



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

Factores de la gestión del talento humano que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad bancaria

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Administración

**AUTOR:**

Ponce Dominguez, Joseph Frieder ([orcid.org/0000-0002-7471-2997](https://orcid.org/0000-0002-7471-2997))

**ASESORES:**

Dr. Romero Echevarria, Luis Miguel ([orcid.org/0000-0002-1693-2115](https://orcid.org/0000-0002-1693-2115))

Dr. Venturo Orbegoso, Carlos Oswaldo ([orcid.org/0000-0002-7465-8687](https://orcid.org/0000-0002-7465-8687))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

## Dedicatoria

Dedico principalmente a Dios, por haberme dado la fuerza y permitirme el haber alcanzado hasta este momento tan importante grado académico de mi formación profesional, a mi padre “Daniel Ponce Sinarahua” que ya no está a mi lado, pero está siempre en mi corazón.

<sup>1</sup>Me invocará, y yo le responderé: Con él estaré yo en la angustia: Lo libraré, y le glorificaré.

Salmos 91:15

### Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, a mi profesor que me asesoro en mi tesis que ha sabido guiarme semana a semana; a todas las personas que fueron partícipes de estos procesos, y todos los profesores que durante tres años compartieron sus conocimientos y me apoyaron. Al Gerente zonal por la atención brindada en el desarrollo de la investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Factores de la gestión del talento humano que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad bancaria.", cuyo autor es PONCE DOMINGUEZ JOSEPH FRIEDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 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, 06 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL <b>DNI:</b> 08633338 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1693-2115	Firmado electrónicamente por: ROMEROECHEVARR el 09-01-2024 08:33:05

Código documento Trilce: TRI - 0723209



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PONCE DOMINGUEZ JOSEPH FRIEDER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores de la gestión del talento humano que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad bancaria.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JOSEPH FRIEDER PONCE DOMINGUEZ <b>DNI:</b> 44661189 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7471-2997	Firmado electrónicamente por: JPONCED el 06-01- 2024 23:39:20

Código documento Trilce: TRI - 0723210

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. Introducción	11
II. Marco teórico	14
III. Metodología	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización	28
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. Resultados	32
V. Discusión	42
VI. Conclusiones	49
VII. Recomendaciones	50
VIII. Propuesta doctoral	51
Referencias	56
Anexos	65
Anexo 1: Turnitin	65
Anexo 2: Matriz de consistencia	66
Anexo 3: Instrumento	67
Anexo 4: Tabulación de datos	71
Anexo 5: Validez de juicio de expertos	74
Anexo 6: Agencias donde se aplicará las encuestas.	80

## Índice de tablas

Tabla 1. Gestión del talento humano	28
Tabla 2. Satisfacción laboral	28
Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos	30
Tabla 4. Descripción de la variable: de gestión del talento humano.	32
Tabla 5. Frecuencias de Selección del personal	32
Tabla 6. Frecuencias de Capacitación del personal	33
Tabla 7. Frecuencias de Desarrollo del personal.	33
Tabla 8. Descripción de la variable: Satisfacción laboral	34
Tabla 9. Frecuencias Satisfacción con la organización	35
Tabla 10. Frecuencias Satisfacción con las relaciones humanas	35
Tabla 11. Frecuencias Satisfacción con la producción de bienes y servicio	36
Tabla 12. Frecuencias satisfacción con el control y supervisión	37
Tabla 13. Frecuencias satisfacción con la promoción y remuneración	37
Tabla 14. Aplicación de la prueba de RHO Spearman	38
Tabla 15. Aplicación de la prueba de RHO Spearman (H1)	39
Tabla 16. Aplicación de la prueba de RHO Spearman (H2)	40
Tabla 17. Aplicación de la prueba de RHO Spearman (H3)	41
Tabla 18. Cronograma de ejecución (diagrama de Gantt)	53
Tabla 19. Presupuesto	54

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general Determinar la Influencia de los factores de la gestión del talento humano en la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad bancaria. Se realizó una exhaustiva indagación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental como correlacional causal, iniciando con la identificación del problema ¿Como influye los factores de la gestión del talento humano en la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad bancaria? con su hipótesis Existe relación en los factores de la gestión del talento humano en la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad bancaria, la segunda etapa fue la recopilación de datos y la descripción de los resultados a través de las frecuencias y porcentajes. Los evaluados fueron 80 trabajadores de la señalada entidad bancaria quienes respondieron sin presión ni coacción, como voluntarios de la investigación, porque participaron libremente y por su propia iniciativa. Para efectuar dicho análisis se empleó el Excel y el SPSS 25. La gestión del talento humano que emplea la Entidad Bancaria, en su promedio es moderado alto, porque sus trabajadores lo manifiestan con un nivel medio alto, y positivamente podemos vislumbrar que sus trabajadores encuestados mayormente se identifican con la identidad bancaria.

Palabras clave: Gestión del talento humano, satisfacción laboral, selección del personal, capacitación del personal, desarrollo del personal.



## Abstract

The general objective of this research was to determine the influence of human talent management factors on the job satisfaction of employees of a banking entity. An exhaustive investigation was carried out with a quantitative approach, with a non-experimental and causal correlational design, starting with the identification of the problem: How do human talent management factors influence the job satisfaction of employees of a banking entity? with its hypothesis There is a relationship between the factors of human talent management and the job satisfaction of employees of a banking entity, the second stage was the collection of data and the description of the results through frequencies and percentages. Those evaluated were 80 workers from the aforementioned banking entity who responded without pressure or coercion, as research volunteers, because they participated freely and on their own initiative. To carry out this analysis, Excel and SPSS 25 were used. The management of human talent used by the Banking Entity, on average, is moderately high, because its workers express it with a medium-high level, and we can positively see that its surveyed workers They are mostly identified with the bank identity.

Keywords: Human talent management, job satisfaction, personnel selection, personnel training, personnel development.

## Resumo

Objetivo geral desta investigação foi determinar a influência dos fatores de gestão do talento humano na satisfação profissional dos colaboradores de uma entidade bancária. Foi realizada uma investigação exaustiva com abordagem quantitativa, com desenho não experimental e correlacional causal, começando pela identificação do problema: Como os fatores de gestão de talentos humanos influenciam a satisfação profissional dos funcionários de uma entidade bancária? com sua hipótese Existe relação entre os fatores de gestão de talentos humanos e a satisfação profissional dos funcionários de uma entidade bancária, a segunda etapa foi a coleta de dados e a descrição dos resultados por meio de frequências e percentuais. Os avaliados foram 80 trabalhadores da referida entidade bancária que responderam sem pressão ou coação, como voluntários da investigação, porque participaram livremente e por iniciativa própria. Para realizar esta análise foram utilizados Excel e SPSS 25. A gestão do talento humano utilizada pela Entidade Bancária, em média, é moderadamente elevada, porque os seus trabalhadores expressam-na com um nível médio-alto, e podemos constatar positivamente que a sua trabalhadores pesquisados Eles são em sua maioria identificados com a identidade do banco.

Palavras-chave: Gestão de talentos humanos, satisfação no trabalho, seleção de pessoal, treinamento de pessoal, desenvolvimento de pessoal.