UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas

TEMA: "Evaluación de la gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION y su influencia en la satisfacción laboral"

AUTORA: Aisis Jexy Jerez Masaquiza

TUTOR: Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2025

APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación "**Evaluación de la gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION y su influencia en la satisfacción laboral**" presentado por la señorita **Aisis Jexy Jerez Masaquiza** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 7 de febrero del 2025



Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.
C.I. 1102481148

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Aisis Jexy Jerez Masaquiza,** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Aisis Jexy Jerez Masaquiza

C.I. 2000103669

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Econ. Ángel Enrique Chico Frías, Mg.

C.I. 1802645828



Eco. Gabriela Alexandra Guamanquispe Lascano, MBA.

C.I.1802950848

Ambato, 7 de febrero del 2025

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además aprueba la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Aisis Jexy Jerez Masaquiza

C.I. 2000103669

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico a mis queridos padres, Gonzalo y Bertha, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida tanto personal como profesional. Sin su ayuda incondicional, nada de esto sería posible. Su ejemplo de superación y perseverancia en la vida me ha demostrado que los obstáculos pueden ser vencidos. Espero que hoy puedan ver que todo su esfuerzo, apoyo y dedicación han dado frutos.

A mi querida hermana, por ser mi fuente de inspiración y motivación para superarme cada día y ser un modelo a seguir para ella. Gracias por confiar en mí siempre.

A mis queridas tías y mamita, que han sido una gran fuente de motivación en mi vida, gracias por su ayuda y por llenar mi vida de alegría con sus ocurrencias. Sepan que sin su apoyo todo esto no sería posible.

Aisis Jexy Jerez Masaquiza

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme contar con unos padres maravillosos y por ser mi guía en la vida.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres por su ayuda constante y esfuerzos que han hecho para poder alcanzar mis metas y a mi hermana por haber confiado en mí.

Un agradecimiento especial a mi madre, quien me inspiró a estudiar esta carrera y a mi padre, gracias por creer en mí y apoyarme en cada paso de este proceso.

También quiero agradecer a mi querida Morita por acompañarme en todos mis desvelos durante esta etapa y estar presente con sus ronroneos.

A esa persona especial que me apoyó en este proceso académico, y todas las personas que han sido parte de mi vida, incentivándome a seguir adelante para culminar con éxito mi carrera profesional.

Aisis Jexy Jerez Masaquiza

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iii
DERECHOS DE AUTOR v
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO iv
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE GENERAL viii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE FIGURAS xii
ÍNDICE DE ANEXOS xiv
RESUMEN EJECUTIVO xv
ABSTRACT xvi
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO 1
1.1. Antecedentes Investigativos 1
1.2. Objetivos 3
1.2.1. Objetivo General 3
1.2.2. Objetivos Específicos 3
1.3. Problema de Investigación 4
1.4. Justificación 5
1.5. Marco Teórico 7
1.5.1.Variable Independiente (Gestión de Talento Humano) 7
1.5.2. Variable Dependiente (Satisfacción Laboral) 19
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA 31
2.1. Métodos 31
2.1.1. Método deductivo 31
2.2. Enfoque 31
2.2.1. Enfoque Cuantitativo 31
2.3. Alcance o Tipo 32
2.3.1. Descriptivo 32
2.3.2. Investigación correlacional 33
2.4. Modalidad 34
2.4.1. Investigación bibliográfica 34

2.4.2. Investigación de campo 34
2.5. Población y Muestra 35
2.5.1. Población 35
2.5.2. Muestra 36
2.6. Técnica 36
2.6.1. Encuesta 36
2.7. Instrumento 37
2.7.1. Cuestionario 37
2.7.2. Validez por V de Aiken (por expertos) 38
2.7.3. Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach) 39
2.8. Planteamiento de la Hipótesis 40
2.8.1. Hipótesis nula (H0) 40
2.8.2. Hipótesis alterna (H1) 40
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN 41
3.1. Análisis y discusión de resultados 41
3.2. Verificación de hipótesis 86
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 88
4.1. Conclusiones 88
4.2. Recomendaciones 89
MATERIALES DE REFERENCIA 91
4.3. Referencias Bibliográficas 91
4.4. Anexos 99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores de satisfacción extrínseca e intrínseca 22
Tabla 2 Teorías contemporáneas 25
Tabla 3 Teoría de necesidades humanas según Maslow 28
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos 39
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad 40
Tabla 6 Género 41
Tabla 7 Edad 42
Tabla 8 Nivel de instrucción 43
Tabla 9 Uso de medios digitales para publicación de vacantes 44
Tabla 10 Alineación de entrevistas con necesidades de la vacante 46
Tabla 11 Competencias y habilidades requeridas para el puesto de trabajo 47
Tabla 12 Funciones acordes a las habilidades y experiencia 49
Tabla 13 Evaluación de desempeño a los colaboradores 50
Tabla 14 Remuneración en relación con el puesto de trabajo 52
Tabla 15 Incentivos económicos 53
Tabla 16 Capacitaciones al personal de la empresa 55
Tabla 17 Desarrollo profesional mediante capacitaciones 56
Tabla 18 Crecimiento profesional de sus colaboradores 58
Tabla 19 Inducción al personal de la empresa 59
Tabla 20 Bienestar físico y mental 61
Tabla 21 Actividades recreativas 62
Tabla 22 Sistema de control de asistencia 64
Tabla 23 Registro de los colaboradores y de los puestos de trabajo 65
Tabla 24 Actividades claras y precisas 67
Tabla 25 Información oportuna por parte de los jefes departamentales 68
Tabla 26 Relaciones interpersonales 70
Tabla 27 Flexibilidad horaria 71
Tabla 28 Satisfacción con el horario laboral 73
Tabla 29 Instalaciones de la empresa 74
Tabla 30 Equipos y herramientas de trabajo adecuados 76
Tabla 31 Reconocimiento de desempeño laboral 77

Tabla 32 Pertenencia a la empresa 79
Tabla 33 Trabajo en equipo 80
Tabla 34 Relación jefe – colaborador 82
Tabla 35 Trato por parte de los superiores 83
Tabla 36 Actividades de acuerdo con el área de trabajo 85
Tabla 37 Pruebas de normalidad 86
Tabla 38 Correlaciones 87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fases de la selección de personal 13
Figura 2 Iceberg de la cultura organizacional 17
Figura 3 Clasificación de la satisfacción laboral 21
Figura 4 Las tres necesidades de McClelland 24
Figura 5 Pirámide de las necesidades de Maslow 30
Figura 6 Género 41
Figura 7 Edad 42
Figura 8 Nivel de instrucción 43
Figura 9 Uso de medios digitales para publicación de vacantes 45
Figura 10 Alineación de entrevistas con necesidades de la vacante 46
Figura 11 Competencias y habilidades requeridas para el puesto de trabajo 48
Figura 12 Funciones acordes a las habilidades y experiencia 49
Figura 13 Evaluación de desempeño a los colaboradores 51
Figura 14 Remuneración en relación con el puesto de trabajo 52
Figura 15 Incentivos económicos 54
Figura 16 Capacitaciones al personal de la empresa 55
Figura 17 Desarrollo profesional mediante capacitaciones 57
Figura 18 Crecimiento profesional de sus colaboradores 58
Figura 19 Inducción al personal de la empresa 60
Figura 20 Bienestar físico y mental 61
Figura 21 Actividades recreativas 63
Figura 22 Sistema de control de asistencia 64
Figura 23 Registro de los colaboradores y de los puestos de trabajo 66
Figura 24 Actividades claras y precisas 67
Figura 25 Información oportuna por parte de los jefes departamentales 69
Figura 26 Relaciones interpersonales 70
Figura 27 Flexibilidad horaria 72
Figura 28 Satisfacción con el horario laboral 73
Figura 29 Instalaciones de la empresa 75
Figura 30 Equipos y herramientas de trabajo adecuados 76
Figura 31 Reconocimiento de desempeño laboral 78

Figura 32 Pertenencia a la empresa..... 79
Figura 33 Trabajo en equipo 81
Figura 34 Relación jefe – colaborador..... 82
Figura 35 Trato por parte de los superiores 84
Figura 36 Actividades de acuerdo con el área de trabajo..... 85

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A Árbol de problemas 99
ANEXO B Supraordinación de Variables 100
ANEXO C Constelación de ideas de la Variable Independiente 101
ANEXO D Constelación de ideas de la Variable Dependiente 102
ANEXO E Matriz de operacionalización de la Variable Independiente 103
ANEXO F Matriz de operacionalización de la Variable Dependiente 105
ANEXO G Encuesta 107
ANEXO H Validación por expertos o jueces 110
ANEXO I Cálculo de V de Aiken 111

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION, una entidad financiera fundada el 11 de junio de 2013. Esta empresa, con sede principal en la ciudad de San Pedro de Pelileo, ha experimentado un crecimiento significativo desde su creación, expandiéndose así a varias ciudades de Ecuador.

Por tal motivo, este estudio tiene como objetivo principal evaluar la gestión del talento humano en la Cooperativa PRODVISION y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores. Para ello, se utilizó una metodología cuantitativa con un alcance descriptivo y correlacional, combinando la investigación bibliográfica y de campo. La población total estuvo compuesta por 30 colaboradores, quienes participaron en el proceso de recolección de datos mediante la aplicación de una encuesta.

El cuestionario estuvo compuesto por 28 preguntas, divididas en la variable independiente y variable dependiente. La validez del contenido del cuestionario fue determinada mediante la V de Aiken, en la que tres expertos o jueces evaluaron cada ítem, obteniendo un resultado de 0,98; lo que indica un alto nivel de validez. Además, la confiabilidad del instrumento fue verificada a través del software estadístico SPSS, obteniendo un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,859; lo que refleja una buena consistencia interna.

Por último, el análisis de correlación realizado demostró un nivel positivo de correlación entre las variables de gestión del talento humano y la satisfacción laboral, el cual confirma que la gestión de talento humano si influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, SATISFACCIÓN LABORAL, COLABORADORES, EMPRESA.

ABSTRACT

This research work was developed at the PRODVISION Savings and Credit Cooperative, a financial institution founded on June 11, 2013. This company, headquartered in the city of San Pedro de Pelileo, has experienced significant growth since its creation, thus expanding to several cities in Ecuador.

For this reason, the main objective of this study is to evaluate the management of human talent in the PRODVISION Cooperative and its influence on the job satisfaction of employees. To this end, a quantitative methodology with a descriptive and correlational scope was used, combining bibliographic and field research. The total population was composed of 30 collaborators, who participated in the data collection process through the application of a survey.

The questionnaire consisted of 28 questions, divided into the independent variable and the dependent variable. The validity of the content of the questionnaire was determined by Aiken's V, in which three experts or judges evaluated each item, obtaining a result of 0,98; which indicates a high level of validity. In addition, the reliability of the instrument was verified through the SPSS statistical software, obtaining a Cronbach's Alpha Coefficient of 0,859; which reflects good internal consistency.

Finally, the correlation analysis carried out demonstrated a positive level of correlation between human talent management variables and job satisfaction, which confirms that human talent management does influence the job satisfaction of the company's employees.

KEYWORDS: INVESTIGATION, HUMAN TALENT MANAGEMENT, JOB SATISFACTION, EMPLOYEES, COMPANY.

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

Según Noé (2024) en su estudio realizado se enfoca en analizar la relación entre la Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del sector retail, su objetivo principal es identificar la relación entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa en Lima. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y un diseño no experimental; su población total estuvo constituida por 142 empleados de los cuales se seleccionó una muestra de 132 colaboradores, donde descartaron a practicantes pre profesionales.

Se utilizaron dos instrumentos clave: la Escala de Gestión Integrada del Talento que estuvo compuesto por 26 preguntas y el Índice General de Satisfacción Laboral compuesto por 18 preguntas, ambos con respuestas según la escala de Likert. Los resultados muestran una relación moderada entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.472, rechazándose la hipótesis nula.

En conclusión, una gestión eficiente del talento humano repercute positivamente en la satisfacción laboral que proporciona a los empleados un entorno favorable y herramientas para alcanzar su máximo rendimiento, no solo mejora la productividad empresarial, sino que también incrementa significativamente la satisfacción de los empleados.

La investigación ejecutada por Sacta-Andrade y Carvallo-Monsave (2024) en el artículo científico titulado “Gestión del talento humano y su relación con la satisfacción laboral caso: Empresa Electromart SA.” Tiene como objetivo establecer una relación entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral de la empresa ubicada en la ciudad de Machala. El enfoque de la investigación es cuantitativo, lo que permitió su análisis mediante datos numéricos, con un enfoque descriptivo, no experimental. Se estudió una población de 25 colaboradores de la empresa y la muestra

fue tomada del total de la población. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, instrumento el cuestionario en el cual se incluyeron las variables de Gestión del talento humano integrado por 25 ítems y la variable de satisfacción laboral compuesta por 27 ítems, todos los ítems con la escala de Likert.

El instrumento empleado demostró una confiabilidad de 0,708 que de acuerdo con el coeficiente Alfa de Cronbach es aceptable y por ende el instrumento es fiable. En la correlación de variables se utilizó la prueba de normalidad, específicamente la prueba de Shapiro-Wilk, puesto que la población es menor a 30 personas, lo cual indica que el método de Pearson es el adecuado para medir la correlación entre las variables. Los resultados de la investigación indican de forma positiva la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, con un coeficiente de 0,56. Es decir, que cuando mejora la gestión del talento humano aumenta la posibilidad de que la satisfacción laboral de los empleados se eleve relativamente.

El estudio realizado por Centeno (2023) con el tema “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la satisfacción laboral en el GAD de la parroquia de Cubijíes”, su objetivo principal es determinar la gestión del talento humano y su incidencia en la satisfacción laboral en el GAD de la parroquia Cubijíes, el presente estudio fue realizado mediante un método hipotético-deductivo, además de una investigación de tipo descriptiva y de campo. Su población total es de 15 personas que incluyeron a directivos, trabajadores y colaboradores. En la investigación se utilizaron técnicas como son la encuesta y la entrevista para la recopilación de datos. Por último, se constató que existe poca comunicación en la institución, además que el proceso de reclutamiento y la selección de personal es defectuoso, lo que genera el incumplimiento de sus funciones.

De acuerdo con el estudio de Cunalata (2020) en su investigación titulado “Gestión del talento humano y sus efectos en el desempeño laboral en la empresa Boho, Ambato” Se realizó con el propósito analizar cómo la gestión del talento humano influyó en el desempeño laboral del personal de la empresa Boho, además se tomó en cuenta que la empresa carecía de procesos adecuados para el reclutamiento y selección

del personal, lo que afectaba significativamente en el rendimiento de los empleados y a su vez en el desarrollo de la organización.

La metodología utilizada fue de tipo descriptivo y además se aplicó un diseño de investigación no experimental, que inició con la limitación del problema y la elaboración de intrumentos de estudios conforme a la identificación de acontecimientos encontrados. La población de estudio fue de 44 personas y su muestra fue el total de la misma, ya que su población no es muy grande, para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y su instumento el cuestionario que estuvo conformado por 12 preguntas.

Los resultados de la investigación demostró la importancia de la gestión del talento humano como un factor clave para el desarrollo organizacional y el desempeño laboral de la empresa Boho, además se evidenció que los procesos de reclutamiento y selección del personal permite incluir a un grupo unido a los colaboradores en la organización, dejando de lado los intereses individuales y así aumente el rendimiento laboral de los colaboradores.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

- Evaluar la gestión de talento humano y su influencia en la satisfacción laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la gestión de talento humano y la satisfacción laboral.
- Identificar el nivel actual de satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION.
- Determinar la relación estadística entre la gestión de talento humano que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION.

1.3. Problema de Investigación

Una de las problemáticas frecuentes en el entorno laboral es la rotación de personal, donde los empleados optan por trasladarse a otras organizaciones debido a diversas razones, siendo las más destacadas el limitado desarrollo profesional dentro de la empresa, lo cual repercute en la incapacidad del colaborador para desplegar todo su potencial, así como, la insatisfacción con el sueldo, lo que genera una disminución en la motivación laboral para seguir en su empleo.

En la actualidad, el Ecuador se encuentra con dificultad en cuanto a la retención de recursos humanos, puesto que según la encuesta de Multitrabajos, el 17% de especialistas en recursos humanos, manifiestan que existe la fuga de talentos hacia otros países como consecuencia de la inseguridad y varios factores que se han dado en los últimos años y la crisis económica que vive el país (Primicias, 2024).

De igual forma, Hidalgo (2024) menciona que la falta de oportunidades laborales en el país ha generado que varios jóvenes recién graduados busquen migrar a otros países como una alternativa para ellos y uno de los factores principales es la falta de experiencia laboral lo que impide aún más conseguir una plaza laboral en su área, a pesar de contar con una formación académica adecuada y por ende muchos enfrentan la realidad de que la mayoría de las empresas prefieren contratar a personas con experiencia.

Dentro de las empresas, la fuga de talentos representa un desafío considerable en el crecimiento y desempeño a nivel organizacional. La salida de los colaboradores importantes afecta significativamente en el avance de proyectos que a futuro ponen en riesgo el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo. Además, la pérdida de profesionales debilita y retrasa iniciativas de programas para la empresa, de manera que, disminuye la competitividad de la organización y afecta su capacidad de adaptarse al cambio.

Por otro lado, la satisfacción laboral continúa siendo un fenómeno central de varias investigaciones a nivel mundial, en vista de que impacta directamente en el bienestar

de los colaboradores. A lo largo de los años, el concepto de satisfacción laboral ha sido objeto de varios estudios, lo cual ha permitido reflexionar sobre la importancia del capital humano en las organizaciones.

La satisfacción laboral no solo se basa en el nivel de satisfacción personal que sienten los colaboradores en cuanto a su trabajo, sino que también está relacionada con factores como la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral. Varios estudios han demostrado que un buen entorno laboral repercute de manera positiva en la productividad laboral en tal sentido, entender los factores que influyen en la satisfacción laboral y cómo se relacionan es esencial para crear estrategias (Salazar y Ospina, 2019).

La situación actual de las organizaciones y la gestión de talento humano se ha convertido en un aspecto fundamental para el éxito y la sostenibilidad de estas por lo que, la satisfacción laboral de los colaboradores surge como un indicador clave de la eficacia de esta gestión. Por lo tanto, la deficiencia en la gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION que afectan a la satisfacción laboral de los colaboradores, es la problemática principal del presente trabajo de investigación. (Ver Anexo A)

1.4. Justificación

La importancia reconocida de la gestión de talento humano en la satisfacción laboral perdura la necesidad de comprender con profundidad cómo influyen los diferentes aspectos de esta gestión que impactan en el entorno empresarial. De la misma forma, es fundamental entender que los procesos de gestión de talento humano influyen de manera que estos contribuyen en el bienestar de los colaboradores, lo cual se refleja en el rendimiento laboral dentro de la organización y en el éxito de la empresa (Souto-Anido et al., 2021).

La correcta administración del talento humano no solo mejora la motivación y el compromiso laboral de los empleados, sino que también fortalece la cultura organizacional y fomenta un ambiente de trabajo productivo y saludable que reduce

considerablemente el estrés laboral. Se fomenta un valor de pertenencia entre los colaboradores donde se sientan valorados y escuchados, lo que se interpreta como una motivación laboral para alcanzar los objetivos organizaciones y que a su vez mejora la satisfacción laboral.

Un ambiente de trabajo positivo es el resultado de una correcta gestión de talento humano, lo cual es primordial para potenciar la cultura organizacional; este tipo de entorno mejora la productividad y el desempeño de los colaboradores que a su vez contribuye en la retención del talento. En este sentido, la inversión del desarrollo profesional y el bienestar de los colaboradores se presenta como punto clave para las organizaciones que buscan resaltar en el mercado, así también las empresas optan por reconocer su capital humano ya que, es un elemento valioso para mantenerse en la competencia siendo fundamentales en el entorno empresarial que se encuentre en constante cambio.

La relación entre la gestión de talento humano y el rendimiento del personal administrativo es fundamental, debido a la importancia del equilibrio entre los colaboradores y quienes reciben los servicios. Este enfoque promoverá una mayor comprensión de las competencias desde la perspectiva laboral, así como la exhibición del conocimiento y la aplicación práctica del mismo. La gestión de talento humano no solo pretende retener y captar a profesionales destacados, sino que también busca asegurar que cada colaborador desarrolle sus competencias y que así mejore su desempeño individual (Frías, 2023).

Desde el punto de vista laboral, esta gestión se enfoca en reconocer y promover la formación continua de los empleados dentro de las organizaciones, con el objetivo de que fortalezca sus habilidades profesionales. Este punto de vista mejora el rendimiento individual mediante el aprendizaje constante que permite al individuo adaptarse a los cambios del entorno laboral, mediante la inversión del desarrollo profesional, las empresas lograr retener a colaboradores capacitados, motivados y comprometidos con su trabajo, lo que se interpreta como colaboradores que se encuentran satisfechos en la organización.

Esta mejora en la satisfacción laboral no solo puede tener un impacto positivo en la retención del talento y la productividad, sino también en la calidad del servicio ofrecido a los clientes, socios y demás personas que se encuentren asociados a la empresa y, por último, en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el rendimiento de la empresa.

El presente trabajo de investigación ayudará a la empresa PRODVISION a llevar a cabo una mejor gestión de talento humanos que se vea reflejada en un aumento de la satisfacción laboral de sus colaboradores internos, lo que contribuye a nivel general a ser una organización más eficiente.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Variable Independiente (Gestión de Talento Humano)

1.5.1.1.Gestión del talento humano

De acuerdo con Abril (2018), menciona que la Gestión de Talento Humano es un conjunto de elementos importantes que se enfocan en la conducción de personas dentro de una organización. Dicha gestión contiene procesos clave como la admisión, que incluye la selección de talento; la aplicación que va orientada a la asignación de funciones; la compensación, enfocado en la remuneración correcta; el mantenimiento, basado en la retención del personal y por último, el monitoreo está relacionado con la evaluación continua del profesional. La relacion entre los procesos busca alinear las metas individuales de los colaboradores con las metas organizacionales, donde se crea un ambiente laboral que favorece al crecimiento profesional.

Asimismo, Zayas (2020) consideró que la gestión del talento humano es el proceso mediante el cual se adquiere un valioso capital intelectual, destacando la importancia de administrar, reclutar, seleccionar, evaluar, controlar y capacitar a los empleados, con el objetivo de mejorar sus habilidades y competencias. Este proceso influye en cada decisión tomada dentro de la empresa relacionada con el personal y en todas las actividades que este realiza, desde el diseño de campañas para productos o servicios

hasta su producción, distribución, control de calidad y asignación de recursos en los diferentes procesos de la organización.

1.5.1.2. Proceso de gestión del talento humano

Según Chiavenato (2020) señala que, gestionar el talento humano implica trabajar en seis procesos fundamentales. Primero, la admisión de personas, que incluye el reclutamiento y selección de personas, luego la aplicación de personal, donde se diseña cada puesto y además se evalúa el desempeño de los colaboradores; de la misma forma, la compensación, el desarrollo de personas y el monitoreo de personas, se apoyan en las tecnologías.

La mayoría de las organizaciones intentan buscar o descubrir talentos sin darse cuenta que el talento se descubre durante el camino. Esto quiere decir, que la gestión del talento humano es un conjunto de procesos continuos donde se determinan y desarrollan habilidades que van desde el proceso inicial que es la selección, en el cual se evalúan las competencias básicas de los profesionales hasta su formación continua y proyectos de desarrallo profesional dirigido a los colaboradores de la organización; las empresas cuentan con múltiples posibilidades de descubrir e impulsar las capacidades de sus colaboradores.

A continuación, se menciona a detalle los principales procesos de la gestión del talento humano de acuerdo con el autor Chiavenato (2020):

Incorporar a las personas

Según Parrales et al. (2021) el proceso de incorporar a las personas constituye el camino que facilita su ingreso en la organización. Este procedimiento actúa como un filtro de selección para identificar candidatos cuyas competencias y características sean compatibles con las necesidades organizacionales. Por su parte, Chiavenato (2009) señala que este proceso tiene un enfoque global y estratégico, orientado a satisfacer las necesidades de largo plazo de la empresa. Su carácter incremental busca

potenciar el capital humano mediante la inclusión de nuevos talentos y valores que enriquezcan los activos intangibles de la organización (pp. 102-103).

El proceso de incorporación de personas determina el camino hacia el ingreso a una organización, es la puerta por la cual los candidatos son ingresados de acuerdo con sus competencias y habilidades personales, ya que se ajustas a las necesidades de la organización. Las empresas poseen métodos de filtración, que describen las características deseadas de las personas para el logro de sus objetivos, mediante dicha filtración se escogen a los profesionales aptos para cada puesto (Fiorella et al., 2021).

De acuerdo con los autores Escobedo et al. (2024) el proceso de integración de personas es fundamental para las organizaciones, ya que incide en el buen desempeño laboral de los colaboradores. Los procedimientos de reclutamiento y de selección mal ejecutados impacta de forma negativa en el desempeño laboral; los gerentes toman buenas decisiones, por lo cual las necesidades y la estructura del lugar de trabajo provocará el éxito de la organización. El método de reclutamiento y selección de personas es una base esencial para el desarrollo organizacional, puesto que influyen directamente en el desempeño laboral y la productividad.

En este primer proceso mencionado por Chiavenato, el cual describe el proceso de incluir a un nuevo personal dentro de una organización, se incluyen dos procesos consecutivos al mismo:

Reclutamiento de personal

Según Arturo (2019), el reclutamiento se define como el proceso mediante el cual una organización atrae talento y capital humano. Este proceso no se limita únicamente a encontrar perfiles que cubran las necesidades de la empresa, sino que también tiene como objetivo atraer profesionales a quienes se les pueda ofrecer oportunidades de crecimiento profesional, un entorno laboral positivo y otros beneficios. En esencia, el reclutamiento representa un acuerdo mutuo entre el empleador y el candidato, en el cual ambas partes deben asegurarse de que haya una selección adecuada para garantizar el éxito de la relación laboral.

Hamza et al. (2021) consideraron el reclutamiento es el proceso de descubrir o seleccionar y contratar al candidato mejor calificado dentro de la organización o el proceso mediante el cual las organizaciones localizan y atraen a individuos para cubrir vacantes laborales. El proceso de reclutamiento incluye examinar las necesidades del trabajo, atraer a los empleados a esa ocupación, filtrar y seleccionar candidatos, contratar y coordinar al nuevo empleado para la asociación.

Gaspar (2021) define el reclutamiento como un proceso comunicacional mediante el cual una organización da a conocer y ofrece oportunidades laborales al mercado de trabajo. Este proceso implica una comunicación bidireccional, ya que, por un lado, la organización promueve las vacantes disponibles, mientras que, al mismo tiempo, atrae a los candidatos interesados para participar en el proceso de selección.

Rivera (2019) destaca que el reclutamiento tiene una gran importancia para la empresa por dos razones principales. En primer lugar, porque es el paso previo a la selección de personal, y su calidad afecta directamente a este proceso. Un reclutamiento deficiente puede permitir que personas no idóneas ingresen al proceso de selección, lo que resulta en pérdida de tiempo y costos adicionales. Además, contratar personal inapropiado puede tener consecuencias significativas, como la disminución de la calidad de los productos o servicios, aumento de accidentes laborales, deterioro del ambiente organizacional y reducción de la competitividad de la empresa. En segundo lugar, el reclutamiento representa el primer contacto entre el futuro empleado y la empresa.

Bolaños (2020) señala que una vez que se recibe la solicitud y se revisa la información proporcionada por el análisis de puestos, es esencial determinar cuál será la fuente de reclutamiento más adecuada para atraer candidatos potenciales y divulgar el perfil del puesto. Tanto el reclutamiento interno como el externo presentan ventajas y desventajas, y no se excluyen mutuamente. De hecho, se puede optar por una estrategia mixta que combine ambas fuentes, lo cual aumenta las posibilidades de encontrar a los candidatos más calificados para el puesto.

Reclutamiento interno

En cuanto al reclutamiento interno, el autor Santos (2023) explica que este se centra en la utilización de los empleados ya presentes en la organización para ocupar vacantes. Este enfoque ofrece la ventaja de reducir el tiempo necesario para la capacitación en el nuevo puesto y, además, ayuda a mantener o incluso aumentar la motivación del personal. Existen diversas formas dentro del reclutamiento interno, como la rotación o traslado, que consiste en mover a un empleado a otro puesto dentro de la misma estructura, y la promoción, que implica un ascenso dentro de la organización, acompañado de mejoras salariales y mayores responsabilidades.

Los autores Veintimilla y Velásquez (2017) definieron el reclutamiento interno como rentable, para apoyar la satisfacción y la moral de los empleados. Dedique algo de tiempo al reclutamiento o anime a los empleados actuales antes de buscar talento fuera de la empresa. La planificación de recursos humanos para el reclutamiento interno porque es más rápido y fácil encontrar a los empleados necesarios cuando se planea cubrir un puesto vacante a tiempo y los gerentes mejoran su toma de decisiones en el proceso de reclutamiento utilizando otras opciones. En el reclutamiento interno, se utilizarían algunos métodos que son (licitación y publicación de trabajos y referencias de empleados.

Reclutamiento externo

En contraste, el reclutamiento externo busca encontrar candidatos fuera de la organización. Isea-Arguelles (2020) menciona que las fuentes externas comunes incluyen bases de datos de solicitudes, las cuales contienen currículos recibidos a través de postulaciones espontáneas, recomendaciones de terceros o los candidatos sobrantes de otros procesos de selección. Sin embargo, un inconveniente de estas bases es que los datos pueden volverse rápidamente obsoletos, lo que puede dificultar el proceso de encontrar candidatos adecuados en el momento oportuno.

Para los autores Torres-Flórez et al. (2019) el reclutamiento externo, se incluyen competidores competentes para postularse a un puesto de trabajo. Esta fuente se utiliza

generalmente para realizar el reclutamiento para ocupaciones de nivel de paso y empleos calificados.

Reclutamiento mixto

Finalmente, Machado (2022) aborda el concepto de reclutamiento mixto, en el cual se combinan fuentes internas y externas para maximizar los resultados. Esta estrategia puede adoptarse de diferentes formas: se puede comenzar con el reclutamiento externo y, si no se obtienen los resultados esperados, recurrir al interno; o bien, utilizar ambos enfoques simultáneamente. En cualquier caso, aunque se utilicen ambas fuentes, Recalde et al. (2023) destaca que siempre será preferible el reclutamiento interno cuando la calidad de los candidatos sea comparable, ya que se prioriza el desarrollo y la motivación de los empleados dentro de la organización.

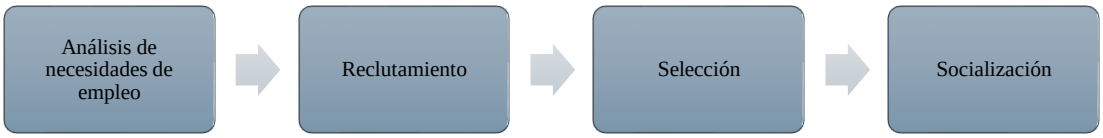
Selección de personal

Según Santander-Salmon (2023), el área de Recursos Humanos debe estar capacitada para afrontar el desafío de los procesos de selección de personal. El proceso de selección en Recursos Humanos se define como el procedimiento que consiste en escoger entre diversos postulantes para ocupar un puesto, cuando se ha considerado conveniente crear, mantener o modificar dicho puesto". Este proceso no se enfoca en seleccionar al "mejor" candidato, entendido como el más capacitado en términos generales, sino en identificar al postulante cuyas cualidades se ajusten de manera óptima al perfil requerido para el cargo.

Con frecuencia, el candidato más idóneo no necesariamente es quien posee el mejor nivel educativo o la mayor experiencia laboral. Si dicha persona no se adapta bien al equipo de trabajo, al jefe directo o a los valores y la cultura organizacional, no será la opción más adecuada para esa institución. Al desglosar las diferentes etapas que conforman un proceso de captación y selección de personal, estas se dividen en cuatro fases que se ilustran en el siguiente gráfico:

Figura 1

Fases de la selección de personal



Nota. El gráfico muestra el proceso de selección de personal. Fuente: Arturo (2019)

Aplicación de personas

Chiavenato (2009) aborda la aplicación de personas dentro de la organización como un proceso integral que abarca la identificación, selección y colocación de los recursos humanos adecuados para cubrir las necesidades organizacionales. Este proceso no solo involucra la contratación, sino también el desarrollo y la gestión continua del personal para optimizar su desempeño. La aplicación de personas es esencial para asegurar que los individuos seleccionados sean los más adecuados para los puestos, favoreciendo así el cumplimiento de los objetivos empresariales. Además, Chiavenato destaca que el éxito en la aplicación de personas depende de la alineación de los perfiles de los empleados con la cultura organizacional y los valores de la empresa, lo que garantiza un ambiente de trabajo cohesivo y productivo.

Colocación de personas

Yupanqui (2022) afirman que, al integrarse a una organización, los individuos continúan manteniendo vínculos con otros entornos sociales que influyen en su comportamiento. En este sentido, la organización no abarca la totalidad de la persona, sino que utiliza aspectos específicos de su potencial y habilidades necesarias para desempeñar funciones específicas.

Por otro lado, Del Río-Cortina et al. (2022) también menciona que, en las organizaciones más avanzadas, los procesos de colocación de personal son más

complejos y refinados, adoptando modelos orgánicos que promueven la flexibilidad y adaptabilidad. Estos enfoques priorizan la eficacia y buscan que los empleados no solo cumplan con sus tareas, sino que también se enfoquen en metas y objetivos más amplios, con mayor libertad para tomar decisiones dentro de las normas generales de la organización.

Recompensar a las personas

Barriga y Cortez (2021) describe la recompensa como el reconocimiento o pago que se da por los servicios prestados por una persona. La forma más frecuente de recompensa es la compensación económica. Existen recompensas tanto financieras como no financieras. Las recompensas financieras incluyen pagos directos como salarios, bonificaciones y comisiones, así como beneficios indirectos como vacaciones, días de descanso remunerados y gratificaciones.

También, se consideran los programas de reconocimiento para empleados son estrategias orientadas a incentivar comportamientos específicos mediante el agradecimiento formal de contribuciones destacadas. Según la investigación, ofrecer reconocimiento simbólico genera motivación duradera, mientras que las recompensas económicas suelen tener un efecto limitado en el tiempo (Robbins y Judge, 2017). Para gestionar de manera eficiente estos programas, resulta fundamental considerar teorías como la equidad y la justicia organizacional, el establecimiento de objetivos, la autodeterminación, entre otras (Polo et al., 2022).

Desarrollo de las personas

Al-Dalahmeh (2020) el desarrollo del talento puede pasar por varias etapas, como el desarrollo de subordinados, gerentes y certificación. Cada organización en el mundo tiene su propia política de desarrollo de talento, porque no hay estándares comunes que deban aplicarse en todas las organizaciones. Uno de los principales propósitos de es clasificar a los empleados en categorías según sus habilidades, para determinar quiénes son altamente calificados y quiénes son los de bajo rendimiento. Al identificar a los de bajo rendimiento, el proceso debe poder tomar medidas para especificar si el

empleado no es calificado, lo que impulsará la necesidad de capacitarlo, o si se identificará a los de bajo rendimiento y luego se los trasladará a otros puestos donde mostrarán sus habilidades internas.

Supervisar a las personas

La supervisión está relacionada con la evaluación del desempeño del personal. Suarni y Zamhir (2022), explican que la evaluación del desempeño es un sistema que permite medir y valorar el rendimiento de un individuo según las tareas que realiza, los objetivos que debe cumplir y su posible desarrollo. Este proceso se utiliza para valorar las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al avance de la empresa. La evaluación de personal, también conocida como auditoría de personal, tiene como fin realizar un seguimiento y control de las actividades de los empleados, permitiendo verificar los resultados periódicamente. Durante este proceso, se emplean bases de datos y sistemas de información administrativa que recogen información sobre la trayectoria laboral de cada trabajador.

1.5.1.3. Importancia del capital humano

El capital humano es indispensable para el desarrollo organizacional, ya que representa el conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que los empleados poseen, quienes desempeñan un rol importante en la ejecución de actividades para el logro de los objetivos. Una gestión eficaz del capital humano no solo maximiza el rendimiento, sino que también incentiva la creatividad y fortalece la unión del equipo de trabajos para hacer frente a los retos del ambiente empresarial que se encuentra en constante cambio.

Según Vallejo (2016), el aumento de la capacidad de producción dentro de la organización se encuentra relacionado con el desarrollo de las habilidades de los empleados, estas habilidades se adquieren a través de tres factores importates: educación, capacitación formal y experiencia laboral. Vallejo destaca que los conocimiento práctivos, las habilidades y capacidades aprendidas son de gran importancia para que los colaboradores realicen su trabajo de forma efectiva, además

la productividad depende no sólo de la cantidad de trabajo, sino también de la calidad del trabajo.

1.5.1.4. Cultura organizacional

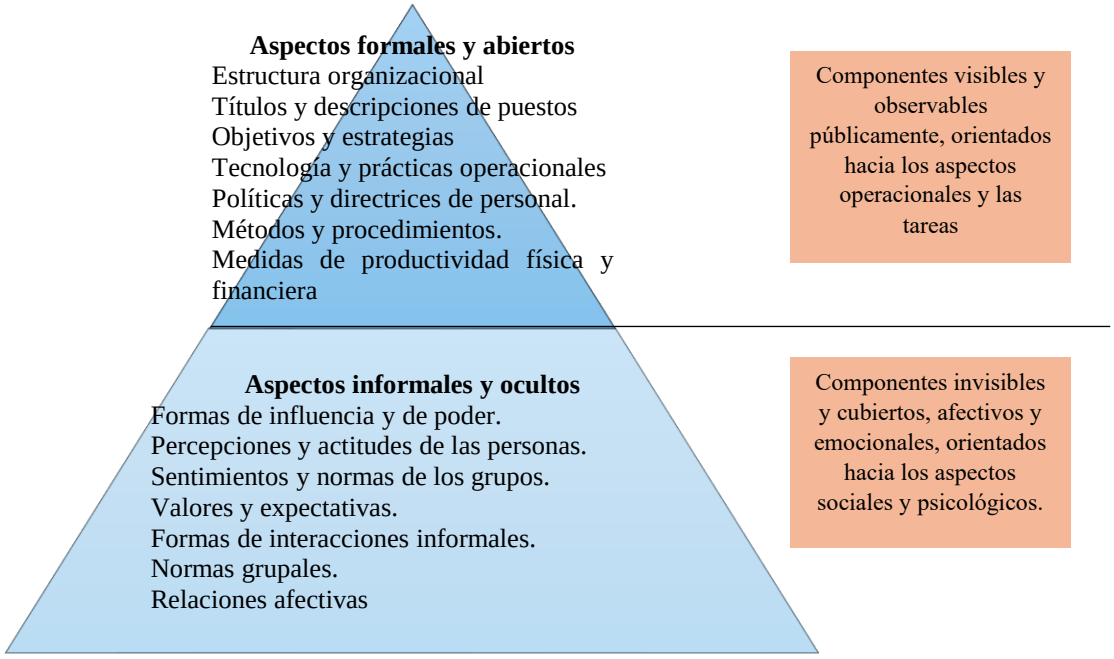
Según Mena (2019) la cultura organizacional es una concepción integral abarca una amplia gama de elementos. Incluye las prácticas, valores, costumbres, creencias, filosofía, clima laboral, y las formas de actuar y comportarse dentro de una organización. También comprende los lenguajes, rituales, códigos y reglamentos, además de los significados compartidos y las formas de percibir la realidad organizacional. La cultura organizacional implica un control "invisible" sobre el comportamiento de los miembros, funcionando como un esquema de adaptación y supervivencia, así como un proceso de reproducción simbólica dentro de la organización.

Asimismo, Dimitrakaki (2022) mencionaron que la cultura organizacional también puede entenderse como la personalidad de la organización y es algo que puede influir significativamente en el comportamiento colectivo y organizacional. Incluye las actitudes, experiencias, creencias y valores de la organización, adquiridos a través del aprendizaje social, que controlan cómo los individuos y los grupos de la organización interactúan entre sí y con los elementos externos. Además, se presta atención a los aspectos humanos de la vida organizacional y se hace hincapié en la creación de condiciones apropiadas para optimizar la cooperación, en el proceso de lograr un objetivo común.

Según Betzhold (2023), la analogía del iceberg aplicada a la cultura organizacional ha sido esencial para muchas empresas ya que proporciona una ruta de los elementos que deben ser coordinados para transformar las formas de operar de las organizaciones. A través de esta metáfora, se destaca que estas metodologías requieren una intervención en la capa intermedia, donde se modifican de manera directa y coordinada los procesos de negocio, las interacciones grupales y las competencias individuales.

Figura 2

Iceberg de la cultura organizacional



Nota. La figura fue tomada del libro de Chiavenato (2009, p. 178)

Características de la cultura organizacional

Para Widarko y Anwarodin (2022) la cultura organizacional está caracterizado por un sistema de valores compartidos en una organización que se convierte en una referencia para la forma en que los empleados llevan a cabo actividades para lograr los objetivos o ideales organizacionales. Por lo general, se enuncia como la visión, la misión y los objetivos de la organización. La cultura organizacional se desarrolla a partir de un conjunto de normas, valores, creencias, expectativas, suposiciones y filosofías de las personas que la integran. Por lo tanto, no es sorprendente que luego se vea claramente en el comportamiento de los individuos y los grupos.

Asimismo, Mejía y Sandoval (2022) plantearon que la cultura organizacional se ocupa de cómo los miembros de una organización entienden las características culturales de una organización. La cultura organizacional es generalmente una declaración filosófica, puede funcionar como una demanda vinculante de los miembros de la organización porque puede formularse formalmente en varias reglas y regulaciones organizacionales.

Los autores Taghizadeh et al. (2020) clasificaron las características de la cultura organizacional en cuatro constructos: consistencia, cooperación, efectividad e innovación. La colección de las diferentes dimensiones culturales, incluyendo interna vs externa y control vs flexibilidad, se ha considerado en el dominio de la investigación organizacional en relación con el papel de estas dimensiones culturales como predictores del desempeño:

Consistencia: enfatiza las orientaciones internas y de control. Se enfoca en el orden, las reglas y regulaciones, la uniformidad y la eficiencia. La empresa que enfatiza la consistencia es típicamente una organización formalizada y regular.

Cooperación: Esta relacionado con las orientaciones internas y de flexibilidad, y se enfoca principalmente en la cooperación, el intercambio de información, la confianza, el empoderamiento y el trabajo en equipo. La organización que enfatiza la cooperación es típicamente un lugar amigable donde sus miembros comparten información y confían entre sí como una familia extendida.

Rasgo de efectividad: Enfatiza las orientaciones externas y de control, con un enfoque en la competitividad, el logro de objetivos, la producción, la efectividad y las medidas orientadas a los beneficios.

Innovación: Se puede caracterizar por las orientaciones externas y de flexibilidad en el modelo de rasgos de cultura organizacional, con un enfoque en la creatividad, el espíritu emprendedor, la adaptabilidad y el dinamismo. La empresa que enfatiza la innovación apoya un entorno completamente creativo y dinámico.

1.5.1.5. Administración de personal

La administración de los recursos humanos, según Armijos et al. (2019) es una función esencialmente directiva, dinámica y en constante evolución, vinculada al desarrollo de sistemas de trabajo flexibles y al cambio. Sus actividades son a largo plazo y tienen un enfoque estratégico. El administrar implica la planificación, organización,

coordinación, desarrollo y control del rendimiento del personal de una empresa. Para ello, se utilizan técnicas que facilitan la colaboración de los empleados, con el fin de alcanzar los objetivos individuales relacionados, directa o indirectamente, con el trabajo. En este contexto, la gestión de los recursos humanos se entiende como el conjunto de acciones orientadas a lograr un beneficio para la organización. Es esencial para crear un ambiente laboral armonioso, influir en la actitud de los empleados y fomentar su permanencia en la empresa.

1.5.2. Variable Dependiente (Satisfacción Laboral)

1.5.2.1 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido evaluada por diferentes autores que han planteado su definición. Según Ramírez et al. (2019) la satisfacción laboral ha sido un tema relevante en disciplinas como economía, sociología y psicología. Desde la década de 1970, los estudios sobre este tema se han incrementado significativamente. Existen tres enfoques principales en la investigación de la satisfacción laboral: las diferencias de género, la relación entre satisfacción laboral, salarios y educación.

Diaz et al. (2023) mencionan que la satisfacción no es un estado emocional permanente e invariable; es transitoria y puede extenderse durante un tiempo específico. Esto implica que un individuo satisfecho en el presente no necesariamente lo estará en el futuro. Las emociones y sentimientos expresados en un momento determinado no garantizan una satisfacción plena, ya que esta no se alcanza por una única condición. Además, se relaciona con la motivación, las necesidades, el esfuerzo, el refuerzo, el liderazgo, el poder, la política, la influencia, el estilo de trabajo, el rendimiento individual, las metas y la satisfacción con el puesto, la carrera, la calidad del trabajo realizado, la cohesión grupal y la eficiencia organizacional.

Al respecto, Talavera et al. (2021) mencionaron que la satisfacción de los empleados tiene una influencia directa sobre todos los aspectos de una organización, desde la satisfacción del cliente hasta la productividad. A su vez, la motivación influye en el comportamiento y rendimiento de los trabajadores. El personal es considerado el recurso más valioso de una institución, por lo que conocer y comprender las

necesidades que impactan en su satisfacción laboral es esencial para implementar estrategias que mejoren el entorno de trabajo.

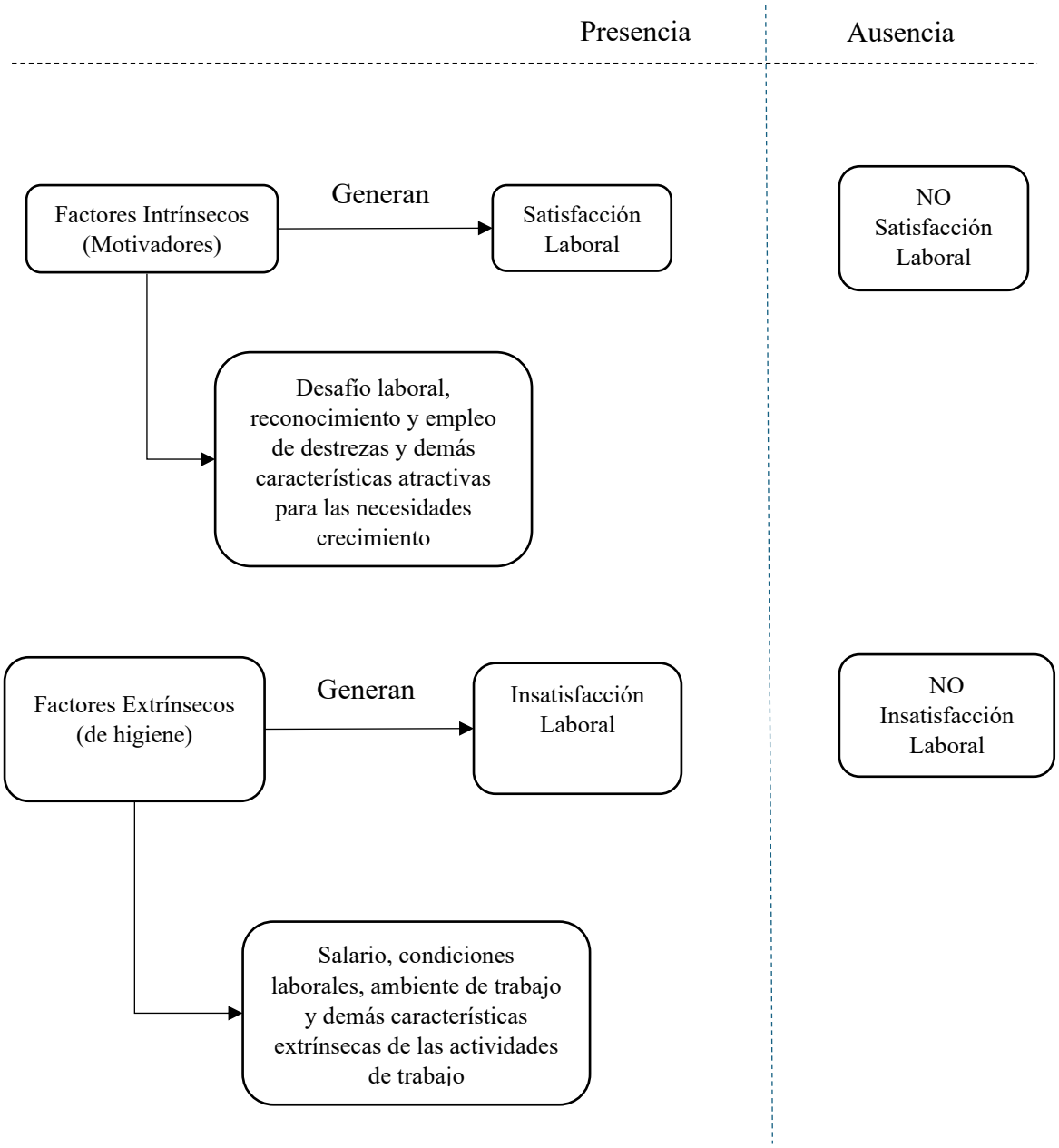
La satisfacción laboral puede entenderse como el resultado de una evaluación periódica que las personas realizan, donde analizan hasta qué punto se cumplen sus necesidades, preferencias y expectativas profesionales. En esencia, es la percepción de que los beneficios obtenidos, como éxito, ingresos, seguridad, amistades, prestigio, autonomía, trabajo en equipo, tareas interesantes, reconocimiento o desarrollo profesional, son equitativos y se alinean con sus expectativas, en comparación con otros en situaciones similares y considerando su inversión en la organización (Lourenço, 2021).

1.5.2.5. Clasificación de la satisfacción laboral

De acuerdo con los autores, Talavera et al. (2021) explican que, según la teoría de Herzberg aplicada al entorno laboral, existen dos tipos de factores motivacionales que clasifican la satisfacción laboral del personal en su entorno laboral, que establecen su definición en los factores de influencia.

Figura 3

Clasificación de la satisfacción laboral



Nota. La figura muestra la clasificación de la satisfacción laboral

Fuente: Polo et al. (2022).

Satisfacción intrínseca

Según Zambrano y Zambrano (2022), los factores intrínsecos, tales como el desafío en el trabajo, el reconocimiento y la utilización de habilidades, son determinantes para la satisfacción laboral. Cuando estos factores están presentes, generan un alto nivel de

satisfacción en los empleados; sin embargo, su ausencia conduce a un estado de no satisfacción laboral.

Según Amaguaña et al. (2023) este tipo de satisfacción esta influenciada por los factores motivadores incluyen elementos como la realización profesional, el reconocimiento (promociones, menciones especiales, entre otros), la autonomía y el crecimiento profesional. Estos aspectos están relacionados directamente con las tareas realizadas y las recompensas asociadas al desempeño profesional, incentivando a las personas a alcanzar logros más elevados. La tabla resume los factores que influye en la satisfacción laboral.

Satisfacción extrínseca

Por otro lado, la satisfacción extrínseca guarda relación con el salario, las condiciones laborales y el ambiente de trabajo, no son capaces de generar satisfacción laboral por sí mismos. No obstante, su falta puede causar insatisfacción laboral, mientras que su presencia, aunque previene la insatisfacción, no es suficiente para generar una verdadera satisfacción en el trabajo (Flores et al., 2022).

Tabla 1

Factores de satisfacción extrínseca e intrínseca

Categoría	Definición	Factores	Descripción
Factores Higiénicos	Previenen la insatisfacción, pero no generan motivación o satisfacción significativa.	Salario	Remuneración económica percibida por el trabajo realizado.
		Condiciones de trabajo	Ambiente físico y recursos disponibles en el lugar de trabajo.
		Políticas de la empresa	Normas, reglas y procedimientos organizacionales que afectan a los empleados.
		Relaciones interpersonales	Vínculos con colegas, superiores y subordinados.
		Seguridad en el empleo	Garantía de estabilidad laboral y previsión de continuidad en el puesto.

Factores Motivadores	Generan satisfacción y motivan a los empleados hacia un desempeño superior.	Realización profesional	Satisfacción derivada de la consecución de metas y objetivos personales.
		Reconocimiento	Apreciación por los logros alcanzados, como promociones o menciones destacadas.
		Responsabilidad	Grado de autonomía y control sobre las tareas asignadas.
		Progreso profesional	Oportunidades de desarrollo, aprendizaje y avance en la carrera laboral.
		Contenido del trabajo	Interés y relevancia de las tareas realizadas en el ámbito laboral.

Nota. En la siguiente tabla se presentan los diferentes factores de satisfacción intrínseca-extrínseca.
Fuente: Lourenço (2021)

Teorías de satisfacción laboral

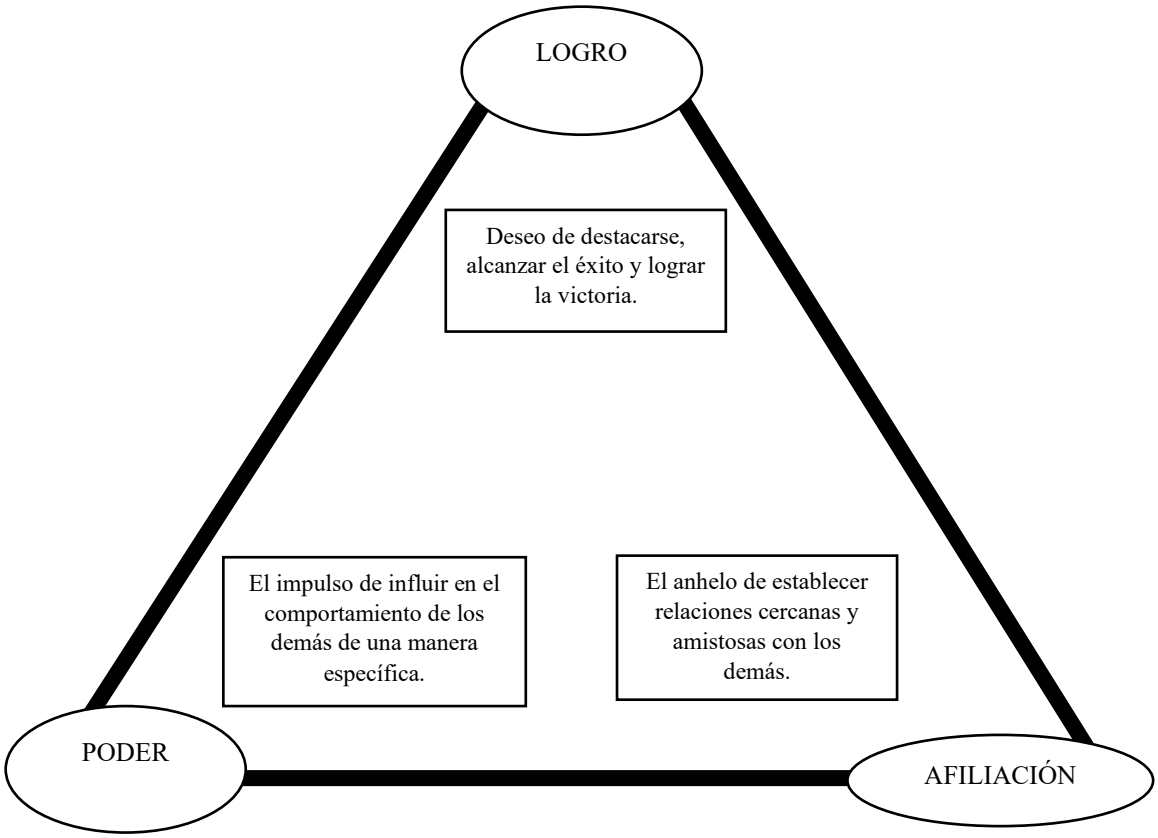
La literatura aborda diversas teorías relacionadas con la satisfacción laboral. Patlán (2023) presentó una descripción de las más representativas. Una de ellas es la teoría de Maslow, que plantea que las necesidades humanas se organizan en una jerarquía, de modo que las más fundamentales deben ser satisfechas primero, lo que permite que emerjan y se desarrollen las necesidades más complejas De acuerdo con la teoría de la motivación de Maslow, las necesidades más básicas deben ser cubiertas antes que las de nivel superior. Esta perspectiva está alineada con la distinción entre los factores de motivación e higiene, ya que los primeros solo pueden manifestarse si los factores de higiene están satisfechos, previniendo así la insatisfacción en el trabajo. Por otro lado, la teoría de los dos factores, propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg, sugiere que solo los factores intrínsecos pueden generar satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos están relacionados con la insatisfacción. Aunque los primeros estudios de Herzberg tuvieron un impacto significativo en la comprensión de la motivación en el entorno laboral, actualmente esta teoría no recibe tanto apoyo en la investigación contemporánea.

Asimismo, Chiang et al. (2010) consideró que es relevante la teoría de las necesidades de David McClelland y sus colaboradores, quienes argumentaron que existen tres necesidades principales que explican la motivación de las personas: el logro, la

afiliación y el poder. Estas necesidades son las que determinan los comportamientos y las actitudes en el ámbito laboral, según esta teoría. La necesidad de logro se define como un impulso hacia el éxito y la excelencia, buscando destacarse y alcanzar la victoria. La necesidad de afiliación se entiende como el anhelo de establecer relaciones cercanas y amistosas con los demás. La necesidad de poder se refiere a la capacidad de influir en las acciones de otras personas, de modo que estas actúen de una manera que no podrían lograr de otro modo.

Figura 4

Las tres necesidades de McClelland



Nota. La figura representa las tres necesidades que menciona McClelland
Fuente: Polo et al. (2022)

Por último, se destacan las teorías contemporáneas, las cuales, a diferencia de las anteriores, cuentan con un considerable respaldo y aplicación en el ámbito laboral. A continuación, se ofrece un resumen de cada una de estas teorías. La tabla define las teorías más destacadas:

Tabla 2

Teorías contemporáneas

Teoría	Descripción
Teoría de la autodeterminación	Describe los efectos positivos de la motivación interna y los efectos negativos de una motivación externa inadecuada.
Teoría del establecimiento de metas	Sostiene que el establecimiento de metas claras, desafiantes y con retroalimentación adecuada lleva a un mejor rendimiento.
Teoría de la autosuficiencia	Son las creencias de la persona sobre su capacidad para realizar una tarea.
Teoría del reforzamiento:	Enfoque que sugiere que el comportamiento se ve influido por las consecuencias que genera.
Teoría de la equidad y justicia organizacional:	Propone que las personas comparan sus esfuerzos y resultados en el trabajo con los de otros, y responden para corregir cualquier desequilibrio percibido.
Teoría de las expectativas:	La fuerza de una tendencia a actuar de una determinada manera depende de la expectativa de que esa acción resulte en un resultado atractivo.

Nota. La tabla muestra las diferentes teorías contemporáneas.

1.5.2.6. Clima laboral

Para Cruz et al. (2021) el clima laboral es definido como las condiciones naturales, físicas y organizacionales del entorno en el que se desempeña el trabajador. El clima o ambiente laboral abarca todos los factores que pueden influir en la actividad laboral, ya sea en una oficina, fábrica o empresa.

Otra definición revisada fue la presentada por Yslado et al. (2021) que define el clima laboral (CL) se define como la percepción de las características persistentes y medibles de una organización, que la diferencian de otras y permiten realizar un diagnóstico que guía acciones preventivas y correctivas para mejorar y fortalecer los procesos y

resultados organizacionales. La evaluación periódica del clima laboral es fundamental porque proporciona retroalimentación a las universidades públicas, ayuda a mejorar no solo el ambiente de trabajo, sino también la calidad de vida laboral y los servicios educativos e investigativos que se ofrecen en estos entornos.

Además, un clima laboral favorable promueve relaciones interpersonales empáticas y constructivas entre supervisores, jefes y empleados, fortaleciendo el sentido de pertenencia y reduciendo la inseguridad laboral. Cuando el clima laboral es negativo, se manifiestan en los trabajadores situaciones de conflicto, malestar emocional, baja motivación y relaciones interpersonales deficientes.

1.5.2.7. Beneficios económicos

Según Boada (2019) que analizaron a Herzberg (1966), el salario y el apoyo social son considerados factores de higiene en el entorno laboral. Los empleados son vistos como clientes internos de la organización, a quienes se les ofrece un servicio dentro de la misma, influenciado por la forma en que se organiza el trabajo. Cuando los empleados interpretan positivamente este servicio, perciben calidad en el ambiente laboral. La literatura indica que los trabajadores comparan sus salarios con los de diferentes grupos de referencia, como compañeros, salarios previos, o empleos similares en el mercado. Además, las recompensas financieras son clave, ya que brindan seguridad, el rendimiento de un empleado mejora cuando recibe una compensación adecuada, aumentando así su compromiso con la organización.

Asimismo, Chasi et al. (2024) , señalaron que el talento humano de las empresas no solo está motivado por el salario que recibe a cambio de su trabajo, sino también por el nivel de satisfacción laboral que experimenta. Esta satisfacción es una de las razones principales por las que las pequeñas y medianas empresas deben invertir recursos suficientes para asegurar que sus empleados se sientan contentos en sus puestos de trabajo y satisfechos con las oportunidades de crecimiento que se les ofrecen. De esta manera, tanto la satisfacción laboral como la retención del talento están estrechamente vinculadas, ya que son factores clave para el éxito de la organización.

1.5.2.8. Motivación

La definición de motivación depende del contexto social y laboral, la literatura ha brindado diferentes formas y características. Cervantes et al. (2021) plantearon que el motivar a los empleados es un desafío constante para los gerentes, quienes deben encontrar estrategias efectivas para lograr los resultados esperados. La clave está en cómo hacer que la organización ofrezca servicios de calidad y mantenga su competitividad en el mercado, utilizando los recursos humanos y materiales disponibles, los cuales también se ven afectados por la situación económica actual del país. Al dar prioridad al recurso humano, se reconoce que las personas son la principal ventaja competitiva dentro de cualquier organización, pues son ellas quienes ejecutan las tareas esenciales. Ninguna empresa puede alcanzar el éxito sin el compromiso y el esfuerzo de sus miembros.

Según Zambrano (2023), Maslow (1908-1970), destacado psicólogo estadounidense y académico, desarrolló su teoría motivacional basándose en la idea de que existen cinco necesidades innatas y universales en los seres humanos. Para facilitar su comprensión, organizó estas necesidades en forma de una pirámide jerárquica. Desde su perspectiva, estas necesidades son el motor de la motivación humana, impulsando a las personas a satisfacerlas. Una vez que logran cubrir una necesidad, su motivación se dirige hacia la siguiente en la jerarquía, ubicada en un nivel superior de la pirámide.

Saeteros (2021), afirma que la teoría de las necesidades, formulada por Abraham Maslow en 1943, propone un modelo basado en cómo las personas evolucionan a lo largo del tiempo y cómo sus personalidades se reflejan en comportamientos motivados. Según Maslow, las personas comparten un conjunto común de necesidades básicas que deben ser satisfechas para permitir el desarrollo de comportamientos motivados.

La jerarquía de necesidades de Maslow es una teoría ampliamente discutida sobre las necesidades humanas básicas. Dicha jerarquía de necesidades de Maslow es un modelo que trata el contenido, la naturaleza y el impacto de las necesidades. Algunas necesidades tienen mayor prioridad que otras y no pueden reemplazarse entre sí. Maslow, sin embargo, no creía que priorizar las necesidades fuera apropiado. Por lo

tanto, primero clasificó las necesidades en 5 categorías principales, comenzando con las necesidades fisiológicas más básicas, hasta las necesidades humanas cognitiva y emocionalmente altamente desarrolladas (necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de reconocimiento, necesidades de autorrealización) (Ton y Berke, 2024, pp. 54-55).

En la siguiente tabla, se definen el tipo de necesidades según la teoría de Maslow:

Tabla 3

Teoría de necesidades humanas según Maslow

Necesidades	Descripción
Necesidades fisiológicas (primer nivel)	Estas son fundamentales para la subsistencia del ser humano, como la alimentación, el descanso y la hidratación. En la actualidad, estas necesidades suelen ser cubiertas mediante el salario, periodos de descanso, servicios de alimentación, acuerdos con supermercados, entre otros.
Necesidades de seguridad (segundo nivel)	Estas necesidades buscan minimizar la vulnerabilidad y garantizar la satisfacción de las necesidades fisiológicas. Incluyen elementos como refugio, salud y estabilidad. Actualmente, se asocian con sistemas de salud pública o privada, seguridad social, estabilidad laboral, programas de jubilación, y medidas de seguridad e higiene en el entorno laboral.
Necesidades sociales (tercer nivel)	Estas se refieren a la pertenencia a un grupo, sentirse aceptado y establecer vínculos interpersonales. En el ámbito laboral, se satisfacen mediante la creación de equipos de trabajo, el fortalecimiento de la cultura organizacional, la comunicación efectiva, la participación en decisiones, y medidas como horarios flexibles o teletrabajo que equilibren la vida personal y laboral.
Necesidades de reconocimiento (cuarto nivel)	Relacionadas con el prestigio y la valoración social, estas necesidades incluyen la percepción de importancia dentro de un grupo y los sistemas de incentivos tangibles e intangibles, como el salario emocional. En el ámbito empresarial, se satisfacen mediante reconocimientos públicos, la asignación de tareas significativas y roles de mayor relevancia.

Necesidades de realización (quinto nivel)	Estas necesidades corresponden a las metas personales que definen el propósito de vida de un individuo, las cuales son impulsadas por creencias individuales y varían de persona a persona. La falta de oportunidades para alcanzar estas metas puede disminuir la motivación y afectar el comportamiento. Por ello, las empresas deben implementar planes de desarrollo profesional, becas de estudio, programas de vivienda y formación continua, además de alinear las aspiraciones personales de los empleados con las estrategias motivacionales corporativas.

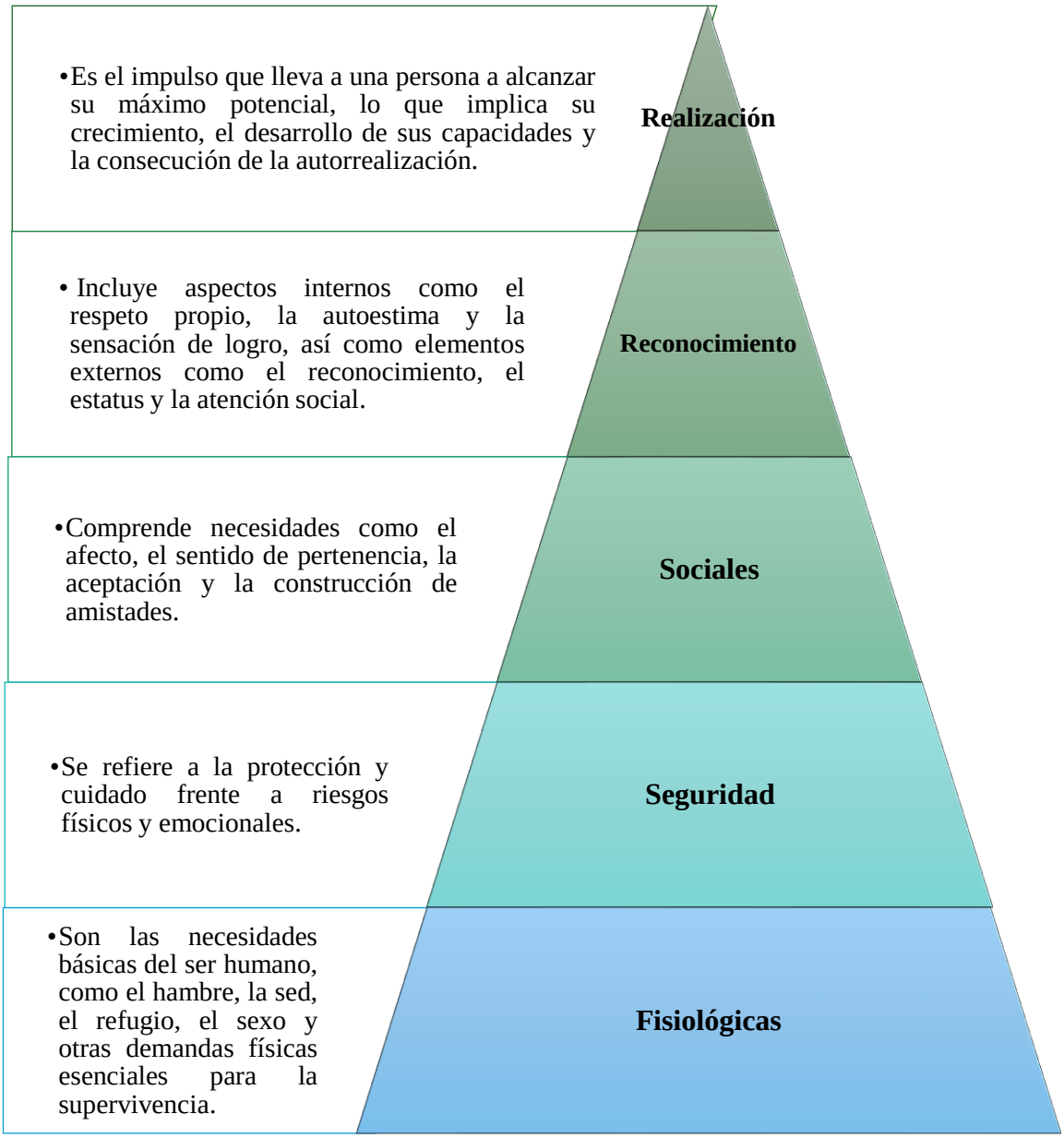
Nota. La tabla muestra las diferentes teorías de satisfacción laboral según Maslow
Fuente: Zambrano (2023)

Pirámide de Maslow

Cafiel y Martinez (2024) estudiaron la teoría desarrollada por Abraham Maslow, quien plantea que los seres humanos poseen una jerarquía de necesidades. Según esta propuesta, a medida que se satisfacen las necesidades más básicas, surgen y se desarrollan otras de mayor complejidad. Aunque la teoría de Maslow resulta intuitiva y atractiva al proporcionar explicaciones sobre el comportamiento humano, también se señalan que su aplicación efectiva en el entorno laboral presenta desafíos significativos. La figura 5 ilustra las cinco necesidades fundamentales identificadas por Maslow.

Figura 5

Pirámide de las necesidades de Maslow



Fuente: Maslow (1954)

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1. Métodos

2.1.1. Método deductivo

El método deductivo es una estrategia de razonamiento que parte desde principios generales con el fin de obtener conclusiones particulares, por lo que, implica la aplicación de reglas lógicas, basadas en datos numéricos precisos, siendo el enfoque de este método, el cualitativo. Por lo que, los autores dentro de su obra *Epistemología y metodología científica,* expresa que, dicho método es aplicado en las ciencias empíricas cuando se requiere analizar casos concretos a partir de modelos teóricos (Menacho et al., 2023).

En este contexto, el autor Bunge (2022), describe al método deductivo como el proceso que facilita la obtención de conocimiento específicos, mediante la derivación lógica de hipótesis verificables, en base a enunciados universales, en contraste con los métodos inductivos los cuales buscan generalizar a partir de las observaciones, no obstante, el método deductivo no logra garantizar la verdad de las conclusiones, pero si su coherencia lógica.

Para el estudio sobre la evaluación de la gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION y su influencia en la satisfacción laboral, se utilizará el método deductivo, que va desde un entorno general en dirección a un tema en particular. Dentro del método de deducción se diferencian las características de los casos y eventos objeto de comparación para el diagnóstico y se utiliza para la toma de decisiones, por ello, es importante tener en cuenta su definición.

2.2. Enfoque

2.2.1. Enfoque Cuantitativo

Los autores Del Canto y Silva (2013), expresan que, el enfoque cuantitativo es un método investigativo empleado para la recolección y análisis de datos numéricos con el fin de probar hipótesis y establecer patrones de comportamiento, por lo que, el autor

menciona que dicho método se caracteriza por ser estructurado y objetivo, el cual, se basa en la medición exacta de las variables, siendo su principal fortaleza la capacidad de generalizar los resultados.

Sampieri y Mendoza (2018), dentro de su obra literaria *Metodología de la Investigación,* define al enfoque cuantitativo como un método sistema y emperico de investigación el cual emplea datos cuantificables con el fin de describir teorías y probar fenómenos, puesto que, está fundamentado en la lógica positivista, misma que, considera que la realidad puede ser medida y explicada a través de números y relaciones.

Para los autores Avellaneda et al., (2022) El enfoque cuantitativo son los procedimientos que requieren de medición y de cuantificación de fenómenos. El objetivo es reconocer las relaciones de causa y efecto entre las variables de estudio, es decir, variables independientes y variables dependientes.

En el presente trabajo de investigación se ha optado por utilizar un enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION serán evaluados mediante valores numéricos. Esto permitirá efectuar un análisis estadístico detallado y completo de las variables de estudio, además es adecuado porque el problema de estudio requiere datos medibles que puedan ser analizados estadísticamente que garantiza que los resultados obtenidos sean válidos.

2.3. Alcance o Tipo

2.3.1. Descriptivo

La investigación del tipo descriptiva, según el autor Bernal (2022), se centra en detallar las características de un determinado fenómeno, grupo o situación, busca responder a las interrogantes del tipo “que”, “como”, “cuando” y “donde”, lo que permite al investigador obtener una visión clara y precisa del objeto estudiado, puesto que, este tipo de investigación a diferencia de la investigación experimental no manipula las variables.

Por lo que, para los autores Vásquez et al., (2023), lo definen como, el método empírico, que persigue como objeto principal el analizar y describir fenómenos, poblaciones o procesos en apego absoluto de la realidad, puesto que permite obtener datos esenciales con el fin de comprender el estado actual de dichos fenómenos, previamente a la formulación de hipótesis, siendo entonces útil para mapear situaciones, identificar tendencias y establecer una base para investigaciones futuras.

Este estudio tiene un alcance descriptivo que permite proporcionar un análisis profundo sobre la gestión de talento humano en la empresa y su impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores mediante datos verídicos. Este enfoque es el adecuado debido a que, facilita la recopilación de información y también permite comprender la relación de las variables.

2.3.2. Investigación correlacional

Este tipo de investigación tiene como objetivo principal determinar el grado de relación o asociación entre dos o más variables, puesto que, no busca establecer relaciones causales directas, sino identificar, como dichas variables se relacionan entre sí, determinando si la dirección de dicha relación es positiva o negativa, mediante técnicas estadísticas como el coeficiente de compensación de Pearson, Spearman o el análisis de regresión (Guevara et al., 2020).

Motivo por el cual, el autor Cazau (2006), indica, que la investigación correlacional es un enfoque que examina la relación entre las variables cuantificables, mediante la identificación de patrones que se asocian entre sí, sin la necesidad de ser manipulados directamente, por lo que, este tipo investigativo, se centra en analizar como las variables cambian en función de otras, permitiendo realizar predicciones basadas en los patrones de asociación identificados.

La investigación correlacional para el presente estudio tiene como objetivo analizar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION. El enfoque correlacional permite identificar el nivel de asociación entre las variables de estudio, que ofrezca datos

importantes para establecer si alguna mejora en la gestión de talento humano alcanzaría a incidir en los niveles de satisfacción de los colaboradores de la empresa.

2.4. Modalidad

2.4.1. Investigación bibliográfica

La investigación de carácter bibliográfico, es una técnica de recolección de información, misma que, está centrada en el análisis e interpretación de documentos escritos, pudiendo ser estos: artículos, tesis y otros recursos académicos, dado que, como objetivo principal persigue el reunir, sistematizar y evaluar la información existente sobre un determinado tema, con el fin de servir de base para el desarrollo de un marco teórico o para la comprensión más profunda de un determinado tema (Hadi et al., 2023).

Así también, Tamayo (2003), destaca que, esta modalidad de investigación permite al investigador, identificar vacíos de conocimientos y lograr aportar al estudio un marco conceptual más robusto, por lo que, dicha modalidad requiere de un proceso meticuloso de búsqueda clasificación y análisis crítico de fuentes confiables y relevantes, por lo que, el investigador juega un papel importante para la selección y sintetización de información relevante, evitando sesgos y redundancias.

La investigación bibliográfica es esencial para la recopilación y análisis de la información teórica. En el presente trabajo de investigación, la investigación bibliográfica se utilizó para desarrollar el marco teórico comenzando de fuentes confiables como libros, artículos científicos y trabajos previos relacionados con el tema de estudio; donde se describió información conceptual sobre la variable de gestión de talento humano y la variable de satisfacción laboral, estableciendo sus características más relevantes.

2.4.2. Investigación de campo

El autor Castells (1972), refiere que, la investigación de campo es aquella que se ejecuta directamente en el lugar donde ocurre el fenómeno estudiado, lo que, implica

el contacto directo del investigador con la realidad para observar, recolectar y analizar información o hechos que se dan en el lugar, siendo esta, esencial cuando se requiere información primaria, permitiendo comprender las características particulares de un fenómeno y como interactúan las variables en el contexto natural.

Es así como, el autor Arias (2012), indica que la investigación de campo es particularmente útil y requirente en los casos de exploración de fenómeno sociales, culturales o laborales, dado que, permite captar las percepciones, actitudes y comportamiento de los participantes, por lo que, para su efectivización se usan técnicas investigativas como: encuestas, entrevistas o mediciones en el lugar, mismas que son adaptadas al tipo de estudio y población objetivo.

En esta investigación se ha empleado el método de campo, puesto que permite obtener información directa de los trabajadores de la empresa sobre la gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION, todo eso a través de la aplicación de la encuesta. Este enfoque favorece la recopilación de datos primarios e incluso ayuda a comprender la realidad del entorno laboral, donde se identifican las percepciones, experiencias y opiniones de cada uno de los colaboradores.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

Se define a la población como el conjunto total de individuos, elementos o unidades que poseen características similares, siendo entonces, estos objetos de estudio, por lo que, este grupo poblacional puede ser finito o infinito, según sea su naturaleza y por ende su definición debe ser adecuado, con el objeto de que el investigador recabe información veraz y de relevancia para el estudio (Baena, 2017).

Por lo que, según lo previamente referido, los autores Barletta et al., (2020), indica que, la concepción de población es esencial para lograr determinar el ámbito de estudio, la cual para ser relevante y veraz debe considerar aspectos como la delimitación geográfica, características específicas, y el tiempo en el que se ejecuta la

investigación, siendo entonces requirente distinguir entre población objetivo (el grupo al que realmente se desea aplicar los resultados) y población accesible (aquella que está al alcance del investigador).

En este estudio se trabajará con una población finita, la cual está conformada por los 30 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION. Dado que se trata de un grupo reducido, es manejable y factible llevar a cabo su análisis, ya que garantiza los resultados obtenidos de manera que se podrá determinar la realidad de la empresa.

2.5.2. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de una determinada población, misma que, es utilizada para recolectar datos dentro de una investigación, por lo que, la muestra debe reflejar las características esenciales de la población con el fin de que, los resultados a obtener sean generalizados al grupo más amplio, logrando recabar información más precisa y significativa (Carrasco, 2019).

La muestra es entonces el grupo finito de individuos o unidades previamente seleccionadas de un total de la población con el fin principal de realizar observaciones o mediciones que permitan al investigador determinar las principales características de la población total, siendo por lo tanto el tamaño y la técnica de muestreo factores cruciales para garantizar la confiablidad de los resultados (Flores, 2020).

Debido a que el número de colaboradores de la organización constituye una población finita y reducida, no es necesario seleccionar una muestra para la investigación. En este caso, la encuesta se aplicará a las 30 personas antes mencionadas, respaldando así la integración de la totalidad de los individuos que forman parte de la población.

2.6. Técnica

2.6.1. Encuesta

Los autores Medina et al., (2023), mencionan que, la encuesta es una técnica de recolección datos que utiliza para recabar información de una determinada población, mediante la utilización de cuestionarios o formularios de interrogantes estructuradas, mismas que, permiten recopilar data sobre opiniones, actitudes, conocimientos o características específicas de los individuos parte del estudio.

La técnica de la encuesta es un método investigativo, el cual representa la recopilación de datos sistemáticos, con la ayuda de cuestionarios, entrevistas o formularios aplicados a un determinado grupo representativo de un total de la población, ya que, esta técnica investigativa según el autor permite explorar, describir y determinar un fenómeno del contexto social (Ruiz y Valenzuela, 2022).

La encuesta fue utilizada como una herramienta principal para la recopilación de datos, debido a que permite obtener la informacion directa de los colaboradores de la empresa sobre las dos variables de estudio que es la percepción de la gestión de talento humano y su nivel de satisfacción laboral en base a sus experiencias y opiniones propias.

2.7. Instrumento

2.7.1. Cuestionario

Dentro de este apartado el autor Brown (2020), manifiesta que, el cuestionario es un instrumento de recolección de datos, siendo un formulario estructurado con interrogantes planteadas para recabar información relevante y especifica del criterio de los participantes, por lo que, dicho instrumento, puede ser aplicado de forma presencial, virtual o por vía telefónica, según los objetivos de la investigación y las características del grupo estudiado.

De igual forma, los autores Ñaupas et al., (2018), se refieren al cuestionario como un método formal y estandarizado, el cual permite recopilar datos garantizando la uniformidad de las respuestas y por ende facilitando al investigador el análisis de las mismas, por lo que, dicho instrumento, según el autor es fundamental dentro de las

investigaciones cuantitativas y cualitativas, ya que, permite obtener información sobre actitudes, opiniones, comportamiento y sobre todo características sociodemográficas.

Se diseñó un cuestionario de un total de 28 preguntas, divididas en dos secciones que corresponden de acuerdo con las variables de estudio. Para la recopilación de datos, se utilizó una escala de Likert que va de acuerdo con cada variable. La variable independiente (Gestión de talento humano) está compuesta por 15 preguntas y se usó una escala de Likert de 5 opciones, que van desde 1= Nunca hasta 5= Siempre. Las preguntas para la variable dependiente (Satisfacción Laboral) está conformada por 13 preguntas y de igual forma se utilizó la escala de Likert, donde las 5 opciones de respuestas van desde 1= Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo.

2.7.2. Validez por V de Aiken (por expertos)

La V de Aiken propuesta por el autor Aiken en 1980, es un índice el cual está diseñado para evaluar la validez del contenido de los instrumentos de medición que intervienen en una determinada investigación de carácter cuantitativo, puesto que, permite medir el índice de concordancia entre un grupo de expertos frente a los ítems de un determinado instrumento con los objetivos de la investigación (Merino-Soto, 2023).

En ese sentido, este método es especialmente útil en etapas preliminares del diseño de instrumentos, como cuestionarios o escalas, ya que permite identificar elementos que requieran ajustes o de ser necesario ser eliminados, motivo por el cual, la selección de los expertos es fundamental para garantizar la confiabilidad de los resultados, mismos que, deben ser especialistas en el área temática del instrumento a validar (Rodríguez et al., 2021).

Se utilizó la V de Aiken con el fin de evaluar la validez de contenido del instrumento, en la validación participaron tres expertos o jueces, quienes evaluaron cada una de las preguntas del cuestionario para la presente investigación, donde analizaron cada una de las 28 preguntas tomando en cuenta los criterios de claridad, congruencia, contenido y constructo. El resultado obtenido de la V de Aiken es de 0,98 un valor muy cercano

al 1, donde de acuerdo con el rango los valores pueden ir desde 0 a 1, mientras más cercano esté al valor, mayor nivel de validez de contenido tiene el instrumento.

2.7.3. Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

La confiabilidad de un instrumento hace referencia a la consistencia con la que se mide una determinada variable, por lo que, el coeficiente Alfa de Cronbach es uno de los métodos más utilizados para evaluar esta confiabilidad interna, dado que, mide la homogeneidad de los ítems que componen un cuestionario, es decir, si todos los ítems están alineados para medir el mismo constructo teórico (Campo y Oviedo, 2008).

Es así como, el autor Pérez (2022), indica que, el Alfa de Cronbach se posiciona como una métrica estadística fundamental para determinar la consistencia interna de los ítems dentro de una escala, puesto que, permite evaluar si los ítems están interrelacionados y, por lo tanto, miden un único constructo subyacente.

En el presente estudio de investigación, se utilizó el Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS para verificar la confiabilidad del cuestionario aplicado a los 30 colaboradores de la empresa. El resultado de nuestro Alfa de Cronbach es 0,859; el cual, conforme al rango del coeficiente, nos muestra una consistencia interna "buena", esto significa que cada uno de los ítems del instrumento del cuestionario, en este caso (28 preguntas) demuestra una correlación entre las variables y, por ende, las respuestas que se recopilaron son confiables.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	28

Nota. Resultado de la fiabilidad del cuestionario aplicado a los colaboradores.

2.8. Planteamiento de la Hipótesis

La gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION determina la influencia de la satisfacción laboral.

2.8.1. Hipótesis nula (H_0)

La gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION **NO** influye en la satisfacción laboral en los colaboradores.

2.8.2. Hipótesis alterna (H_1)

La gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION **SI** influye en la satisfacción laboral en los colaboradores.

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de resultados

3.1.1. Información personal

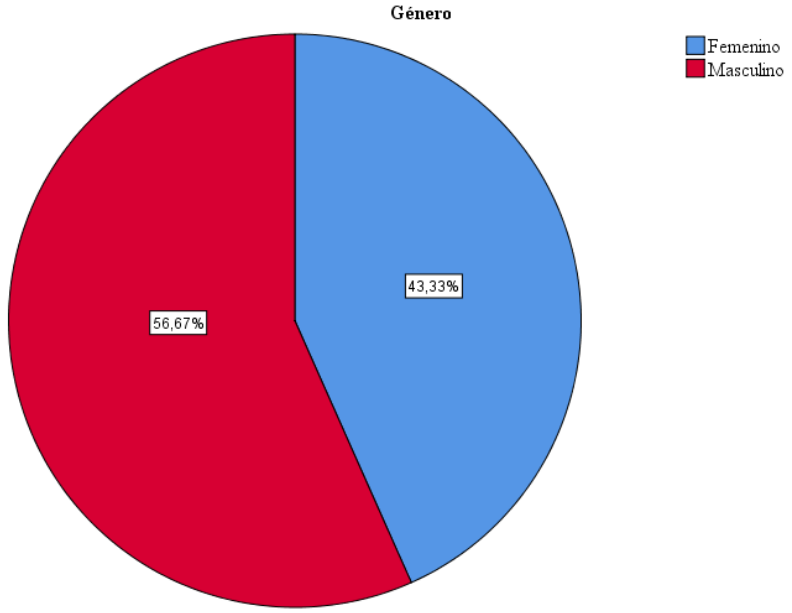
Tabla 6
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	13	43,3	43,3	43,3
	Masculino	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 6

Género



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 17 de los colaboradores, es decir, el 56,67% corresponde al género masculino y el 43,33% que

representa a 13 colaboradores, representa al género femenino. En este caso, se identifica que la mayoría de los encuestados son de género masculino al contrario del género femenino que posee poca participación.

Tabla 7

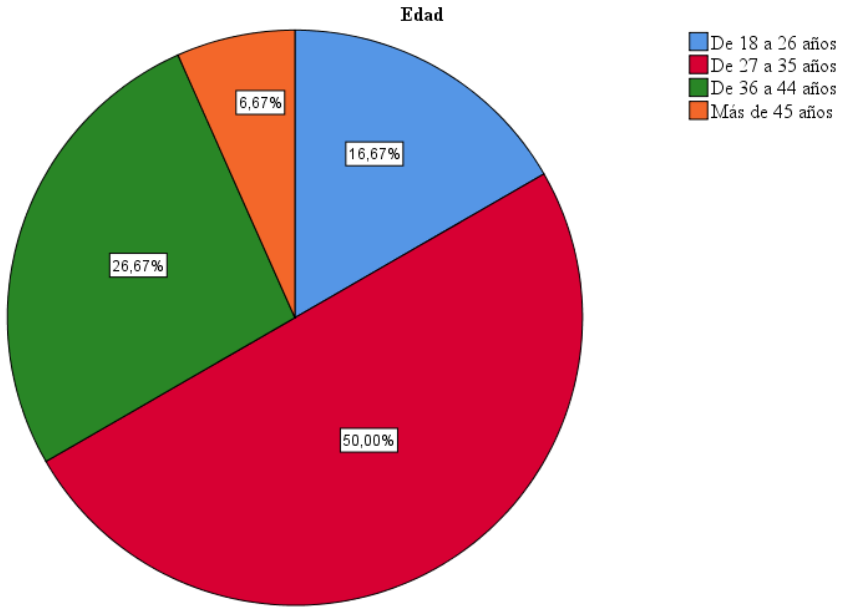
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 26 años	5	16,7	16,7	16,7
	De 27 a 35 años	15	50,0	50,0	66,7
	De 36 a 44 años	8	26,7	26,7	93,3
	Más de 45 años	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 7

Edad



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, los encuestados que tienen de 18 a 26 años representa el 16,67% que equivale a 5 de los colaboradores, por otra parte, la edad de 27 a 35 años simboliza al 50,00% que son 8 colaboradores y, por último, el 6,67% figura a 2 personas de la empresa. De acuerdo con los resultados, la mayor parte de los colaboradores es joven-adulto que van desde los 27 a 35 años, lo que indica la presencia de colaboradores con experiencia.

Tabla 8

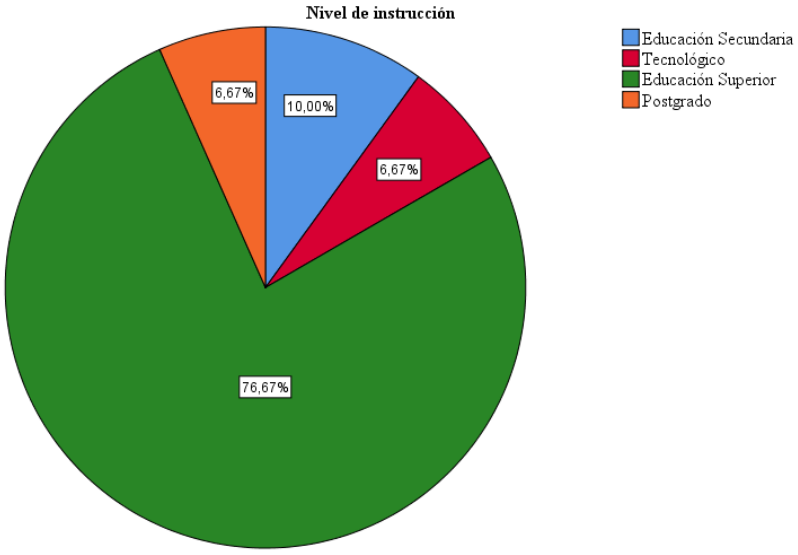
Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Educación Secundaria	3	10,0	10,0	10,0
	Tecnológico	2	6,7	6,7	16,7
	Educación Superior	23	76,7	76,7	93,3
	Postgrado	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 8

Nivel de instrucción



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, quienes poseen educación secundaria representa el 10%; el otro 6,67% tienen una formación tecnológica; el 76,67% han terminado la educación superior y, por último, el 6,67% ha culminado el postgrado. Por ende, la mayoría de los colaboradores posee estudios universitarios, lo que refleja un nivel alto de formación educativa además de contar con conocimientos teóricos y prácticos.

3.1.2. Resultados sobre la encuesta

1. ¿La empresa utiliza medios digitales para la publicación de vacantes?

Tabla 9

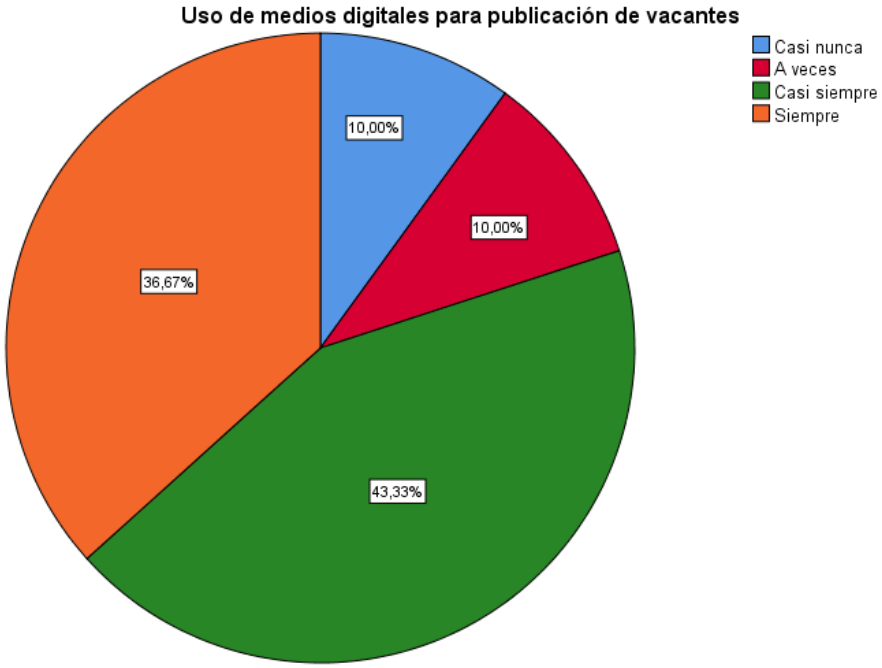
Uso de medios digitales para publicación de vacantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	3	10,0	10,0	20,0
	Casi siempre	13	43,3	43,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 9

Uso de medios digitales para publicación de vacantes



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, respecto al uso de los medios digitales para la publicación de vacantes, donde el 10% (3 personas) responde que casi nunca recurre a esos recursos; el otro 10% (3 personas) señala que los usa a veces; seguido por un 36,67% (11 personas) manifiestan que los emplea siempre; mientras que 43,33% de los encuestados (13 personas) indica que casi siempre utiliza estos medios. Esto refleja que la mayoría de los colaboradores consideran que los medios digitales son importantes como un recurso para la publicación de vacantes a través de estos canales, ya que, según sus resultados, la empresa usa siempre y casi siempre los medios digitales, lo que implica una mejor atención de los candidatos.

2. ¿En el proceso de selección se realizan entrevistas que indiquen las necesidades de la vacante?

Tabla 10

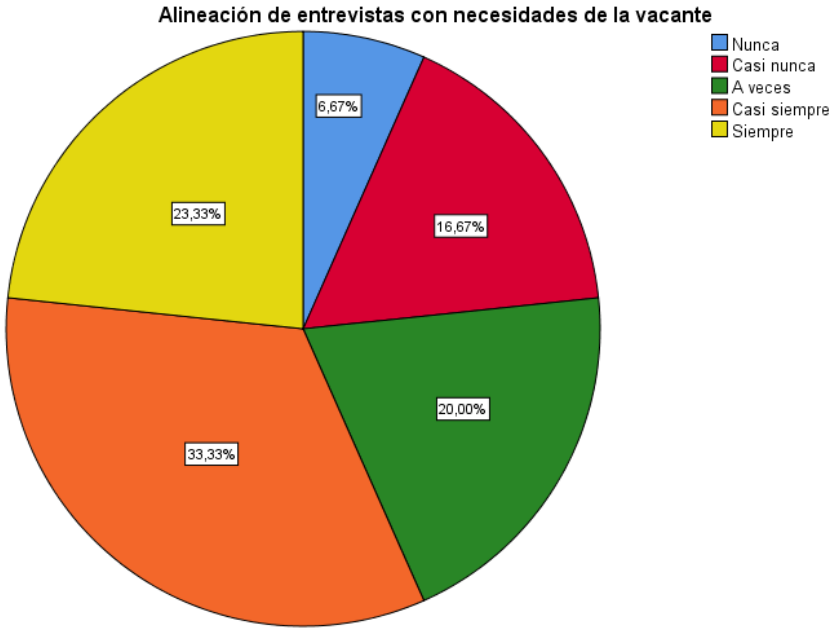
Alineación de entrevistas con necesidades de la vacante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	5	16,7	16,7	23,3
	A veces	6	20,0	20,0	43,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 10

Alineación de entrevistas con necesidades de la vacante



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, las entrevistas que se realizan en el proceso de selección se indican las necesidades de la vacante, un 6,67% (2 personas) manifiesta que nunca se realiza lo mencionado, el otro 16,67% (5 personas) señala que casi nunca se realiza esta alineación; un 33,33% de los encuestados (10 personas) manifiesta que casi siempre, mientras tanto el 23,33% (7 personas) afirma que siempre se indican las necesidades de la vacante en las entrevistas y por otro lado, un 20% (6 personas) señalan que esto ocurre a veces. Por lo tanto, una mayoría considera que las entrevistas están orientadas a las necesidades de la vacante y es importante ya que garantiza que respondan de forma consiente sobre los requisitos establecidos previamente.

3. ¿Considera que la empresa toma en cuenta las competencias y habilidades requeridas para el puesto de trabajo?

Tabla 11

Competencias y habilidades requeridas para el puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	6	20,0	20,0	23,3
	A veces	4	13,3	13,3	36,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 11

Competencias y habilidades requeridas para el puesto de trabajo



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, un 3,33% (1 persona) expresa cierta insatisfacción, es decir, manifiesta que la empresa nunca toma en cuenta las competencias y habilidades requeridas para el puesto de trabajo y solo un 20% (6 personas) responden que casi nunca se toman en cuenta; sin embargo, el otro 13,33% (4 personas) señala que a veces las funciones son adecuadas; y el 40% (12 personas) considera que casi siempre las competencias y habilidades van de acuerdo al cargo; y por último, el otro 23,33% (7 personas) manifiesta que siempre se toman en cuenta dichos elementos. Por lo tanto, se indica en su mayoría una respuesta positiva para la empresa sobre tomar en cuenta las habilidades y competencias de los colaboradores para un determinado puesto de trabajo.

4. ¿Las funciones asignadas al cargo van acorde a sus habilidades y experiencia?

Tabla 12

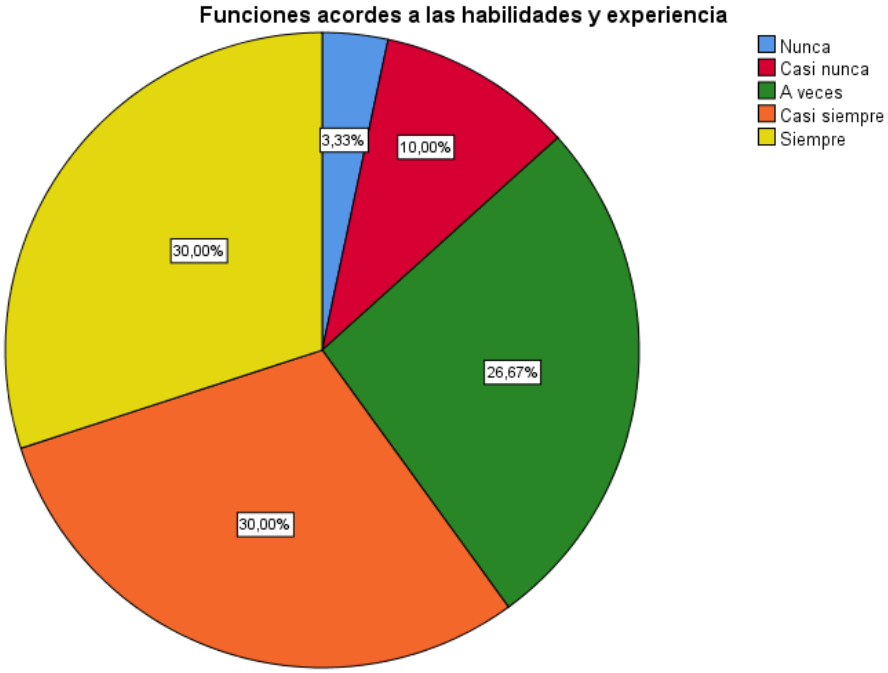
Funciones acordes a las habilidades y experiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	3	10,0	10,0	13,3
	A veces	8	26,7	26,7	40,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 12

Funciones acordes a las habilidades y experiencia



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 3,33 (1 persona) menciona que nunca las funciones asignadas están en base a sus habilidades, un 30% (9 personas) considera que siempre las funciones asignadas a su cargo van acorde a sus habilidades y experiencia; solo un 30% (9 personas) responde que casi siempre son tomados en cuentas y, por otro lado, el 10% (3 personas) manifiesta que casi nunca se alinean las capacidades; sin embargo, el otro 26,67% (8 personas) opina que solo a veces las funciones son las adecuadas en cuanto al cargo. En su mayoría, los colaboradores de la empresa señalan que casi siempre las funciones de cada puesto de trabajo van acorde a las habilidades y experiencias de cada uno, lo que contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

5. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño de los colaboradores de forma continua?

Tabla 13

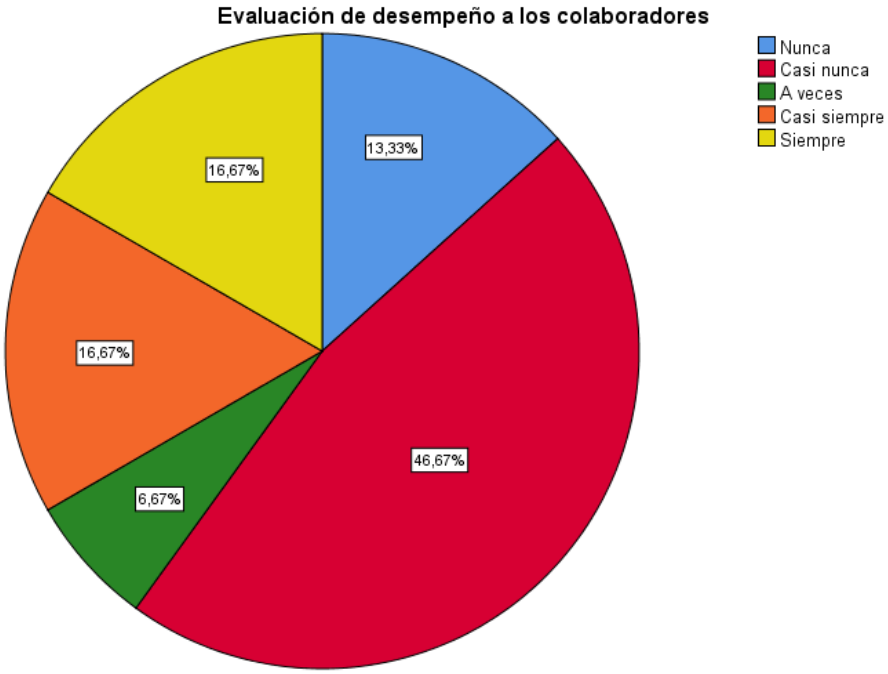
Evaluación de desempeño a los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	14	46,7	46,7	60,0
	A veces	2	6,7	6,7	66,7
	Casi siempre	5	16,7	16,7	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 13

Evaluación de desempeño a los colaboradores



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 46,67% (14 personas) considera que casi nunca se realizan evaluaciones de desempeño de manera continua, mientras que un 6,67% (2 personas) menciona que solo a veces se evalúa su desempeño; por otra parte, el 16,67% (5 personas) opina que casi siempre se lleva a cabo; un 16,67% (5 persona) manifiesta que siempre se efectúan las evaluaciones; sin embargo, el 13,33% (4 personas) señalan que nunca se llevan a cabo. Esto demuestra que, no se han realizado evaluaciones de desempeño a los colaboradores de forma continua, lo que implica una falta de retroalimentación que podría afectar en la productividad del personal.

6. ¿La remuneración es la adecuada en relación con el cargo que ejerce en la empresa?

Tabla 14

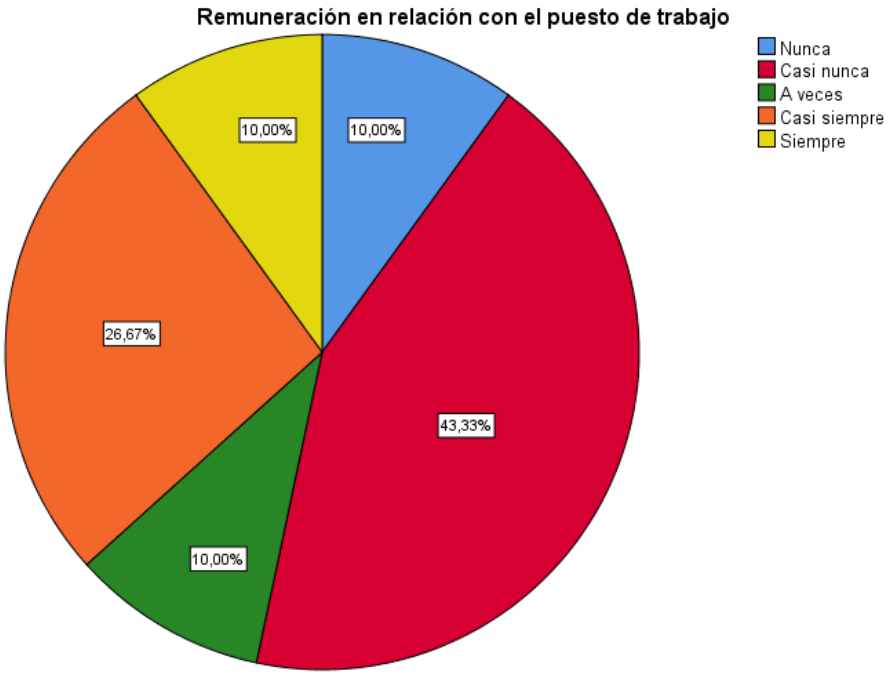
Remuneración en relación con el puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	13	43,3	43,3	53,3
	A veces	3	10,0	10,0	63,3
	Casi siempre	8	26,7	26,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 14

Remuneración en relación con el puesto de trabajo



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, un 10% (3 personas) considera que su remuneración siempre es adecuada; un 43,33% (13 personas) señala que casi nunca la remuneración es la correcta; mientras que el 26,67% (8 personas) casi siempre su remuneración se ajusta a sus expectativas y, por otro lado, un 10% (3 personas) indica que a veces la remuneración es la adecuada, de igual forma el otro 10% (3 personas) que señalan nunca recibir una remuneración justa. La mayoría de los colaboradores no se siente bien con la remuneración que recibe, lo que indica que posiblemente se podría revisar el salario en la empresa además de identificar posibles inequidades.

7. ¿La empresa reconoce el esfuerzo del colaborador mediante incentivos económicos por el cumplimiento de los objetivos organizacionales?

Tabla 15

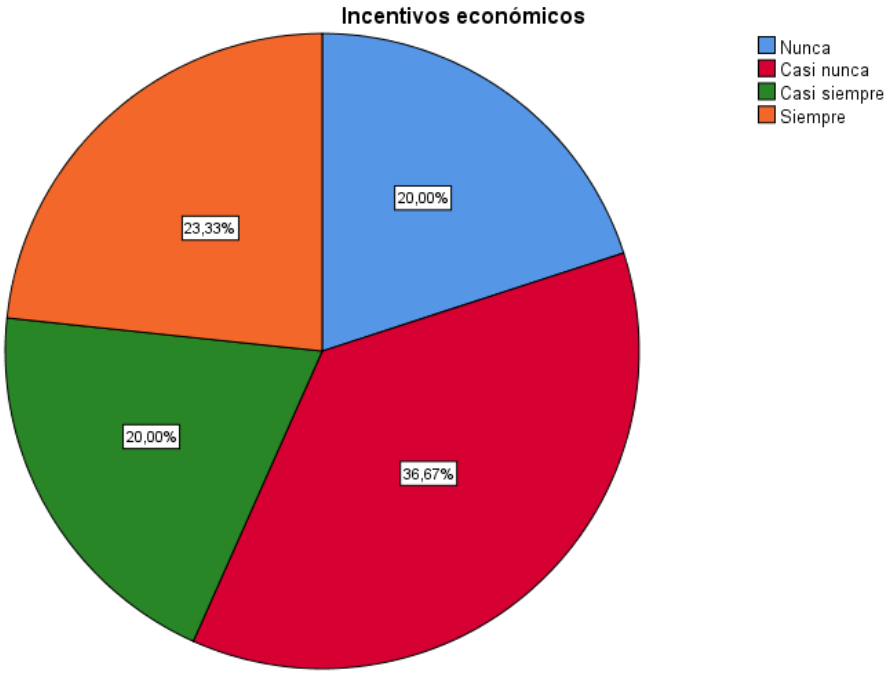
Incentivos económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	11	36,7	36,7	56,7
	Casi siempre	6	20,0	20,0	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 15

Incentivos económicos



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, en cuanto a los incentivos económicos, el 36,67% (11 personas) señala que casi nunca sucede y el otro 20% (6 personas) indican que casi siempre se otorgan, además del otro 23,33% (7 personas) que revela que siempre se reconocen sus esfuerzos; sin embargo, el 20% (6 personas) considera que nunca reciben incentivos económicos por el cumplimiento de los objetivos organizacionales. De tal forma, se logra determinar que gran parte de los colaboradores de la empresa no son reconocidos por sus esfuerzos mediante incentivos económicos, lo que podría generar una desmotivación.

8. ¿La empresa brinda capacitaciones para fortalecer las competencias del personal?

Tabla 16

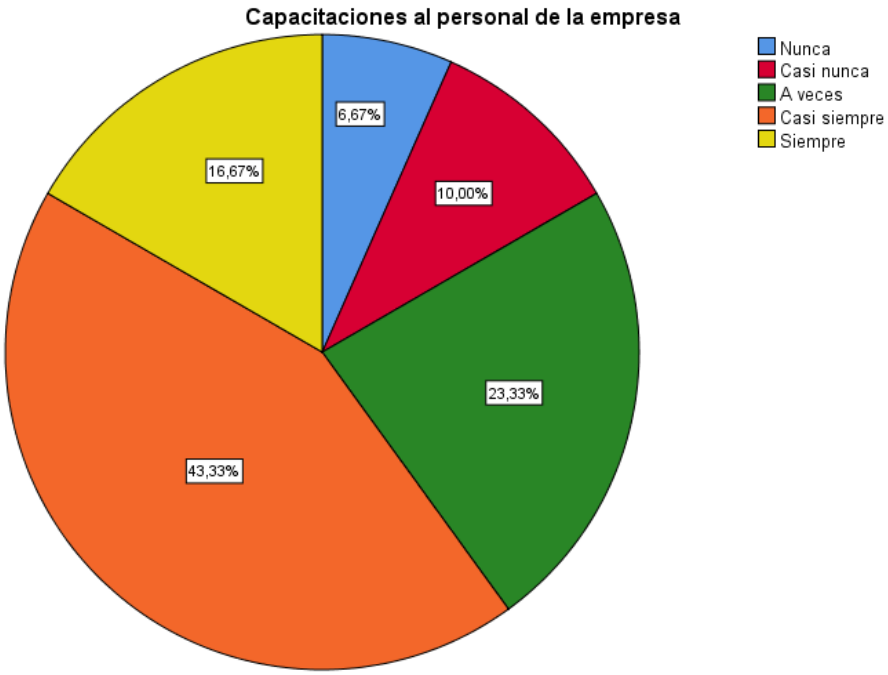
Capacitaciones al personal de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	3	10,0	10,0	16,7
	A veces	7	23,3	23,3	40,0
	Casi siempre	13	43,3	43,3	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 16

Capacitaciones al personal de la empresa



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, un 6,67% (2 personas) considera que la empresa nunca brinda capacitaciones para fortalecer las competencias del personal, el 23,33% (7 personas) indica que solo a veces recibe capacitaciones, un 43,33% (13 personas) señala que casi siempre se ofrecen, y un 16,67% (5 personas) indican que siempre se ofrecen capacitaciones; sin embargo, un 10% (3 personas) opina que casi nunca sucede. Esto quiere decir, que la mayoría concordó que casi siempre se proporcionan capacitaciones al personal, lo que ayuda significativamente al fortalecimiento de sus competencias, de igual modo aumenta el rendimiento general de la empresa.

9. ¿Las capacitaciones brindadas por la empresa ayudan al desarrollo profesional?

Tabla 17

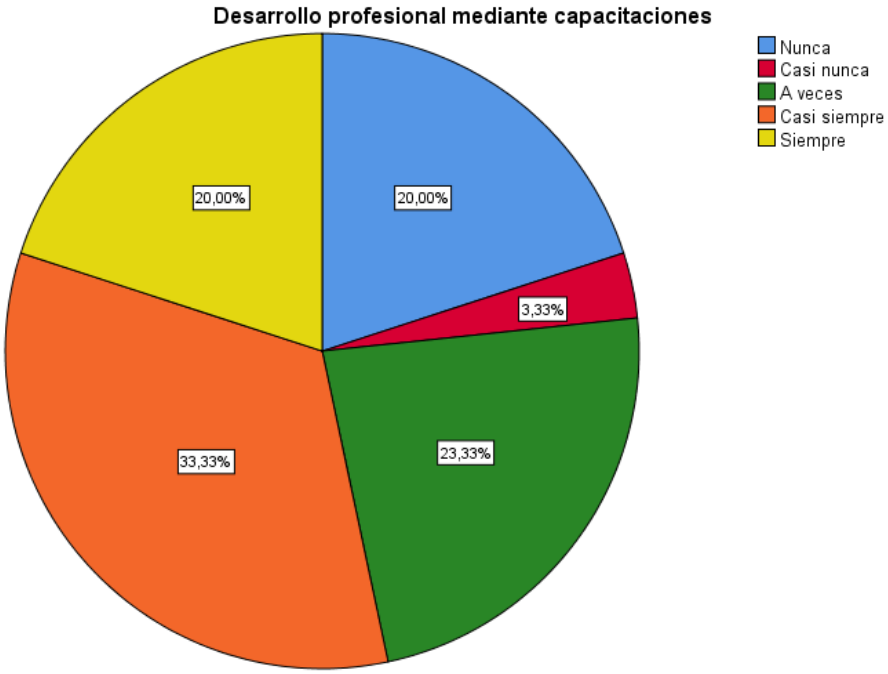
Desarrollo profesional mediante capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	1	3,3	3,3	23,3
	A veces	7	23,3	23,3	46,7
	Casi siempre	10	33,3	33,3	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 17

Desarrollo profesional mediante capacitaciones



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 20% (6 personas) revelan que las capacitaciones brindadas por la empresa nunca ayudan en su desarrollo profesional, el 3,33% (1 personas) opina que casi nunca son productivas; por otro lado, el 23,33% (7 personas) considera que las capacitaciones a veces ayudan, el, 33,33% (10 personas) indican que dichas capacitaciones casi siempre contribuyen al desarrollo profesional y, por último, un 20% (6 personas) afirman que siempre favorecen. Los colaboradores de la empresa consideran en gran parte que las capacitaciones casi siempre ayudan en su desarrollo profesional, además de fomentar el crecimiento y la motivación de sus colaboradores.

10. ¿La empresa promueve el crecimiento profesional de sus colaboradores?

Tabla 18

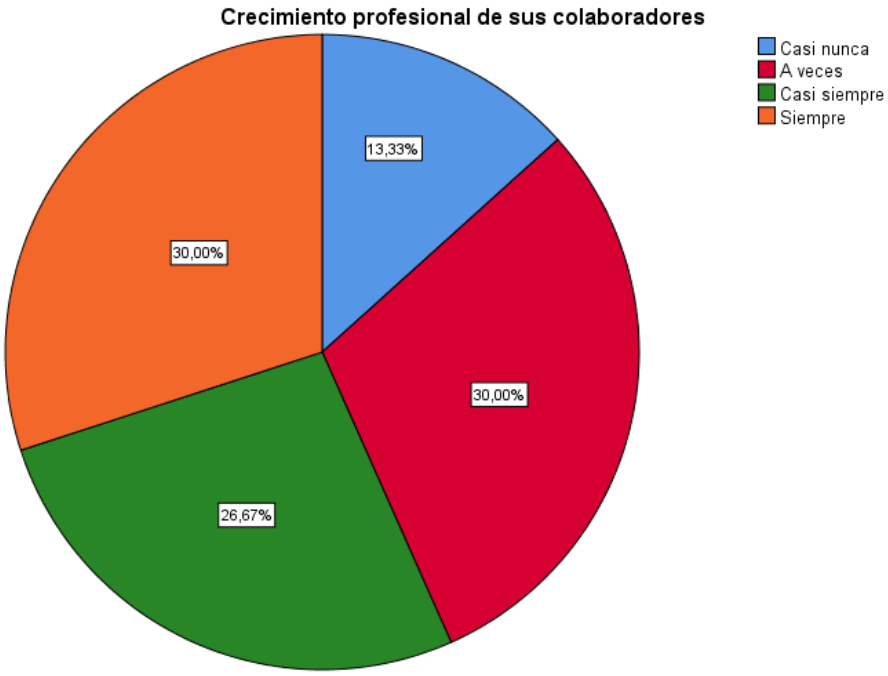
Crecimiento profesional de sus colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	9	30,0	30,0	43,3
	Casi siempre	8	26,7	26,7	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 18

Crecimiento profesional de sus colaboradores



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, solo el 13,33% (4 personas) considera que la empresa casi nunca promueve el crecimiento de sus colaboradores, pero un 30% (9 personas) menciona que a veces si se fomenta el crecimiento; al contrario, el 26,67% (8 personas) menciona que la empresa casi siempre promueve el desarrollo profesional y el 30% (9 personas) señala que siempre la empresa se preocupa por sus colaboradores. Es decir, la empresa a veces promueve el crecimiento profesional del personal, lo cual no es suficiente para que los colaboradores logren satisfacer sus aspiraciones y alcancen su máximo potencial.

11. ¿Se proporciona una inducción adecuada al ingresar a la institución?

Tabla 19

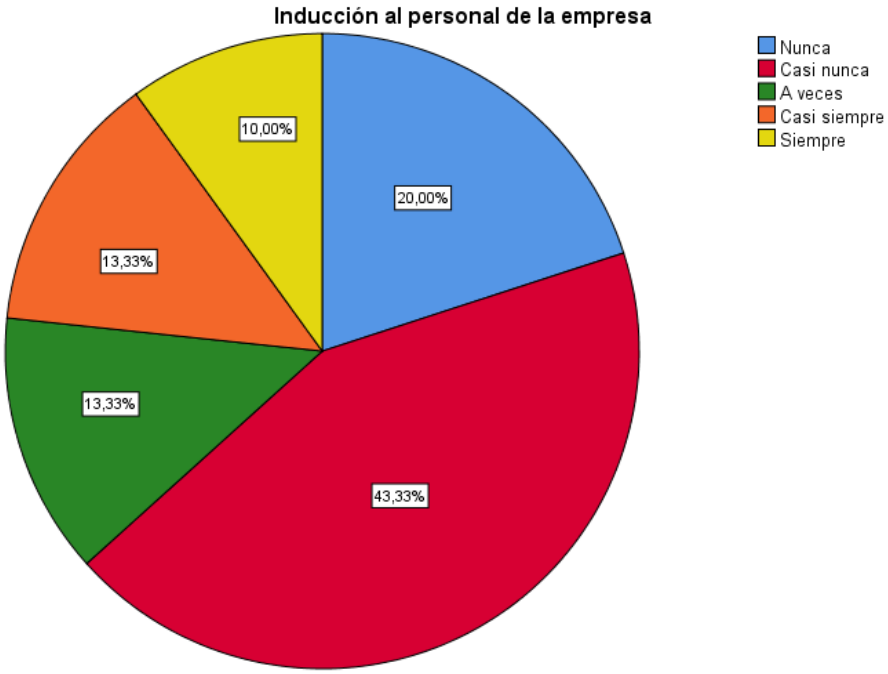
Inducción al personal de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	13	43,3	43,3	63,3
	A veces	4	13,3	13,3	76,7
	Casi siempre	4	13,3	13,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 19

Inducción al personal de la empresa



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, un 20% (6 personas) manifiesta que nunca se realizan las inducciones al nuevo personal; el 43,33% (13 personas) señala que casi nunca se realiza el proceso y por otra parte, un 13,33 (4 personas) indica que la inducción podría ser mejorada, debido a que consideran que solo a veces se ejecutan y de igual forma, el otro 13,33% (4 personas) menciona que casi siempre se realiza la inducción al ingresar a la empresa y un 10% (3 personas) considera que siempre se proporciona una inducción al nuevo personal de la empresa. Se muestra que la mayoría de los colaboradores considera que, no se toma en cuenta el proceso de inducción, mismo que se debería ser realizado con el objetivo de que los colaboradores se sientan mejor para empezar a desempeñar sus funciones.

12. ¿La empresa se interesa por el bienestar físico y mental de sus colaboradores?

Tabla 20

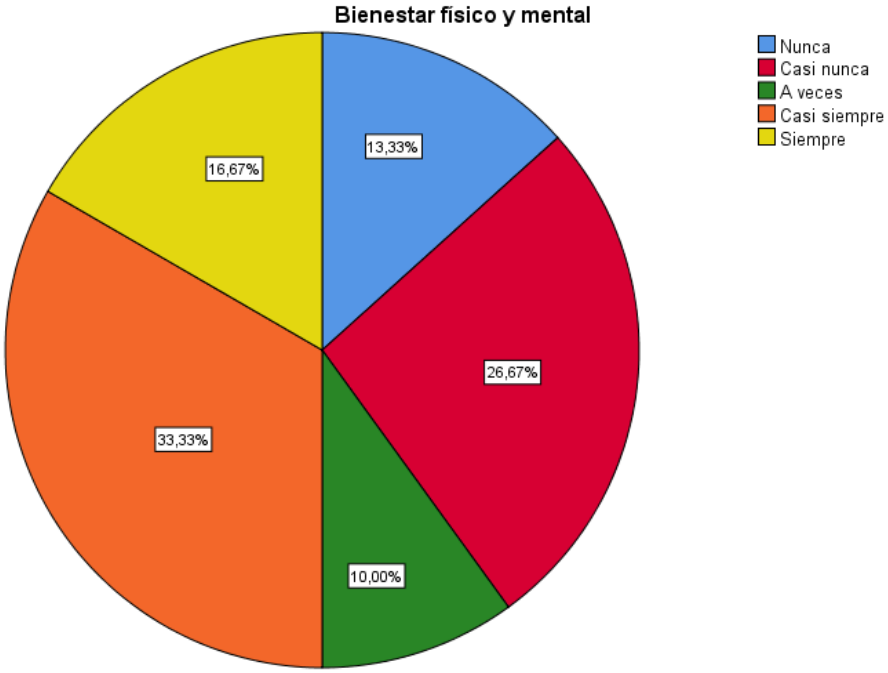
Bienestar físico y mental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	8	26,7	26,7	40,0
	A veces	3	10,0	10,0	50,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 20

Bienestar físico y mental



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 13,33% (4 personas) manifiestan que la empresa nunca se preocupa por el bienestar físico y mental de sus colaboradores y de igual forma el 26,67% (8 personas) indican que casi nunca lo hacen; el 10% (3 personas) resalta que a veces la empresa si se interesa por el bienestar de sus colaboradores; sin embargo, un 33,33% (10 personas) mencionan que casi siempre se toma en cuenta y el 16,67% (5 personas) señalan que siempre lo hacen. **Esto demuestra que, la empresa casi siempre se preocupa en el tema y por ende resalta la importancia de mejor la calidad de vida en el trabajo que ayuden a incrementar el compromiso de los colaboradores**.

13. ¿La empresa organiza actividades recreativas que fomentan el bienestar de los colaboradores?

Tabla 21

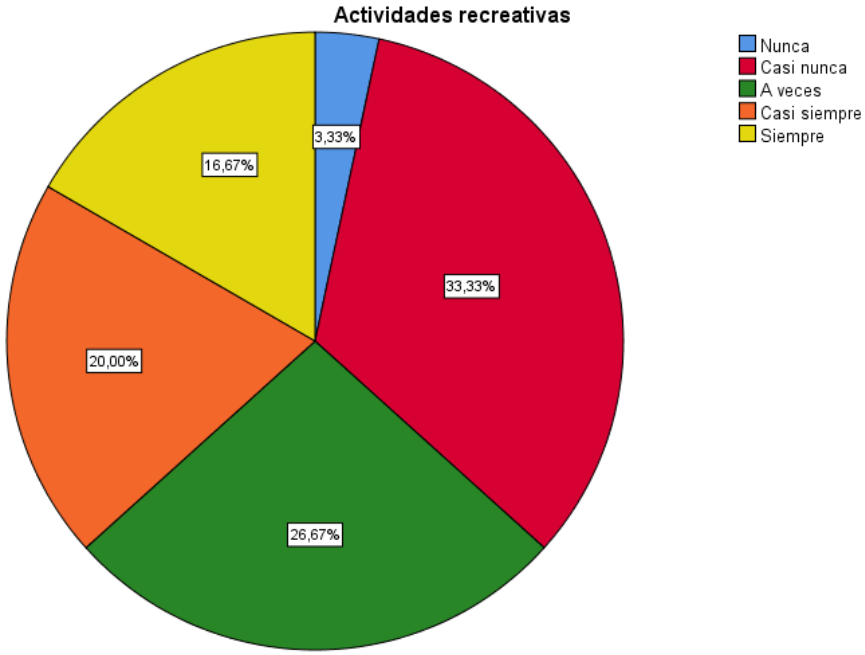
Actividades recreativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	10	33,3	33,3	36,7
	A veces	8	26,7	26,7	63,3
	Casi siempre	6	20,0	20,0	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 21

Actividades recreativas



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 3,33% (1 personas) manifiesta que nunca se organizan actividades que fomenten el bienestar de los colaboradores, así como el 33,33% (10 personas) señala que casi nunca lo hacen; mientras que, un 26,67% (8 personas) indica que a veces si se realizan actividades recreativas y un 20% (6 personas) menciona que casi siempre la empresa fomenta el bienestar de los colaboradores, como también el 16,67% (5 personas) señala que la empresa organiza siempre actividades recreativas. Por ende, es importante que la empresa considere promover más actividades para fomentar un ambiente de trabajo saludable, ya que si no se toma en cuenta podría afectar negativamente a los colaboradores.

14. ¿La empresa utiliza un sistema de control de asistencia para la supervisión de los colaboradores?

Tabla 22

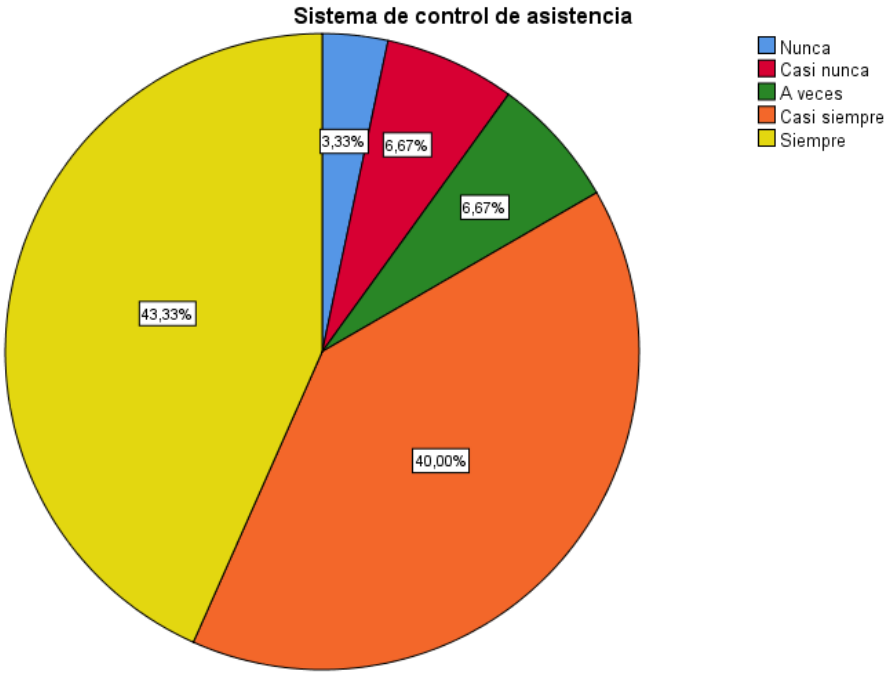
Sistema de control de asistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
	A veces	2	6,7	6,7	16,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 22

Sistema de control de asistencia



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, un 3,33% (1 persona) informa que la empresa nunca utiliza un sistema de control de asistencia, mientras que un 6,67% (2 personas) mencionan que casi nunca si lo hacen; así mismo, el 6,67% (2 personas) indican que la empresa a veces supervisa la asistencia de los colaboradores y un 40% (12 personas) afirma que casi siempre maneja un sistema de control de asistencia y un 43,33% (13 personas) menciona que siempre lo ejecutan. La implementación de un sistema de control de asistencia en la empresa resulta efectiva y los colaboradores se encuentran familiarizados con el sistema, de igual modo permite identificar la ausencia o puntualidad del personal en la organización.

15. ¿La empresa maneja un registro de los colaboradores y de los puestos de trabajo?

Tabla 23

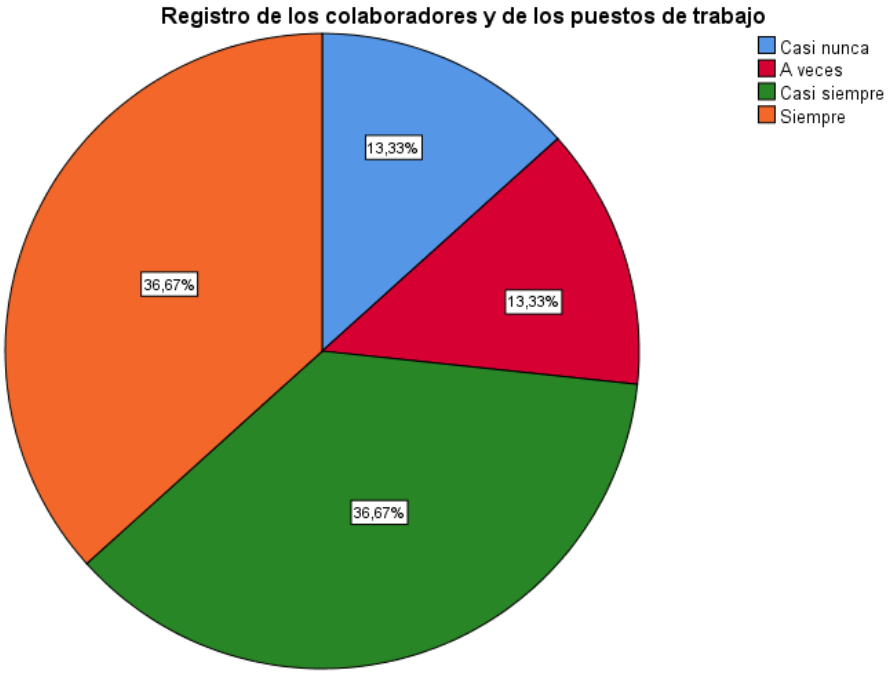
Registro de los colaboradores y de los puestos de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	4	13,3	13,3	26,7
	Casi siempre	11	36,7	36,7	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 23

Registro de los colaboradores y de los puestos de trabajo



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, indica que el 36,67% (11 personas) la empresa siempre maneja el registro de los puestos y los colaboradores; por el contrario del 13,33% (4 personas) que mencionan que casi nunca se lleva un registro, mientras que el otro 36,67% (11 personas) señalan que casi siempre se maneja un registro de los puestos de trabajo y el otro 13,33% (4 personas) indican que esto solo ocurre a veces. Por la tanto, los colaboradores reconocen que existe y se usa siempre el registro de todos los colaboradores además de los puestos de trabajo, que ayuda a la distribución de roles dentro de la empresa.

16. ¿La información que recibo sobre mis actividades son claras y precisas?

Tabla 24

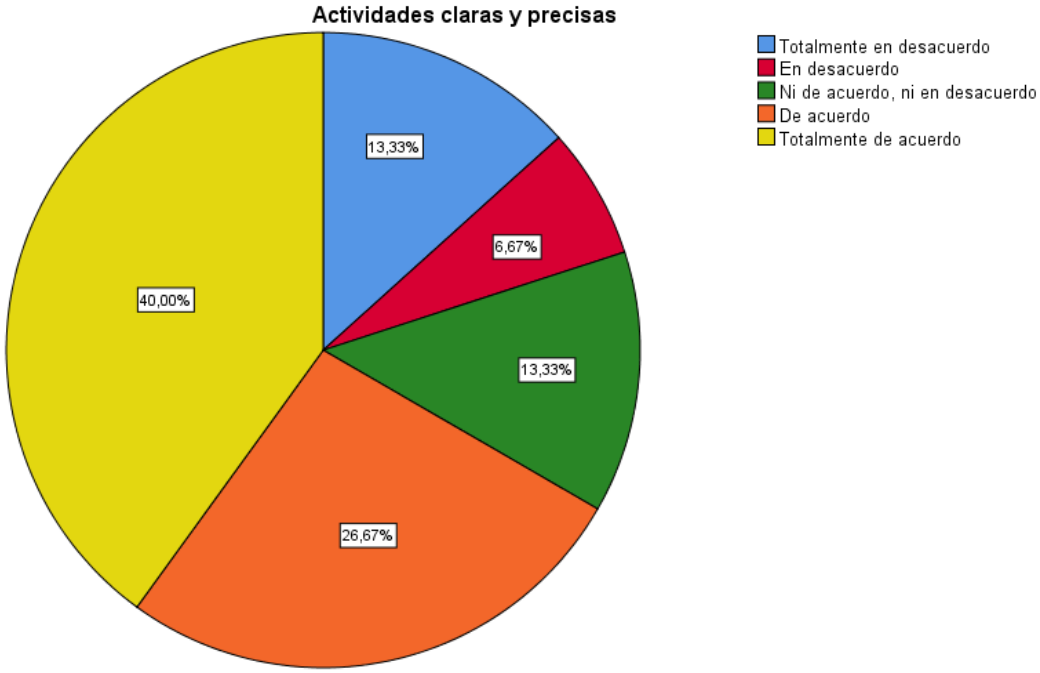
Actividades claras y precisas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	20,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	33,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	60,0
	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 24

Actividades claras y precisas



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, los colaboradores que se encuentran totalmente en desacuerdo respecto a la información que reciben sobre sus actividades representa el 13,33% (4 personas); del mismo modo que el 6,67 (2 personas) se encuentran en desacuerdo; mientras que el 13,33% (4 personas) expresan estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; por otro lado, el 26,67% (8 personas) afirma está de acuerdo, con que la información sobre sus actividades es clara y precisa, así como también un 40% (12 personas) se encuentran totalmente de acuerdo. Los resultados indican que la mayoría de los colaboradores está totalmente de acuerdo respecto a sus actividades, lo que ayuda a contribuir a un ambiente laboral más organizado.

17. ¿Los jefes departamentales de la empresa mantienen informados a los colaboradores de manera oportuna?

Tabla 25

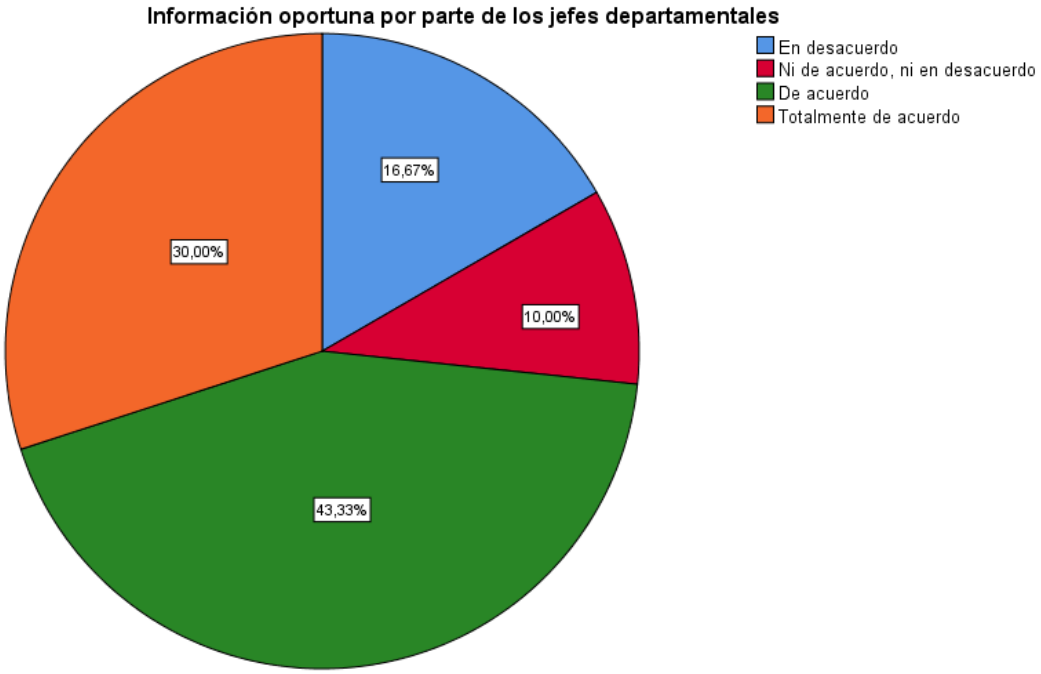
Información oportuna por parte de los jefes departamentales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	26,7
	De acuerdo	13	43,3	43,3	70,0
	Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 25

Información oportuna por parte de los jefes departamentales



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 16,67% (5 personas) se encuentran totalmente en desacuerdo en que los jefes departamentales informen de manera oportuna, mientras que un 10% (3 personas) indican que se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo; por el contrario, el 43,33% (13 personas) afirma que están de acuerdo y el otro 30% (9 personas) señalan que están totalmente de acuerdo. Por lo tanto, en su mayoría los colaboradores expresan estar de acuerdo en que los jefes departamentales los mantienen informados de forma oportuna, lo que mejora el rendimiento general de la empresa.

18. ¿Cree que la relación con sus compañeros de trabajo es agradable?

Tabla 26

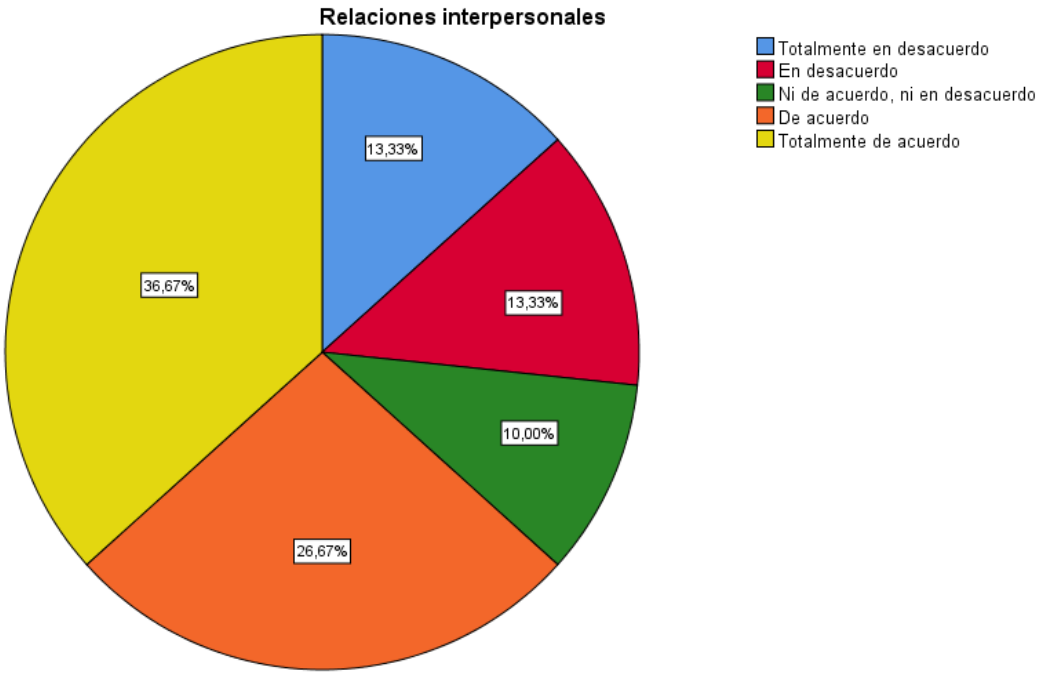
Relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	4	13,3	13,3	26,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	36,7
	De acuerdo	8	26,7	26,7	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 26

Relaciones interpersonales



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, un 13,33% (4 personas) opinan que están totalmente en desacuerdo respecto a la relación con sus compañeros de trabajo, al igual que el otro 13,33% (4 personas) están en desacuerdo, además el 10% (3 personas) señalan estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras que el 26,67% (8 personas) manifiestan estar de acuerdo en llevar una relación agradable con sus compañeros, así como un 36,67% (11 personas) que expresan estar totalmente de acuerdo. Según sus resultados, la mayor parte de los colaboradores indicar en llevar una relación agradable con sus compañeros de trabajo, lo que fortalece las relaciones interpersonales y además se sienten incluidos en el entorno laboral.

19. ¿Considera que el horario laboral es flexible?

Tabla 27

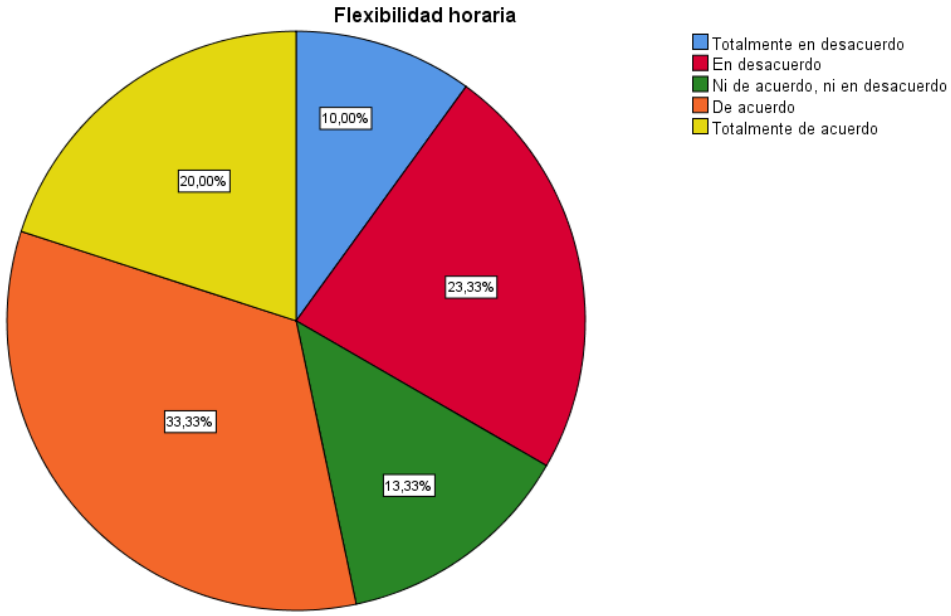
Flexibilidad horaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	7	23,3	23,3	33,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	46,7
	De acuerdo	10	33,3	33,3	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 27

Flexibilidad horaria



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, un 10% (3 personas) indican estar totalmente en desacuerdo sobre la flexibilidad de horario, así como un 23,33% (7 personas) que se encuentra en desacuerdo; así mismo el 13,33% (4 personas) señalan estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; por otra parte, se encuentra de acuerdo un 33,33% (10 personas) y el 20% (6 personas) están totalmente de acuerdo. La mayoría de los colaboradores manifiestan estar de acuerdo respecto a la flexibilidad del horario, lo que muestra que los colaboradores no se sienten limitados y, por ende, el nivel de satisfacción laboral es positivo.

20. ¿Se encuentra satisfecho con el horario laboral actual que posee?

Tabla 28

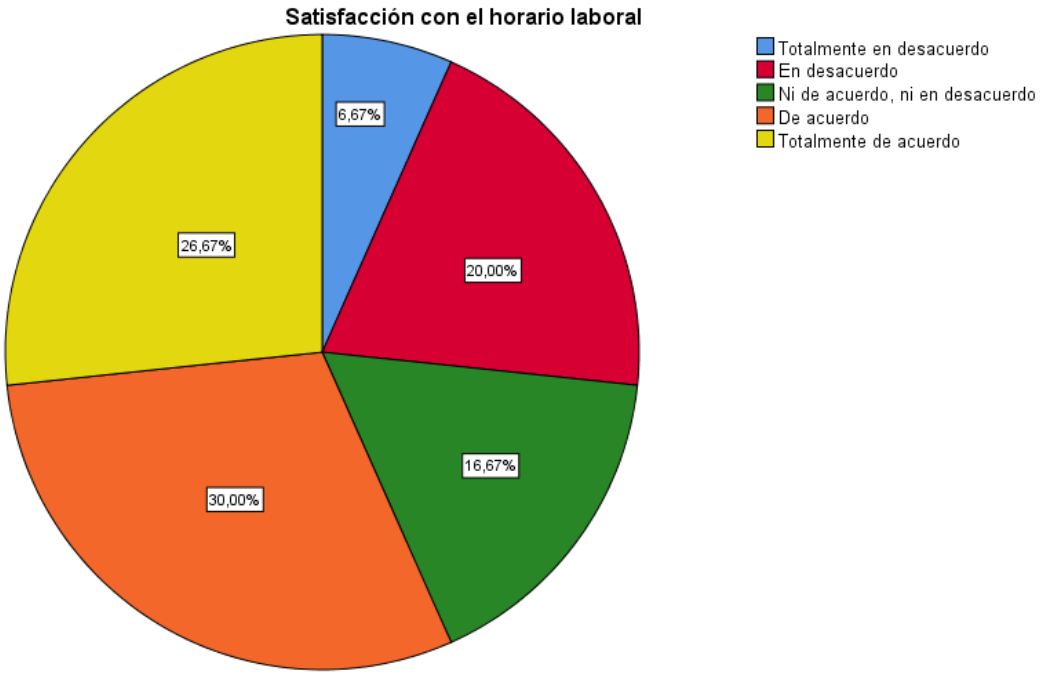
Satisfacción con el horario laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	6	20,0	20,0	26,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	43,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	73,3
	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 28

Satisfacción con el horario laboral



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 6,67% (2 personas) opinan que se encuentran totalmente en desacuerdo en relación con su horario laboral y también el 20% (6 personas) indican estar en desacuerdo; el 16,67% (5 personas) mencionan estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras que un 30% (9 personas) afirman estar de acuerdo y el 26,67% (8 personas) están totalmente de acuerdo. Por lo tanto, los colaboradores de la empresa en mayor parte se encuentran satisfechos con el horario laboral que actualmente poseen, lo que permite a los colaboradores desempeñar sus funciones de manera eficiente.

21. ¿Las instalaciones son las adecuadas para realizar mi trabajo efectivamente?

Tabla 29

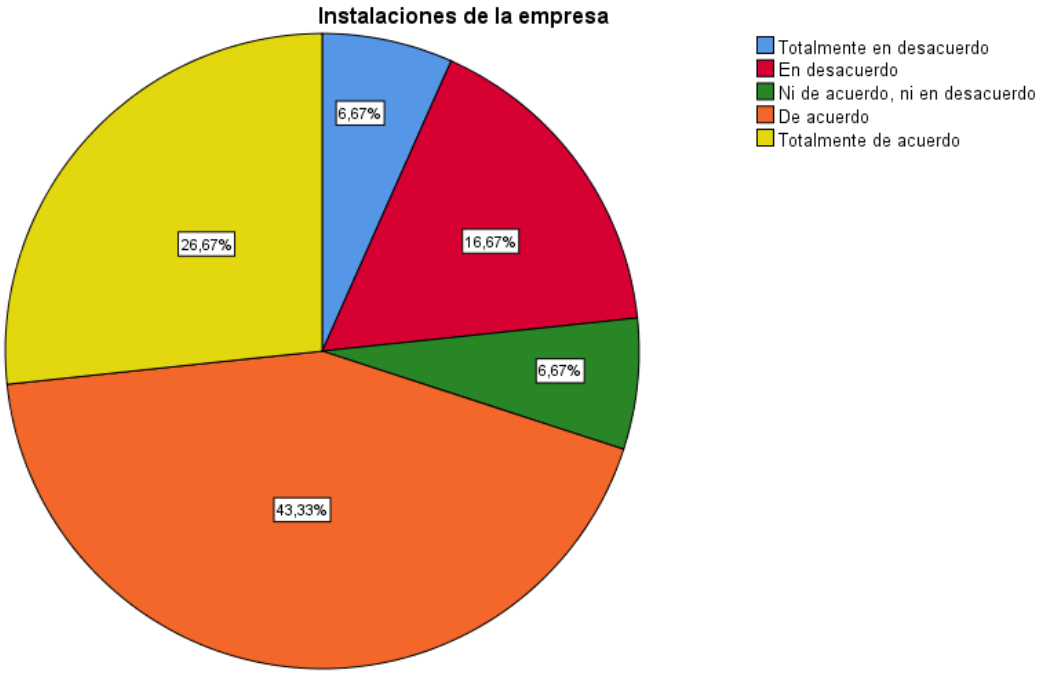
Instalaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	23,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	30,0
	De acuerdo	13	43,3	43,3	73,3
	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 29

Instalaciones de la empresa



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, un 6,67% (2 personas) se encuentran totalmente en desacuerdo respecto a las instalaciones de la empresa y el 16,67% (5 personas) se encuentra en desacuerdo sobre contar con instalaciones adecuadas, un 6,67% (2 personas) indican estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; por el contrario, el 43,33% (13 personas) manifiestan encontrarse de acuerdo y el otro 26,67% (8 personas) señalan sentirse totalmente de acuerdo. De acuerdo con los resultados, los colaboradores en general se encuentran satisfechos con las instalaciones adecuadas para realizar su trabajo efectivamente y además de contribuir para mejor la calidad de ambiente de trabajo.

22. ¿Los equipos y herramientas de trabajo que utilizo son cómodos y adecuados?

Tabla 30

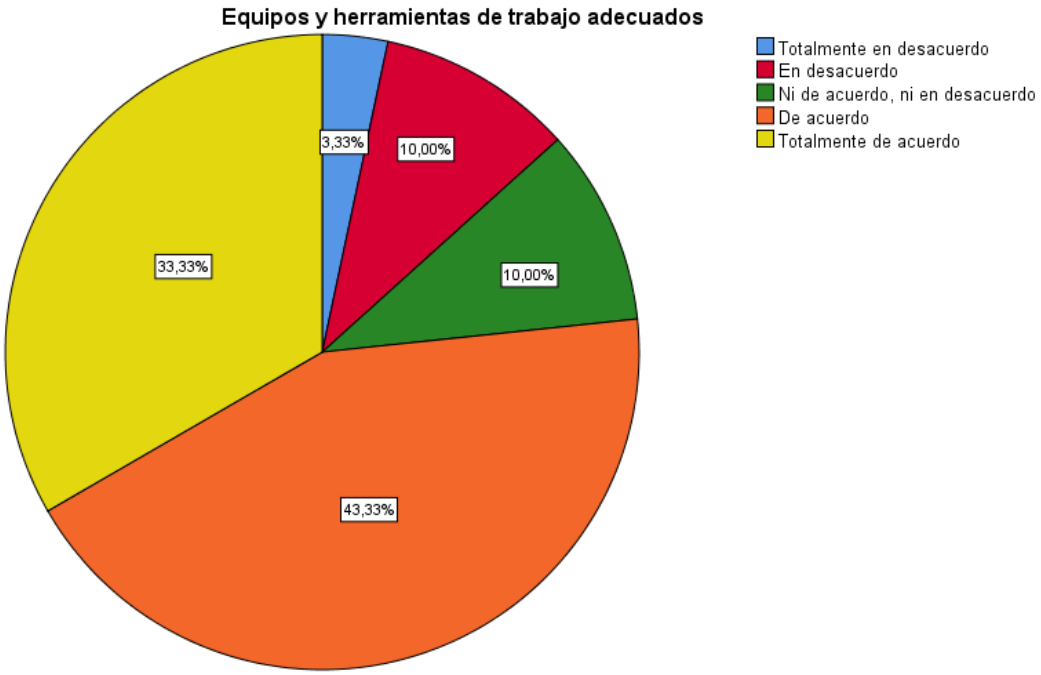
Equipos y herramientas de trabajo adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	23,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 30

Equipos y herramientas de trabajo adecuados



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, un 3,33% (1 persona) indica sentirse totalmente en desacuerdo sobre la comodidad de los equipos y herramientas que utiliza en el trabajo, el otro 10% (3 personas) señalan estar de acuerdo y a su vez un 10% ni de acuerdo, ni en desacuerdo; por el contrario, el 43,33% (13 personas) están de acuerdo con la comodidad de los equipos y herramientas, al igual que el 33,33% (10 personas) que se encuentran totalmente de acuerdo. Los equipos y herramientas que la empresa dispone para la mayoría de los colaboradores son cómodos y adecuados, los cuales ayudan a realizar y ejecutar de mejor forma su trabajo.

23. ¿Considera que la empresa reconoce su desempeño laboral?

Tabla 31

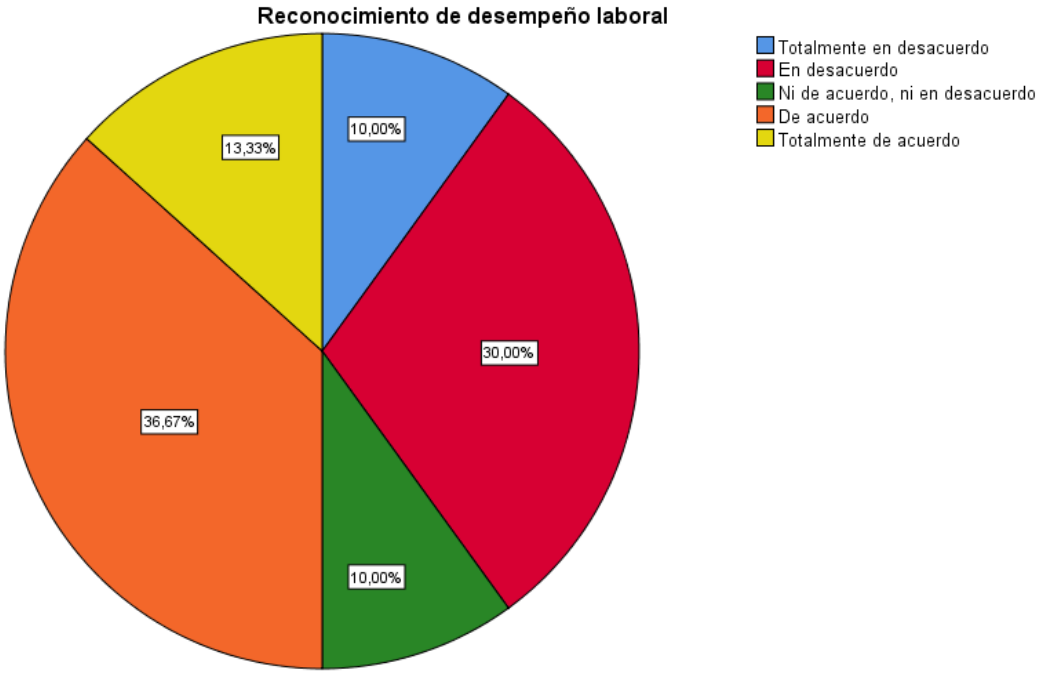
Reconocimiento de desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	9	30,0	30,0	40,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	50,0
	De acuerdo	11	36,7	36,7	86,7
	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 31

Reconocimiento de desempeño laboral



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 10% (3 personas) manifiestan encontrarse totalmente en desacuerdo sobre el reconocimiento de su desempeño laboral, de la misma forma un 30% (9 personas) se encuentra en desacuerdo, y el 10% (3 personas) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo; al contrario del 36,67% (11 personas) mencionan estar de acuerdo con el reconocimiento laboral y el otro 13,33% (4 personas) totalmente de acuerdo. El reconocimiento del desempeño laboral es importante puesto que, mejora su satisfacción y fortalece el compromiso con la empresa.

24. ¿Siente que es valorado como colaborador de la empresa?

Tabla 32

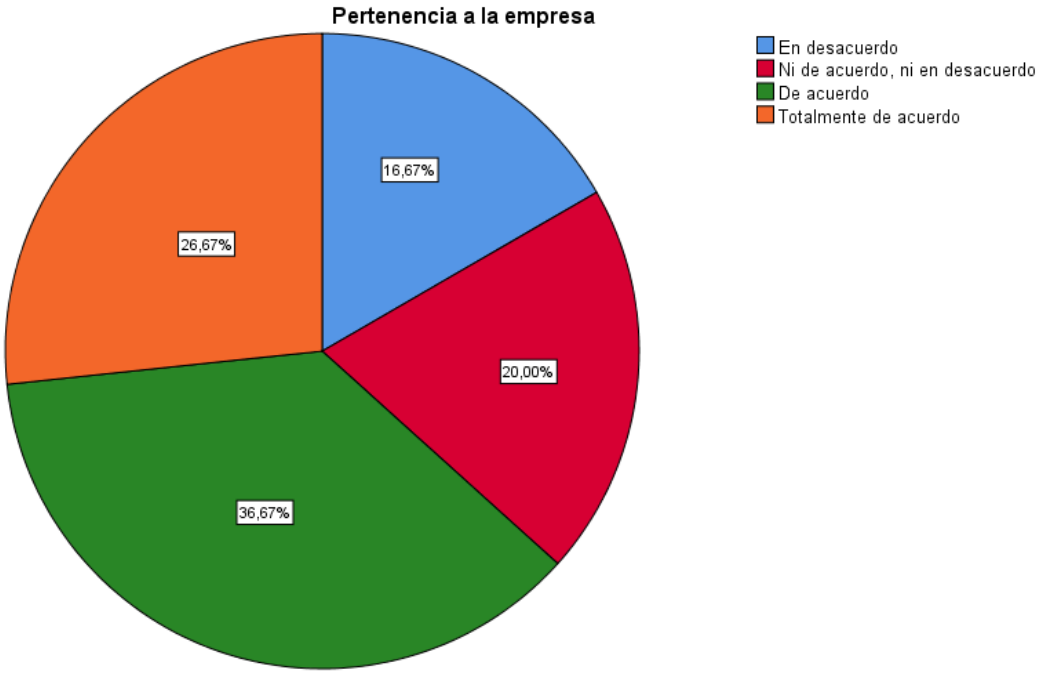
Pertenencia a la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	20,0	20,0	36,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	73,3
	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 32

Pertenencia a la empresa



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 16,67% (5 personas) mencionan estar en desacuerdo con sentirse valorados en la empresa; el otro 20% (6 personas) están ni de acuerdo, ni en desacuerdo por el contexto; en cambio el 36,33% (11 personas) revelan estar de acuerdo con sentirse valorados, así como el 26,67% (8 personas) que también expresan estar totalmente de acuerdo. Por lo tanto, la empresa valora a sus empleados ya que, la mayoría de los colaboradores coinciden en que son valorados y estos resultados muestran positivamente que existe el compromiso y la motivación laboral.

25. ¿Cree usted que forma parte de un gran equipo de trabajo?

Tabla 33

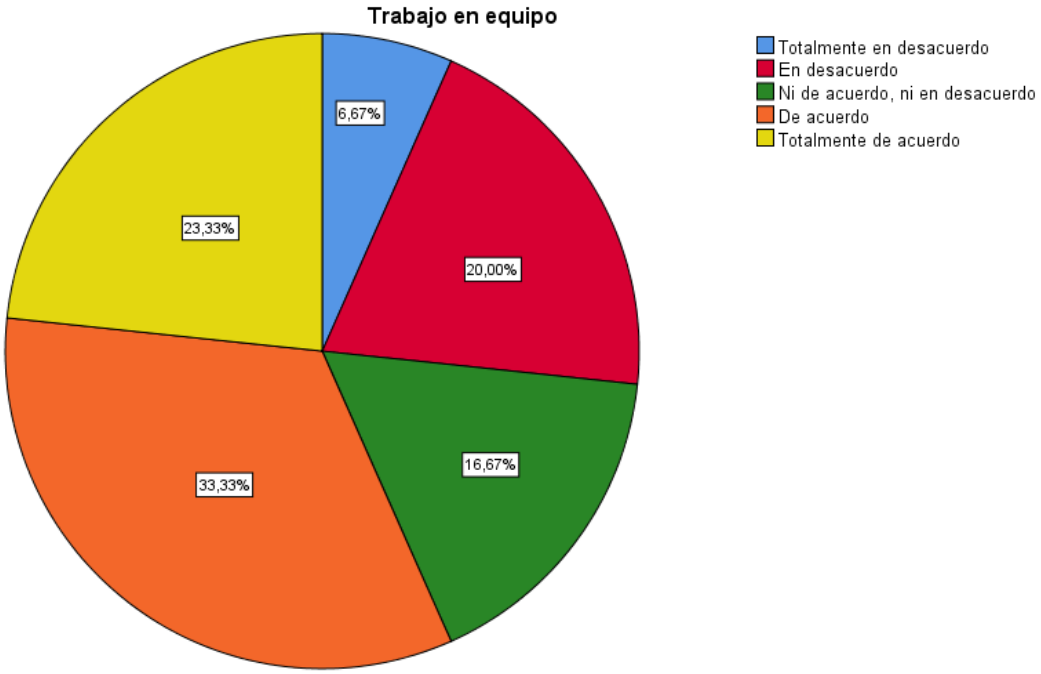
Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	6	20,0	20,0	26,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	43,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 33

Trabajo en equipo



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 6,67% (2 personas) se encuentran totalmente en desacuerdo sobre formar parte de un gran equipo de trabajo, al igual que el 20% (6 personas) que manifiestan estar en desacuerdo; el otro 16,67% (5 personas) mencionan estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; en cambio el 33,33% (10 personas) expresan estar de acuerdo con el equipo de trabajo, como también el 23,33% (7 personas) manifiestan estar totalmente de acuerdo. Dentro de la empresa existe un trabajo en equipo positivo entre los colaboradores, donde ayuda a alcanzar las metas de forma eficiente y permite enfrentar nuevos retos con éxito.

26. ¿Está de acuerdo en que existe una buena relación entre jefe y colaborador?

Tabla 34

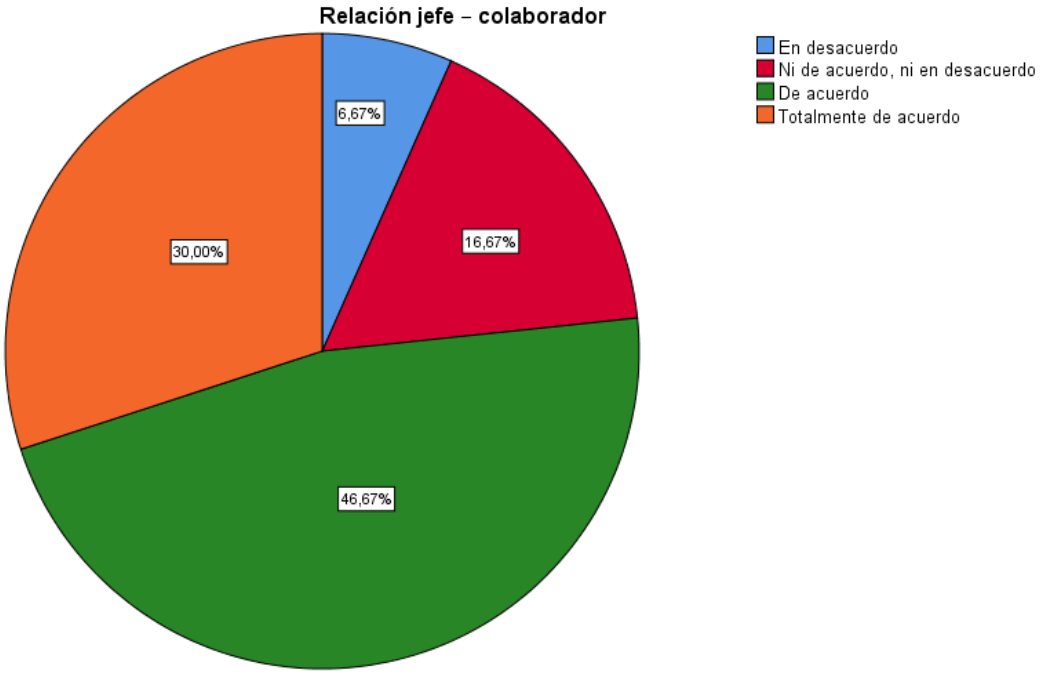
Relación jefe – colaborador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	23,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	70,0
	Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 34

Relación jefe – colaborador



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 6,67% (2 personas) se encuentran en desacuerdo con la buena relación entre jefe-colaborador; un 16,67% (5 personas) demuestran estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras que el 46,67% (14 personas) se encuentran de acuerdo con la relación laboral y el otro 30% (9 personas) indican sentirse totalmente de acuerdo. Según sus resultados, la relación entre jefe y colaborador es positiva, ya que se evidencia un alto nivel de aceptación por parte de los colaboradores, además fomenta un ambiente de trabajo colaborativo.

27. ¿Reconoce que sus superiores lo tratan bien sin importar el cargo que ocupan?

Tabla 35

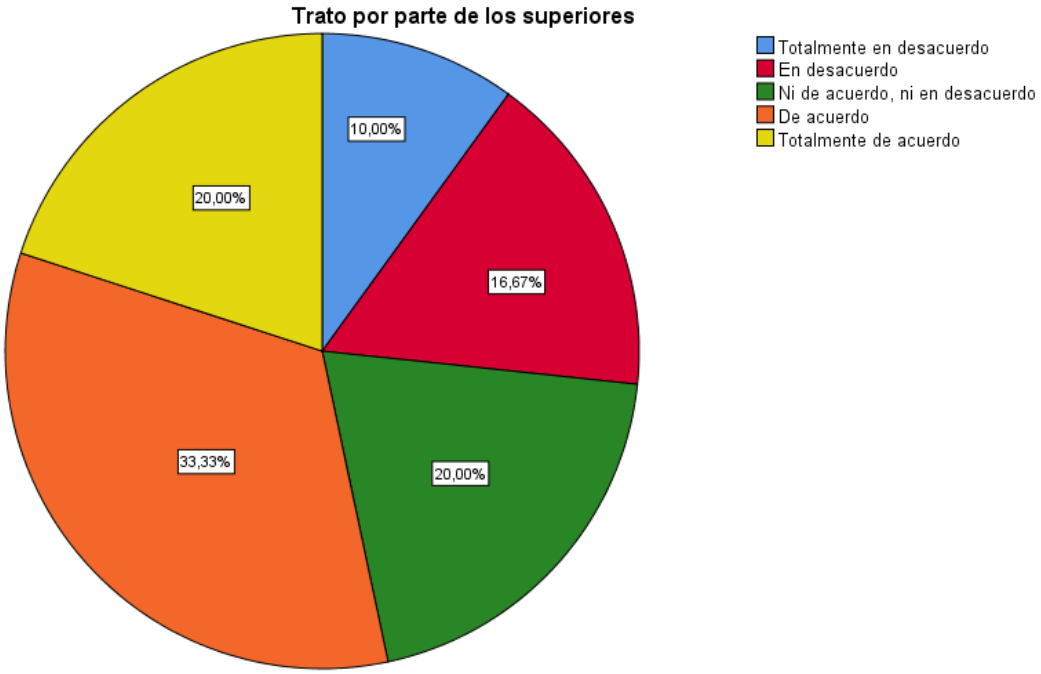
Trato por parte de los superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	26,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	20,0	20,0	46,7
	De acuerdo	10	33,3	33,3	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 35

Trato por parte de los superiores



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, el 10% (3 personas) señalan estar totalmente en desacuerdo respecto al trato de sus superiores; de igual forma, el 16,67% (5 personas) se encuentran en desacuerdo, y el 20% (6 personas) refleja estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la situación; al contrario del 33,33% (10 personas) que mencionan estar de acuerdo y un 20% (6 personas) totalmente de acuerdo. En base a ello, la mayoría de los colaboradores está de acuerdo con el trato de los superiores independientemente del cargo que poseen, lo cual contribuye a un buen clima laboral y respeto mutuo.

28. ¿Estima que su trabajo va conforme con las actividades de su área de trabajo?

Tabla 36

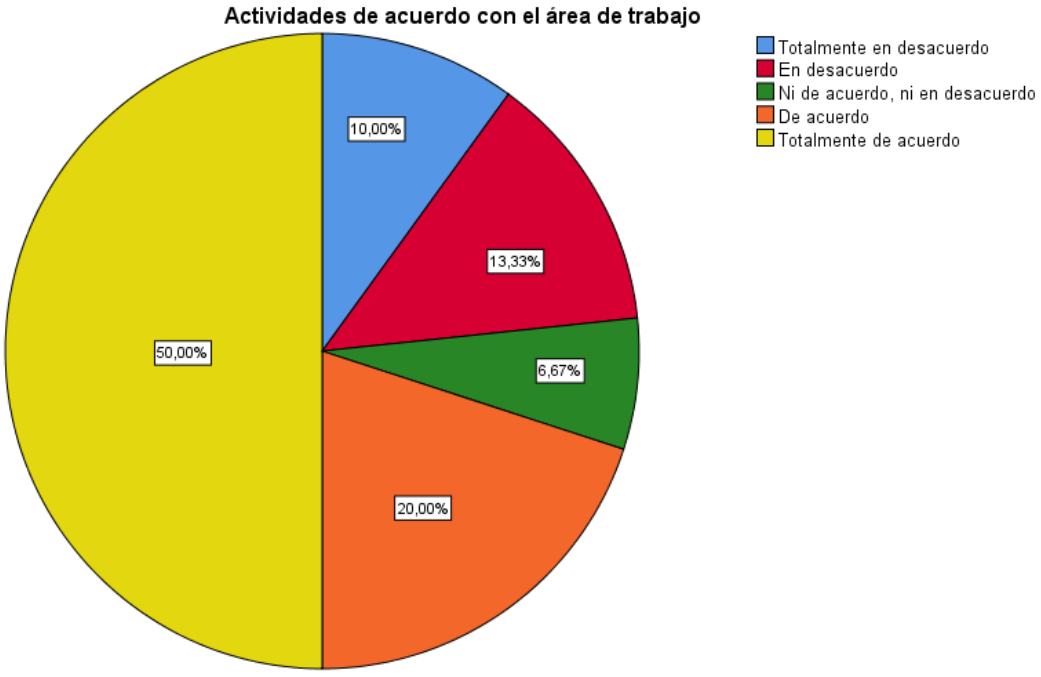
Actividades de acuerdo con el área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	4	13,3	13,3	23,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	30,0
	De acuerdo	6	20,0	20,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Figura 36

Actividades de acuerdo con el área de trabajo



Nota. Se presentan los resultados del análisis realizado en SPSS.

Análisis e interpretación

Del total de los 30 colaboradores de la empresa que corresponde al 100%, un 10% (3 personas) manifiestan estar totalmente en desacuerdo sobre las actividades que realiza en su área de trabajo, al igual que un 13,33% (4 personas) que indican estar en desacuerdo; el otro 6,67% (2 personas) expresan estar sentirse ni de acuerdo, ni en desacuerdo; por el contrario del 20% (6 personas) que dicen estar de acuerdo y el 50% (15 personas) indican considerase totalmente de acuerdo. Es decir, las actividades asignadas por parte de la empresa a cada colaborador van acorde a sus funciones.

3.2. Verificación de hipótesis

3.2.1. Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk) para evaluar la normalidad de las variables de estudio. Dado que la encuesta fue aplicada a 30 personas, la muestra es pequeña y, por ende, se toma en cuenta la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. La variable de Gestión de talento humano tiene una significancia de 0,440 el cual es mayor que 0,05; lo que indica que sus datos son normales (datos paramétricos), mientras que la variable Satisfacción Laboral no cumple con el criterio de normalidad, puesto que su valor de significancia es 0,015; es decir, es menor que 0,05 y, por ende, sus datos no son normales.

Tabla 37

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Total_Gestión de talento humano	,110	30	,200*	,966	30	,440
Total_Satisfacción Laboral	,163	30	,041	,910	30	,015

Nota. Se presentan los resultados de la prueba de normalidad realizado en SPSS.

Por lo tanto, la variable Gestión de talento humano tiene valores normales pero la variable Satisfacción Laboral tiene valores no normales, se determinó que el coeficiente de correlación más indicado para realizar la relación de las variables de estudio es el coeficiente Rho de Spearman.

3.2.2. Prueba de correlación

Tabla 38

Correlaciones

			Gestión de talento humano	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión de talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

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

Nota. Se presentan los resultados de la prueba de correlación realizado en SPSS.

El análisis de la correlación entre las variables de Gestión de talento humano y Satisfacción Laboral a través del coeficiente Rho de Spearman tuvo como resultado 0,832 con un nivel de significancia 0,000; de acuerdo con el rango de interpretación del coeficiente, mientras más cerca esté del valor 1, indica que existe una relación alta y positiva. Por ende, mientras mejor es la gestión de talento humano, mayor es el nivel de satisfacción laboral.

Por lo tanto, se determina lo siguiente:

La gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION **SI** influye en la satisfacción laboral en los colaboradores.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El estudio reveló que la gestión de talento humano dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION desempeña un papel fundamental en la organización y se enfoca en la gestión efectiva de los recursos humanos, y su objetivo principal es garantizar un alto nivel de satisfacción laboral que permita a los colaboradores desempeñarse bien en sus áreas de trabajo. Los colaboradores indican falencias en el cumplimiento de estas prácticas. El proceso de gestión de talento humano presenta deficiencias en alguno de sus procesos como, la evaluación del desempeño, remuneración justa en relación con el puesto de trabajo, inducción de personal e incentivos económicos por el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La fundamentación teórica de las variables de estudio ha permitido crear una base sólida para comprender a profundidad la relación entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral. A través de una amplia investigación bibliográfica, que incluyó el análisis de libros, artículos científicos y otras fuentes académicas, fue posible establecer y definir los conceptos clave, teóricas, características y teorías aplicables. Este enfoque teórico no solo sustentó la metodología aplicada, sino que facilitó un marco conceptual que permitió la interpretación de los resultados de forma fundamentada.

El nivel de satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION es alta. Mediante los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los 30 colaboradores de la empresa, la mayoría manifiestan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo respecto a las preguntas relacionadas con la satisfacción laboral. A pesar de que la gestión de talento humano presenta algunas deficiencias en sus procesos, los colaboradores indican estar satisfechos con el trabajo que realizan en la empresa. Este resultado refleja un ambiente de trabajo positivo que se ve influenciado por la designación de actividades claras y precisas, buena clima laboral, comunicación efectiva e instalaciones de la empresa, que a su vez aumentan el bienestar de los colaboradores.

La correlación entre las variables de estudio demostró que la variable independiente, la gestión de talento humano incide claramente en la variable dependiente, satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION. El dato se obtuvo mediante la prueba de correlación Coeficiente de Rho de Spearman con la ayuda del software SPSS, que dio como resultado 0,832; el cual se encuentra cerca del valor 1, lo que indica un relación alta y positiva entre las variables. Por lo tanto, la gestión de talento humano si incide en la satisfacción laboral de los colaboradores.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISION, elaborar un manual de buenas prácticas para mejorar la gestión de talento humano, que estén enfocados en los procesos que requieren atención, como la evaluación de desempeño, la remuneración justa, los incentivos económicos, la inducción al personal y el bienestar general de los colaboradores. Debido a que es necesario realizar una retroalimentación periódica, además de motivar al personal mediante una remuneración justa e incentivos económicos que ayudan a mejorar y mantener alto el nivel de satisfacción laboral en la empresa.

Seguir y ampliar la investigación teórica sobre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral, incluyendo fuentes nuevas y actualizadas que permita identificar prácticas más actualizada y efectivas. Con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de las capacidades de la empresa para conseguir y retener nuevo talento humano que ayude con el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Realizar encuestas de forma periódica a los colaboradores sobre satisfacción laboral con la finalidad de identificar cambios en la satisfacción y detectar a tiempo posibles áreas que requieran atención oportuna. Mediante el análisis detallado de los resultados, será posible poner en práctica acciones, como el desarrollo del crecimiento de los profesionales que ayuden no solo al bienestar de los colaboradores, sino que también permita crear un ambiente laboral positivo, el compromiso con la empresa y la motivación de cada uno de ellos.

Debido a que la relación entre las variables de gestión de talento humano y la satisfacción laboral evidencia una correlación positiva, se sugiere fortalecer las políticas internas de gestión de talento humano que refuercen la relación entre los procesos de gestión de talento humano y la satisfacción laboral, estableciendo herramientas claras que permitan evaluar y analizar los resultados de las iniciativas puestas en práctica.

MATERIALES DE REFERENCIA

4.3. Referencias Bibliográficas

Abril, M. C. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano.* Universidad Técnica de Ambato.

Al- Dalahmeh, M. (2020). TALENT MANAGEMENT: A SYSTEMATIC REVIEW. *Oradea Journal of Business and Economics, 5*(Special Issue), 115–123. https://doi.org/10.47535/1991ojbe102

Amaguaña, J., Ramón, D., Matamoros, C., y Borja, D. (2023). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarias. *593 Digital Publisher CEIT, 9*(1), 687-699. https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.1351

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: Episteme. https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf

Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., y Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad, 11*(4), 163-170. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf

Arturo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal.* España: Editorial Elearning, S.L. https://books.google.com.ec/books?id=63flDwAAQBAJ

Avellaneda, L., Morante, P. C., y Dávila, J. D. (2022). *La investigación científica. Una aventura epistémica, creativa e intelectal.* Religación Press. https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.7

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Barletta, N., Chamoro, D., y Mizuno, J. (2020). Force in the Construction of the Theoretical Framework in Scientific Papers: A Systemic-Functional Linguistics Approach. *Íkala, Revista De Lenguaje Y Cultura, 25*(1), 75–91. https://doi.org/10.17533/udea.ikala.v25n01a14

Barriga, M., y Cortez, C. (2021). Percepción del liderazgo transformacional y gestión del talento humano en el personal. *Revista Científica TecnoHumanismo, 1*(9), 34-51. https://doi.org/10.53673/th.v1i9.57

Bernal, C. (2022). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Quinta ed.). Colombia: Pearson Educación. https://visorweb.utpl.edu.ec/library/publication/metodologia-de-la-investigacion-administracion-economia-humanidades-y-ciencias-sociales-1710865188

Betzhold , J. (2023). Cultura organizacional: la contribución de las metáforas y sus riesgos. *Harvard Deusto Management & Innovation*(58), 9-18.

https://psicologia.udd.cl/files/2024/05/articulo-jorge-betzhold-harvard-deusto-espana.pdf

Boada, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business, 3*(1), 75-103. https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740

Bolaños, Á. (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista BIUMAR, 4*(1), 134–146. https://doi.org/10.31948/BIUMAR4-1-art11

Brown, F. (2020). *Principios Principios de la medición en psicología y educación.* México: Manual Moderno México.

Bunge, M. (2022). *La ciencia. Su método de y su filosofía.* Sudamericana. https://archive.org/details/bunge-mario.-la-ciencia.-su-metodo-y-su-filosofia-ocr-2001/mode/2up

Cafiel, Y., y Martinez, N. (2024). La pirámide de Maslow y el proceso educativo contemporáneo: revisión literaria. *Revista Electrónica En Educación Y Pedagogía, 8*(14), 15-29. https://doi.org/10.15658/rev.electron.educ.pedagog24.02081402

Campo, A., y Oviedo, H. (2008). Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia Interna. *Revista Salud Pública, 10*(5), 831-839. https://www.scielosp.org/pdf/rsap/v10n5/v10n5a15.pdf

Carrasco, S. (2019). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* San Marco. https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761

Castells, M. (1972). Proposiciones Teóricas Para Una Investigación Experimental Sobre Los Movimientos Sociales Urbanos. *Revista Mexicana de Sociología, 34*(1), 1-26. https://doi.org/10.2307/3539345

Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales* (Tercera ed.). Buenos Aires. https://es.slideshare.net/slideshow/79-pablocazauintroduccionalainvestigacionencienciassocialespdf/252142116

Centeno, M. (2023). *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la satisfacción laboral en el GAD parroquial de Cubijíes.* http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11875

Cervantes, F., Durán, M., y Guzmán, A. (2021). ESTUDIO DE IMPACTO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD / STUDY OF THE IMPACT OF JOB SATISFACTION AND ITS INFLUENCE ON PRODUCTIVITY. *Universidad & Ciencia, 10*, 77–88. https://revistas.unica.cu/index.php/uciencia/article/view/2017/3469

Chasi, P., Alvarado, Y., y Moreta, M. (2024). Satisfacción laboral y retención del talento humano : un estudio a una empresa de la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, Ecuador. *Código Científico Revista de Investigación, 5*(1), 1916–

1937.
https://revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/view/521

Chiang, V., Martín, M., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* España: Universidad Pontificia Comillas.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano.* México: Mc Graw Hill. https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Gestion%20del%20talento%20humano.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano.* México: McGraw Hill Interamericana.
https://www.bqm.com.pe/libros/Gestion%20del%20Talento%20Humano%20Chiavenato%203edi.pdf

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los Recursos Humanos en las organizaciones* (Quinta ed.). México: Mc-Graw Hill Interamericana.

Cruz Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz García, N. A., y Lima Rodríguez, J. S. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista española de salud pública*(95), 1-15. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957724

Cunalata, Á. (2020). *Gestión del talento humano y sus efectos en el desempeño laboral en la empresa Boho, Ambato.* http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6392

Del Canto, E., y Silva, A. (2013). METODOLOGIA CUANTITATIVA: ABORDAJE DESDE LA COMPLEMENTARIEDAD EN CIENCIAS SOCIALES. *Revista de Ciencias Sociales, 3*(141), 25-34. https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf

Del Río-Cortina, J., Acosta-Mesa, R., Santis-Puche, M., y Machado-Licona, J. (2022). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional. *Información Tecnológica, 33*(2), 13-20. https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000200013

Diaz, J., Ledesma, M., Tito, J., y Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia, 28*(101), 158-170. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11

Dimitrakaki, I. (2022). Organizational culture and performance. The case . *Global Research Review in Business and Economics*, 1-9. https://doi.org/10.56805/grrbe.2022.8.5.501

Escobedo, P., Espinoza, N., y Escobedo, P. (2024). Gestión de la incorporación y el desempeño laboral de servidores administrativos en una universidad pública. *SCIÉNDO, 27*(3), 317-323. https://doi.org/10.17268/sciendo.2024.059

Fiorella, S., Saldaña, C., y Delgado, J. (2021). Proceso de incorporar de personal y desempeño laboral, registro nacional de identificación y estado civil tarapoto. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(4), 5593-5616. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.709

Flores, J. (2020). *Cómo hacer y evaluar una tesis.* Moquegua: Fondo Editorial de la Universidad José Carlos Mariátegui.

Flores, J., Moran, Á., Gil, A., y Contreras, M. (2022). Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras del Cantón Babahoyo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria),* *7*(3), 278-306. https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/608

Frías, E. (2023). Optimización del Desempeño del Personal en un Centro de Salud de Ambato, Ecuador: Una aproximación teórica del abordaje de un estudio doctoral. *Revista Polo del Conocimiento,* *8*(6), 1089-1098. https://doi.org/10.23857/pc.v8i6.5733

Gaspar, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo Del Conocimiento,* *6*(8), 318-329. https://doi.org/10.23857/pc.v6i8

Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO,* *4*(3), 163–173. https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*, 1-85. https://doi.org/10.35622/inudi.b.073

Hamza, P., Othman, B., Gardi, B., Sorguli, S., Aziz, H., Ahmed, S., . . . Anwar, G. (2021). Recruitment and Selection: The Relationship between Recruitment and Selection with Organizational Performance. *International Journal of Engineering, Business And Management(IJEBM),* *5*(3), 1-13. https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.1

Hidalgo, K. (3 de octubre de 2024). *Jóvenes salen del Ecuador por falta de oportunidades laborales: 'Si me quedaba no tenía futuro'*. Vistazo: https://www.vistazo.com/actualidad/nacional/2024-10-2-jovenes-salen-ecuador-falta-oportunidades-si-me-quedaba-no-tenia-futuro-KN8096639

Isea-Arguelles, J. J. (2020). Reclutamiento y selecciónbasadoen competencias para la conformación del talento humano policial. *Noesis. Revista Electrónica de Investigación,* *2*(3), 15-25. https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/noesisin/article/view/130

Lourenço, J. (2021). *Carrera: Salario, Retribución, Cargos Y Funciones* (Primera ed.). Clube de Autores. https://books.google.com.ec/books?id=j71WEAAAQBAJ

Machado, K. (2022). Reclutamiento de personal y gestión del talento humano. *Innovación Empresarial,* *2*(2), 1-17. https://doi.org/10.37711/rcie.2022.2.2.18

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel Christian, y Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de

investigación. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*, 1-60. https://doi.org/10.35622/inudi.b.080

Mejía Romero, B. A., y Sandoval Hernández, M. A. (2022). La Cultura Organizacional en la Construcción de Identidad y Sentido de Pertenencia en Instituciones Educativas de Nivel Básico en Puebla, México: Estudio de un Caso. *In Vestigium Ire, 16*(2), 84-100. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9540094

Menacho, I., Flores, F., Palacios, J., Trujillo, B., Incasoller, C., y Godoy, Y. (2023). *Epistemología y metodología científica.* Lima: Fondo Editorial La Cantuta. https://fondoeditorial.une.edu.pe/index.php/lacantuta/catalog/view/12/13/13

Menda, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Revista científica Pensamiento Y Gestión*(46), 11-47. https://doi.org/10.14482/pege.46.1203

Merino-Soto, C. (2023). Coeficientes V de Aiken: diferencias en los. *MHSalud: Revista En Ciencias Del Movimiento Humano Y Salud, 20*(1), 1-10. https://doi.org/10.15359/mhs.20-1.3

Noé, R. (2024). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de sector retail 2023.* https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/e6ea43bd-bc34-4839-96b4-3d87f572f9ee

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Parrales, V., Aguirre, M., Andrade, P., y Ledesma, G. (2021). GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA EFICIENCIA LABORAL EN LAS HACIENDAS BANANERAS DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS. *Journal of Science and Research, 7*(1), 2528–8083. https://doi.org/10.5281/zenodo.6505404

Patlán Perez, J. (2023). *Impacto psicosocial de las empresas.* UNAM, Facultad de Psicología. https://www.google.com.ec/books/edition/Impacto_psicosocial_de_las_empresas/k7nSEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Pérez, G. (30 de octubre de 2022). *¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?* Linkedin: https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n-

Polo, J., Madrid, J., Gómez, L., Muñoz, A., y Millán, A. (2022). *Psicología organizacional y del trabajo. Miradas actuales.* Colombia: Universidad del Norte. https://books.google.com.ec/books?id=IERzEAAAQBAJ

Primicias. (1 de febrero de 2024). *Ecuador: inseguridad y crisis económica impulsan a los profesionales a emigrar*. Primicias:

https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-fuga-talentos-trabajadores-migracion/

Ramírez, R., Espindola, C., Ruiz, G., y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque. *Información Tecnológica, 30*(6), 167-176. https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167

Recalde, L., Cuzme, C., Jara, M., Cadena, D., Méndez, E., y Muñoz, S. (2023). La gestión del talento humano y su relación con la competitividad organizacional. *South Florida Journal of Development, 4*(6), 2530-2542. https://doi.org/10.46932/sfjdv4n6-025

Rivera, L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *FIPCAEC, 4*(12), 58-71. https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65

Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (Decimoséptima ed.). México: Pearson.

Rodríguez, M., Poblano, E., Alvarado, L., González, A., y Rodríguez, M. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo, 12*(22), 1-16. https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.960

Ruiz, C., y Valenzuela, M. (2022). *Metodología de la investigación.* Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo(UNAT) - Fondo Editorial. https://doi.org/10.56224/EdiUnat.4

Saavedra, F., Saldaña, C. A., y Delgado, J. M. (2021). Proceso de incorporar de personal y desempeño laboral, registro nacional de identificación y estado civil tarapoto. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(4), 5593-5616. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.709

Sacta-Andrade, A., y Carvallo-Monsave, Y. (2024). Gestión del talento humano y su relación con la satisfacción laboral.caso: Empresa Electromart SA. *593 Digital Publisher CEIT, 9*(3), 312-322. https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2371

Saeteros-Zamora, J. V. (2021). Motivación organizacional como estrategia clave de la satisfacción laboral. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 7*(3), 572-592. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8326150

Salazar, E., Alvarado, D., y Holguín, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio de las Ciencias, 7*(5), 581-596. https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2269/4895

Salazar, L., y Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas, 6*(1), 47-67. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sampieri, R. H., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.

https://bibliotecaceunem.com/libros/Acervo%20bibliogr%C3%A1fico%20Lic.%20Pedagog%C3%ADa/122.-%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%20%20Roberto%20autor%20%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20%20las%20rutas%20cuantitativa%20cualitativa%20y%20mixta%2

Santander-Salmon, E. S. (2023). Gestión del Talento Humano en Empresas Ecuatorianas: Perspectivas y Desafíos. *Revista Científica Zambos, 2*(1), 56-73. https://doi.org/10.69484/rcz/v2/n1/38

Santos, D. (26 de julio de 2023). *Reclutamiento interno: definición y ventajas para las empresas*. HubSpot: https://blog.hubspot.es/marketing/reclutamiento-interno

Souto-Anido, L., Vergara-Romero, A., Marrero-Anciza, Y., y Márquez-Sánchez, F. (2021). Incidencia de la Gestión de los Recursos Humanos en los resultados Organizacionales: ¿mito o realidad? (Impact of Human Resources Management on Organizational Results: Myth or Reality?). *GECONTEC: Revista Internacional De Gestión Del Conocimiento Y La Tecnología, 8*(1), 1-23. https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/5410/4785

Suarni, A., y Zamhir, Z. (2022). The Effect of Supervision, Work Motivation, and Interpersonal Communication on Employee Performance and Organizational Commitment as Variables Intervening. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development (IJEBD), 5*(1), 92-104. https://pdfs.semanticscholar.org/3efe/273533bcce644538abd3225cc459c98aebf2.pdf

Taghizadeh, S., Rahman, S., Hossain, M. M., y Haque, M. M. (2020). Characteristics of organizational culture in stimulating service innovation and performance. *Marketing Intelligence & Planning, 38*(2), 224–238. https://doi.org/10.1108/MIP-12-2018-0561

Talavera, I., Calcina, S., Castillo, J., y Campos, J. (2021). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú. *Polo del Conocimiento, 6*(10), 3-14. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094619

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). Limusa. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf

Ton, A., y Berke, S. (2024). A Fuzzy-Set, Qualitative, Comparative Analysis of Maslow's 8th Level Pyramid on Manager's Willingness to Change the Job. *Acta Polytechnica Hungarica, 21*(12), 53-72. https://acta.uni-obuda.hu/DonTon_Berke_152.pdf

Torres-Flórez, D., Godoy-González, B., y Gallardo-Lichaá, N. (2019). Procesos de reclutamiento y selección en organizaciones de salud: Caso Villavicencio - Colombia. *Desarrollo Gerencial, 11*(1), 60–78. https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3380

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-

publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión del talento humano-comprimido.pdf

Vallejo, L. M. (2015). *Gestión del talento humano.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf

Vásquez, A., Guanuchi, L., Cahuana, R., Vera, R., y Holgado, J. (2023). Métodos de investigación científica. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.*, 1-118. https://doi.org/10.35622/inudi.b.094

Veintimilla , J., y Velásquez, P. (2017). MODELOS DE RECLUTAMIENTOY SELECCIÓN DE PERSONALPARA EL ÁREA COMERCIAL DEINSTITUCIONES FINACIERAS. *Revista Boletín Redipe, 6*(3), 172-93. https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/217

Widarko, A., y Anwarodin, M. (2022). Work Motivation and Organizational Culture on Work Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Mediating Variable. *Golden Ratio of Human Resource Management, 2*(2), 123 - 138. https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.207

Yslado, R., Ramirez Asis, E., García Figueroa, M., y Arquero, J. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 24*(3), 101-114. https://doi.org/10.6018/reifop.476651

Yupanqui, R. (2022). Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática. *Business Innova Sciences, 3*(3), 61-76. https://doi.org/10.58720/bis.v3i3.119

Zambrano Álvarez, G. P., y Zambrano Montesdeoca, L. D. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *PODIUM, 42*, 151-168. https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.9

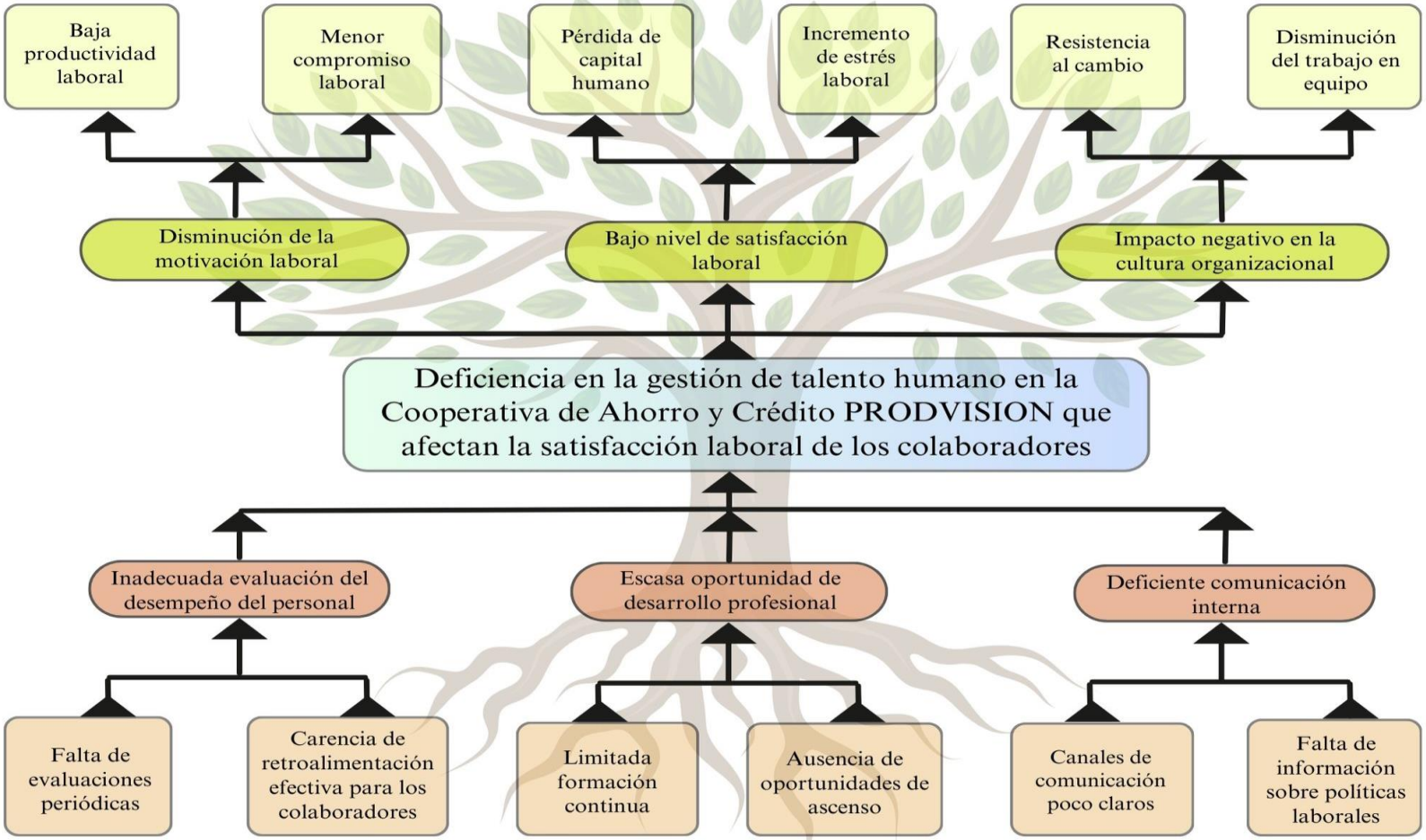
Zambrano, M. (2023). *Métodos y estrategias de motivación laboral.* Letrame Grupo Editorial.

Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de, 7*(14), 1–22. https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208/412

4.4. Anexos

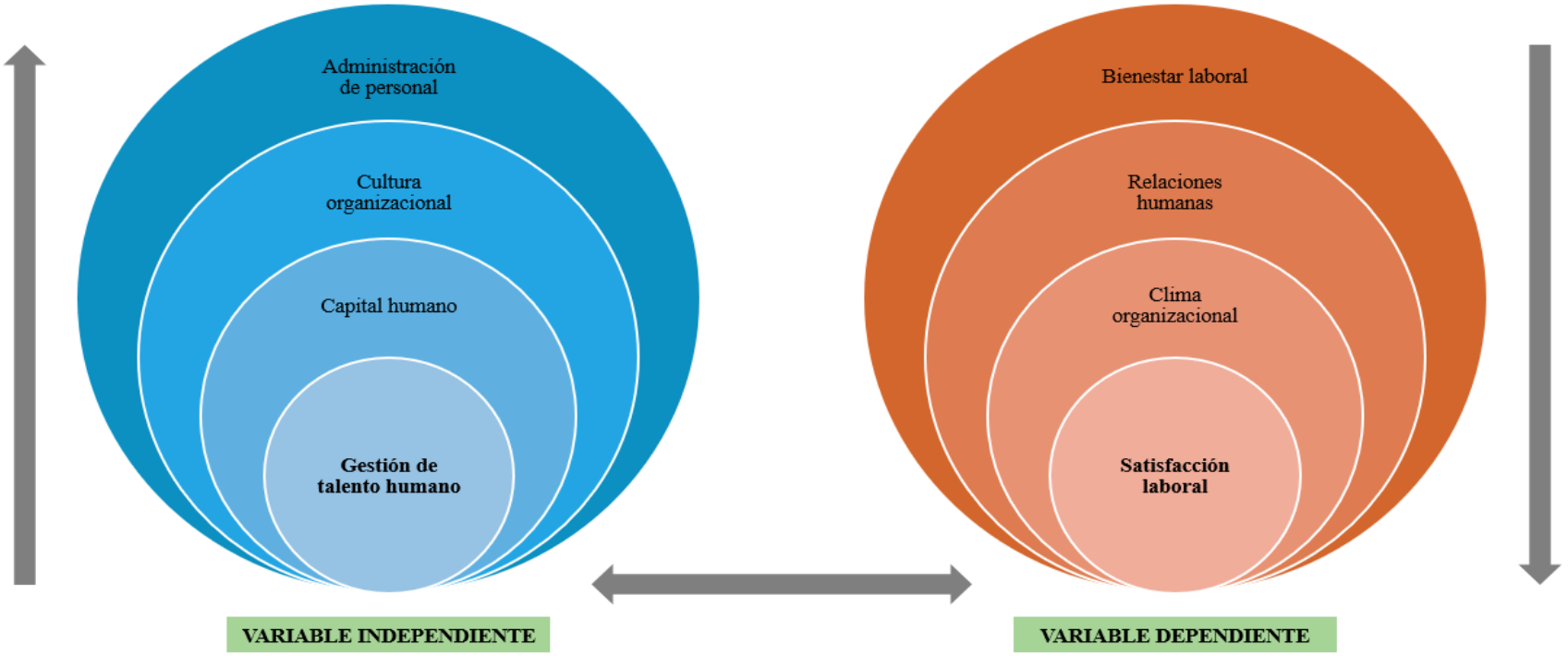
ANEXO A

Árbol de problemas



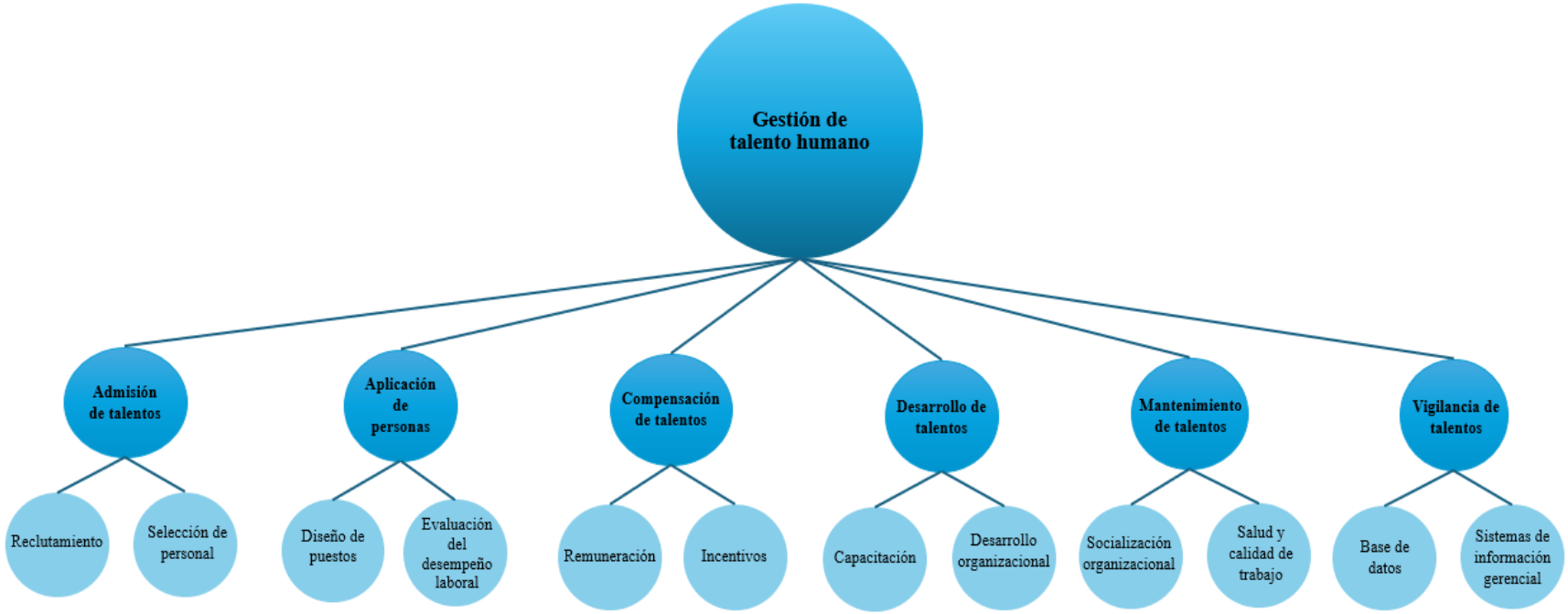
ANEXO B

Supraordinación de Variables



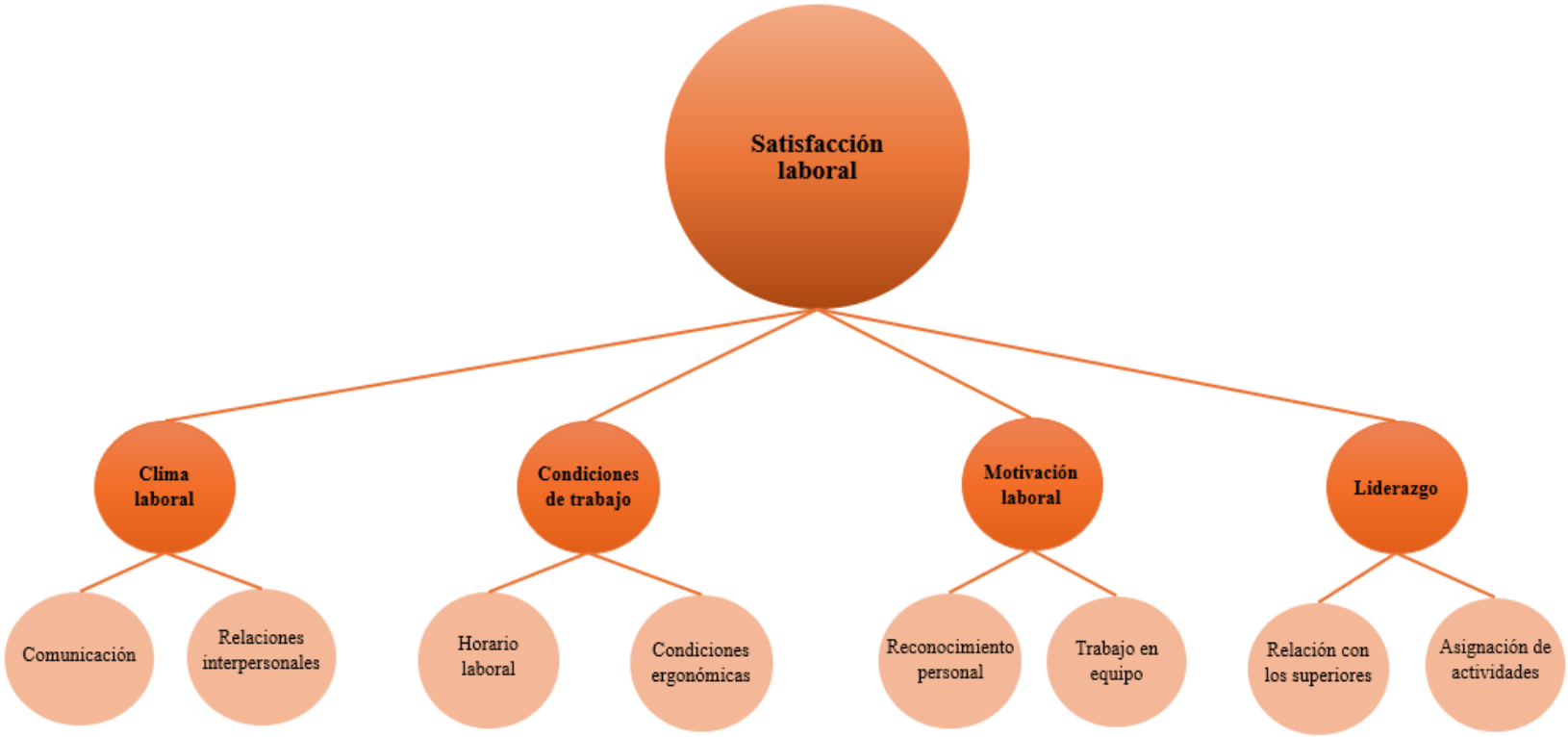
ANEXO C

Constelación de ideas de la Variable Independiente



ANEXO D

Constelación de ideas de la Variable Dependiente



ANEXO E

Matriz de operacionalización de la Variable Independiente

Variable	Concepto	Dimensiones	Subdimensiones	Ítems	Respuesta	Técnica e instrumento
Gestión de talento humano	Según Chiavenato (2002), la gestión del talento humano es un conjunto de prácticas, políticas y sistemas diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados en una organización. También enfatiza que la gestión del talento humano debe centrarse en el bienestar integral del empleado, tanto en el ámbito profesional como en el personal lo que incluye no solo la compensación justa y la oferta de oportunidades de crecimiento, sino también la creación de un entorno de trabajo saludable que promueva el equilibrio entre la vida laboral y personal.	Admisión de talentos	Reclutamiento	1. ¿La empresa utiliza medios digitales para la publicación de vacantes?	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Encuesta – Cuestionario
			Selección de personal	2. ¿En el proceso de selección se realizan entrevistas que indiquen las necesidades de la vacante?		
				3. ¿Considera que la empresa toma en cuenta las competencias y habilidades requeridas para el puesto de trabajo?		
		Aplicación de personas	Diseño de puestos	4. ¿Las funciones asignadas al cargo van acorde a sus habilidades y experiencia?		
			Evaluación del desempeño laboral	5. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño de los colaboradores de forma continua?		
		Compensación de talentos	Remuneración	6. ¿La remuneración es la adecuada en relación con el cargo que ejerce en la empresa?		
			Incentivos	7. ¿La empresa reconoce el esfuerzo del colaborador mediante incentivos económicos por el cumplimiento de los objetivos organizacionales?		
		Desarrollo de talentos	Capacitación	8. ¿La empresa brinda capacitaciones para fortalecer las competencias del personal?		

				9. ¿Las capacitaciones brindadas por la empresa ayudan al desarrollo profesional?		
			Desarrollo organizacional	10. ¿La empresa promueve el crecimiento profesional de sus colaboradores?		
		Mantenimiento de talentos	Socialización organizacional	11. ¿Se proporciona una inducción adecuada al ingresar a la institución?		
			Salud y calidad de trabajo	12. ¿La empresa se interesa por el bienestar físico y mental de sus colaboradores?		
				13. ¿La empresa organiza actividades recreativas que fomentan el bienestar de los colaboradores?		
		Vigilancia de talentos	Base de datos	14. ¿La empresa utiliza un sistema de control de asistencia para la supervisión de los colaboradores?		
			Sistemas de información gerencial	15. ¿La empresa maneja un registro de los colaboradores y de los puestos de trabajo?		

ANEXO F

Matriz de operacionalización de la Variable Dependiente

Variable	Concepto	Dimensiones	Subdimensiones	Ítems	Respuesta	Técnica e instrumento
Satisfacción laboral	De acuerdo con los autores Salazar et al. (2021) definen la satisfacción laboral como una respuesta emocional que se genera a partir de las experiencias vividas en el trabajo. Este estado de ánimo se asocia con factores como la conducta individual, actitudes, personalidad, estrés, valores, aprendizaje tanto grupal como intergrupal, y otros elementos organizacionales como la estructura, procesos, normas y funciones.	Clima laboral	Comunicación	1. ¿La información que recibo sobre mis actividades son claras y precisas?	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Encuesta – Cuestionario
				2. ¿Los jefes departamentales de la empresa mantienen informados a los colaboradores de manera oportuna?		
			Relaciones interpersonales	3. ¿Cree que la relación con sus compañeros de trabajo es agradable?		
		Condiciones de trabajo	Horario laboral	4. ¿Considera que el horario laboral es flexible?		
				5. ¿Se encuentra satisfecho con el horario laboral actual que posee?		
			Condiciones ergonómicas	6. ¿Las instalaciones son las adecuadas para realizar mi trabajo efectivamente?		
				7. ¿Los equipos y herramientas de trabajo que utilizo son cómodos y adecuados?		
		Motivación laboral	Reconocimiento personal	8. ¿Considera que la empresa reconoce su desempeño laboral?		

				9. ¿Siente que es valorado como colaborador de la empresa?		
			Trabajo en equipo	10. ¿Cree usted que forma parte de un gran equipo de trabajo?		
		Liderazgo	Relación con los superiores	11. ¿Está de acuerdo en que existe una buena relación entre jefe y colaborador?		
				12. ¿Reconoce que sus superiores lo tratan bien sin importar el cargo que ocupan?		
			Asignación de actividades	13. ¿Estima que su trabajo va conforme con las actividades de su área de trabajo?		

ANEXO G

Encuesta

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA

Objetivo: Evaluar la gestión de talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PRODVISIÓN y su influencia en la satisfacción laboral.

Instrucciones:

- Marque con una "X" en el casillero la información que se solicita.
- Sus respuestas se mantendrán de forma anónima por lo cual, se solicita que responda con honestidad cada pregunta.
- Para cada pregunta se utiliza una escala de Likert del l al 5, donde:

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

1. Información personal

1.1 Género

a) Femenino
b) Masculino
c) Otro

1.2 Edad

a) De 18 a 24 años
b) De 25 a 31 años
c) De 32 a 38 años
d) De 39 a 45 años
e) Más de 46 años

1.3 Nivel de instrucción

a) Educación Secundaria
b) Tecnológico
c) Educación Superior
d) Postgrado

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿La empresa utiliza medios digitales para la publicación de vacantes?					

2	¿En el proceso de selección se realizan entrevistas que indiquen las necesidades de la vacante?					
3	¿Considera que la empresa toma en cuenta las competencias y habilidades requeridas para el puesto de trabajo?					
4	¿Las funciones asignadas al cargo van acorde a sus habilidades y experiencia?					
5	¿Se realizan evaluaciones de desempeño de los colaboradores de forma continua?					
6	¿La remuneración es la adecuada en relación con el cargo que ejerce en la empresa?					
7	¿La empresa reconoce el esfuerzo del colaborador mediante incentivos económicos por el cumplimiento de los objetivos organizacionales?					
8	¿La empresa brinda capacitaciones para fortalecer las competencias del personal?					
9	¿Las capacitaciones brindadas por la empresa ayudan al desarrollo profesional?					
10	¿La empresa promueve el crecimiento profesional de sus colaboradores?					
11	¿Se proporciona una inducción adecuada al ingresar a la institución?					
12	¿La empresa se interesa por el bienestar físico y mental de sus colaboradores?					
13	¿La empresa organiza actividades recreativas que fomentan el bienestar de los colaboradores?					
14	¿La empresa utiliza un sistema de control de asistencia para la supervisión de los colaboradores?					
15	¿La empresa maneja un registro de los colaboradores y de los puestos de trabajo?					

Totalmente en desacuerdo	**En desacuerdo**	**Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
1	2	3	4	5

N°	**PREGUNTAS**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16	¿La información que recibo sobre mis actividades son claras y precisas?					
17	¿Los jefes departamentales de la empresa mantienen informados a los colaboradores de manera oportuna?					

18	¿Cree que la relación con sus compañeros de trabajo es agradable?					
19	¿Considera que el horario laboral es flexible?					
20	¿Se encuentra satisfecho con el horario laboral actual que posee?					
21	¿Las instalaciones son las adecuadas para realizar mi trabajo efectivamente?					
22	¿Los equipos y herramientas de trabajo que utilizo son cómodos y adecuados?					
23	¿Considera que la empresa reconoce su desempeño laboral?					
24	¿Siente que es valorado como colaborador de la empresa?					
25	¿Cree usted que forma parte de un gran equipo de trabajo?					
26	¿Está de acuerdo en que existe una buena relación entre jefe y colaborador?					
27	¿Reconoce que sus superiores lo tratan bien sin importar el cargo que ocupan?					
28	¿Estima que su trabajo va conforme con las actividades de su área de trabajo?					

ANEXO H

Validación por expertos o jueces

Juez 1

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	Dra. Liliana Elizabeth González Garcés
Profesión:	Magister en Administración de Empresa
Lugar de trabajo:	UTA / Facultad de Ciencias Administ.
Cargo que desempeña:	Docente Ocasional
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 18 de diciembre del 2024.
E-mail:	le.gonzalez@uta.edu.ec.
Firma:	Liliana González

Muchas gracias por su colaboración para la validación del presente cuestionario

Juez 2

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	MAURICIO VIZUETE M.
Profesión:	DR. EN CIENCIAS ORGANIZACIONALES
Lugar de trabajo:	UTA - FCASDM
Cargo que desempeña:	DOCENTE
Lugar y fecha de validación:	13 - DIC - 2024
E-mail:	jm.vizuete@uta.edu.ec.
Firma:	

Muchas gracias por su colaboración para la validación del presente cuestionario

Juez 3

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO-JUEZ

Validado por:	Ing. Arturo Montenegro R
Profesión:	Ing. Comercial
Lugar de trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	13/12/2024
E-mail:	af.montenegro@uta.edu.ec.
Firma:	

Muchas gracias por su colaboración para la validación del presente cuestionario

ANEXO I

Cálculo de V de Aiken

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Promedio	V de Aiken
P1	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P2	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P3	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P4	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P5	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P6	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P7	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P8	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P9	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P10	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1

	Constructo	2	2	2	2	1
P11	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P12	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P13	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P14	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P15	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P16	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P17	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P18	Claridad	1	2	2	1,67	0,67
	Congruencia	2	2	2	2	1,0
	Contenido	2	2	2	2	1,0
	Constructo	1	2	2	1,67	0,67
P19	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P20	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P21	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1

	Constructo	2	2	2	2	1
P22	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P23	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P24	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P25	Claridad	1	2	2	1,67	0,67
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	1	2	2	1,67	0,67
	Constructo	1	2	2	1,67	0,67
P26	Claridad	1	2	2	1,67	0,67
	Congruencia	2	2	2	2	1,0
	Contenido	1	2	2	1,67	0,67
	Constructo	2	2	2	2	1
P27	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
P28	Claridad	2	2	2	2	1
	Congruencia	2	2	2	2	1
	Contenido	2	2	2	2	1
	Constructo	2	2	2	2	1
V de Aiken						0,98