

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN COLABORADORES DEL ÁREA CORPORATIVA DE UNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES TRUJILLO 2023

Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORES

Br. Grandez Zoto, Nory

<https://orcid.org/0000-0001-9992-9933>

Br. Mantilla Avila, Ana Rosa

<https://orcid.org/0000-0002-9250-1392>

ASESOR

Dr. Valderrama Puscan, Marlon Walter

<https://orcid.org/0000-0002-7026-7013>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Dr. Marlon Walter Valderrama Puscan con DNI N° 80349218, como asesor del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL ÁREA CORPORATIVA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES TRUJILLO 2023”, desarrollada por la egresada Ana Rosa Mantilla Avila con DNI N° 46608851 y la egresada Nory Grandez Zoto con DNI N° 45044533 del Programa de Maestría en: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dr. Marlon Walter Valderrama Puscan

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DIAZ FERNANDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios:

Damos a Él la gracia y la honra por habernos dado la vida, la salud, por ser nuestro guía y fortaleza para culminar nuestras metas y objetivos durante nuestra formación profesional.

A nuestros padres:

Siempre son el motor que impulsa nuestras metas, quienes nos inculcan aplicar nuestros valores y están a nuestro lado en los momentos de alegrías y dificultades, hoy cuando concluimos nuestros estudios, dedicamos este logro amado padres, como un objetivo más que se logra gracias a su apoyo incondicional.

Las autoras

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor:

Mg. Marlon Walter Valderrama Puscan, sin sus enseñanzas, sus conocimientos y su paciencia este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, cuando más las necesite; por estar allí cuando mis horas de trabajo se hacían confusas. Gracias por sus orientaciones”

A nuestra familia:

Por contribuir positivamente durante todo el proceso de nuestros estudios, sus recomendaciones y palabras de aliento nos dieron la fuerza necesaria para culminar satisfactoriamente la maestría y cumplir una de las metas planteadas de nuestra formación profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Ana Rosa Mantilla Avila con DNI N° 46608851 y Nory Grandez Zoto con DNI N° 45044533. Egresadas de la Maestría en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL ÁREA CORPORATIVA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES TRUJILLO 2023”, en el cual consta de un total de 102 páginas, en las que incluye 6 tablas, más un total de páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Las autoras



Ana Rosa Mantilla Avila
DNI 46608851



Br. Nory Grandez Zoto
DNI 45044533

ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODOLOGÍA.....	28
2.1 Enfoque, tipo.....	28
2.2 Diseño de investigación.....	28
2.3 Población, muestra y muestreo.....	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	30
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	31
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	32
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS.....	51
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información.....	51
ANEXO 2: Ficha técnica.....	55
ANEXO 3: Operacionalización de variables.....	57
ANEXO 4: Carta de presentación.....	59
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos.....	60
ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad) o Asentimiento informado (menores de edad).....	61
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	66
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	71
ANEXO 9: Reporte Turnitin.....	102

RESUMEN

Este trabajo de investigación analizó los aspectos más importantes referente a como se está aplicando la gestión del talento en la empresa en estudio y como esta influye en sus colaboradores, en la actualidad es indispensable que las organizaciones se enfoquen en la motivación y bienestar de sus trabajadores, es por esta razón sé que se ha planteado como propósito encontrar la relación que existe entre las variables planteadas; el enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 60 colaboradores del área corporativa. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta, como resultado final el Rho de Spearman evidencia una correlación positiva moderadamente alto ($Rho=0,734$) y significativa ($p\text{-value}<0,05$), esto demuestra que la relación es fuerte y a medida que exista una mejor gestión del talento humano, aumentará la satisfacción laboral de los trabajadores del área corporativa de una empresa de telecomunicaciones Trujillo.

Palabras Clave: Gestión del talento humano, satisfacción laboral, entorno laboral, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

This research work analyzed the most important aspects regarding how talent management is being applied in the company under study and how it influences its collaborators. Currently, it is essential that organizations focus on the motivation and well-being of their workers. , it is for this reason that the purpose has been proposed to find the relationship that exists between the variables proposed; The research approach was quantitative, non-experimental, cross-sectional correlational, the sample consisted of 60 employees from the corporate area. For data collection, the questionnaire was used as an instrument and the survey as a technique. As a final result, Spearman's Rho shows a moderately high positive correlation ($Rho=0.734$) and significant ($p\text{-value}<0.05$), this shows that The relationship is strong and as there is better management of human talent, the job satisfaction of workers in the corporate area of a Trujillo telecommunications company will increase.

Keywords: Human talent management, job satisfaction, work environment, interpersonal relationships.

Anexo 9: Reporte Turnitin

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL ÁREA CORPORATIVA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES TRUJILLO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

2%

5

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

2%

6

Submitted to Universidad Nacional Jose
Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%