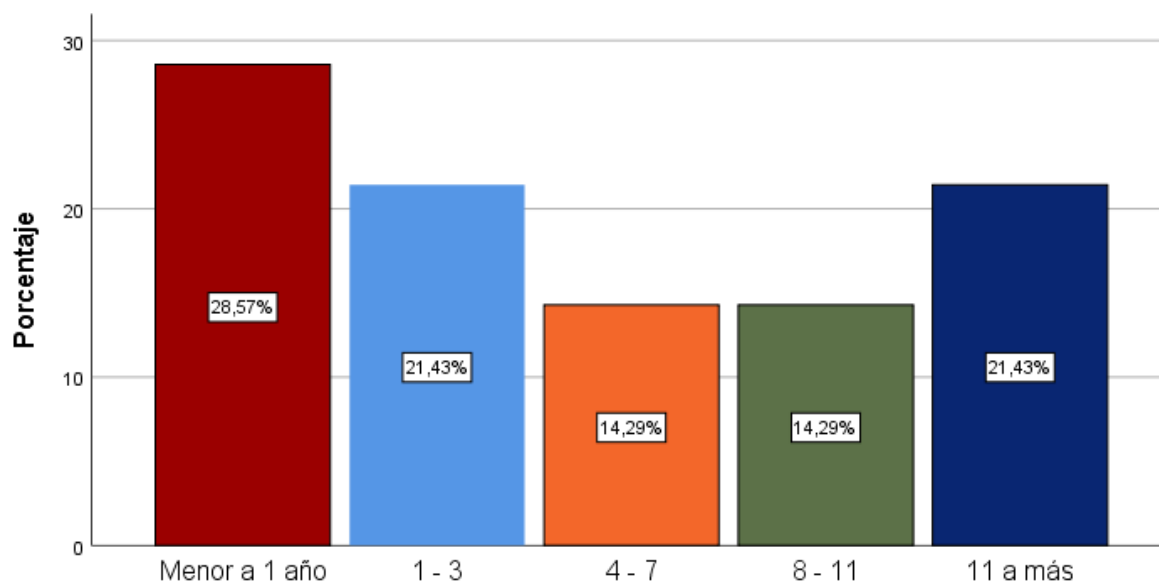
Tiempo de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menor a 1 año	4	28,6
	1 - 3	3	21,4
	4 - 7	2	14,3
	8 - 11	2	14,3
	11 a más	3	21,4
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 4

Tiempo de servicio



Nota. Se puede visualizar en la siguiente figura estadística que el mayor porcentaje 28.57% menor a 1 año; seguido de 1 a 3 y 11 a más con 21.43%; y en menor porcentaje 14.29% de 4 a 7 y 8 a 11 con 14.29%.

Tabla 10

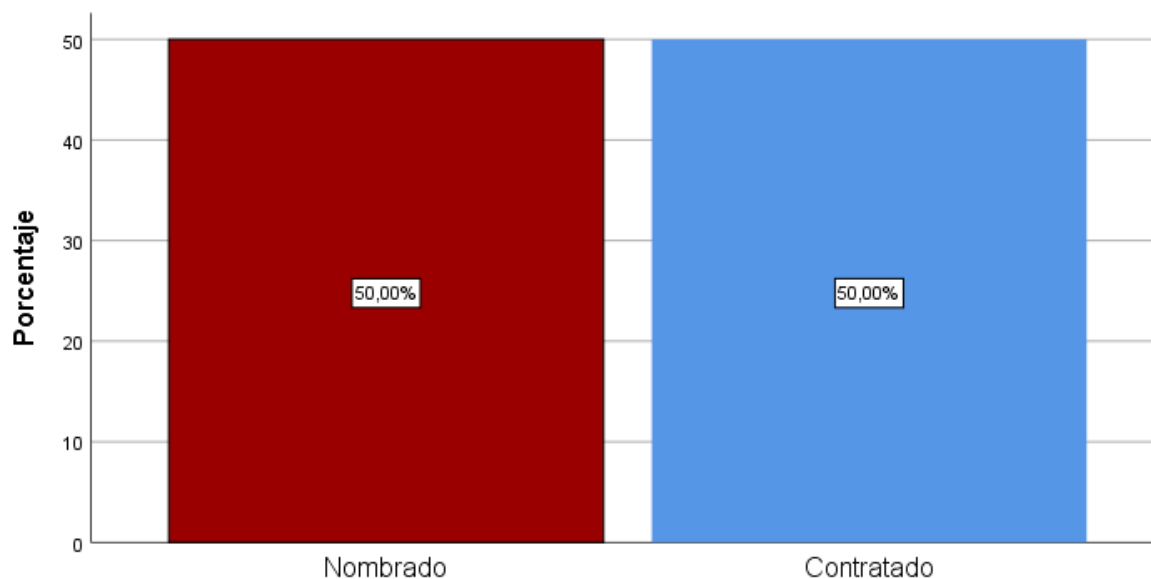
Condición laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nombrado	7	50,0
	Contratado	7	50,0
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 5

Condición laboral



Nota. Se puede visualizar en la siguiente figura estadística igualdad en los porcentajes 50%, interpretándose que la mitad de colaboradores que laboran en la financiera son nombrados y la otra mitad contratados.

Tabla 11

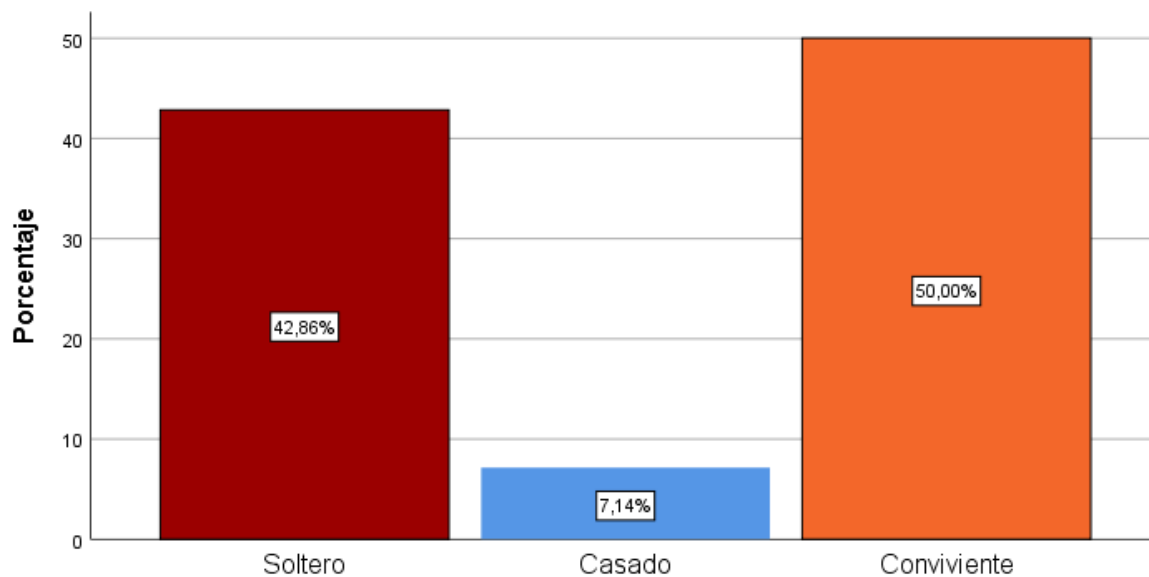
Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	6	42,9
	Casado	1	7,1
	Conviviente	7	50,0
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 6

Estado civil



Nota. Se visualiza en la siguiente figura estadística que el mayor porcentaje 50% de colaboradores que laboran en la financiera cuentan con estado civil conviviente; seguido de soltero con 42.86%; y en menor porcentaje 7.14% casado.

Gestión del talento humano

Tabla 12

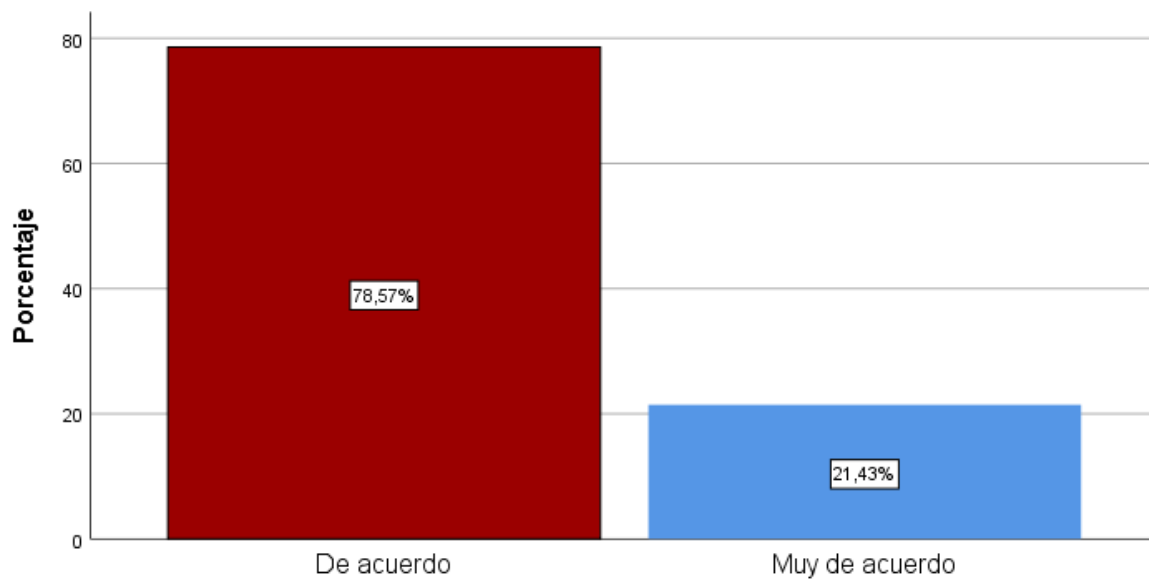
Dimensión dotación de personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	11	78,6
	Muy de acuerdo	3	21,4
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 7

Dimensión dotación de personal



Nota. Se interpreta al visualizar la siguiente figura estadística que el mayor porcentaje 78.57% de colaboradores de la Financiera Confianza se encuentran de acuerdo al responder las interrogantes emitidas en la dimensión dotación de personal; mientras que un menor porcentaje 21.43% están muy de acuerdo.

Tabla 13

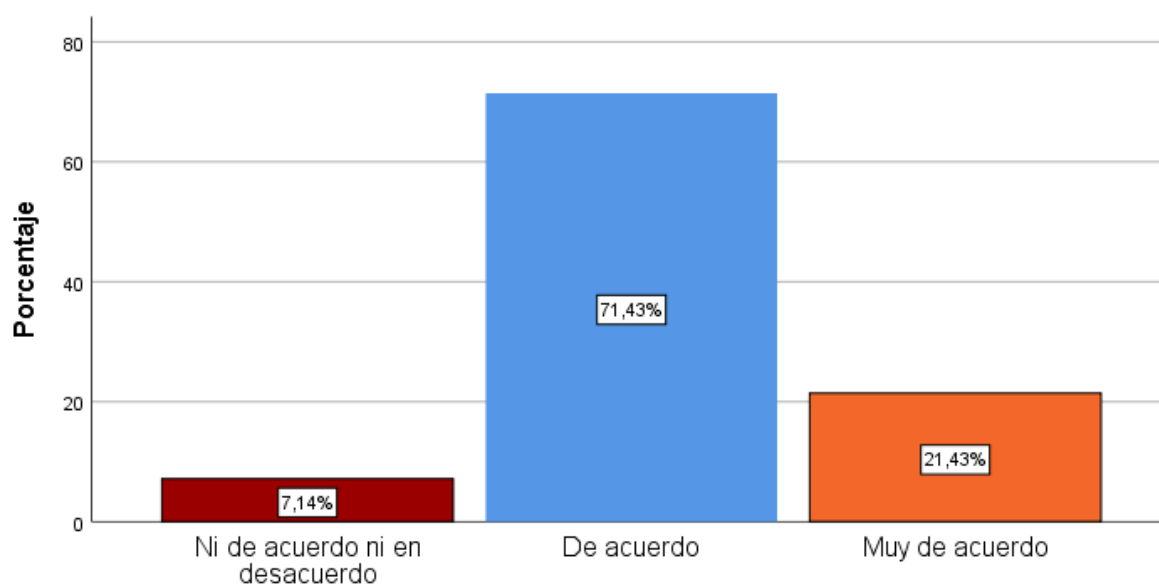
Dimensión desarrollo de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7,1
	De acuerdo	10	71,4
	Muy de acuerdo	3	21,4
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 8

Dimensión desarrollo de recursos humanos



Nota. Se interpreta al visualizar la siguiente figura estadística que el mayor porcentaje 71.43% de colaboradores de la Financiera Confianza se encuentran de acuerdo al responder las interrogantes de la dimensión desarrollo de recursos humanos; seguido de muy de acuerdo 21.43%; y en menor porcentaje 7.14% ni de acuerdo ni en desacuerdo al responder.

Tabla 14

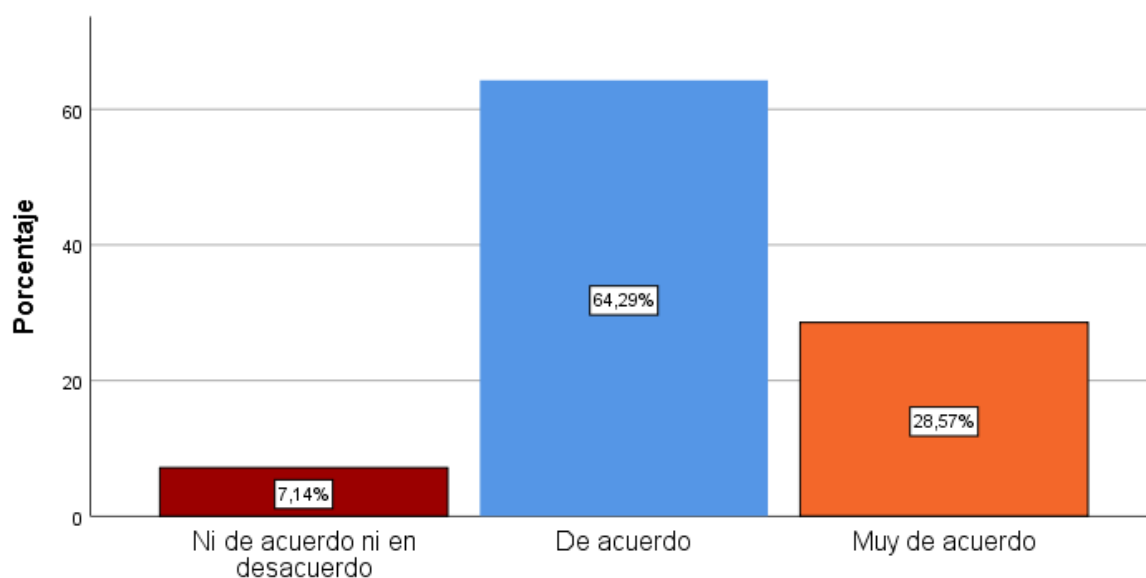
Dimensión compensación de personas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7,1
	De acuerdo	9	64,3
	Muy de acuerdo	4	28,6
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 9

Dimensión compensación de personas



Nota. Se interpreta al visualizar la siguiente figura estadística que el mayor porcentaje 64.29% de colaboradores de la Financiera Confianza se encuentran de acuerdo con las interrogantes proporcionadas en la dimensión compensación de personas; seguido de muy de acuerdo con 28.57%; mientras que en menor porcentaje 7.14% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Satisfacción laboral

Tabla 15

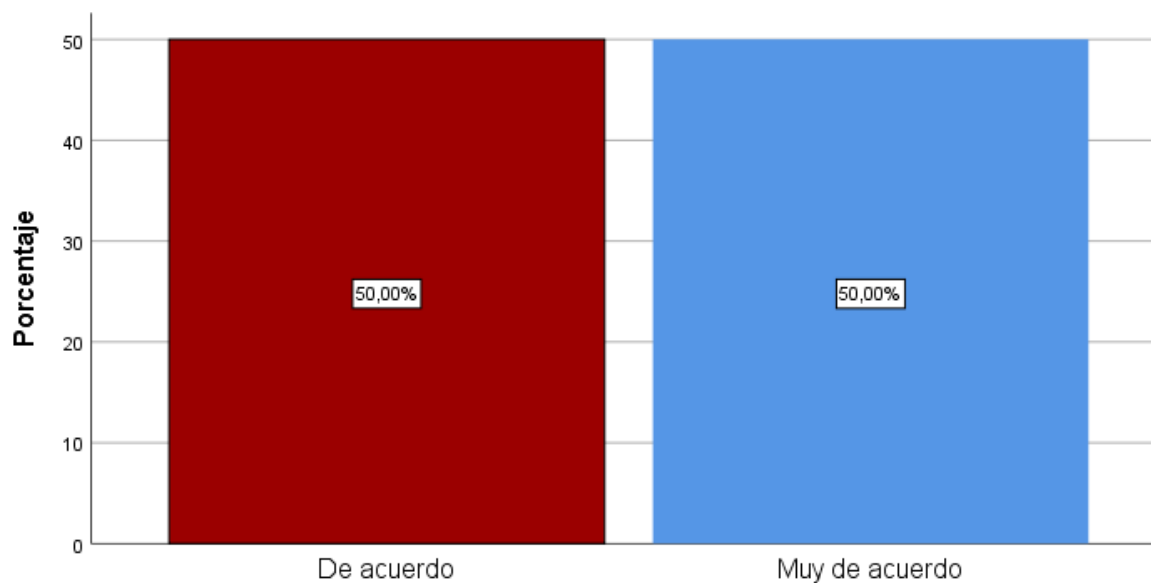
Dimensión significación de la tarea

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	7	50,0
	Muy de acuerdo	7	50,0
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 10

Dimensión significación de la tarea



Nota. Se interpreta al visualizar la siguiente figura estadística que existe igualdad de porcentajes 50% en los colaboradores de la Financiera Confianza, al encontrarse de acuerdo y muy de acuerdo al responder las interrogantes de la dimensión significación de la tarea.

Tabla 16

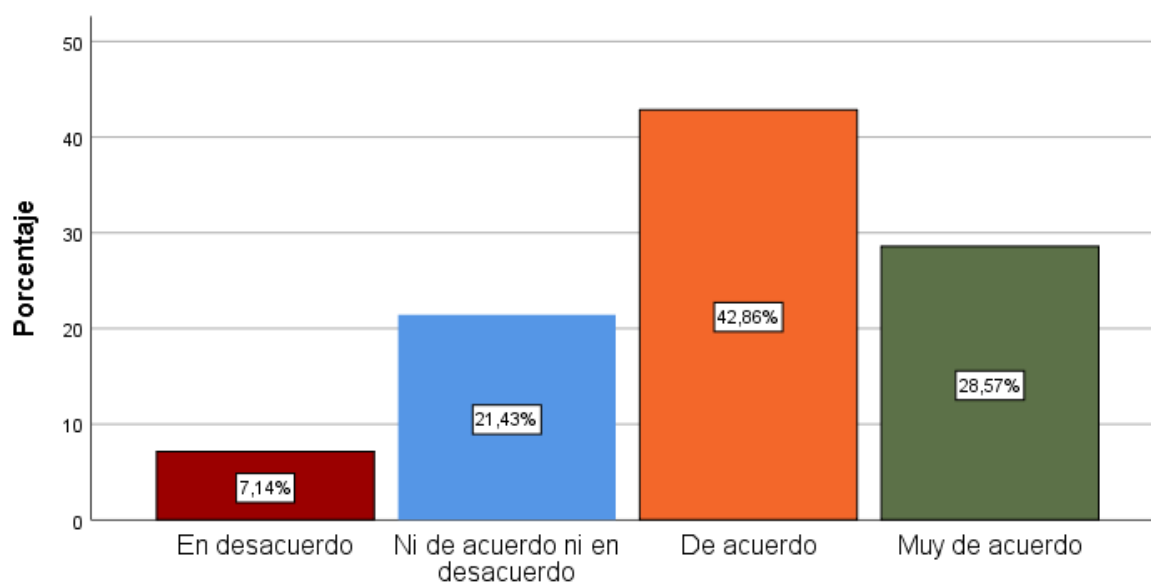
Dimensión condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21,4
	De acuerdo	6	42,9
	Muy de acuerdo	4	28,6
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 11

Dimensión condiciones de trabajo



Nota. Se interpreta al visualizar la siguiente figura estadística que el mayor porcentaje 42.86% de colaboradores de la Financiera Confianza se encuentran de acuerdo al responder las interrogantes de la dimensión condiciones de trabajo; seguido de muy de acuerdo con 28.57%; y en menor porcentaje 7.14% están en desacuerdo.

Tabla 17

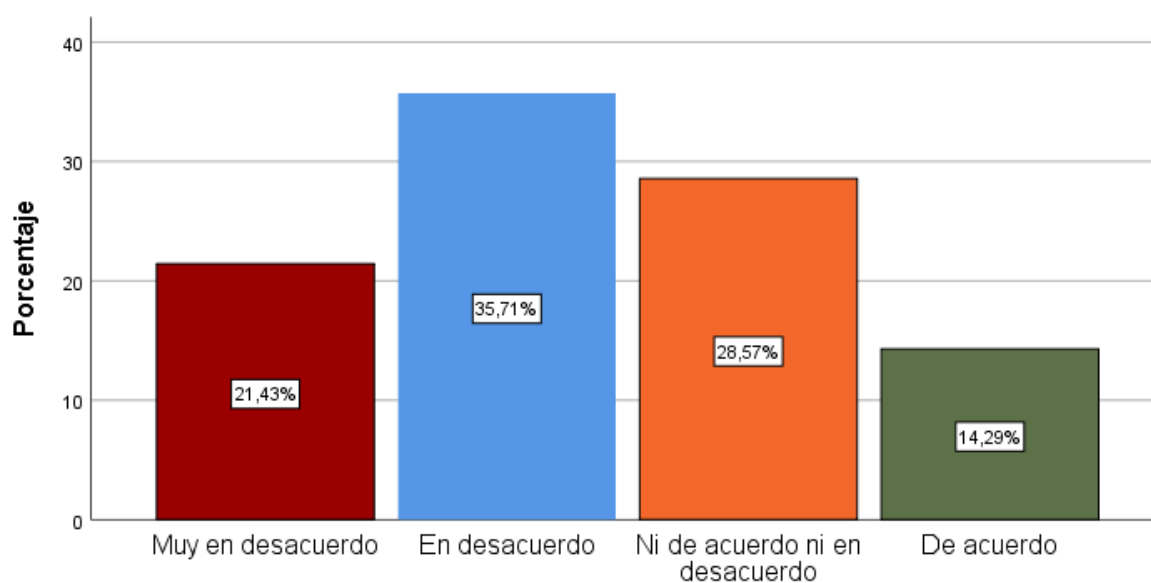
Dimensión reconocimiento personal y/o social

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	3	21,4
	En desacuerdo	5	35,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	28,6
	De acuerdo	2	14,3
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 12

Dimensión reconocimiento personal y/o social

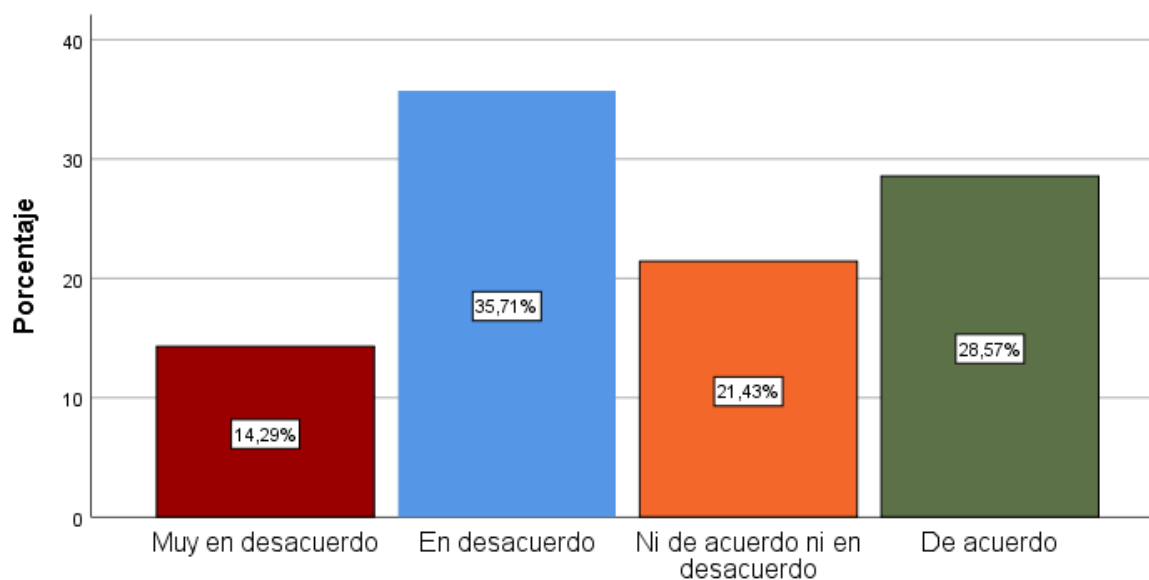


Nota. Se interpreta al visualizar la siguiente figura estadística que el mayor porcentaje 35.71% de colaboradores de la Financiera Confianza se encuentran en desacuerdo al responder las interrogantes de la dimensión reconocimiento personal y/o social; seguido de ni de acuerdo ni en desacuerdo con 28.57%; y en menor porcentaje 14.29% están de acuerdo.

Tabla 18*Dimensión beneficios económicos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	2	14,3
	En desacuerdo	5	35,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21,4
	De acuerdo	4	28,6
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 13*Dimensión beneficios económicos*

Nota. Se interpreta al visualizar la siguiente figura estadística que el mayor porcentaje 28.57% de colaboradores de la Financiera Confianza se encuentran en desacuerdo al responder las interrogantes de la dimensión beneficios económicos; seguido de en desacuerdo con 35.71%; mientras que el menor porcentaje 14.29% está muy en desacuerdo.

Logro de objetivos

Tabla 19

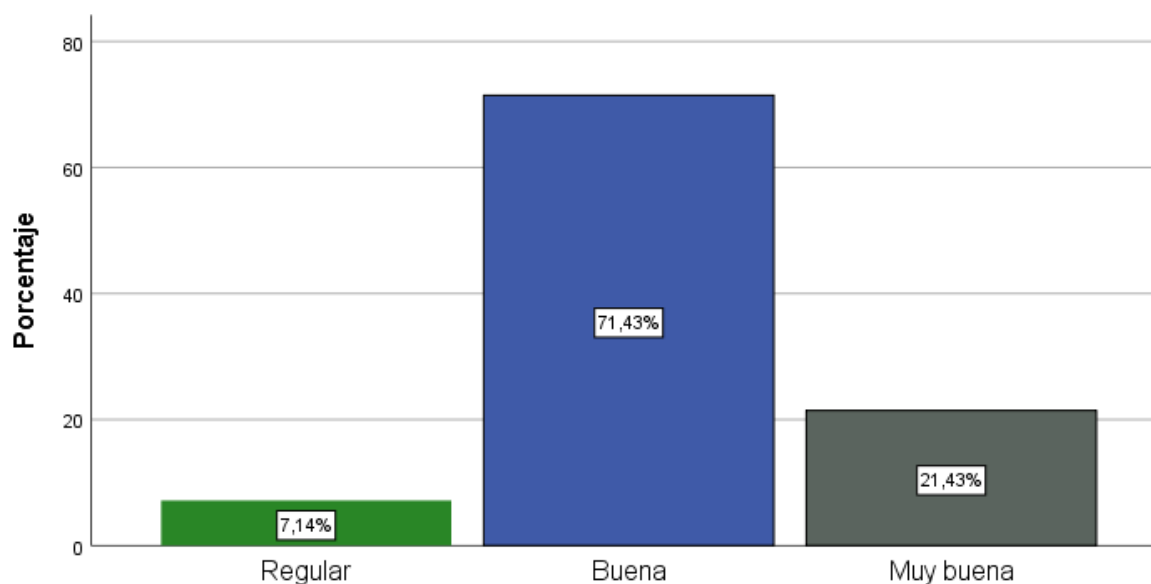
Nivel de percepción de la gestión del talento humano

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	1	7,1
	Buena	10	71,4
	Muy buena	3	21,4
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 14

Nivel de percepción de la gestión del talento humano



Nota. Siendo uno de los objetivos específicos identificar el nivel de percepción de la gestión del talento humano, se puede visualizar que el mayor porcentaje 71.43% de colaboradores de la Financiera Confianza responde que es buena; seguida de muy buena con 21.43%; y en menor porcentaje regular con un 7.14%.

Tabla 20

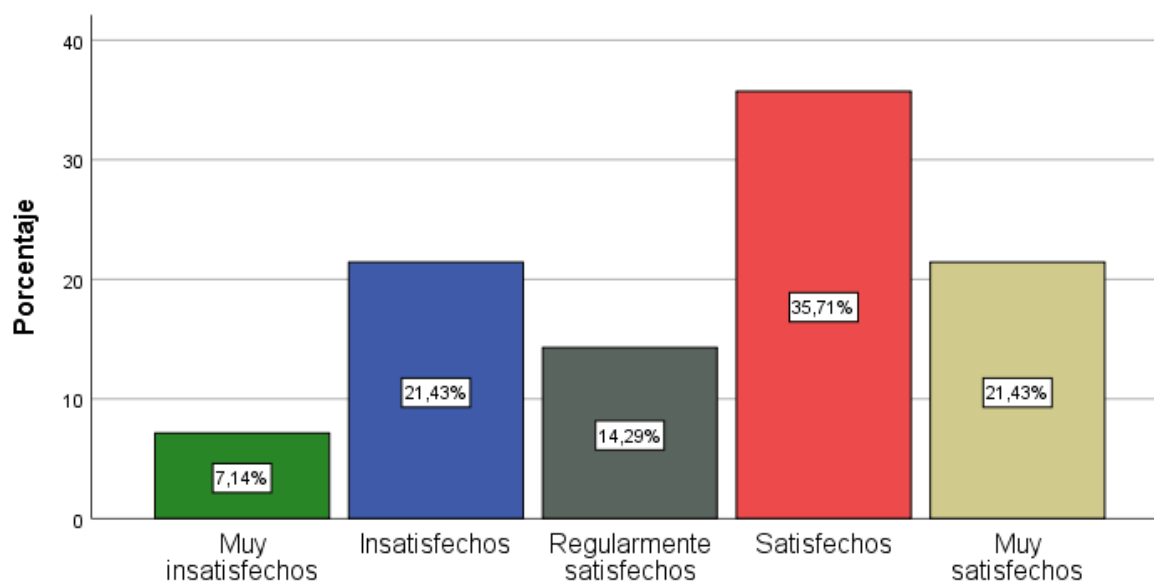
Nivel de satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfechos	1	7,1
	Insatisfechos	3	21,4
	Regularmente satisfechos	2	14,3
	Satisfechos	5	35,7
	Muy satisfechos	3	21,4
	Total	14	100,0

Fuente: colaboradores Financiera Confianza

Figura 15

Nivel de satisfacción laboral



Nota. Otro de los objetivos específicos es identificar el nivel de satisfacción laboral, encontrándose dividida, visualizando que el mayor porcentaje de colaboradores de Financiera Confianza 35.71% se encuentran satisfechos; seguido de muy satisfechos e insatisfechos con un mismo porcentaje 21.43%; y en menor porcentaje están muy insatisfechos con un 7.14% en la financiera.

Tabla 21*Correlaciones*

		Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
Gestión del talento humano	Correlación de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	14	14
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	14	14

Nota. La tabla muestra mediante el coeficiente de correlación de Pearson un nivel de correlación 0.801 y significancia 0.001.

Se observa por medio el coeficiente de correlación de Pearson un nivel de correlación positiva considerable 0.801; cumpliendo con el último de los objetivos específicos planteados.

Prueba de hipótesis:

Hipótesis estadísticas:

H1: Si existe relación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021.

H0: No existe relación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021.

Se obtuvo un nivel de significancia de 0.001 en el análisis, siendo este resultado menor al margen de error seleccionado 0.05, lo cual permite determinar la relación entre las variables, logrando de esta manera con el objetivo general de la investigación. Así también se acepta la hipótesis alterna, afirmándose que “Si existe relación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021”.

Discusión

En el desarrollo de la investigación se consideraron 2 instrumentos para la obtención de los datos, siendo esto válidos como lo señalan los expertos y a la vez confiables al obtenerse mediante el Alfa de Cronbach un nivel de 0.954. Asimismo, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk por ser la muestra menor a 30, resultando que los datos son normales en la variable satisfacción laboral, por lo que se consideró tomar el coeficiente de correlación de Pearson. De la misma manera se realizó el trabajo de acuerdo al esquema proporcionado por la universidad, considerando sus lineamientos para su correcto desarrollo.

En lo que respecta al género de los colaboradores, el mayor porcentaje son mujeres con un 64.3%; en cuanto a la edad, la mayor parte 57.1% oscilan entre 31 a 40 años; se agrega que un buen porcentaje 85.7% cuentan con un nivel de instrucción superior universitaria, mientras que el restante es técnico superior; el tiempo de servicio es variado, encontrándose la mayoría 28.6% laborando menos de 1 año, percibiendo que es elevada la rotación de personal en la organización; se aúna como resultado que la mayor parte son convivientes 50% seguido de solteros 42.9% y en cuanto a su condición laboral, esta se encuentra compartida por igual 50% entre nombrados y contratados.

Se realizó el análisis de cada una de las respuestas las cuales se agruparon por dimensiones; en lo que respecta a la variable gestión del talento humano, se consideraron 3 dimensiones, una de ellas la dotación de personal, encontrándose de acuerdo el mayor porcentaje con las respuestas 78.6%, manifestando que se realiza una idónea evaluación para el ingreso, así también que existe un programa de inducción el cual permite conocer todo lo relacionado a las tareas a realizar; siendo más positivos en que las convocatorias anunciadas son adecuadas; si bien las respuestas fueron favorables, es importante que se informe a los colaboradores los objetivos que pretende al financiera y que se mejore la percepción de imparcialidad ante alguna convocatoria o entrevista.

De igual modo se analizaron los datos de la dimensión desarrollo de recursos humanos, siendo positivas las respuestas, pues la mayor parte 71.4% de colaboradores están de acuerdo, expresando que los recursos con los que cuentan para desarrollar sus funciones, así como el ambiente laboral en el que se desempeñan es el adecuado; además que es preocupación en la financiera que los colaboradores logren sus objetivos profesionales e individuales, claro ejemplo es el propio al permitir realizar la investigación en sus instalaciones; no obstante es importante que ante los logros que han obtenido se les motive constantemente con ascensos y que la capacitación se continúe, al sostener los empleados que se obtiene un mayor desarrollo si existen los adiestramientos.

En lo concerniente a la última dimensión compensación de personas, los resultados son positivos al estar de acuerdo la mayoría 64.29%; evidenciándose que se les recompensa y reconoce por los objetivos que en su mayor parte son logrados, siendo un valor intrínseco y extrínseco adoptado de buena manera; de igual forma mencionan que existe equilibrio entre lo que ganan y lo que realizan; sin embargo algunos miembros sostienen que la remuneración no es la adecuada y que ante algún mejor ofrecimiento dejarían la organización; así también, requieren de mayor confianza por parte de la administración, pues según manifiestan sería un gran reforzador para desarrollar un mejor trabajo.

Al realizar el análisis en conjunto de las diversas dimensiones, los colaboradores 71.43 perciben a la gestión del talento humano de la financiera como buena, resultados que guardan amplia similitud con la investigación desarrollada por Mullo (2021), al ser buena la gestión hacia su personal; por lo contrario con la investigación de Salazar (2018), Boluarte (2021) y Checa, Cabrera y Chávarry (2020), encontrando los investigadores que la gestión desarrollada hacia sus trabajadores es regular y baja. Ante este resultado favorable, se corrobora lo señalado por Vallejo (2016), quien sostiene que el personal es el activo principal de la organización y del cual se aprovechan sus competencias para lograr resultados por medio de una gestión adecuada de personal; de la misma manera con Ríos (2005), al afirmar que los individuos promueven riqueza en esta era del conocimiento en base a su gestión;

culminado se ratifica lo expuesto por Mondy (2010), quien indica que una mejor compensación y remuneración es promovida por una adecuada gestión, la cual debe ser desarrollada efectivamente.

Con respecto a la variable satisfacción laboral, se analizaron las 4 dimensiones que la componen, encontrando resultados favorables en la dimensión significación de la tarea, al responder los colaboradores en igual proporción 50% estar de acuerdo y muy de acuerdo en las interrogantes; conllevando a señalar que se sienten bien con las tareas al estar a gusto con lo que realizan, como también que son valiosas y útiles; y en menor proporción sienten que su trabajo es justo, les complace sus resultados y que se sienten realizados como personas. En cuanto a la dimensión condiciones de trabajo, esta también es favorable 42.9% al estar de acuerdo la mayor parte en que la distribución y el ambiente donde desarrollan sus actividades es cómodo y adecuado, debiendo mejorar su mobiliario; en menor nivel les disgusta el horario de trabajo, así como el valor que le otorga la administradora a sus labores.

Relacionado a la dimensión reconocimiento personal y/o social, los resultados son positivos 35.7% pues les agrada compartir y o tomar distancia con los compañeros de trabajo, también que las tarea que realizan son importantes para el éxito de la organización; por lo contrario sienten disgusto cuando limitan su trabajo para pagarles menos y que en ocasiones han sentido que el trato hacia ellos no es el más adecuado. Finalmente los resultados de la última dimensión beneficios económicos en parte son favorables 35.71%, al estar en desacuerdo que se encuentran explotados y que se sienten mal con el sueldo que se les abona, por otro lado sienten que su sueldo no es bastante aceptable siendo bajo para la labor que realizan no permitiendo cubrir sus expectativas, hechos que podrían estar ocasionando la rotación en el personal.

Se analizaron también en su conjunto las dimensiones de la variable, encontrándose distintos niveles de satisfacción, hallando que el mayor porcentaje de trabajadores se encuentran satisfechos 37.51%, seguido de muy satisfechos e insatisfechos 21.43%; resultados que presentan similar resultado con la investigación de Salazar (2018), al encontrar satisfacción en su personal y que existen ciertos

factores de insatisfacción como el ser promocionados y falta de capacitaciones constantes; así también parecido resultado con Anaya y Astuhumán (2020), al estar satisfechos los trabajadores del sector bancario de Lima Metropolitana, manifestando ellos que se encuentran deseosos de un incremento en sus haberes; por lo contrario, no presenta similitud con la investigación de Palomino (2020) al encontrarse los colaboradores con parcial satisfacción en el Banco GNB. Los hallazgos corroboran lo señalado por Robbins y Judge (2013) y Palma (2005) quienes sostienen que los empleados sienten satisfacción al sentir un positivo sentimiento y actitud hacia su trabajo; además se afirma lo propuesto por Landy y Conte (2005) y García, Luján y Martínez (2007) al señalar que la satisfacción es alta si logra lo que aspira el colaborador como lo es su desarrollo.

La relación entre ambas variables fue desarrollada mediante el coeficiente de correlación de Pearson, observándose un nivel de correlación positiva considerable 0.801; de la misma manera, se obtuvo un nivel de significancia de 0.001, siendo este resultado menor al margen de error seleccionado 0.05, lo cual permite determinar la relación entre las variables, logrando de esta manera los objetivos específicos y general de la investigación. Al presentar estos resultados, se confirma lo manifestado por Matute y Bojorquez (2021) al señalar que la gestión del talento no solo mejora el servicio y calidad de los productos, sino también la satisfacción del personal; de la misma manera se corrobora lo de Frías (2021); Ramírez, Espindola, Ruiz y Hugueth, 2019; Ramírez, Chacón y El Kadi (2018) quienes afirman que en países como Perú se diseñan estrategias relacionas al personal con el propósitos de que estén satisfechos laboralmente.

Igualmente y para culminar se ratifica lo enfatizado por Castro, Luna y Erazo (2020), al considerar que en la banca es importante gestionar al personal para evitar la alta rotación e insatisfacción del personal; asimismo se revalida lo considerado por Manpower y Deloitte (2018), al poner de manifiesto que al existir escaso personal competitivo y problemas en las organizaciones, es necesario el desarrollo de estrategias en los trabajadores para consolidar sus metas y satisfacción.

V. CONCLUSIONES

Es un hecho en esta época de pandemia la importancia estratégica de gestionar el talento humano por la creciente competencia que tiene la organización, por lo que en definitiva es muy valioso potenciar el talento de los trabajadores; entendiendo la administración el impacto favorable de contar con trabajadores comprometidos, calificados e involucrados con los objetivos. Relacionado a lo referido, se logró identificar que la mayor parte de los trabajadores de Financiera Confianza perciben como buena la gestión del talento humano.

La teoría y los estudios afirman que un trabajador feliz en su centro de trabajo permite estar comprometido, motivado y más productivo; asimismo, los acontecimientos nefastos producidos por la pandemia y la nueva forma de trabajar, ha generado un gran reto para la organización crear un ambiente laboral favorable que permita mantener trabajadores satisfechos. En base a lo sostenido, la investigación permitió identificar que los trabajadores de Financiera Confianza se encuentran satisfechos en su centro de labores como lo manifiesta el mayor porcentaje.

Los resultados al presentar distribución normal, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, obteniendo un nivel de correlación considerable 0.801; asimismo, al evidenciar que el nivel de significancia es de 0.001, siendo este resultado menor al margen de error establecido para esta investigación 0.05, permite determinar que en la Financiera Confianza de la ciudad de Jaén, existe relación positiva y significativa entre las variables durante la pandemia COVID 19 en el 2021; logrando de esta manera los objetivos propuestos en la investigación.

VI. RECOMENDACIONES

Al existir en la actualidad un mercado laboral muy competitivo, la administración debe mejorar constantemente la gestión de su personal estableciendo programas que promuevan el desarrollo y bienestar integral de sus colaboradores, en la cual exista relación recíproca con la organización para el bienestar en conjunto en cuanto a su sostenibilidad y desarrollo; se sugiere además que se diseñen planes de carrera, aprendizaje y coaching para incrementar sus competencias, promover la identificación y compromiso al compartir la visión, misión y objetivos, planear correctamente la necesidad de personal para un acertado reclutamiento, desarrollo y retención de talentos, que la evaluación que se realice sea justa y objetiva así como mejorar las recompensas, reconocimientos y remuneraciones.

La satisfacción en el puesto laboral es un elemento importante que no se debe descuidar al repercutir directamente en el rendimiento y productividad de la organización, no siendo fácil de conseguir siendo una complicada y ardua labor del área de recursos humanos; por lo tanto, por medio de la administración se debe realizar mejoras en aspectos como las relaciones entre compañeros y con mayor énfasis con su superior no solo con comunicación formal sino también informal, los sistemas de incentivos deben considerar las necesidades específicas de los colaboradores, siempre e inmediatamente reconocer los logros, apoyar en el crecimiento profesional, hacer de conocimiento la importancia que tiene su trabajo para la financiera y constantemente encuestar para conocer sus inquietudes y necesidades.

Al presentar las variables correlación considerable, se recomienda tomar en consideración las sugerencias proporcionadas en los párrafos anteriores, ya que si se mejora la gestión del talento humano se incrementará la satisfacción de los colaboradores y se disminuirá el porcentaje de insatisfacción en la financiera, generando además un mejor desempeño y productividad; así también debido al escaso personal competitivo y rotación en esta industria, surge la importancia de ser tomadas en cuenta las acciones y estrategias que promuevan felicidad y bienestar en los colaboradores.

REFERENCIAS

- Anaya, F., y Astuhuamán, J (2020). *El salario emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores millennials de las empresas del sector bancario en Lima Metropolitana en el 2019*. [Tesis pre grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654493>
- Barrios-Hernández, Karelis del C., Olivero-Vega, Enohemit, & Figueroa-Saumet, Brenda. (2020). Conditions of human talent management that favor the development of dynamic capabilities. *Información tecnológica*, 31(2), 55-62. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Boluarte, Y. (2021). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020*. [Tesis pre grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63948>
- Calvacante, J. (2004). *Satisfacción en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina, Bahía-Brasil*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. <https://www.tdx.cat/handle/10803/5042>
- Castro Vivar, Karla; Luna Altamirano, Kléber; Erazo Álvarez, Juan. (2020). Gestión de Talento Humano para la mejora laboral en el Banco Solidario. *Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22 (1), Venezuela. (Pp. 184-203).DOI: www.doi.org/10.36390/telos221.13
- Checa-Llontop, Luis A.; Cabrera-Cabrera, Xiomara; Chávarry-Ysla, Patricia del Rocio Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197 <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ed). Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (10ed). Editorial Mc Graw Hill.

- Deloitte (2018). *Tendencias Globales del Capital Humano*.
<https://www2.deloitte.com/cl/es/pages/human-capital/articles/cl-tendencias-globales-capital-humano-2018.html>
- Frías Pérez, E. A. (2021). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL SECTOR CALZADO. *Revista Enfoques*, 5(18), 103–121.
<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i18.111>
- García-Ramos M, Luján-López ME, Martínez-Corona MÁ (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*; 15(2): 63-72.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6 Ed.). Mc. Graw Hill.
- Lanty, F., y Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. McGraw-Hill
- López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- ManpowerGroup (2018). *Estudio sobre escasez de talento*.
<https://www.manpowergroup.es/Estudio-ManpowerGroup-sobre-Escasez-de-Talento-2018-Solucionar-la-Escasez-de-Talento-Crear-Atraer-Compartir-y-Transformar>
- Matute-Pinos, Karina, & Bojorque-Chasi, Rodolfo. (2021). Apoyo a los subsistemas de talento humano, selección y reclutamiento a partir de un sistema experto. Caso de estudio. *Ingenius. Revista de Ciencia y Tecnología*, (26), 41-48. <https://doi.org/10.17163/ings.n26.2021.04>
- Mullo, J. (2021). *La gestión del talento humano y la calidad del servicio en cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo*. [Tesis de maestría, Universidad

Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32114/1/09%20ADE.pdf>

Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274.
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL

Palomino, C. (2020). *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB - oficina principal - Chiclayo. Periodo marzo - abril 2018*. [Tesis pre grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2778>

Paredes Floril, P., Alemán Benítez, A., & Castro Gómez, T. (2021). Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia del Guayas, Ecuador. *SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias económicas Y Sociales*, 3(2), 1-25. <https://doi.org/10.47666/summa.3.2.23>

Ramírez, R. I., H.C. Chacón, y O. N. El Kadi, (2018). *Gestión estratégica del talento humano en las PYMES*. Editorial Corporación CIMTED.

Ramírez, Reynier I., Espindola, Cesar A., Ruíz, Gladis I., & Hugueth, Alfredo M., (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

Ribot, R., Chang, P., y Gonzales, C. (2020). Efectos de la COVID-19 en la salud mental de la población. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19, 1-11. Recuperado de <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3307/2531>

Ríos, R. (2015). *El talento humano en los sistemas en gestión*. Icontec.

Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración*. 12ed. Pearson

Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ed). México: Pearson

Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. [Tesis maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>

Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Editorial La Caracola Editores.

Vara, H. (2010). *Desde la idea inicial hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Werther, W., y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. Editorial Mc Graw Hill.

Anexo 1

Cuestionario Gestión del Talento Humano

Objetivo: identificar el nivel de gestión del talento humano en Financiera Confianza.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Género: M – F Edad:

Nivel de instrucción: Primaria..... Secundaria:.....

Técnico superior:..... Superior universitaria:.....

Tiempo de servicio:

Condición laboral: Nombrado(a)..... Contratado(a).....

Estado civil: Soltero(a)..... Casado(a):..... Viudo(a).....

Conviviente:..... Divorciado(a).....

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Dotación de personal					
1	La convocatoria de personal competente es la más adecuada.					
2	La evaluación realizada es idónea en el proceso de admisión.					
3	Se percibe imparcialidad en las entrevistas de admisión.					
4	Al nuevo personal se le promueve la inducción.					
5	Se informa los objetivos organizacionales a los trabajadores.					

	Desarrollo de recursos humanos					
6	La capacitación del personal es continua.					
7	El personal que desarrolla las capacitaciones es capacitado.					
8	Los recursos otorgados y el ambiente laboral son adecuados.					
9	La financiera tiene preocupación por el logro de sus objetivos individuales y profesionales					
10	Se realizan ascensos por los logros obtenidos					
	Compensación de personas					
11	La remuneración que le proporcionan es adecuada.					
12	La remuneración que recibe es equilibrada con las funciones que realiza.					
13	Se le reconoce por los logros que obtuvo.					
14	Se le recompensa cuando logra los objetivos.					
15	La administradora le otorga su confianza para que realice un buen trabajo.					

Cuestionario satisfacción laboral

Escala SL - SPC

Objetivo: identificar el nivel de satisfacción laboral en Financiera Confianza.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a los últimos tres meses y diferentes interrogantes.

N°	ITEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Significación de la tarea					
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complace los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo.					

	Condiciones de trabajo					
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me disgusta mi horario.					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
	Reconocimiento personal y/o social					
18	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
	Beneficios económicos					
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	Me siento mal con lo que gano.					
25	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
26	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Muchas gracias

Anexo 2

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza en pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén durante el 2021?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021	a) Identificar el nivel de percepción de los trabajadores en cuanto a la gestión del talento humano en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021; b) Identificar el nivel de satisfacción laboral humano en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021; y c) identificar la fuerza de correlación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral humano en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021.	Existe relación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en Financiera Confianza durante la pandemia COVID 19 en la ciudad de Jaén en el 2021.	Gestión del talento humano Satisfacción laboral	a) Dotación de personal b) Desarrollo de recursos humanos c) Compensación de personas a) Significación de tarea. b) Condiciones de trabajo. c) Reconocimiento personal y/o social. d) Beneficios económicos

Anexo 3
Alpha de Cronbach

Variable gestión del talento humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	15

Variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	27

Anexo 4

Indicadores de correlación

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Anexo 5

Validación de expertos

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

FICHA TÉCNICA/OPINIÓN DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Rivero Yanhachua Ricardo
- 1.2 Cargo: Docente UNTRM - Escuela Post Grado
- 1.3 Institución o Centro Laboral: Universidad Nacional Antonio Rodríguez Mendoza
- 1.4 Nombre del Instrumento: Gestión del talento humano
- 1.5 Título de la Investigación: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN FINANCIERA CONFIANZA EN PANDEMIA COVID 19, JAÉN 2021**
- 1.6 Autor(a): Edith Medina Villegas

II ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua				X	
ORGANIZACION	Se denota organización lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos				X	
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos				X	
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores				X	
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado					

	para el propósito de la investigación					
	PROMEDIO				80	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

80 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- ☒ El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- ☐ El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


 MBA, Ricardo Rivera Tantachuco
 Administrador
 CLAD 18726

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TÉCNICA/OPINIÓN DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Rivera Fantaorhuca Ricardo
- 1.2 Cargo: Docente EP6.
- 1.3 Institución o Centro Laboral: Universidad Nacional Tencho Rodríguez de Muro
- 1.4 Nombre del Instrumento: Satisfacción Laboral
- 1.5 Título de la Investigación: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN FINANCIERA CONFIANZA EN PANDEMIA COVID 19, JAÉN 2021**
- 1.6 Autor(a): Edith Medina Villegas

II ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua				X	
ORGANIZACION	Se denota organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos					X
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos					X
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación					X

PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					
PROMEDIO					10	80

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

90 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- (☐) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


 MRA. Ricardo Rivera Tantacheco
 Administrador
 CLAD 18726

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TÉCNICA/OPINIÓN DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Barboza Pueva Susan Shoana.*
 1.2 Cargo: *Coordinadora de Educación y Cultura.*
 1.3 Institución o Centro Laboral: *Municipalidad de Jaén.*
 1.4 Nombre del Instrumento: *Gestión del talento humano.*
 1.5 Título de la Investigación: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN FINANCIERA CONFIANZA EN PANDEMIA COVID 19, JAÉN 2021**
 1.6 Autor(a): Edith Medina Villegas

II ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua				X	
ORGANIZACION	Se denota organización lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos				X	
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos				X	
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores				X	
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado				X	

	para el propósito de la investigación				X	
	PROMEDIO				80	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

80 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


 Mg. Susan J. Barboza Cueva
 Coordinadora de Educación
 Municipalidad Provincial de Jaén

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
FICHA TÉCNICA/OPINIÓN DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Barboza Cueva Susan Iviana*
 1.2 Cargo: *Coordinadora de Educación y Cultura*
 1.3 Institución o Centro Laboral: *Municipalidad de Jaén*
 1.4 Nombre del Instrumento: *Satisfacción laboral*
 1.5 Título de la Investigación: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN FINANCIERA CONFIANZA EN PANDEMIA COVID 19, JAÉN 2021**
 1.6 Autor(a): Edith Medina Villegas

II ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Esta expresado con un lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado con la innovación y la mejora continua					X
ORGANIZACION	Se denota organización lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar múltiples aspectos				X	
CONSISTENCIA	Sustentados en aspectos teórico-científicos					X
COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGIA	Responde a los propósitos de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento es adecuado					X

	para el propósito de la investigación					
	PROMEDIO				10	80

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

90 %

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

☒ El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

☐ El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


 Mra. Susan J. Barboza Cueva
 Coordinadora de Educación
 Municipalidad Provincial de Jaén