



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión del talento humano y el trabajo remoto en la
empresa GSS de Lima Metropolitana 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Alegria Arzola, Fatima D'yanira (orcid.org/0000-0002-7145-0688)

Pinto Enriquez, Carlos Humberto (orcid.org/0000-0003-4481-8210)

ASESOR:

Mg. Larroche Cueto, Benito Armando (orcid.org/0000-0002-5854-5770)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Principalmente va dedicado a nuestro Creador, nuestra familia y a todos los que estuvieron con nosotros desde un principio acompañándonos en todo este trayecto.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos agradecer a dios por permitirnos seguir en este trayecto, a nuestros padres, familiares y amigos cercanos por siempre darnos el apoyo moral que necesitábamos, a nuestro asesor y todos los profesores que nos han guiado en todo este trayecto con cada una de sus enseñanzas y lecciones, finalmente a nuestra gloriosa universidad ya que nos ha brindado mejores oportunidades.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LARROCHE CUETO BENITO ARMANDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis Completa titulada: "

Gestión Del Talento Humano y el Trabajo Remoto en la Empresa GSS de Lima Metropolitana 2022.

", cuyos autores son PINTO ENRIQUEZ CARLOS HUMBERTO, ALEGRIA ARZOLA FATIMA D'YANIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LARROCHE CUETO BENITO ARMANDO DNI: 10618780 ORCID: 0000-0002-5854-5770	Firmado electrónicamente por: BLAROCHECT el 18- 07-2023 18:02:53

Código documento Trilce: TRI - 0599185





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ALEGRIA ARZOLA FATIMA D'YANIRA, PINTO ENRIQUEZ CARLOS HUMBERTO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "

Gestión Del Talento Humano y el Trabajo Remoto en la Empresa GSS de Lima Metropolitana 2022.

", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PINTO ENRIQUEZ CARLOS HUMBERTO DNI: 75425395 ORCID: 0000-0003-4481-8210	Firmado electrónicamente por: CPINTOE el 15-08-2023 10:19:23
ALEGRIA ARZOLA FATIMA D'YANIRA DNI: 71405052 ORCID: 0000-0002-7145-0688	Firmado electrónicamente por: FALEGRIAA el 14-08-2023 16:38:08

Código documento Trilce: INV - 1242194



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, Muestra Y Muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de Análisis de datos	25
3.7. Aspectos Éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	
Anexo 1 Consentimiento De La Empresa	
nexo 2 Instrumento De Recolección De Datos	
Anexo 3 Matriz Evaluación Por Juicio De Expertos	
Anexo 4 Matriz De Operacionalización	
Anexo 5 Matriz de consistencia	
Anexo 6 Porcentaje de similitud	
<i>Anexo 7 Tabla 1. Distribución de Población</i>	
<i>Anexo 8 Tabla 2 Términos – valores de la muestra</i>	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Frecuencia de los colaboradores según edad</i>	27
Tabla 2. <i>Frecuencia de los colaboradores según género</i>	28
Tabla 3. <i>Frecuencia de los colaboradores según modalidad de trabajo</i>	29
Tabla 4. <i>Tabla cruzada entre gestión del talento humano y edad</i>	30
Tabla 5. <i>Tabla cruzada entre trabajo remoto y género</i>	31
Tabla 6. <i>Frecuencia de niveles de la variable 1</i>	32
Tabla 7. <i>Frecuencia de niveles de la variable trabajo remoto</i>	33
Tabla 8. <i>Correlación entre gestión del talento humano y trabajo remoto</i>	34
Tabla 9. <i>Correlación entre gestión del talento humano y la dimensión satisfacción</i>	35
Tabla 10. <i>Correlación entre gestión del talento humano y la dimensión motivación</i>	36
Tabla 11. <i>Correlación entre gestión del talento humano y la dimensión desempeño</i>	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. <i>Porcentaje de los colaboradores según edad</i>	27
Figura 2. <i>Porcentaje de los colaboradores según género</i>	28
Figura 3. <i>Porcentaje de los colaboradores según modalidad de trabajo</i>	29
Figura 4. <i>Distribución de gestión del talento humano y edad</i>	30
Figura 5. <i>Distribución de trabajo remoto y género</i>	31
Figura 6. <i>Porcentaje de niveles de la variable gestión del talento humano</i>	32
Figura 7. <i>Porcentaje de niveles de la variable trabajo remoto</i>	33

RESUMEN

La presente tesis desarrollada está enfocada en las exigencias y problemas de la empresa GSS de Lima metropolitana, relacionados con el Trabajo, motivación, Desempeño entre otras causas del TH (Talento Humano) correspondientes a la empresa. Teniendo un soporte para las dos variables que ayudaran a reconocer los problemas que viene pasando la organización. El presente estudio tiene como objetivo plantear la relación entre la Gestión del Talento Humano con el Trabajo Remoto para lograr establecer un impacto efectivo complementaria al momento de la superación de problemas que se presentan dentro de la organización. El estudio será básico, no experimental, de corte transversal y cuantitativo.

Apoyada de la Teoría de la motivación y la jerarquía de las necesidades de Maslow, así como de la Teoría de juegos de Nash teniendo como autores principales a Ramírez & Ruiz por parte de GTH y Uribe por TR.

El total de trabajadores en modalidad de trabajo remoto es de 145 personas conformado por hombres y mujeres. La muestra con la que se trabajara es de 105 personas igualmente conformadas. En las que hemos utilizado el cuestionario como instrumento de recolección y análisis de datos.

Concluyendo, se logró identificar que la GTH es de gran importancia dentro de la organización para así lograr que el capital humano este sumamente motivado por valor que se les otorga teniendo por consiguiente un correcto desarrollo del trabajo remoto.

Palabra clave: Gestión del Talento Humano, Trabajo remoto, satisfacción, organización

ABSTRACT

The present thesis developed is focused on the demands and problems of the GSS company of metropolitan Lima, related to Work, motivation, Performance among other causes of TH (Human Talent) corresponding to the company. Having a support for the two variables that will help to recognize the problems that the organization has been going through.

The objective of this study is to establish the relationship between Human Talent Management with Remote Work to establish a complementary effective impact when overcoming problems that occur within the organization. The study will be basic, non-experimental, cross-sectional, and quantitative.

Supported by Maslow's Theory of Motivation and Hierarchy of Needs, as well as Nash's Game Theory, having as main authors Ramírez & Ruiz from GTH and Uribe from TR.

The total number of workers in the remote work modality is 145 people made up of men and women. The sample with which we will work is 105 equally conformed people. In which we have used the questionnaire as a data collection and analysis instrument.

Concluding, it will be identified that the GTH is of significant importance within the organization to achieve that the human capital is highly motivated by the value that is given to them, consequently having a correct development of remote work.

Keywords: Human Talent Management, Remote work, satisfaction, organization.

I. INTRODUCCIÓN

La COVID-19 obligo a empresas, consumidores y colaboradores a la rápida adaptación de los nuevos comportamientos que probablemente se mantengan en la sociedad durante mucho tiempo. En la actualidad, gran parte de las organizaciones alrededor del mundo están utilizando la modalidad de trabajo remoto, lo cual conlleva una Gestión del capital humano mucho más ardua, tener en cuenta el avance de las nuevas modalidades laborales se necesita que las empresas tengan un personal altamente motivados y comprometidos con sus labores diarias.

En el ámbito internacional, un estudio de Eric Brynjolfsson (2020) de la Sloan School of Management del (MIT) y otros cinco economistas analizaron los cambios en el empleo de EE. UU. de febrero a mayo de 2020 debido al coronavirus y encontraron que "un tercio de la fuerza laboral más de 1 ha hecho la transición al trabajo remoto". Junto con los que ya trabajan de esa manera, "alrededor de la media parte de los empleados de EE. UU. en la actualidad" ahora trabajan desde casa.

Según Mitosis (2021) El capital humano abarca el área para así tener análisis moderno emergente dentro de ella. Los beneficios de poder añadir métodos de esta gestión son primordiales para la organización raíz de esto poder realizar un buen desarrollo sostenible en la misma como también a todo el personal de las diferentes áreas que cuenta con actitudes características talentosos.

Desde este punto es importante comprender que la modalidad de trabajo remoto, el estudio realizado por Brindusa & Cozzolino (2020), dice que los trabajadores que estarían dispuestos a trabajar en su domicilio actualmente son aproximadamente un 30,6% más del que ya se encuentra laborando en su residencia. Así mismo según lo analizado tienen un margen de mejora desde el trabajo remoto, la productividad es mucho mayor trabajando desde casa. Estos métodos de trabajo se vienen usando en países como EE. UU o España entre otros hace muchos años.

Según Araújo (2021) El trabajo remoto es un contrato que se realiza las tareas de la empresa de quien contrata de forma flexible es decir fuera de las instalaciones de la empresa. En Brasil, el trabajo remoto se implementó en la reforma laboral desde el 2017, cuando se normalice el trabajo intermitente, esta es una forma de contrato que deja que la empresa acepte a un trabajador para que realice las tareas de la empresa de manera esporádica solo se pague por estos días trabajados.

Nuestro país no es excepción de circunstancias claramente similares como nos indica Cabanillas (2020) el trabajo remoto en el Perú surge como una solución de manera inmediata y por obligación por la rápida propagación del COVID19 en ese entonces y también por los decretos del estado, ante este problema se le propuso a los trabajadores que lleven sus labores de trabajo desde casa, para que así no aumente la propagación y contagio del virus como también de su familia, esto también se realizó para tener una estabilidad dentro de ella.”

El trabajo remoto ha sido en los últimos años uno de los principales pilares para mantener operante la actividad económica en el rubro de atención telefónica. Esto sigue siendo aún, un tema que tiene muchas ventajas y desventajas es por ello que el instituto nacional del Perú estadística e informática (2020) detalló al principio de la pandemia el trabajo remoto fue adoptada por el 25,4% de las microempresas, 35,6% de las pequeñas empresas, 27,8% de las medianas y el 29,3 de las grandes empresas. Siendo un buen comienzo para esta modalidad y manteniéndose e incluso aumentando con el pasar de los años.

A nivel local, normalmente la mayoría de las organizaciones con esta modalidad son las MYPE y las grandes empresas ya que éstas son las que llevan a su cargo más personal, por ende, las que tienen mucho más trabajo por hacer cuando se trata de motivación, productividad, crecimiento, impacto, en general gestión del talento humano que labora para ellos.

Según Molina (2019) “el capital humano representa un gran recurso porque son los únicos que pueden expresar, preferencias, decidir y aprovechar los medios por los que se genera monetariamente.” Por lo tanto, su desempeño adecuado es primordial para el rendimiento óptimo de una organización y de un sistema de salud

generalmente establecido. En otras palabras, es gracias al capital humano que se logran las metas u objetivos trazados.

Por tal motivo, la importancia de esta presente investigación es poder conocer el impacto del trabajo remoto en la actualidad, pero principalmente en la empresa GSS de Lima. La empresa Global Sales Solution (GSS), es una empresa multinacional de telecomunicaciones que trabaja con grandes compañías como Telefónica, Claro, Vodafone, Naturgy Iberia, entre otros. Fue constituida en Badajoz-España en el año 2000. Para luego contar con alrededor de 20 a más sedes que se encuentran aproximadamente en 6 sedes, pero sus principales centros de labores están en España y Lima. En las sedes de Lima se tiene aproximadamente un total de 3000 trabajadores en conjunto, pero, la sede en la que realizará la investigación será en una de las principales en Lima Metropolitana la cual cuenta con aproximadamente 145 trabajadores actualmente. Solo parte del equipo de trabajo viene realizando sus labores de manera remota debido a la coyuntura que se vive desde el año 2020. En general principalmente en esta sede se visualiza una gran cantidad de rotación de personal, la que nos lleva a una falta de compromiso, satisfacción, desempeño, así como un mal clima laboral por parte de los trabajadores desde el inicio de la modalidad de trabajo. Las relaciones labores se tornan complicadas al no haber una correcta Gestión de este.

Es por eso por lo que nos lleva a cuestionarnos el problema: ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano y el trabajo remoto en la empresa GSS de Lima Metropolitana? Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano y la satisfacción en GSS de Lima Metropolitana? ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano y la motivación en la empresa GSS de Lima Metropolitana? ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano y el desempeño en la empresa GSS de Lima Metropolitana?

Álvarez (2020) consideró que “la justificación teórica conlleva poder explicar cuáles son los pilares de conocimientos que existen en el estudio buscará poder disminuir. existen diferentes argumentos para poder sustentar por qué desde un enfoque teórico.”

La presente tesis desea establecer la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Trabajo Remoto que podría existir, gracias a ello se podrá de que manera influye en la empresa como en los trabajadores para el cumplimiento de sus objetivos. La investigación es de gran importancia ya que podrá ayudar a los trabajadores directamente porque con ello aumentarán sus conocimientos de diferentes ámbitos como también con relación al trabajo remoto que fue un aprendizaje de manera oportuna.

Álvarez (2020) considera que “la justificación práctica es poder detallar de qué manera los resultados del estudio realizado nos será de ayuda para poder mejor o sustituir la validez del ámbito de estudio.”

A través de la tesis se brindará un soporte para la gestión de futuros trabajadores que logren formar parte de GSS incluyendo gerencia, supervisores o empleados los cuales sabrán que es de vital importancia la dedicación, atención y evaluación constante que deben tener en su centro de labores.

Álvarez (2020) considera que la justificación metodológica conlleva poder explicar el porqué de llevar a cabo la metodología planteada es importante que se haga un énfasis en la importancia de poder realizar esta metodología. Se debe de hacer un foco de manera primordial en las ventajas de usar el grupo en donde se realizará la comparación con otras metodologías

Esta investigación se realiza ya que la empresa necesita una mejora así mismo se estudia la existencia de alguna relación entre la Gestión del Talento Humano y el Trabajo Remoto, es eso que se tomará fuentes confiables que nos permitan tener un respaldo efectivo y llevar por buen camino el desarrollo de esta investigación. Ya que con ello se podrá identificar si esta modalidad está influyendo positiva o negativamente tanto en la empresa como en los trabajadores

La pregunta general de la investigación es: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el trabajo remoto en la empresa GSS de Lima Metropolitana? Y las preguntas específicas son: ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción en la empresa GSS de Lima Metropolitana?, ¿Cuál es la relación entre la GTH y la motivación en la empresa

GSS de Lima Metropolitana?, ?, ¿Cuál es la relación entre la GTH y la desempeño en la empresa GSS de Lima Metropolitana?

El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el trabajo remoto en la empresa GSS de Lima Metropolitana. Y por parte de los OE: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción en la empresa GSS de Lima Metropolitana, Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la motivación en la empresa GSS de Lima Metropolitana, Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño en la empresa GSS de Lima Metropolitana.

La hipótesis general de la investigación es: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el trabajo remoto en la empresa GSS de Lima Metropolitana 2022. Y las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción en la empresa GSS de Lima Metropolitana. Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la motivación en la empresa GSS de Lima Metropolitana. Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño en la empresa GSS de Lima Metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente, se desarrollará la presentación de trabajos de investigación que servirán como base para poder realizar el nuestro ya sea que tengan relación o variables similares.

Universidad Icesi (2022) El presente trabajo fue desarrollado en Colombia, Santiago de Cali tuvo como objetivo primordial estudiar las propiedades psicométricas intervinientes en el trabajo remoto. El estudio es instrumental de corte transversal, en primer lugar, se realizó una prueba piloto con 20 participantes y luego de ello se contó con una cantidad de 148 trabajadores los cuales posibilitaron el análisis de las respuestas. Gracias a este estudio se pudo concluir que desde la modalidad de trabajo remoto se generó un conflicto trabajo-familia producto de los factores que conllevan dicha modalidad.

Pardo (2019) El presente estudio se desarrolló en Barquisimeto- Venezuela, es cuantitativo, básica siendo no experimental de corte transversal teniendo a 40 empleados como muestra. Para este presente artículo el autor se centró de manera principal en poder reconocer las características que complementen la gestión del capital humano en diferentes empresas de diferentes rubros, teniendo una finalidad de poder reforzar diferentes procedimientos de crecimientos de diferentes áreas de una organización. A través de ello nos dice que es de suma importancia poder comprender y atender como se relacionan los trabajadores dentro de la empresa, ya que ellos son los principales factores para poder generar un buen clima laboral y aspectos que condicionen el desarrollo social de los talentos humanos a nivel de las empresas.

Según García (2021) En esta tesis se planteó como objetivo principal poder constituir la conexión que pueda existir el liderazgo del trabajo remoto y la inteligencia emocional en Colombia. Como instrumento se usó el cuestionario que se llevó a cabo a 88 personas, se lleva a cabo un análisis estadístico. Esto se lleva por un enfoque cuantitativo, básico, descriptivo, no experimental. Se pudo concluir gracias a este estudio que si llevamos a cabo un mejor ambiente laboral en la

empresa se puede ofrecer mejores condiciones a los trabajadores para así poder aumentar su bienestar social, personal y laboral, así como también el desarrollo humano y las diferentes técnicas de formación. Por consiguiente, se logra comprender que la correcta gestión de este, así tomando en cuenta la inteligencia emocional y el liderazgo nos brinda un aporte positivo significativo para cualquier organización, es por ello por lo que se toma en cuenta en esta investigación para así poder otorgar mayor soporte e incluso mejoría en la empresa estudiada.

Aguilar & Pejerrey (2020) Indicaron mediante su artículo que fue cuantitativo, básico, descriptivo, no experimental y teniendo a 50 trabajadores como muestra, su objetivo general es poder llevar a cabo un estudio de las consecuencias que ha podido conllevar la pandemia y la importancia del trabajo remoto. Teniendo como resultado, que, mediante una dirección adecuada, el impacto generado por poder aumentar la modalidad del trabajo remoto en la gestión de la empresa fue de manera positiva, ya que coincide con las expectativas de la organización, ya que así nos deja poder tener una optimización de recursos, nos brinda tener una mayor productividad, eficiencia y un menor absentismo, con una gestión administrativa adecuada para la empresa.

Peña (2022) tuvo como objetivo principal poder determinar la relación entre el trabajo remoto y la productividad del personal administrativo de la UGEL Morropón 2021. Fue este un estudio con un enfoque cuantitativo teniendo una muestra de 44 trabajadores. Por parte del objetivo general se tuvo un resultado de 0,946 donde se acepta que si hay relación significativa entre el trabajo remoto y la productividad del personal administrativo de la UGEL Morropón 2021.

Rojas (2021) Planteó como objetivo general poder definir el vínculo que se encuentra entre la gestión del trabajo remoto y a la vez como se desempeñan los trabajadores en lo laboral. La investigación es básica, correlacional, siendo una investigación transversal, teniendo un enfoque cuantitativo. Como instrumento se usó el cuestionario, estructurado por diferentes preguntas para conocer el interés de los encuestados de manera anónima. Teniendo un resultado de medición de 0,564 concluyendo que si existe una correlación de manera efectiva y moderada con respecto a las dos variables en un 65%. Concluyendo que si bien es cierto las

variables tienen una relación significativa, se recomienda continuar y fortalecer siempre las capacitaciones en un mix de horarios (dentro y fuera de jornada laboral) de los trabajadores, para así mantener un buen rendimiento laboral.

Reyes (2020) Describió en su artículo con una población de 66 trabajadores, básica, descriptivo, no experimental y cuantitativo. Este estudio como principal objetivo implantar la relación entre la variable 2 y la satisfacción laboral. La técnica que se llevó a cabo para obtener los resultados para su investigación fue la encuesta y lo que se usó para recoger los datos fue el cuestionario, la cual manifiesta la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables. Por lo podemos concluir que si las condiciones en el trabajo remoto mejoran la satisfacción laboral también ira de la mano con ello.

De la Matta (2020) señaló mediante su estudio tipo básica, descriptivo, no experimental, cuantitativo y con una muestra de 75 trabajadores tiene como objetivo describir la gestión remota como medida excepcional desde los inicios de pandemia. Al verificar como se está llevando la situación desde inicios de la coyuntura y nueva mediad laboral se pudo concluir que estas medidas rápidas fueron impuestas para poder seguir con la productividad de las empresas sin poner en riesgo de contagio a sus trabajadores y a la vez también a las de sus familias por un posible contagio del COVID19, manteniendo un correcto manejo de la satisfacción, motivación, desempeño laboral entre otros factores.

León (2019) sostuvo como objetivo general diagnosticar el nivel del talento humano dentro diferentes tipos de empresas de diferentes proporciones, Esta investigación será llevada a cabo como sujetos de estudio a los diferentes trabajadores de la empresa mediante una jerarquía de encargados de cada uno de ellos. Para poder recolectar los datos se utilizará un instrumento denominado como un cuestionario, se puede concluir que el nivel de la de la variable estudiada en las empresas de donde se ha llevado a cabo esta investigación es de un nivel aceptable, ya que ha dado como resultado ciertos números de porcentajes gracias a los instrumentos que se ha empleado, muchos de ellos dieron como resultado que no se encuentra un departamento que sea el cargado de esta gestión hablada.

Quille (2021) indicó a través de su estudio tipo básico, correlacional y cuantitativo, con una muestra de 104 empleados que tiene como objetivo verificar la relación existente en la gestión del capital humano y el trabajo remoto en personal administrativo. Con esta investigación se pudo concluir que se necesita constante capacitación al equipo que se tiene a cargo para que así su desempeño laboral no disminuya, teniendo en cuenta que el capital humano es suma importancia el funcionamiento de cualquier empresa.

Para la Gestión del Talento Humano se toma de referencia la Teoría de la motivación y la jerarquía de las necesidades de Maslow.

Maslow (1991) dijo que el hombre es un ser dotado con requisitos complicados claramente con el poder de ser identificados y diferenciados que hacen que los orienten estimulan los comportamientos humanos hacia objetivos, teniendo un nivel de satisfacción por desarrollar los procesos humanos en base a la Gestión del Talento de cada uno de ellos dentro de la empresa.

Esta teoría tiene un peso muy importante ya que ayuda a poder evidenciar y analizar como la motivación en la empresa puede aumentar y mejorar el capital humano en una organización, y así puedan ser más eficientes cada una de sus labores dentro de la empresa en el área que cada trabajador se desarrolla.

Para el Trabajo Remoto se está tomando como referencia la Teoría de juegos de Nash.

Nash (1950) preciso que este enfoque nos hace concluir que es más fácil y conveniente en la actualidad en que muchas de las empresas están tratando de utilizar esta modalidad de trabajo por primera vez, para así poder mantenerse operativas en medio de las medidas de confinamiento que sucedieron. Se dice que comenzó como un experimento social, muchas de las empresas no estaban preparadas para esto. La mayoría de los países no es motivo de discusión la opción de que los empleados trabajen de manera remota ya sea por diferentes motivos, por beneficios adicionales o por situaciones coyunturales.

Esta teoría es importante para nuestra investigación ya que se puede ver como este autor llegó a la conclusión de que actualmente debido a toda la coyuntura que hemos pasado no es una medida errónea poder acceder al trabajo remoto, es más se deduce que se trabaja manera mucho mejor.

Pardo (2019) se enfocó de manera principal en poder reconocer las características que complementen la gestión del capital humano para distintas organizaciones tal sea el rubro, teniendo como finalidad de poder reforzar los procedimientos de crecimientos de diferentes áreas de una organización, el método de que se ha utilizado es de manera cualitativo, finalmente podemos concluir que por parte de la variable que se ha estudiado centra su acción en poder llevar a cabo un mejor ambiente laboral en la empresa así pueda ofrecer mejores condiciones a los trabajadores para así poder aumentar su bienestar social como también el desarrollo humano como también los diferentes técnicas de formación.

Por consiguiente, se logra comprender que la Gestión de este nos brinda un aporte positivo significativo para cualquier empresa, es por ello por lo que se toma en cuenta en esta investigación para así poder otorgar mayor soporte e incluso mejoría en la empresa estudiada.

Erazo (2018) tuvo como objetivo poder saber los diferentes beneficios que el mercado tecnológico ofrece para poder incrementar una mejora en las labores básicas de la gestión del capital humano, fue cualitativa con una categoría de teoría-descriptiva, Podemos finalizar concluyendo que en la actualidad hay una infinidad de software que apoya a los procedimientos de esta, cabe resaltar que no todos otorgan funciones para diferentes actividades de este departamento.

Es por eso por lo que la gestión del talento humano nos ayuda también para saber las diferentes utilidades de diferentes mercados existentes actualmente.

Bernal (2018) indico que la Gestión del capital humano es conglomerada de diferentes habilidades como también conocimientos detectados por los trabajadores que integran la organización la cual se encarga de tareas y estrategias

que asisten a qué el RH pueda desarrollarse con más facilidad contando con un respaldo a la empresa y así poder promover las diferentes prácticas del GTH. Lo positivo de esta es que nos otorga un impacto hacia el trabajo que estamos desarrollando para poder identificar cómo es la gestión en la organización y cómo podemos llevarla a cabo de la mejor manera.

Por esta razón la Gestión del Capital Humano es fundamental en esta investigación ya que aportara la identificación de puntos clave para la mejoría de la empresa investigada.

Según Borrero (2019) se puede definir que las empresas se ejecutan en tamaño y en dificultad y a la vez también sobre la administración dando como resulta que se enfrentan a dificultades mayores, debido a la necesidad de poder monitorear el rubro y el camino de la organización para así poder lograr las metas plasmadas ya sea de manera estratégica como en el departamento de los negocios. Es aquí donde entra la importancia del TH ya que para poder cumplir con todo se tendrá que contar con las mejores estrategias y la tecnología que va avanzando durante el tiempo como también del capital necesario.

Esto se da a conocer que el desarrollo talento humano nos brinda estrategias para enfrentar los diferentes cambios o adversidades por las que puede pasar la empresa.

Barreras (2020) dijo que la gestión del capital humano busca potenciar las tareas corporativas y adecuarse a el desarrollo administrativo, respecto a competencias personales de cada uno de los empleados para el seguimiento de las metas de la empresa teniendo el respeto a cada etapa que corresponden bajo los principios básicos de identidad.

Una de las primeras dimensiones que trabajaremos en esta investigación dentro de la Gestión del Talento Humano es el análisis del trabajo.

Fernández (2019) dijo que el análisis y la definición de cada uno de los puesto dentro de sus 3 ramas principales: En relación al conocimiento de cada puesto de trabajo, la serie de métodos y técnicas y en resultado del proceso, esto

es un medio esencial de las organizaciones, cabe resaltar no es recurrente en ser utilizado por estudiantes así como trabajadores y pese a esto no deja de ser sorprendente en relación a todos los autores e analizadores que siguen dándole énfasis a la estructura en cuanto a elemento determinante de manera fundamental del comportamiento.

Heron (2018) preciso que el análisis del trabajo consiste en identificar si el trabajo no se está realizando absoluta y correctamente además de verificar si el mismo se está haciendo demasiado lento lo que es un obstáculo al momento de cumplir cada fin plasmados por cada área de trabajo y por eso la actividad laboral. Ello se identifica para ayudar a los altos mandos de la empresa al mejoramiento general del mismo.

Cevallos (2021) indico que los análisis o estudios bibliométricos actualizados sobre el trabajo o algún tema específico de una empresa se muestran de manera general y escasos, comprendiendo las últimas etapas entre 1989 y 2015. Estos trabajos generalizados no incluyen de manera específica la Gestión de Calidad y el aumento de las organizaciones, por lo que se toma en cuenta de suma importancia el poder desarrollar un análisis de esta manera para que nos pueda permitir estudiar el estado actual sobre lo que se está estudiando en ese momento. La siguiente dimensión que usaremos es la organización de RRHH.

Según Delaux, (2019) señalo que la planificación y organización de los RRHH abarca de manera general un análisis de manera cuantitativa y cualitativa con relación a la necesidad del recurso humano que la empresa pueda tener en largo o corto plazo. La organización nos deja poder comparar las habilidades que cuenta actualmente con las necesidades presentes y futuras en la organización así pudiendo poder identificar y hallar las acciones que deben emprenderse para cubrir cada una de estas necesidades.

Puris (2018) indicó que la organización de RRHH se toma como una variación planificada, que ampara a una empresa u organización dinámica e innovadora, para el logro del desarrollo en lo planificado y futura modificaciones.

Según Rocha (2022) dijo que dentro del margen empresarial de la organización es de mucha importancia la actividad que realiza los RRHH dado que la tarea de esta es poder unir, promover, reconocer y ampliar las relaciones de los trabajadores, su misión dentro de las empresa de manera fundamental es poder implementar medidas que integren la función del área de Recursos Humanos a cada área de la organización, buscando respuesta a cada una de los problemas y desarrollando alternativas que maximicen las tareas y cumplir la visión a largo plazo. Por consiguiente, la otra dimensión que analizaremos será el clima laboral.

Díaz Morales (2021) dijo que el clima laboral es la satisfacción que tienen las personas hacia su propio trabajo y esto se basa a la importancia que se le da al mismo, así como la igualdad al ser recompensados y lo creen merecer realmente como recompensa de parte de la organización.

Criollo (2019) indicó que el clima laboral es resultado del ambiente compartido por jefes y trabajadores en el que cumplen con sus labores, esto va de la mano con la satisfacción ante el puesto de trabajo de los empleados, ya que a través de ello los trabajadores son mucho más rentables para la empresa.

Duran (2018) señaló que el clima laboral se refiere a la motivación intrínseca, a un ambiente de trabajo que alienta y motiva a los miembros. Así como también satisfacer necesidades de los empleados en el entorno de trabajo hace que haya un buen clima laboral. Con ello se vuelve más igualitario sin influir en la salud emocional de los empleados.

Por último, Según Trebilcock (2021) relaciones laborales se refiere al sistema en el que los trabajadores, representantes y empresas en si indirecta o directamente interactúan con el fin de determinar las reglas básicas que guían las relaciones del trabajo. Entre capital y trabajo en otras palabras entre empleador y empleado para así poder saber las necesidades como también sus relaciones de poder y su forma de socialización e individuación.

Quintanilla (2018) indicó que, para que las relaciones laborales se mantengan sanas y funcionen se debe dar la importancia que merece cada uno de nuestros empleados ya que el conocimiento de ellos mismos, nos ayudaran a

encontrar soluciones o evitar conflictos incluso. Esto hará que los trabajadores se sientan incluidos en las decisiones laborales y hará que ellos se sientan valorados.

Diaz (2020) preciso que las relaciones laborales se ven afectadas por el comportamiento humano y las actitudes negativas de algunos trabajadores ya que no todos se inclinan a buscar de la misma manera un bien común y asumir roles de realización, teniendo así un cambio o atraso en la organización.

El Trabajo remoto según Berg, & Furrer (2019) precisaron que el mundo se ha diversificado, brindando oportunidades para trabajar de forma remota, utilizando herramientas digitales efectivas, así como creando formas de trabajo no tradicionales pero que generan una gran marca en el desempeño y motivación de todas las áreas de la empresa.

El mundo debido a los problemas surgidos se han generado diferentes oportunidades y estrategias para poder seguir cumpliendo con las labores de sus trabajos de forma remota.

Según Jalagat & Jalagat (2019) mencionaron que el trabajo remoto tiene varias características y puede definirlo como un trabajo realizado en un entorno diferente al lugar de trabajo que el empleador normalmente dispone.

Humphreys (2019) dijo que la definición de trabajo remoto es el hecho de poder usar la tecnología para así poder organizar y/o realizar el trabajo en el contexto de un contrato/relación laboral, es aquí donde también el trabajo puede tener lugar en el sitio, regularmente fuera del sitio.

Servir (2020) mostro que el trabajo a distancia no está parametrizado en tareas realizadas con ordenadores, ya sean de telecomunicaciones o similares, sino que se extiende más allá de tareas como análisis de información, pedidos de documentos, revisión de salarios, como en otras situaciones en las que no se requiere presencia. Funcionarios en el trabajo.

Según este autor dio a entender que el trabajo remoto no está establecido en un solo parámetro para realizar sus tareas, sino que existe tareas más allá de estas.

Según Uribe (2021) El uso del trabajo remoto fue primordial para la continuidad de las empresas esto está bajo sujeto a la actividad de cada organización, teniendo como un claro ejemplo Twitter envió la información y descripción de cada puesto de trabajo y las actividades que se realizan de manera individual a los trabajadores de la organización, pero como también las entidades bancarias han sido las menos preparadas ya que el trabajo remoto por la sensibilidad de información que manejan los trabajadores y el alto nivel de confidencialidad que requieren. En este sentido la base de estas empresas se basa en la presencialidad no por el servicio de manera directa que se ofrece a los clientes sino las medidas de seguridad y confianzas que se requiere de poder trabajar de manera remota.

La primera dimensión de la presente variable es la satisfacción que Según Pérez (2021) fue definida como la actitud que podría tener el empleado en relación con su mismo trabajo, aquella perspectiva va acorde con las creencias y valores que el empleador podría desarrollar en su mismo trabajo. Mayormente los tres tipos de particularidades de los empleados que repercuten en las perspectivas del “deberá ser” y lo que quiere el empleado desea de donde desempeña su tarea son la necesidad, los valores y rasgos personales. Los indicadores que utilizaremos son aporte importancia en la empresa y el nivel de satisfacción.

Según Romero y Rosado (2019) la satisfacción laboral se usa en las empresas como indicador primordial de la gestión y organización de RRHH, es parte primordial del GTH dado que estos dos tienen algo en común que es el factor humano, razón de ser cualquier sistema de gestión de este. El hombre en la actualidad es pieza fundamental para el progreso de la empresa y es por eso por lo que esta dimensión se realiza directamente con el logro de cada meta que tiene la empresa.

Gutiérrez (2022) dijo que la satisfacción laboral es un punto de suma importancia en la conservación y compromiso de los trabajadores. El comprender los factores que intervienen en ella permitirá que la empresa tenga las estrategias suficientes para aumentar impresión en momentos críticos.

La siguiente dimensión que analizaremos es la motivación que según Rivas (2018) Se puede definir para la psicología que la motivación es el requisito o el deseo que puede liderar nuestro comportamiento, y se supervisa a la totalidad por supervivencia. Es por eso por lo que resaltan diferentes conceptos que pueden estudiar la esencia intrínseca por parte de la motivación y sus conceptos y poder determinar ¿Por qué la motivación ayuda a al ser humano a poder cumplir sus necesidades?

Según López y Mendoza (2021) La motivación del personal de la empresa tiene como importancia en la gestión y crecimiento de la empresa, no importa el tipo, modelo o enfoque, también el uso del capital humano que promueve un correcto manejo de las empresas como también un excelente clima en la organización, más aún cuando las empresas tienen un enfoque educativo o docente, el capital humano extremadamente importante, por lo que es de suma importancia poder mantener siempre a un personal que tenga una motivación y tenga compromiso con los objetivos de la empresa.

Puma (2020) menciona que toda organización busca de manera primordial que los colaboradores estén comprometidos y motivados con las tareas que desarrollan en su puesto de trabajo ya que ellos son los que realizan de manera diaria una serie de acción, tal sea caso que esta pueda cumplir los objetivos definidos y la misión de cada puesto de trabajado

Por último, la dimensión que analizaremos será desempeño. Según Montejo (2021) es la destreza que tiene cada trabajador dentro del área o empresa en la que se encuentre. Ello impulsa al empleador para otorgar con mayor facilidad ascensos y/o compensaciones inmediatas sean o no monetarias.

Según Vásquez (2018) el desempeño es la habilidad de saber ser productivos con rapidez las tareas que son destinadas al colaborador, así como son realizadas de una manera totalmente correcta y es allí donde genera una satisfacción en la organización y en el mismo trabajador.

Según Cuello (2020) el desempeño engloba a las acción y conductas realizadas por trabajadores hacia la empresa para que ayude en poder alcanzar en

poder cumplir cada uno los objetivos plasmados por cumplir en la organización y se puedan lograr con éxito.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Básica ya que se da principalmente para adquirir nuevos conocimientos sobre el tema estudiado.

Marytere Narváez (2021) dijo que la investigación básica a diferencia de la aplicada busca dilatar información y comprensión del estudio desarrollado.

El enfoque del estudio es cuantitativo ya que se tomó en cuenta cierta cantidad de empleados de la empresa para poder así tener una estadística y conocer de manera exacta como partió la problemática.

Bilbao y Escobar (2020), argumentaron que este tipo de enfoque determina la conexión o interrelación entre conceptos y evalúa el comportamiento del entorno en el que se ubica. Mediante este estudio se conllevó a recopilar todos los datos necesarios para posteriormente ser procesadas estadísticamente y así poder localizar la correlación entre las variables.

El nivel es correlacional. Debido que su principal tarea es poder medir nexo que hay entre las variables establecidas.

El diseño que se empleó es no experimental, transversal ya que se maneja diferentes categorías se pueda transportar la investigación a un escenario de la realidad. Además, que no habrá manipulación de estas y el estudio se llevará a cabo en una situación real.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Gestión Del Talento Humano

- **Definición Conceptual:**

Ramírez y Ruiz (2019) indicaron que la GTH La Gestión del talento Humano da directamente el alcance del estado de todas las actividades que desarrollaba el

personal, permaneciendo de esta manera no alterables pese a que la gestión empresarial haya cambiado la percepción clave desde hace un tiempo.

- **Definición Operacional**

Se logro definir operacionalmente a la variable en cuestión con cada una de sus componentes: Análisis del trabajo, organización de RRHH, clima laboral y relaciones laborales, las cuales cada uno serán estudiados y levantados a través de un cuestionario de 15 ítems con 5 tipos de respuestas.

- **Indicadores**

La presente variable se midió con 4 dimensiones las cuales tienen como indicadores: Por la primera dimensión descripción y procesos; por parte de la segunda dimensión selección y habilidades; la tercera dimensión satisfacción e importancia del clima laboral y por último relación con los puestos mayores y relaciones formales e informales.

3.2.2. Variable 2: Trabajo Remoto

- **Definición Conceptual**

Según Uribe (2021) El trabajo remoto es desarrollar las tareas que el empleado realizaba de forma presencial pero ahora llevarlo a cabo desde su casa o en algún lugar de aislamiento domiciliaria bajo la coyuntura que hemos pasado.

- **Definición Operacional**

Operacionalmente definimos a la variable presente por medio de sus elementos: satisfacción, motivación por último el desempeño los cuales cada uno será observado a través de un cuestionario de 11 ítems con 5 tipos de respuestas.

- **Indicadores**

La variable se midió con 3 dimensiones las cuales tienen como indicadores: por parte de la primera dimensión: Importancia en la empresa, nivel de satisfacción y

nivel de motivación; la segunda dimensión tiene a influencia de la motivación e importancia del desempeño y por último el desarrollo laboral.

Escala de medición: Ambas variables teniendo una escala de medición ordinal.

3.3. Población, Muestra Y Muestreo

3.3.1 Población

Según Moreno (2021) la totalidad de personas u objetos que cuentan con algunas en un momento y lugar determinado es la población, exactamente en el cual se ejecuta el estudio de investigación.

Es decir, la población vendría a ser el conjunto total de trabajadores de la sede en la que se realizara el estudio de la empresa GSS que serían 145 trabajadores, con criterios de inclusión: Empleadores de la empresa GSS que realicen sus labores de manera remota. Y criterio de exclusión: Empleadores de la empresa GSS que realicen sus labores de manera presencial en la sede de la empresa que se encuentra en Lima Metropolitana.

3.3.2 Muestra

La muestra sería a quienes se estudiará en una investigación, en este caso la empresa GSS cuenta con un total de 105 trabajadores en la modalidad de trabajo remoto en el 2022, a continuación, se dará un informe a detalle de cada uno de ellos

Fórmula de la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Según los términos de valor, se reemplaza en la formula:

$$n = \frac{145 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (145 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 105$$

3.3.3. Muestreo

El muestreo que se está usando es: probabilístico aleatorio simple. El cual Cadena & Mendiavilla (2021) describieron como “el método estadístico que involucra la probabilidad de que toda la población sea escogida en la muestra representativa”

3.3.4 Unidad De Análisis

Un empleado de GSS que lleva su gestión de manera remota.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente tesis ha utilizado la metodología de la encuesta.

Según Vidal (2021) la encuesta es un reencuentro de información en la que el investigador hace preguntas a los investigados sobre el tema a tratar o los datos que desea recolectar. Con la encuesta se desea determinar de manera ordenada y sistemática información detallada sobre las variables que se está usando en esta investigación y ello sobre una población concreta.

Tabla 3. Cuestionario Para Evaluar La Gestión Del Talento Humano

Cuestionario Para Evaluar La Gestión Del Talento Humano	
Autores:	Alegría y Pinto
Año:	2022
Objetivo:	Determinar la influencia del talento humano
Estilo:	Individual
Destinatarios:	Trabajadores de GSS
Contenido:	Está constituido por 10 ítems en 4 dimensiones: Análisis del trabajo (1-3), organización de RRHH (4-5), clima laboral (6-9), relaciones laborales (10-12)
Durabilidad:	30 minutos
Puntuación:	Nunca(N), Casi Nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS) Y Siempre(S).

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Cuestionario Para Evaluar El Trabajo Remoto

Cuestionario Para Evaluar El Trabajo Remoto

Autores:	Alegría y Pinto
Año:	2022
Objetivo:	Determinar la importancia del trabajo remoto
Estilo:	Individual
Destinatarios:	Trabajadores de GSS SAC
Contenido:	Está constituido por 10 ítems en 3 dimensiones: Satisfacción (1-4), Motivación (5-7) y Desempeño (8-12)
Durabilidad:	30 minutos
Puntuación:	Nunca(N), Casi Nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS) Y Siempre(S).

Fuente: Elaboración propia

Validez

Actualmente la validez se le conoce al nivel de la evidencia que se le puede dar a ciertos resultados y que la teoría apoya de cierta manera a la interpretación de la puntuación de los cuestionarios en relación con un uso específico. En este proyecto los jueces que darán el nivel de validez son:

Nombre del instrumento	Objetivo del instrumento	Nombres y apellidos del experto
Gestión del talento humano y trabajo remoto en la empresa Gss de Lima Metropolitana.	Recoger la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.	Rafael López Landauro. Eliana Pérez Ruibal. Juan Martin Campos.

3.5. Procedimientos

El procedimiento para poder llevar a cabo esta investigación se detallará por medio de diferentes niveles para la recolección de datos: Como primer nivel es poder determinar el diseño y tipo de investigación que vamos a desarrollar, aquí también se debe de estudiar la problemática. Como segundo nivel poder determinar e investigar los diferentes instrumentos utilizados en diferentes trabajos de investigación. Como tercer nivel poder determinar las variables y cada una de sus dimensiones de diferentes teorías y plantear la definición de los indicadores de cada dimensión. Como cuarto nivel se deberá de tomar la decisión de 3 aspectos, de poder hacer uso del instrumento que se ha escogido, poder desarrollar el instrumento depende a la medición y por último donde se ejecutara este instrumento. Como quinto nivel poder crear cada ítem teniendo en cuenta cada dimensión para poder ir construyendo el instrumento de medición. Como sexto nivel

se lleva a cabo una pequeña prueba con una cierta cantidad de personas. Séptimo nivel poder llevar a cabo la elaboración del instrumento final. Octavo nivel poder ejecutar una capacitación de la población de trabajadores en donde se llevará a cabo este instrumento. Noveno nivel poder contar con el permiso en donde se llevará a cabo este instrumento de medición. Decimo nivel se lleva a cabo el estudio por medio del instrumento a la población de muestra ya determinada. Por último, nivel, se analiza y se verifica cada uno de los resultados para sus respectivas conclusiones.

3.6. Método de Análisis de datos

Antes de poder ejecutar un análisis mediante el instrumento de medición desarrollado, se llevará a cabo una prueba para poder analizar la confiabilidad de los resultados alcanzados en la organización GSS, por medio de un estudio que se desarrolló a 105 trabajadores, en estas encuestas donde se ha utilizado un método cuantitativo, luego se presentarán los datos de los resultados por medio de tablas, gráficos y explicaciones

3.7. Aspectos Éticos

Según el artículo desarrollado por Inguillay Lisbeth (2020) dice que la ética es el comportamiento humano en donde se diferencia lo verdadero de lo falso, lo bueno de lo malo. Es todo aquello que nos caracteriza. Podemos decir también que las reflexiones éticas de las diferentes investigaciones como por ejemplo la cualitativa desde algunos puntos de vista en esta oportunidad mencionaremos 3 de ellos importantes: los valores específicos de la investigación cualitativa, algunos argumentos sobre las importantes teorías éticas para debatirlas y también la proposición de poder realizar una evaluación ética.

Esta investigación respetó las normas éticas impuestas por CÓDIGO DE ÉTICA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO y garantizó una investigación original. Además, respetando las fuentes utilizadas en este proyecto, se ha realizado según la norma APA 7ª edición.

Se toma en la investigación el respeto a los demás, justicia y beneficencia.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 1.

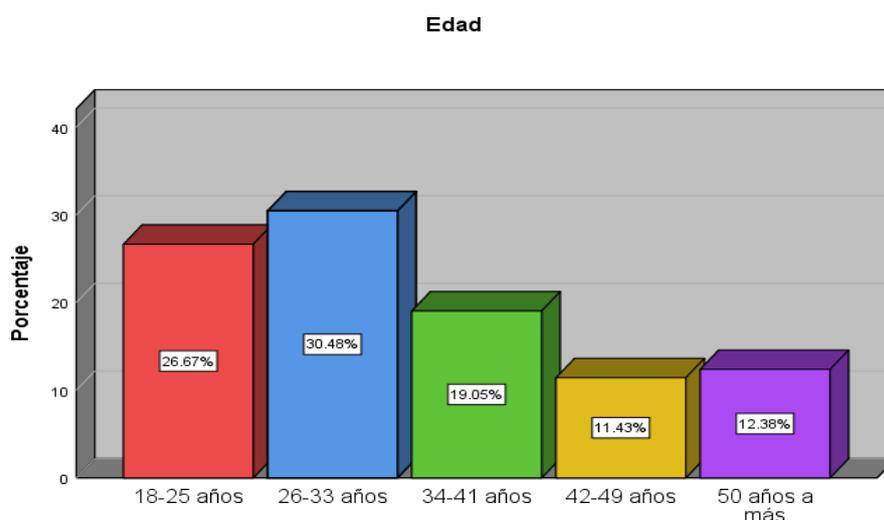
Frecuencia de los colaboradores según edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-25 años	28	26.7	26.7	26.7
26-33 años	32	30.5	30.5	57.1
34-41 años	20	19.0	19.0	76.2
42-49 años	12	11.4	11.4	87.6
50 años a más	13	12.4	12.4	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 1.

Porcentaje de los colaboradores según edad



Nota: Elaboración Propia

La tabla 1 y figura 1 nos indica, la edad que más predomina en los encuestados es de 26-33 años que representa el 30.5% (32), el 26.7% (28) tienen edad entre 18-25 años, el 19% (20) de los participantes cuentan con edades de 34-41 años, el 12.4% (13) de los colaboradores tienen edades de 50 años a más; por otro lado, el 11.4% (12) cuentan con edad en el intervalo de 42-49 años.

Tabla 2.

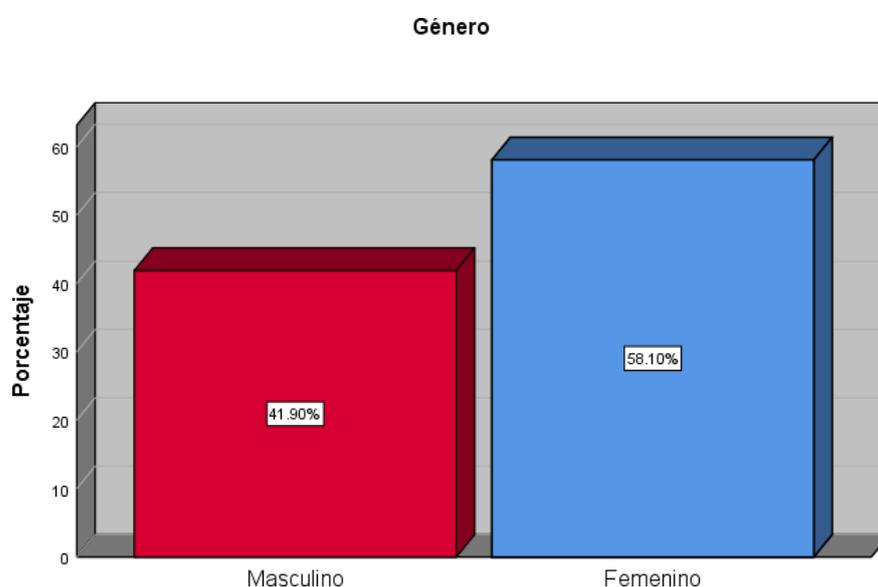
Frecuencia de los colaboradores según género

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	44	41.9	41.9	41.9
Femenino	61	58.1	58.1	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 2.

Porcentaje de los colaboradores según género



Nota: Elaboración Propia

En la tabla 2 y figura 2, en la presente investigación observamos que el género que más predomina es el femenino con un 58.1% (61), mientras que el 41.9% (44) de los colaboradores pertenecen al género masculino.

Tabla 3.

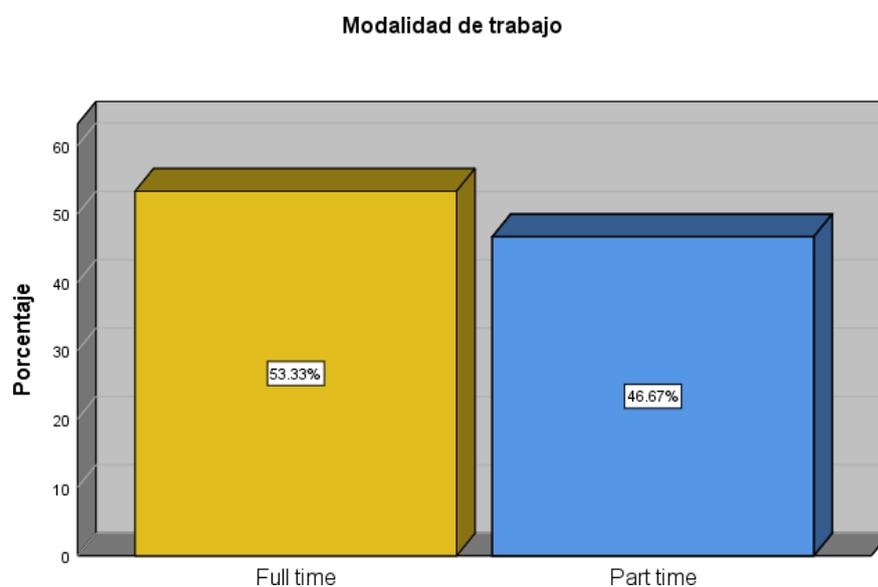
Frecuencia de los colaboradores según modalidad de trabajo

Modalidad de trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A tiempo completo	56	53.3	53.3	53.3
Part time	49	46.7	46.7	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 3.

Porcentaje de los colaboradores según modalidad de trabajo



Nota: Elaboración Propia

En la tabla 3 y figura 3, en la presente investigación nos presenta que la modalidad de trabajo más predomina es a tiempo completo con un 53.3% (56), mientras que el 46.7% (49) de los colaboradores trabajan en la modalidad de part time.

Tabla 4.

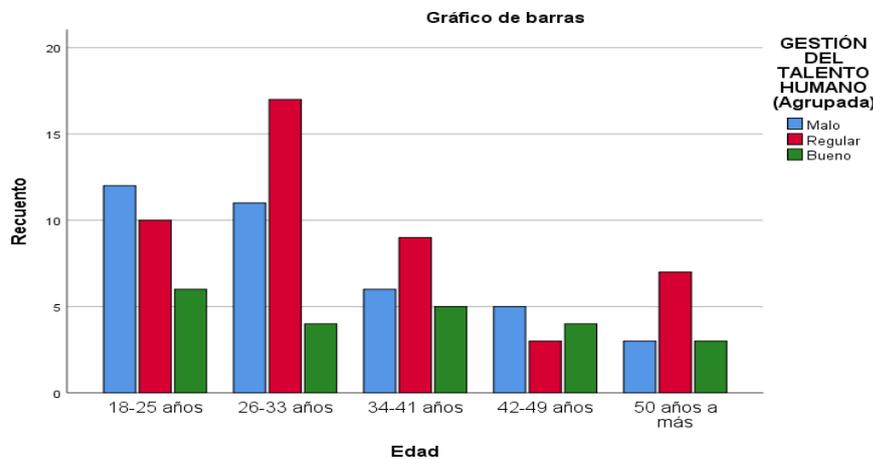
Tabla cruzada entre gestión del talento humano y edad

			GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Edad	18-25 años	Recuento	12	10	6	28
		% del total	11,4%	9,5%	5,7%	26,7%
	26-33 años	Recuento	11	17	4	32
		% del total	10,5%	16,2%	3,8%	30,5%
	34-41 años	Recuento	6	9	5	20
% del total		5,7%	8,6%	4,8%	19,0%	
42-49 años	Recuento	5	3	4	12	
	% del total	4,8%	2,9%	3,8%	11,4%	
50 años a más	Recuento	3	7	3	13	
	% del total	2,9%	6,7%	2,9%	12,4%	
Total	Recuento	37	46	22	105	
	% del total	35,2%	43,8%	21,0%	100,0%	

Nota: Elaboración Propia

Figura 4.

Distribución de gestión del talento humano y edad



Nota: Elaboración Propia

Podemos afirmar que el 16.2% (17) de los empleados cuentan con edades de 26-33 años y suponen que la variable 1 es regular; mientras que el 2.9% (3) de los colaboradores tienen edades entre 50 años a más y consideran que la variable es buena y mala.

Tabla 5.

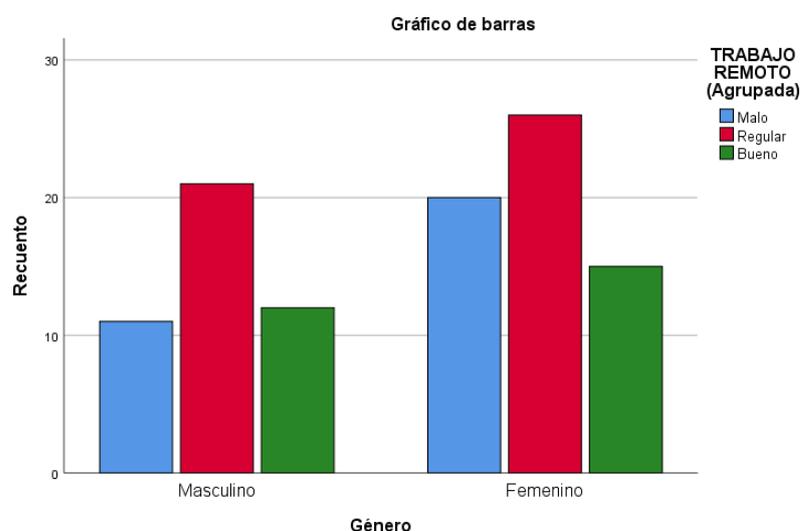
Tabla cruzada entre trabajo remoto y género

			TRABAJO REMOTO			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Género	Masculino	Recuento	11	21	12	44
		% del total	10,5%	20,0%	11,4%	41,9%
	Femenino	Recuento	20	26	15	61
		% del total	19,0%	24,8%	14,3%	58,1%
Total		Recuento	31	47	27	105
		% del total	29,5%	44,8%	25,7%	100,0%

Nota: Elaboración Propia

Figura 5.

Distribución de trabajo remoto y género



Nota: Elaboración Propia

Podemos afirmar, el 24.8% (26) de los asociados pertenecen al género femenino y consideran que la variable trabajo remoto es regular; mientras que el 20% (21) de los colaboradores pertenecen al género masculino y también consideran que la variable es regular.

Tabla 6.

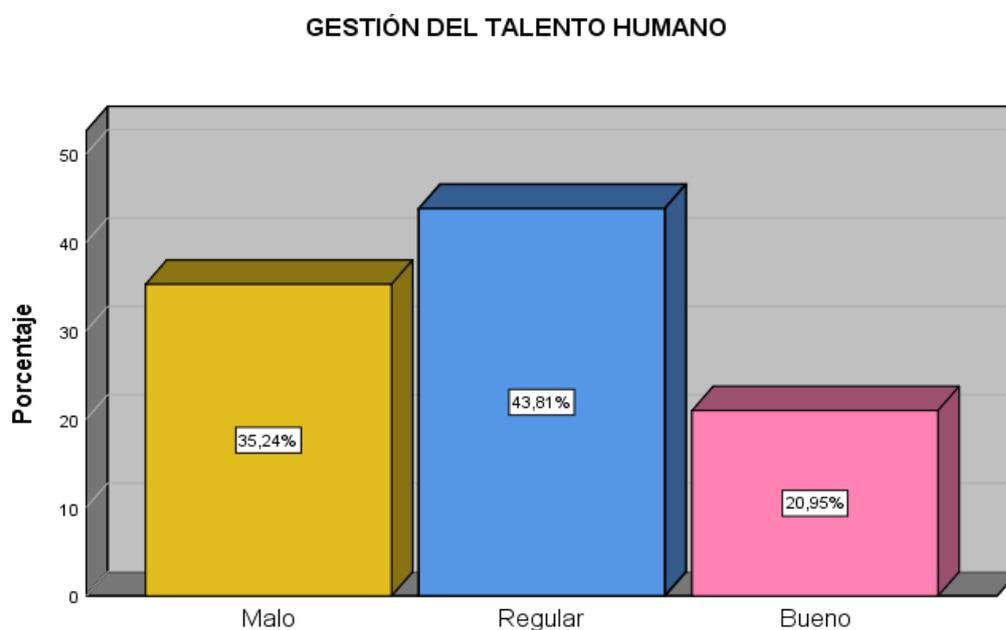
Frecuencia de niveles de la variable 1

Gestión del talento humano	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	37	35,2	35,2	35,2
Regular	46	43,8	43,8	79,0
Bueno	22	21,0	21,0	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 6.

Porcentaje de niveles de la variable gestión del talento humano



Nota: Elaboración Propia

La tabla 6 y figura 6 nos indica que el 43.8% (46) de los empleados perciben a la gestión del talento humano en el nivel Regular. El 35.2% (37) de los colaboradores lo aprecian en el nivel Malo, es decir que la empresa no le brinda un crecimiento personal adentro de la organización, mientras que el 21% (22) de los situados lo observan en el nivel Bueno, están en consideración que la comunicación de la empresa le permite comprometer al cumplimiento de las funciones.

Tabla 7.

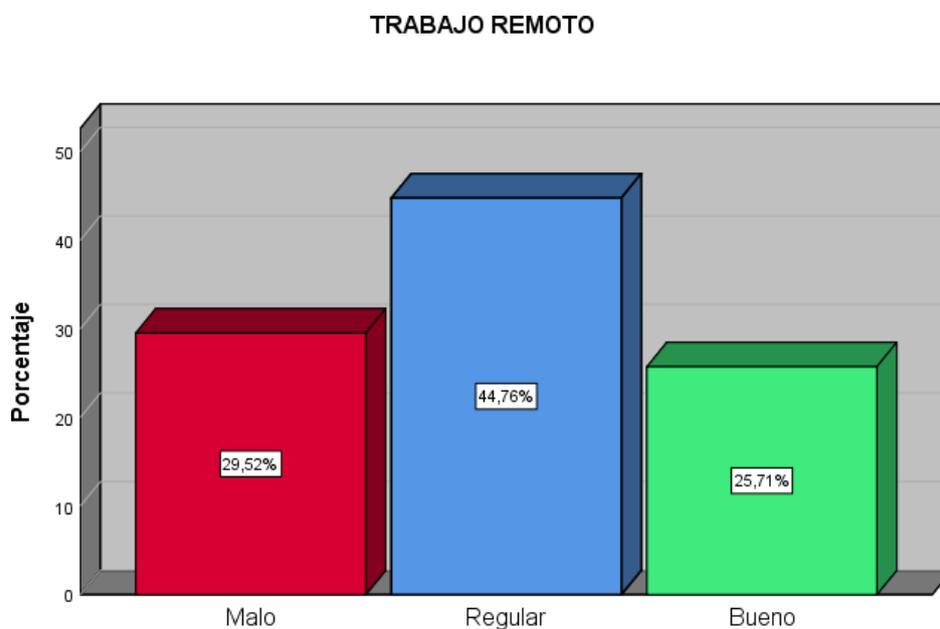
Frecuencia de niveles de la variable trabajo remoto

Trabajo remoto	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	31	29,5	29,5	29,5
Regular	47	44,8	44,8	74,3
Bueno	27	25,7	25,7	100,0
Total	105	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 7.

Porcentaje de niveles de la variable trabajo remoto



Nota: Elaboración Propia

La tabla 7 y figura 7 nos indica, el 44.8% (47) de los colaboradores perciben al trabajo remoto en el nivel Regular. El 29.5% (31) de los colaboradores lo recaudan en el nivel Malo, es decir que la organización no les proporciona las herramientas necesarias que les acceda consumir sus ocupaciones de modo inmejorable, mientras que el 25.7% (27) de los colaboradores lo perciben en el nivel Bueno, consideran que se sienten cómodos trabajar desde su hogar ya que les permite realizar distintas funciones y sobre todo no descuidar a la familia.

4.2. Contrastación de hipótesis

En este estudio se utilizaron medias estadísticas para probar hipótesis sobre la prueba de referencia. Por ello, previamente se ha realizado una prueba de normalidad correspondiente, que permite establecer un modelo estadístico adecuado, a partir del cual se establecen los valores. Pruebas estadísticas sobre el grado de correlación y la importancia empírica de la relación entre las variables y sus dimensiones asociadas.

Tabla 8.

Correlación entre gestión del talento humano y trabajo remoto

Correlaciones				GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	TRABAJO REMOTO
		GESTIÓN DEL	Coefficiente de correlación	1.000	.754**
Rho	de	TALENTO HUMANO	Sig. (bilateral) N	. 105	.000 105
Spearman		TRABAJO	Coefficiente de correlación	.754**	1.000
		REMOTO	Sig. (bilateral) N	.000 105	. 105

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

Nota: Elaboración Propia

La Tabla 8 muestra que al nivel de confianza del 99% se observa el nivel de significación ($0,00 < 0,01$); rho de Spearman = 0,754. Podemos decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables. Es por eso por lo que, se acepta la hipótesis de investigación de que existe un vínculo importante entre la gestión del talento y el trabajo remoto para las empresas GSS de Lima Metropolitana en el 2022.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción en la empresa GSS de Lima Metropolitana

H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción en la empresa GSS de Lima Metropolitana

Tabla 9.

Correlación entre gestión del talento humano y la dimensión satisfacción

Correlaciones						
			GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
			Satisfacción			
		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	de	1,000	,765**
Rho	de	TALENTO HUMANO	Sig. (bilateral)	.		,000
			N	105		105
Spearman		Satisfacción	Coeficiente de correlación	de	,765**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.	
			N	105		105

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

Nota: Elaboración Propia

La Tabla 9 muestra que con 99% de confianza, nivel de significancia ($0,00 < 0,01$) y estadístico Rho de Spearman = 0.765, podemos decir que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de que existe una relación significativa entre la gestión del talento y la satisfacción con las empresas GSS de la zona metropolitana de Lima.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la motivación en la empresa GSS de Lima Metropolitana

H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la motivación en la empresa GSS de Lima Metropolitana

Tabla 10.

Correlación entre gestión del talento humano y la dimensión motivación

Correlaciones			Gestión del talento humano	Motivación
			de	
	Gestión del talento humano	Coeficiente correlación	1,000	,626**
Rho	de	Sig. (bilateral) N	. 105	,000 105
Spearman		Coeficiente correlación	de	
	Motivación		,626**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 105	. 105

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

Nota: Elaboración Propia

La Tabla 10 muestra que a un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia de $(0.00) < 0.01$, con el estadístico rho de Spearman = 0.626, podemos decir que existe una correlación positiva significativa entre la medida y la variable. Por lo tanto, se acepta una hipótesis específica, a saber, que existe una asociación significativa entre la gestión del talento humano y la motivación en la empresa GSS del área metropolitana de Lima.

Prueba de hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño en la empresa GSS de Lima Metropolitana

H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño en la empresa GSS de Lima Metropolitana

Tabla 11.

Correlación entre gestión del talento humano y la dimensión desempeño

Correlaciones				Gestión del talento humano	Desempeño
		Gestión del talento humano	de	1,000	,756**
Rho	de	humano	Sig. (bilateral) N	. 105	,000 105
Spearman		Desempeño	de	,756**	1,000
			Sig. (bilateral) N	,000 105	. 105

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

Nota: Elaboración Propia

La Tabla 11 muestra que con un nivel de confianza del 99%, un nivel de significación (0,00) <0,01 y el estadístico de Spearman rho = 0,756, podemos decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión y la composición de la variable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de que existe una correlación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño en las empresas de GSS de Lima Metropolitana.

DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en la Hipótesis General, es aceptable a la hipótesis alterna porque nos dice que se encuentra una correlación positiva muy fuerte de 0.754 entre la variable 1 y el trabajo remoto en la empresa GSS de Lima Metropolitana en la tabla 9. Un producto similar pudimos encontrar con Rojas (2021) donde su objetivo es poder verificar la relación que hay entre el trabajo remoto y el desempeño laboral, la cual tuvo como resultado de 0,564, la cual nos dice que si se encuentra una correlación positiva considerable con respecto a las dos variables se concuerda con el autor ya que una de sus recomendaciones es que se debe continuar y fortalecer con las capacitaciones manteniendo un horario mixto (dentro y fuera de gestión) para que así mantener un buen rendimiento laboral al igual que nuestra empresa ya que para poder tener una buena gestión necesitamos poder mantener una capacitación constante.

En base a los resultados obtenidos en la Hipótesis específicas 1, acepta la hipótesis alterna ya que nos dice que hay una correlación positiva muy fuerte de 0.765, concluyendo de tal manera que hay una relación significativa entre la variable 1 y la satisfacción en la empresa GSS de Lima Metropolitana. Con relación a ello, coincidimos con Pardo (2019), ya que indica según su artículo de enfoque cuantitativo, realizada en Barquisimeto – Venezuela con una muestra de 30 trabajadores en la cual tenía como objetivo principal reconocer las propiedades complementarias de la variable 1 en empresas de diferentes rubros, que es de gran importancia atender y entender las relaciones e interacciones dentro de la empresa ya que ello nos ayudara a obtener un clima laboral óptimo para el funcionamiento de una empresa e incluso el desarrollo pleno de los trabajadores, coincidimos ya que la satisfacción laboral depende mucho del buen clima laboral que pueda existir en las empresas y de cómo se atiende a los requerimientos que tienen los trabajadores. Adicional a esto concordamos con el autor ya que se necesita adicionales aspectos que puedan mejorar el desarrollo de sus tareas de su área y así poder una alta satisfacción laboral. También tenemos un resultado semejante con Reyes (2020) donde su objetivo es determinar la relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral, la cual tuvo un resultado de 0.644, la cual nos dice que hay una correlación positiva moderada. Por lo que se dice que si las condiciones en el

trabajo remoto mejoran la satisfacción laboral también ira de la mano con ello. Estamos de acuerdo con el autor ya que nosotros también hemos podido determinar que al desarrollar el capital humano la satisfacción laboral también mejorara en la empresa para obtener mejores resultados.

Bajo los resultados obtenidos en la Hipótesis específicas 2, se acepta una hipótesis específica ya que tenemos una correlación positiva significativa teniendo un resultado de 0.626, dando que existe una asociación significativa entre la variable 1 y la motivación en la empresa GSS. Un resultado que no coincidimos es el de Quille (2021) que tiene como objetivo verificar la relación existente en la gestión del capital humano y el trabajo remoto en personal administrativo, la cual se tuvo como resultado de 0.122, nos dice que existe una correlación positiva muy débil. Se pudo concluir que se necesita constante capacitación al equipo que se tiene a cargo para que así su desarrollo y desempeño laboral no disminuya, tomando en cuenta que el capital humano es primordial para el funcionamiento de cualquier empresa. Se coincide con este autor ya que en nuestra investigación hemos podido determinar mediante nuestros instrumentos que la empresa necesita realizar capacitaciones para aumentar el desarrollo laboral de los trabajadores. Se aproxima a lo que nos dice Aguilar & Pejerrey (2020) que nos indica mediante su artículo de investigación que tuvo una muestra de estudio de 50 trabajadores, tuvieron como objetivo principal poder desarrollar un estudio de las consecuencias que ha podido conllevar la pandemia y la importancia del trabajo remoto ante esta coyuntura. Teniendo como resultado que con una dirección adecuado el impacto a raíz de poder aumentar la modalidad del trabajo remoro en la gestión de la empresa fue de manera positiva, ya que coincide con las expectativas de la organización. Adicional a esto también estamos de acuerdo con este autor ya que nos dice que la optimización de recursos nos brinda poder tener una mayor productividad, eficiencia y un menos absentismo.

Con respecto a nuestra hipótesis específica 3, tenemos como resultado 0.756, en la cual se dice que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión y variable, diciendo que, si se halla una correlación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño en las empresas de GSS, por tanto,

se acepta la hipótesis específica alterna y se descarta totalmente la hipótesis nula. Un resultado por el estimado lo pudo obtener De la Matta (2020) que nos dice que su presente investigación tuvo una muestra de 75 trabajadores la cual tiene como un objetivo poder describir la gestión remota mediante el desempeño trabajadores de la empresa como medida excepcional desde los inicios de pandemia, en la cual tuvo un resultado de 0,823, haciendo que la relación entre sus variables sea positiva muy fuerte. Concordamos con esta investigación ya que al verificar como se está llevando la situación desde inicios de la coyuntura y nueva mediad laboral se pudo concluir que estas medidas rápidas fueron impuestas para poder seguir con la productividad de las empresas sin poner en riesgo de contagio a sus trabajadores y a la vez también a las de sus familias por un posible contagio del COVID19, manteniendo un correcto manejo de la satisfacción, motivación, desempeño laboral entre otros factores, al igual que en nuestro estudio ya que mediante el correcto manejo del capital humano y dándole la debida importancia al trabajo remoto se mantiene en un adecuado control de las dimensiones antes mencionadas. Un resultado cerca al que hemos obtenido fue el de la Universidad Icesi (2022) con relación a esta investigación que tuvo como muestra 148 colaboradores en la que se tuvo como objetivo primordial estudiar las propiedades psicométricas intervinientes en el trabajo remoto, por consiguiente, se obtuvo un resultado de 0,898, haciendo que la correlación entre las variables sea positiva muy fuerte. No concordamos con el autor ya que nos dice que debido a este estudio se pudo concluir que desde la modalidad de trabajo remoto se generó un conflicto trabajo-familia producto de los factores que conllevan dicha modalidad en cambio en nuestra investigación desarrollada nos indica que la mayoría de trabajadores prefieren poder realizar sus tareas laborales desde casa inclusive cada una de las dimensiones que hemos analizado nos da un resultado positivo respecto a la gestión del talento humano, es decir si realizamos buenas capacitaciones para un mejor desarrollo de las tareas de cada área el personal está satisfecho y tiene un alto desempeño en la empresa.

Así mismo con lo citado por Maslow (1991) en su teoría de la motivación y la jerarquía de las necesidades, nos dice, que el hombre es un ser dotado que tiene el poder ser diferenciado e identificado dentro de una organización si es que se

maneja una buena Gestión del capital humano, se le da la motivación y oportunidad de desarrollo a cada trabajador dentro de la organización. De hecho, en la investigación se toca el punto de la Gestión del talento humano dentro de la empresa lo cual nos arrojó que el 43.8% de los trabajadores siendo este el porcentaje más alto perciben este punto a nivel regular. Así mismo El 35.2% (37) de los colaboradores lo toman en el nivel Malo, es decir que la empresa no le brinda un crecimiento personal dentro de la organización, por otro lado, el 21% (22) de los colaboradores lo ven en el nivel Bueno, consideran que la comunicación de la empresa le permite comprometer al cumplimiento de las funciones.

Por otro lado, según la teoría de juegos de Nash (1950) nos dice que el trabajo remoto es una herramienta muy conveniente para las empresas en la actualidad ya que a través de ello se han mantenido operativas desde el confinamiento y medidas de protección que hubo a nivel mundial. Por consiguiente, se tocó también ese punto con los trabajadores seleccionados, a través de la encuesta realizada lo cual nos dio como resultado que el 44.8% (47) de los colaboradores perciben al trabajo remoto en el nivel Regular. El 29.5% (31) de los colaboradores lo perciben en el nivel Malo, es decir que la organización no les proporciona las herramientas necesarias que los deje alcanzar y realizar sus tareas laborales de manera óptima, mientras que el 25.7% (27) de los colaboradores lo perciben en el nivel Bueno, consideran que se sienten cómodos trabajar desde su hogar ya que les permite realizar distintas funciones y sobre todo no descuidar a la familia.

En torno a las limitaciones que hemos tenido durante el desarrollo de esta investigación principalmente tuvimos limitaciones metodológicas y de tiempo; ya que la cantidad de trabajadores encuestados fue medianamente alta y el tiempo que se tuvo para obtención de datos mediante la encuesta fue corto ya que los trabajadores por razones extrínsecas contaban con poco tiempo libre para responder ello.

V. CONCLUSIONES

- a. Se determinó la correlación positiva muy fuerte existente entre nuestras variables, es por eso por lo que se llega a la conclusión que la variable GTH contribuye con el correcto desarrollo de las gestiones remotas ya que se le da el soporte e importancia necesaria a cada trabajador.
- b. Al determinarse la relación positiva muy fuerte entre la Gestión del Talento y la satisfacción podemos concluir que mientras los colaboradores tienen más apoyo de sus superiores en sus tareas diarias, realizan su trabajo mucho mejor y son recompensados correctamente sea moral o monetariamente.
- c. Se determinó la relación positiva considerable entre la Gestión del talento humano y la motivación en la empresa GSS de Lima Metropolitana 2022, con un valor estadístico de Rho de Spearman de 0.626, Con ello podemos concluir que los trabajadores necesitan una mayor motivación para así superar las expectativas de la empresa y ser un referente para nuevos ingresos dentro de la organización.
- d. Se estableció la relación positiva muy fuerte entre la variable GTH y el desempeño en la empresa GSS de Lima Metropolitana 2022, con un resultado estadístico de 0.756 en Rho de Spearman, por lo que se concluye que la mayoría de los trabajadores están teniendo un desempeño adecuado en su puesto apoyándose de los saberes previos de sus jefes y que a través de ello están desarrollándose laboralmente mucho más rápido, teniendo así la posibilidad de un ascenso mucho más rápido.

VI. RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda al jefe de operaciones poder continuar con las capacitaciones para aumentar las habilidades de los trabajadores en los procesos de sus labores y el desarrollo de la eficacia como también ir aumentando la continuidad del desarrollo de estas actividades para así poder generar una mayor capacidad y un mejor funcionamiento de cada trabajador en su área de trabajo de la empresa GSS de lima metropolitana.
- b. Se recomienda el área de operaciones se analice y se implemente un programa donde los trabajadores ofrezcan a la empresa una mejora o un nuevo proceso que favorezca la eficiencia y productividad de esta. Dándose un incentivo mensual para todos aquellos trabajadores que lleguen a la captación de recursos ideales para la organización.
- c. Se recomienda a los supervisores y encargado de operaciones poder implementar programas para cada grupo de trabajo que los motiven en el desarrollo de sus tareas, como un compartir de manera mensual para la integración de los trabajadores y la generación de un buen clima laboral.
- d. Se recomienda al encargado de operaciones y a cada jefe de área de la empresa poder implementar indicadores de productividad y ventas para cada trabajador, muy aparte de otorgarle un incentivo salarial poder ofrecerle por su buen desarrollo en la empresa un ascenso gracias al frecuente y buen cumplimiento de este indicador o un día no laborable pagado a elección del trabajador, para que gracias a esto los trabajadores realicen de mejor manera sus tareas diarias y tengan un mejor desempeño en cada área de la empresa.

REFERENCIAS

- Agudelo Viana, L. G., & Aigner Aburto, J. M. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*.
- Aguilar, V. J. C., Pejerrey, J. A. Á., Ramírez, M. G. A. C., & Rosales, L. A. F. C. (2020). *El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19*. *Review of Global Management*, 6(1), Recuperado de: <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/download/1489/1194>
- Araújo, T. M. D., & Lua, I. (2021). *O trabalho mudou-se para casa: trabalho remoto no contexto da pandemia de COVID-19*. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 46. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/LQnfJLrjgrSDKkTNyVfgnQy/?lang=pt>
- Arturo, A. A. (2019). *Reclutamiento y selección de personal*. Editorial Elearning, SL.
- Ayala Alonso, B. (2016). *Análisis y descripción de puestos dentro de una organización*. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7383/TFM000243.pdf?sequence=4>
- Barreras, I. Z. (2020). *La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones*. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14), 21-42. Recuperado de: <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/download/208/412>
- Bastardo, N. (2014). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. Recuperado de: <https://biblat.unam.mx/es/revista/strategos/articulo/satisfaccion-laboral-del-personal-administrativo-de-la-universidad-nacional-experimental-de-guayana-venezuela>
- Brancato, B., & Juri, F. (2011). *¿Puede influir el clima laboral en la productividad?* Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza. Recuperado de:

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf

Casanova, F. (2003). *Formación profesional y relaciones laborales*. Oficina Internacional del Trabajo, CINTERFOR. Recuperado de: <http://www.fyc.vfct1209.avnam.net/sites/default/files/UNIDAD%201.%20FORMACION%20PROFESIONAL%20Y%20RELACIONES%20LABORALES%20%20%28CASANOVA-%20PAGS..pdf>

Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogotá, Colombia.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc graw hill. Recuperado de: <http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Cordero, Z. R. V. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Revista educación. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Cortés Díaz, G., Henao Godoy, N., & Osorio Linero, V. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador*. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/52814>

Cummings, L. L. (1985). *Recursos humanos*. Editorial Dunken.

de la Matta, Á. L. D. (2020). *El trabajo remoto en el Perú en tiempos del covid-19*. *Revista Iberoamericana de derecho del Trabajo y de la seguridad Social*, 73-84. Recuperado de: <http://revistaiberoamericana.net/index.php/main/article/view/34>

De la Rosa-Navarro, M. D., & Carmona-Lavado, A. (2010). *Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización*. *Universidad Business Review*, (26), 112-132. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/433/43315587006.pdf>

- Del Canto, E., & Silva, A. S. (2013). *Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales*. Revista de Ciencias sociales. Recuperado de: <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i141.12479>
- Delaux, H. S. (2017). *Modelo de Gestión estratégica de RRHH en organizaciones del Estado*. BoD–Books on Demand.
- Díaz Lazo P. (2020) *Propuesta de mejora para la optimización de las relaciones laborales en el Centro de Salud Miraflores Alto – Chimbote* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66354/D%C3%ADaz_LPJA-SD.pdf?sequence=1
- Erazo, S. C. R., & Castro, A. A. (2011). *Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano*. Cuadernos de administración, del talento humano. Cuadernos de administración. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n46/v27n46a11.pdf?_hstc=17859942.1bb630f9cde2cb5f07430159d50a3c91.1533772800103.1533772800104.1533772800105.1&_hssc=17859942.1.1533772800106&_hsfp=1773666937
- Escalante, M. (2009). *Evaluación ergonómica de puestos de trabajo*. Madrid: Epísteme. Recuperado de: <https://laccei.org/LACCEI2009-Venezuela/p209.pdf>
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. Espíritu Emprendedor TES, 4(3), 65–76. Recuperado de: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>. <http://espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/download/207/275>
- Fernández-Ríos, M. (2015). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Fulquez Castro, S. C., García Hernández, L. F., Vázquez García, J., & Zamora Alvarado, L. (2022). *Gestão do talento humano, qualidade, competências socioemocionais e bem-estar psicológico: o desafio profissionalizante das universidades*. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 13(25). Recuperado de:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672022000200026&script=sci_abstract&tlng=pt

Galán García, A. (2022). *La enseñanza en las relaciones laborales en España. La enseñanza en las relaciones laborales en España*, 1-472. Recuperado de: <https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2456/b15147587.pdf?sequence=1>

Gonçalves, I. M. C. (2021). *Gestão de talentos e comprometimento organizacional: estudo de caso numa empresa de consultadoria* (Doctoral dissertation). Recuperado de: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/38515/1/Dissertac%CC%A7a%CC%83o%20MGERH%20Irina%20Gonc%CC%A7alves%20190326036.pdf>

Govea, M. M. E. G., Domínguez, M. M. E., & San Agustín, Y. Q. (2012). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. Contribuciones a la Economía, 11. Recuperado de: <https://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.zip>

Hernández Quintero, N. S. (2019). *El liderazgo y su relación con el clima laboral en la organización* (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América). Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v16-n3/A4.16\(3\)1-23.pdf](http://www.spentamexico.org/v16-n3/A4.16(3)1-23.pdf)

Jiménez Calderón, C. E. (2020). *Gestión de habilidades empresariales y sostenibilidad comercial de pequeñas empresas en Lima*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47748/Jim%C3%A9nez_CCE-SD.pdf?sequence=1

Köhler, H. D. (2006). *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Delta Publicaciones.

León, E. (2013). *Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Edy.pdf>

Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos.

- Medina Giacomozzi, A., Gallegos Muñoz, C., & Lara Hadi, P. (2008). *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa*. *Revista de Administração pública*, 42, 1213-1230. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/rap/a/tJ39FffPRBW67WmCjt8nj3q/>
- Mitosis, KD, Lamnisos, D. y Talias, MA (2021). *Gestión del talento en el cuidado de la salud: una revisión cualitativa sistemática*. *Sostenibilidad*, 1. Recuperado de: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272>
- Nash, J. F. (1950) *Non cooperative Games*, Ph. D. Dissertation Princeton University
- Ozimek, A. (2020). *The future of remote work*. Available at SSRN 3638597. Recuperado de: https://content-static.upwork.com/blog/uploads/sites/6/2020/05/26131624/Upwork_EconomistReport_FWR_052020.pdf
- Pardo Martínez, L. P. (2013). *Gestión del talento humano*. Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales AC (RCIEG). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107965/Castro_THA-SD.pdf?sequence=1
- Peña, E. C., Atoche, C. B., Cedillo, L. E., & Torres, E. A. P. (2022). *Trabajo remoto y productividad en una instancia de gestión educativa*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 764-784. Recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1540/2143>
- Popovici, V., & Popovici, A. L. (2020). *Remote work revolution: Current opportunities and challenges for organizations*. *Ovidius Univ. Ann. Econ. Sci. Ser*, 20, 468-472. Recuperado de: <https://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/RO/2020/Section%203/35.pdf>
- Rocha Banda, J. P. (2022). *Gestión humana en las organizaciones, una mirada desde la estrategia organizacional* (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT). Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31888/JENNYFERPAOLA_ROCHABANDA_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Rojas Lazaro C. (2020) *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020* [tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_LCJ-SD.pdf
- Rojas Lazaro, C. J. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú-2020*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_LCJ-SD.pdf
- Romo, H. L. (1998). *La metodología de la encuesta. JG cáceres, Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Recuperado de: https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
- Uribe Kajat, J., Jiménez de Aliaga, K. M., Vargas Dávila, J. G., Rey de Castro Hidalgo, D. E., Bashualdo Pérez, M. Á., & Geraldo Campos, L. A. (2021). *El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020)*. *Industrial data*, 24(1), 179-199. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000100179&script=sci_arttext
- Valdez, J. L., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). *La relación entre la comunicación formal e informal en las organizaciones: Un estudio de caso*. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 3(1). Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20186-222.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20186-222.pdf)

ANEXOS

Anexo 1 Consentimiento De La Empresa

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20515056468
GLOBAL SALES SOLUTION (GSS)	
Nombre del Titular o Representante legal: Alomia Ghiglino, Noli Rosario	
Nombres y Apellidos Alomia Ghiglino, Noli Rosario	DNI: 40041757

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
“GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL TRABAJO REMOTO EN LA EMPRESA GSS DE LIMA METROPOLITANA 2022”	
Nombre del Programa Académico: Pre-Grado	
Autor: Alegría Arzola, Fatima D'yanira Pinto Enríquez, Carlos Humberto	DNI: 71405052 75425395

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que

los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 2 de noviembre de 2022.



Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

nexo 2 Instrumento De Recolección De Datos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
GESTION DEL TALENTO HUMANO	ANALISIS DEL TRABAJO	DESCRIPCION	El area en el que se encuentra cuenta con sus funciones definidas en relacion a cada puesto de trabajo
			Es importante que las personas cuenten con las habilidades el cumplimiento de sus funciones en el área de trabajo
		PROCESOS	La empresa realiza inducción sobre las funciones de cada puesto de trabajo
			El supervisor realiza feedbacks de manera personalizada
	Organización de RRHH	SELECCIÓN	Se cuenta con filtros de acuerdo al puesto de trabajo
		HABILIDADES	Fue seleccionado para el actual puesto de trabajo debido a quecumpia con las competencias
			Mediante las capacitaciones su area de trabajo potencia sus habilidades
		Clima laboral	SATISFFACCION
	Recibe incentivos económicos por buena practica en el desarrollo de su gestión		
	Importancia del clima laboral.		Existe un buen clima laboral en la empresa
			Se realizan actividades de integración de manera periodica
	RELACIONES LABORALES	Relaciones con los puestos mayores	Existe una buena relación con la gerencia.
			Existe o una buena relación entre jefes y empleados.
		Relaciones formales e informales.	La relación con sus compañeros de trabajo es buena
La empresa genera un buen canal de comunicación con los altos cargos y personal inferior			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
TRABAJO REMOTO	Satisfacción	IMPORTANCIA EN LA EMPRESA	Las labores que desarrolla en la empresa le genera complacencia
			La remuneración percibida le permite cubrir sus necesidades
		NIVEL DE SATISFACCION	Se encuentra agusto con el grupo de trabajo que tiene en su area
			el clima laboral en su empresa incluye en sus labores
	Motivación	Nivel de motivación.	La empresa cuenta con un programa de motivación para sus empleados
		Influencia de la motivacion	La empresa realiza actividades que motiven a los trabajadores
			Disfruta realizar sus labores
	Desempeño	Importancia del desempeño	Supera las expectativas establecidas por su jefe al momento de realizar sus labores
			¿Tus compañeros te piden soporte para algún problema en su gestión?
		Desarrollo laboral	Organiza sus tareas con frecuencia para mejorar su desempeño
			Las capacitaciones constantes le permiten tener un mejor desarrollo laboral

Anexo 3 Matriz Evaluación Por Juicio De Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL TRABAJO REMOTO EN LA EMPRESA GSS DE LIMA METROPOLITANA 2022”

DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Clari- dad ³	Sugerencia s
	Si	No	Si	No	No	
Dimensión 01: Relación con el cliente						
01. Como cliente ha tenido una buena referencia al momento de su intención de compra en la empresa.	√		√		√	
02. La experiencia de compra fue agradable en la empresa.	√		√		√	
03. Su experiencia de compra ha sido favorable por el buen servicio recibido.	√		√		√	
04. El trato recibido y el servicio otorgado de la funeraria de cremaciones de mascotas logró satisfacer sus expectativas.	√		√		√	
05. El servicio completo que incluye: cremaciones, transporte, traslado de la mascota, entrega de las cenizas de la mascota en urna y entrega de recordatorio superó sus expectativas.	√		√		√	
06. La empresa se preocupa por ofrecer servicios que logren satisfacer sus expectativas.	√		√		√	
07. La empresa se preocupa por mantener una conexión emocional con sus clientes.	√		√		√	
08. Su experiencia con la empresa ha logrado que se siente conectado(a) con la marca.	√		√		√	
Dimensión 02: Imaginación	Si	No	Si	No	No	Sugerencia s
09. La empresa es una marca creativa en cuanto al diseño (modelos y colores) que ha permitido impactarle.	√		√		√	
10. La empresa utiliza anuncios creativos en su publicidad, haciendo uso de promociones u otros para poder llegar a sus clientes.	√		√		√	
Dimensión 03: Visión	Si	No	Si	No	No	Sugerencia s
11. La reputación de la empresa mediante la imagen de su marca influyó al momento de adquirir el servicio.	√		√		√	
12. La empresa se encuentra constantemente innovando sus servicios para brindarle una mejor atención.	√		√		√	
Dimensión 04: Experiencias sensoriales	Si	No	Si	No	No	Sugerencia s
13. Le ha impactado visualmente la infraestructura y el ambiente de la empresa para adquirir el servicio.	√		√		√	
14. La ubicación de las urnas en los establecimientos ha logrado un impacto visual positivo.	√		√		√	
15. La decoración en los establecimientos de la empresa ha logrado un impacto visual favorable.	√		√		√	
16. La música ambiental en los establecimientos de la empresa que suelen emplear es de su agrado.	√		√		√	

17. Los recordatorios otorgados por la empresa son agradables.	√		√		√	
18. Le gusta el aroma agradable que percibe cuando visita los establecimientos de la empresa.	√		√		√	
Dimensión 05: Información	Si	No	Si	No	No	Sugerencias
01. La empresa contempla y atiende las necesidades de sus clientes.	√		√		√	
02. La empresa cumple con todas sus expectativas.	√		√		√	
03. La empresa sistematiza correctamente la base de datos de sus clientes.	√		√		√	
04. La empresa brinda una señal de garantía a través de su marca y sus establecimientos físicos.	√		√		√	
Dimensión 06: Marketing interno	Si	No	Si	No	No	Sugerencias
05. La empresa siempre destina o tiene un colaborador presto para ayudar a sus clientes.	√		√		√	
06. Los colaboradores de la empresa otorgan atención personalizada.	√		√		√	
07. La empresa ofrece servicios de calidad a sus clientes y se preocupa por lograr cubrir sus expectativas.	√		√		√	
08. Los colaboradores parecen trabajar por compromiso propio y no por obligación.	√		√		√	
09. Los colaboradores brindan atención activa por iniciativa propia hacia los clientes.	√		√		√	

Dimensión 07: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
10. La empresa cuenta con trabajadores eficaces que brindan atención oportuna.	√		√		√		
11. La empresa cuenta con una estrategia de fidelización cuyo objetivo es crear una fuerte connotación emocional con sus clientes, a través de promociones y ofertas.	√		√		√		
12. Los colaboradores logran establecer vínculos emocionales de cordialidad con sus clientes.	√		√		√		
13. Se visualiza que la empresa cuenta con una adecuada comunicación entre sus colaboradores.	√		√		√		
14. La empresa también utiliza estrategias innovadoras y tecnológicas para comunicarse con sus clientes.	√		√		√		
15. La empresa utiliza medios tecnológicos para informar sobre sus promociones de forma masiva.	√		√		√		
Dimensión 08: Experiencia del cliente	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
16. La experiencia en su primer encuentro con la empresa ha influenciado en la decisión de adquirir el servicio.	√		√		√		
17. Cuando visita las instalaciones de la empresa, su primera impresión le inspira confianza.	√		√		√		
18. La empresa entrega el servicio de cremaciones de mascotas sin cometer errores en el proceso.	√		√		√		
19. El trato de la empresa podría ser catalogado como memorable.	√		√		√		
20. La empresa establece planes y procedimientos para brindar el servicio a sus clientes.	√		√		√		
Dimensiones 09: Incentivos y privilegios	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
21. Reconoce el valor de los servicios que brinda la empresa.	√		√		√		
22. La empresa le dedica continuas mejoras en el proceso de su servicio.	√		√		√		
23. La empresa otorga descuentos, promociones o algunos otros beneficios a sus clientes	√		√		√		
24. La empresa logra satisfacer las necesidades y cubrir todos los requerimientos de sus clientes.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: *Mg. López Landauro Rafael Arturo*
32611

DNI: *08273208*

CLAD:

Especialidad del validador: *Marketing*

18 de mayo del 2023 -----

Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL TRABAJO REMOTO EN LA EMPRESA GSS DE LIMA METROPOLITANA 2022”

DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 01: Relación con el cliente							
01. Como cliente ha tenido una buena referencia al momento de su intención de compra en la empresa.	√		√		√		
02. La experiencia de compra fue agradable en la empresa.	√		√		√		
03. Su experiencia de compra ha sido favorable por el buen servicio recibido.	√		√		√		
04. El trato recibido y el servicio otorgado de la funeraria de cremaciones de mascotas logró satisfacer sus expectativas.	√		√		√		
05. El servicio completo que incluye: cremaciones, transporte, traslado de la mascota, entrega de las cenizas de la mascota en urna y entrega de recordatorio superó sus expectativas.	√		√		√		
06. La empresa se preocupa por ofrecer servicios que logren satisfacer sus expectativas.	√		√		√		
07. La empresa se preocupa por mantener una conexión emocional con sus clientes.	√		√		√		
08. Su experiencia con la empresa ha logrado que se siente conectado(a) con la marca.	√		√		√		
Dimensión 02: Imaginación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
09. La empresa es una marca creativa en cuanto al diseño (modelos y colores) que ha permitido impactarle.	√		√		√		
10. La empresa utiliza anuncios creativos en su publicidad, haciendo uso de promociones u otros para poder llegar a sus clientes.	√		√		√		
Dimensión 03: Visión	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11. La reputación de la empresa mediante la imagen de su marca influyó al momento de adquirir el servicio.	√		√		√		
12. La empresa se encuentra constantemente innovando sus servicios para brindarle una mejor atención.	√		√		√		
Dimensión 04: Experiencias sensoriales	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
13. Le ha impactado visualmente la infraestructura y el ambiente de la empresa para adquirir el servicio.	√		√		√		
14. La ubicación de las urnas en los establecimientos ha logrado un impacto visual positivo.	√		√		√		
15. La decoración en los establecimientos de la empresa ha logrado un impacto visual favorable.	√		√		√		
16. La música ambiental en los establecimientos de la empresa que suelen emplear es de su agrado.	√		√		√		
17. Los recordatorios otorgados por la empresa son agradables.	√		√		√		
18. Le gusta el aroma agradable que percibe cuando visita los establecimientos de la empresa.	√		√		√		
Dimensión 05: Información	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias

01. La empresa contempla y atiende las necesidades de sus clientes.	√		√		√		
02. La empresa cumple con todas sus expectativas.	√		√		√		
03. La empresa sistematiza correctamente la base de datos de sus clientes.	√		√		√		
04. La empresa brinda una señal de garantía a través de su marca y sus establecimientos físicos.	√		√		√		
Dimensión 06: Marketing interno	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
05. La empresa siempre destina o tiene un colaborador presto para ayudar a sus clientes.	√		√		√		
06. Los colaboradores de la empresa otorgan atención personalizada.	√		√		√		
07. La empresa ofrece servicios de calidad a sus clientes y se preocupa por lograr cubrir sus expectativas.	√		√		√		
08. Los colaboradores parecen trabajar por compromiso propio y no por obligación.	√		√		√		
09. Los colaboradores brindan atención activa por iniciativa propia hacia los clientes.	√		√		√		

Dimensión 07: Comunicación	S i	No	Si	No	S i	N o	Sugerenci as
10. La empresa cuenta con trabajadores eficaces que brindan atención oportuna.	√		√		√		
11. La empresa cuenta con una estrategia de fidelización cuyo objetivo es crear una fuerte connotación emocional con sus clientes, a través de promociones y ofertas.	√		√		√		
12. Los colaboradores logran establecer vínculos emocionales de cordialidad con sus clientes.	√		√		√		
13. Se visualiza que la empresa cuenta con una adecuada comunicación entre sus colaboradores.	√		√		√		
14. La empresa también utiliza estrategias innovadoras y tecnológicas para comunicarse con sus clientes.	√		√		√		
15. La empresa utiliza medios tecnológicos para informar sobre sus promociones de forma masiva.	√		√		√		
Dimensión 08: Experiencia del cliente	S i	No	Si	No	S i	N o	Sugerenci as
16. La experiencia en su primer encuentro con la empresa ha influenciado en la decisión de adquirir el servicio.	√		√		√		
17. Cuando visita las instalaciones de la empresa, su primera impresión le inspira confianza.	√		√		√		
18. La empresa entrega el servicio de cremaciones de mascotas sin cometer errores en el proceso.	√		√		√		
19. El trato de la empresa podría ser catalogado como memorable.	√		√		√		
20. La empresa establece planes y procedimientos para brindar el servicio a sus clientes.	√		√		√		
Dimensiones 09: Incentivos y privilegios	S i	No	Si	No	S i	N o	Sugerenci as
21. Reconoce el valor de los servicios que brinda la empresa.	√		√		√		
22. La empresa le dedica continuas mejoras en el proceso de su servicio.	√		√		√		
23. La empresa otorga descuentos, promociones o algunos otros beneficios a sus clientes	√		√		√		
24. La empresa logra satisfacer las necesidades y cubrir todos los requerimientos de sus clientes.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Juan Martín Campos Huamán**
08676160
32611

DNI:
CLAD:



Especialidad del validador: **Marketing**

8 de junio del 2023

Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL TRABAJO REMOTO EN LA EMPRESA GSS DE LIMA METROPOLITANA 2022”

DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 01: Relación con el cliente							
01. Como cliente ha tenido una buena referencia al momento de su intención de compra en la empresa.	√		√		√		
02. La experiencia de compra fue agradable en la empresa.	√		√		√		
03. Su experiencia de compra ha sido favorable por el buen servicio recibido.	√		√		√		
04. El trato recibido y el servicio otorgado de la funeraria de cremaciones de mascotas logró satisfacer sus expectativas.	√		√		√		
05. El servicio completo que incluye: cremaciones, transporte, traslado de la mascota, entrega de las cenizas de la mascota en urna y entrega de recordatorio superó sus expectativas.	√		√		√		
06. La empresa se preocupa por ofrecer servicios que logren satisfacer sus expectativas.	√		√		√		
07. La empresa se preocupa por mantener una conexión emocional con sus clientes.	√		√		√		
08. Su experiencia con la empresa ha logrado que se siente conectado(a) con la marca.	√		√		√		
Dimensión 02: Imaginación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
09. La empresa es una marca creativa en cuanto al diseño (modelos y colores) que ha permitido impactarle.	√		√		√		
10. La empresa utiliza anuncios creativos en su publicidad, haciendo uso de promociones u otros para poder llegar a sus clientes.	√		√		√		
Dimensión 03: Visión	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11. La reputación de la empresa mediante la imagen de su marca influyó al momento de adquirir el servicio.	√		√		√		
12. La empresa se encuentra constantemente innovando sus servicios para brindarle una mejor atención.	√		√		√		
Dimensión 04: Experiencias sensoriales	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
13. Le ha impactado visualmente la infraestructura y el ambiente de la empresa para adquirir el servicio.	√		√		√		
14. La ubicación de las urnas en los establecimientos ha logrado un impacto visual positivo.	√		√		√		
15. La decoración en los establecimientos de la empresa ha logrado un impacto visual favorable.	√		√		√		
16. La música ambiental en los establecimientos de la empresa que suelen emplear es de su agrado.	√		√		√		
17. Los recordatorios otorgados por la empresa son agradables.	√		√		√		
18. Le gusta el aroma agradable que percibe cuando visita los establecimientos de la empresa.	√		√		√		
Dimensión 05: Información	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias

01. La empresa contempla y atiende las necesidades de sus clientes.	√		√		√		
02. La empresa cumple con todas sus expectativas.	√		√		√		
03. La empresa sistematiza correctamente la base de datos de sus clientes.	√		√		√		
04. La empresa brinda una señal de garantía a través de su marca y sus establecimientos físicos.	√		√		√		
Dimensión 06: Marketing interno	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
05. La empresa siempre destina o tiene un colaborador presto para ayudar a sus clientes.	√		√		√		
06. Los colaboradores de la empresa otorgan atención personalizada.	√		√		√		
07. La empresa ofrece servicios de calidad a sus clientes y se preocupa por lograr cubrir sus expectativas.	√		√		√		
08. Los colaboradores parecen trabajar por compromiso propio y no por obligación.	√		√		√		
09. Los colaboradores brindan atención activa por iniciativa propia hacia los clientes.	√		√		√		

Dimensión 07: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
10. La empresa cuenta con trabajadores eficaces que brindan atención oportuna.	√		√		√		
11. La empresa cuenta con una estrategia de fidelización cuyo objetivo es crear una fuerte connotación emocional con sus clientes, a través de promociones y ofertas.	√		√		√		
12. Los colaboradores logran establecer vínculos emocionales de cordialidad con sus clientes.	√		√		√		
13. Se visualiza que la empresa cuenta con una adecuada comunicación entre sus colaboradores.	√		√		√		
14. La empresa también utiliza estrategias innovadoras y tecnológicas para comunicarse con sus clientes.	√		√		√		
15. La empresa utiliza medios tecnológicos para informar sobre sus promociones de forma masiva.	√		√		√		
Dimensión 08: Experiencia del cliente	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
16. La experiencia en su primer encuentro con la empresa ha influenciado en la decisión de adquirir el servicio.	√		√		√		
17. Cuando visita las instalaciones de la empresa, su primera impresión le inspira confianza.	√		√		√		
18. La empresa entrega el servicio de cremaciones de mascotas sin cometer errores en el proceso.	√		√		√		
19. El trato de la empresa podría ser catalogado como memorable.	√		√		√		
20. La empresa establece planes y procedimientos para brindar el servicio a sus clientes.	√		√		√		
Dimensiones 09: Incentivos y privilegios	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
21. Reconoce el valor de los servicios que brinda la empresa.	√		√		√		
22. La empresa le dedica continuas mejoras en el proceso de su servicio.	√		√		√		
23. La empresa otorga descuentos, promociones o algunos otros beneficios a sus clientes	√		√		√		
24. La empresa logra satisfacer las necesidades y cubrir todos los requerimientos de sus clientes.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: *Mg. Eliana Pérez Ruibal Regalado*

DNI: 15427987

CLAD:

32611

Especialidad del validador: Marketing



18 de mayo del 2023

Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4 Matriz De Operacionalización

Variables de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del Talento Humano	Ramírez y Ruiz (2019) indicaron que la GTH La Gestión del talento Humano da directamente el alcance del estado de todas las actividades que desarrollaba el personal, permaneciendo de esta manera no alterables pese a que la gestión empresarial haya cambiado la percepción clave desde hace un tiempo.	Se logro definir operacionalmente a la variable en cuestión con cada una de sus dimensiones: Análisis del trabajo, organización de RRHH, clima laboral y relaciones laborales, las cuales cada uno serán estudiados y levantados a través de un cuestionario de 15 ítems con 5 tipos de respuestas.	Análisis del trabajo	Descripción	Ordinal
				Procesos	
			Organización de RRHH	Selección	
				Habilidades	
			Clima laboral	Satisfacción	
				Importancia del clima laboral	
			RELACIONES LABORALES	Relación con los puestos mayores	
				Relaciones formales e informales	

Variable De Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Trabajo Remoto	Según Uribe (2021) El trabajo remoto es desarrollar las tareas que el empleado realizaba de forma presencial pero ahora llevarlo a cabo desde su casa o en algún lugar de aislamiento domiciliaria bajo la coyuntura que hemos pasado.	Operacionalmente definimos a la variable presente por medio de sus dimensiones: satisfacción, motivación por último el desempeño los cuales cada uno será observado a través de un cuestionario de 11 ítems con 5 tipos de respuestas.	Satisfacción	Importancia en la empresa	1 y 2	Ordinal
				Nivel de satisfacción	3 y 4	
				Nivel de motivación	5	
			Motivación	Influencia de la motivación	6 y 7	
				Importancia del desempeño	8 y 9	
			Desempeño	Desarrollo laboral	10 y 11	

Anexo 5 Matriz de consistencia

TITULO	Pregunta General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables
Gestión del talento humano y trabajo remoto en la empresa GSS de Lima Metropolitana 2022.	¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el trabajo remoto en la empresa GSS de Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el trabajo remoto en la empresa GSS de Lima Metropolitana.	Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el trabajo remoto en la empresa GSS de Lima Metropolitana 2022.	Gestión del talento humano Variable Trabajo remoto
	Preguntas específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	
	¿Cuál es la relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción en la empresa GSS de Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción en la empresa GSS de Lima Metropolitana	Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción en la empresa GSS de Lima Metropolitana.	
¿Cuál es la relación entre la GTH y la motivación en la empresa GSS de Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la motivación en la empresa GSS de Lima Metropolitana	Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la motivación en la empresa GSS de Lima Metropolitana.		

	¿Cuál es la relación entre la GTH y la desempeño en la empresa GSS de Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño en la empresa GSS de Lima Metropolitana.	Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la desempeño en la empresa GSS de Lima Metropolitana.	
--	---	--	---	--

Anexo 7 Tabla 1. Distribución de Población

Fuente: Elaboración propia

Población	Género		Total
	Hombre	Mujer	
Trabajadores GSS			
145	77	68	145
Total			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8 Tabla 2 Términos – valores de la muestra

N= Tamaño de la Población	145 trabajadores	
Z= Nivel de confianza	95%	1.96
p= Probabilidad de éxito	50%	0.5
q= Probabilidad de no éxito	50%	0.5
e= Error de estimación	5%	0.05