



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Gestión del talento humano y satisfacción laboral en los
ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano**

AUTORA:

Muñoz Perez, Jhosselyn Mishelle (ORCID: 0000-0003-3905-3321)

ASESOR:

Mg. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada en especial a mi hijo, que por el voy avanzando y saliendo adelante y a mi familia que sin su apoyo desde los inicios de esta carrera no estaría donde estoy.

AGRADECIMIENTO

Me encuentro eternamente agradecida con Dios, por darme la sabiduría y presentar en mi camino las oportunidades que creo haberlas aprovechado y a mis docentes, que con su experiencia pudieron guiarme hasta el término de este trabajo.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Ficha técnica del instrumento	17
3.6. Validez	17
3.7. Confiabilidad	18
3.8. Procedimiento	18
3.9. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 3.	<i>Niveles de la variable Gestión del talento humano.</i>	19
Tabla 4.	<i>Niveles de la variable Satisfacción laboral.</i>	20
Tabla 5.	<i>Coeficiente de correlación entre la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral.</i>	21
Tabla 6.	<i>Coeficiente de correlación entre la Gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales.</i>	22
Tabla 7.	<i>Coeficiente de correlación entre la Gestión del talento humano y los beneficios laborales.</i>	23
Tabla 8.	<i>Coeficiente de correlación entre la Gestión del talento humano y las políticas administrativas.</i>	24
Tabla 9.	<i>Coeficiente de correlación entre la Gestión del talento humano y la relación con la autoridad.</i>	25
Tabla 10.	<i>Operacionalización de la variable Gestión del talento humano.</i>	44
Tabla 11.	<i>Operacionalización de la variable Satisfacción laboral.</i>	44

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Niveles de percepción de la variable gestión del talento humano</i>	19
Figura 2. <i>Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral</i>	20

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: “Gestión del talento humano y satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021”. Tuvo como objetivo conocer la gestión del talento humano y satisfacción laboral, en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

La metodología fue tipo básica, buscó información sobre la problemática de estudio, con un nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, no hubo manipulación de las variables de estudio, fue de corte transversal. La población estuvo conformada por 120 ejecutivos de banca comercial, se aplicaron dos cuestionarios uno sobre la gestión del talento humano y otro sobre la satisfacción laboral, ambos cumplieron con los requisitos de validez por juicio de expertos y la confiabilidad cuyos resultados fueron altos con un alfa de Cronbach para las variables del 0,83 y 0,75 respectivamente.

El resultado obtenido fue que existe una relación positiva moderada entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, respaldado con un nivel de significancia del $p=.029 < \text{que } 0.05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis sostenida, estos resultados ayudó a que se formen nuevas estrategias en la gestión del talento humano para lograr mejorar la poca satisfacción que los ejecutivos poseen.

Palabras clave: condiciones de trabajo, satisfacción en el trabajo, habilidades gerenciales.

ABSTRACT

The research work entitled: "Human talent management and job satisfaction in commercial banking executives in the Callao-San Miguel territory, 2021". The objective was to know the human talent management and job satisfaction in commercial banking executives of the Callao-San Miguel territory, 2021.

The methodology was basic type, it sought information on the problematic of study, with a descriptive-correlational level and non-experimental design, there was no manipulation of the study variables, it was cross-sectional. The population consisted of 120 commercial banking executives, two questionnaires were applied, one on human talent management and the other on job satisfaction, both met the requirements of validity by expert judgment and reliability whose results were high with a Cronbach's alpha for the variables of 0.83 and 0.75 respectively.

The result obtained was that there is a moderate positive relationship between human talent management and job satisfaction, supported with a significance level of $p=.029 < 0.05$, rejecting the null hypothesis and accepting the sustained hypothesis, these results helped to form new strategies in the management of human talent to improve the little satisfaction that executives have.

Keywords: working conditions, job satisfaction, managerial skills.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, los conceptos para el descubrimiento del talento de las personas en las empresas fueron evolucionando, el colaborador era considerado una herramienta o pieza en una organización que podía ser fácilmente reemplazado, muchas empresas se han transformado a una nueva era digital, una de ellas es el sector financiero, ofreciendo opciones de productos y servicios que ayuden al cliente a ordenarse y sostenerse financieramente. A nivel mundial la empresa Great Place To Work, desde hace más de 25 años generan rankings de las mejores empresas para trabajar, esto como resultado de las respuestas obtenidas en las encuestas generadas a los colaboradores y determinando cuán identificados estaban con la empresa en la que trabajaban, de esa manera se conocía el clima, cultura y comportamiento de las organizaciones.

En el Perú, la cartera de GPTW, fue de 386 empresas peruanas y se encuestaba anualmente un aproximado de 144,000 trabajadores, donde reconocían los esfuerzos de entidades financieras como Interbank, CrediScotia, Scotiabank, Compartamos Financiera y Financiera Oh!. Que iban liderando en el ranking, sin embargo, había una entidad financiera que desde el 2014 no se hizo presente, y es BBVA, una empresa financiera representativa a nivel mundial (Revista Great Place to Work, 2020).

A esto se abrió la interrogante, ¿Qué estrategias en la gestión del talento humano fallaron en el BBVA para no liderar o ser considerados en este ranking?, Y al parecer sucedió lo siguiente, los ejecutivos comerciales de esta prestigiosa entidad financiera, fueron el aporte más importante de la empresa con respecto a colocaciones y rentabilidad en el segmento retail y se esperó que dentro de las estrategias utilizadas para la gestión del talento humano en el BBVA consideraran una buena estructura de trabajo con buenos beneficios y un buen clima laboral, apoyando a cada uno de sus colaboradores y siendo razonables frente a las numerosas situaciones que estuvieron enfrentando sea económico, familiar o de salud más aún en pleno acontecimiento sanitario que es poco alentador, por la pandemia del coronavirus a la que no debieron ser ajenos.

En el territorio Callao-San Miguel, se generó alta rotación en los últimos tiempos. Para entender la problemática, se tuvo que analizar una de las variables que resulta muy importante en el éxito de una empresa, la gestión del talento humano, y entendimos a este como el grupo de propuestas estratégicas que facilitan el beneficio más importante del capital humano de una institución (Spring Profesional, 2021) Vale decir, que es una serie de habilidades que aportan el cumplimiento de objetivos porque atraen, desarrollan, motivan y retienen a sus clientes internos. La gestión del talento humano debió estar orientado a la retención del mismo, conocer cuando un colaborador se sintió satisfecho con su trabajo y todo lo que este conllevó, y esto se logra cuando una persona se siente plena y feliz por haber alcanzado sus objetivos personales, y cuanto la empresa se ha involucrado en ella.

Entendemos entonces que la satisfacción laboral, logra ser una actitud emocional que indica el grado de gusto que tienen las personas por su trabajo, y que existe total relación con la gestión del talento humano, porque mientras mejores sean las estrategias utilizadas por la empresa, se tendrá colaboradores felices (Estudios Generales, 2018).

El territorio Callao-San Miguel, a diferencia de los demás territorios que conformaban el BBVA Perú, es el único que en tan poco tiempo tuvo cambios territoriales, esto provocó que muchas de las decisiones gerenciales afecten el estado anímico de los ejecutivos que lo conformaban, ya que las metas, bonos, manejo del equipo y las exigencias fueron cada vez más fuertes y todas cambiadas a solicitud de la gerencia general, esto ha ido desalentando el trabajo diario de los ejecutivos y a estos nuevos acontecimientos un golpe social como la pandemia, fue algo que aparentemente no le importó a la empresa y esto perjudico a muchos colaboradores.

En el año 2020, la mencionada entidad financiera, generó una política de rendimiento que puso en cuerda floja a muchos ejecutivos, ya que se planteó lo siguiente: los ejecutivos que no estaban a la altura del cumplimiento de las metas, serian despedidos, previa evaluación y preaviso, sin importar los años de trabajo y el nombramiento logrado, situación que resultó preocupante en un contexto de estado de emergencia en la que se encontraban todos por la pandemia de la Covid-19, se duplicaron las exigencias y se redujeron el valor

de los bonos, el último cambio gerencial que tuvo el territorio Callao-San Miguel, exigía a los ejecutivos alcanzar el 200% de las metas establecidas por el banco. Una total desconsideración, en una crisis de salud que había impactado directamente al segmento retail y muchos clientes pedían refinanciar sus deudas. El nivel de estrés que se generó provocó la insatisfacción y posterior renuncia de muchos ejecutivos. Así mismo otro problema que se encontró fue que en un contexto de crisis sanitarias, en el territorio Callao-San Miguel, las oficinas tenían que gestionar los exámenes de descarte de la enfermedad que afrontábamos por esta pandemia con recursos propios, siempre que uno de sus miembros salía en positivo, cuando debió ser la empresa, por principios de seguridad y salud en el trabajo quien gestione y monitoree esa situación.

Otras problemáticas de esta entidad financiera es que logra ser una de las pocas entidades que otorga uniforme completo tipo sastre a sus colaboradores, y muchos de los colaboradores consideraban que los uniformes tenían poco tiempo de vida, ya que el material con el que fueron confeccionados es de mala calidad, y durante el tiempo de pandemia los uniformes no fueron entregados. Otra situación que existía era respecto a la promoción de los colaboradores, ya que en muchas oportunidades estaban basadas en recomendaciones y no en la experiencia y capacidades de algunos ejecutivos que pudieran ser merecedores de algunos ascensos. Todas las situaciones antes mencionadas hicieron que los colaboradores se sintieran insatisfechos con su lugar de trabajo.

Lo que en realidad el BBVA debió proponerse, no es ser el mejor banco digital, si no ser el mejor lugar para trabajar, preocuparse por el bienestar emocional de sus colaboradores, preocuparse por el desarrollo profesional, por otorgarle un buen ambiente de trabajo con buenos beneficios no solo en cantidad (económico) si no en calidad (experiencia en el trabajo), ya que los cambios dados han generado insatisfacción y por ende la rotación de una parte del área comercial que aporta mucho en el crecimiento de la empresa.

La investigación se realizó al territorio Callao-San Miguel que pertenece al BBVA Perú, en el periodo fiscal 2021, para lo cual se plantearon la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021? Así mismo en cuanto a los específicos las problemáticas fueron: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021? y ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la relación con la autoridad en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021?.

Para Chicoma, F., Chuquitaipe, M., Preciado, S., & Rivas, M. (2017). Justificamos que teóricamente, fue de suma importancia, ya que de esta manera los resultados pudieron ser aplicables a otros fenómenos, la cual ayudó a explicar y entenderlos con nuevos conceptos, el desenlace de la investigación fue considerado como antecedentes para subsiguientes investigaciones. Metodológicamente contribuyó con un aporte científico positivo, se estudió dentro de un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal siendo básica y descriptivo-correlacional. La investigación fue de suma importancia para la sociedad, puesto que existe una gran cantidad de egresados que planearon realizar prácticas o vieron su futuro profesional dentro de una entidad financiera, que, si bien el trabajar en una gran empresa les otorgaba estabilidad, también sirvió para conocer la realidad organizacional, lo comprometido que pudieron estar y cuán importante fueron ellos para el empleador, esto los ayudara a crecer profesionalmente y solo así conseguirán la satisfacción laboral. En la práctica ayudará a que empresas como el BBVA, tengan muy presente que el objetivo no será ser mejores en algo a coste de la satisfacción de los colaboradores, esto abrirá posibilidades para mejorar la gestión del talento humano, y que los beneficios no sean unilaterales, si no que

sean enfocándose en cuan motivados estaban los ejecutivos, de esta manera logran los objetivos de la empresa.

Como objetivo general será conocer la gestión del talento humano y satisfacción laboral, en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021. Teniendo como objetivos específicos entender la relación que existe entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021, entender la relación que existe entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021, entender la relación que existe entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021 y entender la relación que existe entre la gestión del talento humano y la relación con la autoridad en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

Se mantendrá la hipótesis general de que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral, en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021. Y se considerará las hipótesis específicas de que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021 y existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la relación con la autoridad en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, la gestión del talento humano fue de suma importancia para que las empresas tuvieran claro, que la retención, el reconocimiento, el clima, la satisfacción, las necesidades, la salud, etc. de los colaboradores dependían de las estrategias que la misma utilicen para lograr ser un mejor lugar para trabajar.

Para Castañeda (2019). Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado., utilizó un tipo de investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal correlacional. En sus resultados existe una relación positiva y significativa entre la gestión de talento humano y el desempeño de las tareas. Así mismo en el estudio realizado por Rosas (2018), quien consideró como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación Laboral según personal del Gobierno Regional Pasco 2017, se utilizó un tipo de investigación aplicada, con nivel de investigación descriptivo explicativo y diseño no experimental. Se obtuvieron los siguientes resultados con respecto con relación a la retención de colaboradores, la motivación laboral es preocupante con el 27,6% y en termino regulares en 7,6%, también se observó que cuando los procesos para retención de colaboradores se consideran medio eficaz, la motivación laboral reduce a 7,6% y regular en 53,3%. Así mismo los procesos para la retención de colaboradores se consideran eficientes, la motivación laboral es términos regulares es un 2,9% y es alta en 1,0%.

Rojas y Vílchez (2018), en su objetivo determinó la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. y en relación a ello, la metodología planteada estuvo bajo el criterio de aplicada teniendo un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, con nivel correlacional, los resultados fueron generados para una población y muestra de 50 trabajadores, como parte de los resultados en cuanto a la Gestión del Talento Humano, la mitad de los trabajadores consideran afirmativamente encontrarse de acuerdo con la gestión, el 44% está totalmente de acuerdo, con un 4% los trabajadora no representas decisión ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente para terminar solo el 2% está en total

desacuerdo, así mismo Asencios con un 67% del personal contesto la encuesta por que la Gestión de talento humano es regular y finalmente el 17% es alto.

En este caso, podemos ver que los resultados no fueron muy alentadores para la empresa ya que más de la mitad de los colaboradores no se encontraban satisfechos con su lugar de trabajo, esto se debió a que los ítems estudiados no fueron priorizados dentro de las estrategias de la empresa. Se pudo resaltar lo importante que es para un colaborador mantenerse estable en un trabajo, la alta rotación no es algo que le convenga a una empresa, esto porque el ambiente no es el mismo y como empresa se tienen objetivos claros de cultura organizacional, entonces fue necesario que se genere un esfuerzo por motivar a los colaboradores para retenerlos.

Así como los estudios nos ayudan a entender con claridad la variable independiente, también debemos conocer cómo se relaciona con la satisfacción de cada uno de los colaboradores. En un estudio realizado por Isla (2017), donde su objetivo principal fue determinar cuan satisfechas están las ejecutivas en la empresa, se utilizó un diseño no experimental con un alcance descriptivo y de enfoque cuantitativo, es mayor al nivel de significación (0.01), por lo tanto, se concluyó que existe satisfacción laboral total de las Mujeres, para lo cual requieren estrategias adecuadas para una satisfacción positiva que vaya acorde con la productividad y rentabilidad de las empresas.

Así mismo para Apaza (2018), con el objetivo de determinar qué relación existió entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015, utilizó un método hipotético - deductivo, un tipo de investigación descriptivo y correlacional, un diseño no experimental de corte transversal, tuvo como resultado el 51% de los servidores de la Empresa Municipal, tiene una percepción de la satisfacción laboral en términos medios y 14% en términos bajos, mientras que, el 35% tiene una percepción de alta satisfacción; lo que indica, que la gran cantidad de colaboradores, quiere decir un 65% experimentan tener un nivel de satisfacción en término medio y bajo, en conclusión los colaboradores se sienten poco satisfechos.

Chicoma (2017), tuvo como objetivo identificar cuáles son los principales elementos de la gestión del talento humano que determinara la satisfacción en los ejecutivos que atienden al cliente de plataforma: Una investigación tratada en los bancos BBVA, Interbank y BCP, utilizó un tipo de investigación cualitativa, se obtuvo como resultado que el 63% de los ejecutivos encuestados, siente que su trabajo no está igualmente distribuido. En una entrevista a los ex colaboradores, se afirmó que a la mayoría se les ha hecho difícil regresar a trabajar en una financiera y que el incremento de metas y los cambios en la presión del trabajo ha ocasionado que los colaboradores renuncien, y sobre todo que no regresarían a trabajar nuevamente a una oficina. En una encuesta realizada al área de Recursos Humanos para el análisis de la tesis antes mencionada, se concluyó que, si bien existe una línea de carrera, los ejecutivos no pueden ascender a un puesto administrativo, solo se daría en el área comercial.

En el ámbito internacional Casma (2015), quien investigó a la empresa FerroSistemas donde su principal objetivo fue describir la relación que hay entre la gestión del talento humano sea por competencias y por desempeño laboral, se utilizó un tipo de investigación descriptivo correlacional de corte transversal, dentro de los resultados, el 76.2% de los datos se ubican en un término medio en lo que respecta a su experiencia en la gestión del talento humano, el 14.3% en un nivel bajo y solo el 9.5% en un nivel alto. Y en coincidencia en el trabajo de investigación de Ghiglione (2015), el principal objetivo fue concientizar en relación a las evaluaciones periódicas de desempeño del personal de planta que corresponden a la gestión pública para la constante mejora en la gestión integral de sus RR.HH, se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, los resultados obtenidos fueron La efectividad del indicador Valoración individual del desempeño de sus pares es de 75%, Valoración individual del ambiente laboral en 20%, Cantidad de capacitaciones anuales 30%, los porcentajes es la valoración que dan los colaboradores.

Se analizó y conoció distintas investigaciones internacionales para la variable dependiente, satisfacción laboral, Zans (2017), tuvo como objetivo estudiar la variable clima organizacional y su influencia en el desempeño de las labores de los colaboradores administrativos y profesores de la UNAN – Managua en el período 2016, utilizó un tipo de investigación según el paradigma filosófico, fue post - positivista, es crítico realista, lo que significa que la realidad existe pero no puede ser completamente aprendida, de corte transversal y su enfoque fue cuantitativo, dentro de sus resultados de manera positiva el 88% del personal encuestado sabe los beneficios, deberes y responsabilidades que cada funcionario tiene según su cargo, estos datos coincidieron con los obtenidos de la opinión de los directores de departamento y responsables de áreas y resolvieron que se obtuvo un resultado positivo en el desempeño laboral, y las relaciones interpersonales, les hacían sentirse bien en el trabajo, por lo que consideraban que se debe cultivar.

Donaire (2016), quien investigo a un instituto de salud privado, donde analizó cual era el nivel de satisfacción laboral en Córdoba y se utilizó un tipo de investigación descriptiva y transversal, el resultado fue que el valor de satisfacción para las 7 variables es de 1,73 (Satisfecho). Es decir, un colaborador incrementara su desempeño, lo que aportaría a la eficiencia de la organización. Así mismo Vallellano (2019), tuvo como objetivo el evaluar el grado de satisfacción laboral en una muestra de profesionales asistenciales del trabajo Social, utilizando un diseño transversal relacional entre los tipos de trabajos como trabajo social, educación social y primaria, las variables dependientes estuvieron conformada por la carga mental y satisfacción laboral, antes de realizar la relación entre variables. Su conclusión fue que los colaboradores del trabajo social se sientes satisfechos ya que consideran cumplir con las funciones en relación con su cargo y sienten haber cumplido sus expectativas.

Cruz (2017), investigó a la empresa Laturi Cia. Ltda. en la que analizó la satisfacción laboral y cómo incidió en su productividad con la intención de que se cumplan con los requerimientos que solicitan los clientes, para utilizó una metodología con un enfoque cualitativo la cual se utilizó con una modalidad bibliográfica y de campo, con un nivel exploratorio y descriptivo, tuvo como resultado que el 48% de los colaboradores de Laboratorios Laturi se determinaron medianamente satisfechos, sin embargo un 24% indica que están altamente satisfechos, y que un 20% no se encuentran completamente complacidos, así mismo un 8% cumplen con sus objetivos laborales dentro de la organización. Luego de haber conocido las distintas problemáticas que en diferentes contextos definen las variables, entendimos y definimos:

El autor base que estudió la variable gestión del talento humano Del Castillo (2017) consideró la política de integración de Chiavenato donde la definió como políticas y prácticas que sirven para procesos administrativos en cuanto a la gestión de personas, como el conocimiento, las habilidades, la motivación y la actitud:

Dimensión Conocimiento, es el resultado de un ejercicio crítico, reflexivo y analítico que el sujeto construye desde la razón, teniendo como principio y fin de su construcción al mismo sujeto. (Castañeda y Yopez, 2020), así mismo está la Dimensión Habilidades, son capacidades específicas estimuladas constantemente, de tal manera que se puedan potenciar lo suficiente hasta convertirse en una verdadera habilidad. (Cangalaya, 2020).

Dimensión Motivación, será el resultado de las actitudes y tratos que se tienen entre individuos y el cumplimiento de expectativas realizado por la empresa con el fin de crear estrategias que incentiven e impulsen al colaborador a lograr los objetivos. (Peña y Villón, 2018), y por último la Dimensión Actitudes, es una costumbre que evalúa de determinada manera una situación de acuerdo a la crianza de un individuo, lo que conduce a accionar de buena forma o lo contrario hacia una situación. (Andrade et all., 2017).

Como ya se mencionó, cada uno de los conceptos antes vistos son factores importantes que debieron tener presente todas las empresas en la gestión del talento humano, con el propósito de conseguir la satisfacción de cada uno de los colaboradores, para ello se debió entender diversos conocimientos que definen a la satisfacción: Para Padilla y Ramírez (2020), quienes estudiaron la variable, satisfacción laboral, la define como el gusto que siente el trabajador con su trabajo, y afirmó que tiene una relación positiva con su bienestar.

La satisfacción laboral, entonces, se pudo denominar como la sensación de felicidad o logro que genera un trabajo, justamente se en base a este estudio se conoció cuan satisfechos están los ejecutivos del BBVA del territorio Callao – San Miguel, y si las estrategias de motivación que tiene la empresa dan resultados óptimos. Ahora, para lograr la satisfacción de los colaboradores, la premisa a desarrollar es conocer a las personas con las que trabajamos, entender que existen diferentes teorías que enseñan a identificar los diferentes factores que harán que una persona se sienta satisfecha en su lugar de trabajo, la siguiente teoría hace conocer tanto la motivación, como la satisfacción:

Como teoría base en la que se identificaban las dimensiones del trabajo de investigación fue la desarrollada por Seijas (2020), ya que según lo investigado se rescata que, para medir la satisfacción laboral, es necesario conocer los siguientes puntos: Condiciones físicas y materiales, se conceptualiza como el grupo de elementos que identifican una situación donde el colaborador ejerce sus labores, y donde se incluyen las horas de la jornada laboral, la propia empresa, el contenido del trabajo y los beneficios de bienestar social. En relación a los objetivos de la Organización Internacional del Trabajo. (Ocsa y Huayra, 2017).

Beneficios laborales, se denomina como planes o cualquier acuerdo formal que celebran la empresa o empleador y sus colaboradores, ya sea individual, grupos de empleados o sus representantes. (Barragan, et all., (2019). Así también las Políticas Administrativas, son las pautas o reglas que identifican a una empresa y que facilitan las conductas de los colaboradores que trabajan en ella. El colaborador podrá actuar y saber cuándo actúa bien o mal, ya que tiene bien claro estas reglas. (Parra. 2016).

Relación con la autoridad, se trata de armar un cálido clima laboral, es de suma importancia que la relación que existe entre los colaboradores y sus supervisores sea amable y correcto, siempre bajo los parámetros de relación estrecha en su justa medida. (Randstad, 2017). Estas dimensiones generan impacto directo en cada uno de los colaboradores, en la actualidad las empresas ya no logran buscar solo resultados, si no que saben que estos dependen de cuan motivados o satisfechos esté el personal que lo conforma, la satisfacción de un individuo en una empresa es de mucho compromiso, pues se debe conocer a fondo cada caso y lograr acercar al cliente interno.

Existen otras teorías como la Teoría Bifactorial de Herzberg, dicho autor nos menciona y detalla dos grupos importantes como factores: a) La dimensión *relacionados con el contenido del trabajo (factores motivadores)*: en las cuales detalla los siguientes puntos como satisfacción: la promoción, la realización de un trabajo importante, el reconocimiento, el logro y la responsabilidad. b) La dimensión *relación con el contexto laboral (factores higiénicos)*: explican la no satisfacción. Adicional a ello, se resalta puntos adicionales importantes como la cultura y clima organizacional, la supervisión, las condiciones laborables y el salario.

Otros modelos teóricos para sustentar la variable Satisfacción laboral son las explicadas por Camargo, M (2017), y son las siguientes: Teoría del Ajuste en el trabajo: Para Dawes indica que en la medida que se relacionan los conocimientos, experiencias, actitudes y comportamientos, a esto se refieren las habilidades, con lo que se requiere en la empresa, el trabajo será eficiente, por ende, ser reconocido por el empleador. Así mismo el relacionar los premios con lo que una persona desea como propósito, por ejemplo, estatus, seguridad, autonomía, logro, confort, ésta recibirá el trabajo con mucha satisfacción.

El sentirse satisfecho o insatisfecho, dependerá del tiempo en que una persona permanece en su cargo, sea eficiente en éste y logre los reconocimientos que se esperan. Teoría de la discrepancia: Según Locke, esta teoría manifiesta que para que un individuo tenga una estabilidad emocional y se sienta completamente satisfecho, su trabajo tendrá que ser valorado y reconocido por la empresa. La insatisfacción es el resultado de un estado

emocional no placentero, sintiéndose así por un trabajo frustrante o no reconocido.

Sentirse satisfecho e insatisfecho laboralmente, dependerá de lo que la empresa le ofrece, en ese aspecto dependerá también de lo que cada individuo necesita, y qué aspectos le son importantes el satisfacer. El estado de satisfacción será resultado de un juicio de la percepción y el valor que tiene y si es reconocido.

Teoría de los eventos situacionales: Para Quarstein, McAfee, & Glassman, en teoría se sostuvo que la satisfacción laboral está categorizada por elementos llamados características situacionales y eventos. Las características situacionales fueron que antes de ser contratados y que el colaborador acepte, existen aspectos como el sueldo, los ascensos, el ambiente en el trabajo, políticas, y el trato con sus jefes, a eso se denominará aspecto laboral. En el caso del aspecto situacional, serán aquello que los colaboradores no establecieron antes de su contratación si no que ocurre cuando ya se encuentran ejerciendo como el tiempo libre o inconvenientes con sus herramientas de labores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para Chicoma, Chuquitaípe, Preciado & Rivas (2017), es importante considerar y se relaciona a la presente investigación, la siguiente metodología: De tipo básica ya que se conocerán y analizarán las problemáticas planteadas y de diseño no experimental de corte transversal por lo que se medirán dos o más variables, y determinar la relación de estas en un momento dado, así como se recolecto la información en un tiempo específico.

3.2. Variables y Operacionalización

Para la variable independiente, gestión del talento humano, Del Castillo (2017) consideró la política de integración de Chiavenato donde la definió como políticas y prácticas que sirven para procesos administrativos en cuanto a la gestión de personas, como el conocimiento, las habilidades, la motivación y la actitud:

Operacionalmente el cuestionario presentado constara de 40 ítems, de las cuales las 20 primeras estarán referidas a las dimensiones de la variable gestión del talento humano, los resultados se obtendrán del instrumento de recolección de datos, de esta manera analizaremos si las estrategias manejadas en esta variable, logra la Satisfacción Laboral en una entidad financiera.

Los indicadores son los siguientes: Lecciones aprendidas, ideas propuestas, productos de información. capacidad del conocimiento, crear, innovar, productividad laboral, participación laboral, incentivo salarial, alcanzar metas, asumir riesgos y logros

Para la variable dependiente, satisfacción laboral, Para Seijas (2020), la satisfacción proviene de lo que factores externos producen y complementa con nuestros desea, provocando un sentir de placer, estos factores se pueden dar en los siguientes ambientes: condiciones físicas y materiales, como beneficios laborales, en las políticas administrativas y en la relación con la autoridad.

Operacionalmente los criterios que se tomaron en cuenta fueron: siempre (5), casi siempre (4), A veces (3), casi nunca (2), nunca (1), estos se obtendrán del instrumento de recolección de datos, de esta manera analizaremos si las estrategias manejadas en la variable 1 (Gestión del talento humano) tiene relación logrando la Satisfacción Laboral en una entidad financiera. Los indicadores son los siguientes: comodidad, sueldo, desarrollo personal, trato laboral, horas extras, trabajo en equipo, comprensión y reconocimiento

3.3. Población, muestra y muestreo

La Población del presente trabajo estará conformada por el territorio Callao – San Miguel, según el dato obtenido por el área de Talento y Cultura de la entidad financiera con respecto a las 24 oficinas que pertenecen dentro del territorio, esta información asciende a 120 ejecutivos, compuestos estos por Gerentes, Ejecutivos Banqueros de relación y Ejecutivos de Banca Personal. La población se compondrá de un grupo de elementos, por ejemplo: personas, datos de historial clínico, materiales, empresas, etc. Y estas participaran como involucrados de un fenómeno que fue determinado en una problemática de investigación y que será estudiada, analizada, medida y cuantificada. Partiendo de esa premisa, entendemos entonces que la muestra será un subgrupo de dicha población. (Toledo, 2020).

Tomando de referencia la población antes mencionada, aplicando la siguiente formula, se tiene como resultado trabajar la presente investigación una muestra de 93 Ejecutivos.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

(n) Muestra	
Nivel de confiabilidad	95%
(N) Población	120
(Z) Valor de distribución	1.96
(d) Margen de error	5%
(P) Porcentaje de aceptación	50%
(Q) Porcentaje de no aceptación	50%

$$n = \frac{(120)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (120-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} \quad \mathbf{93 \text{ ejecutivos}}$$

El total de muestra para la presente investigación está conformado por 93 colaboradores del territorio Callao – San Miguel. El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia ya que la muestra que sale de la población será seleccionada solo porque están convenientemente disponibles para el investigador. Se puede seleccionar a un grupo que se encuentre accesible y que acepten trabajar para la investigación con predisponían, y se cumpla con las características que el investigador requiere. (Otzen y Manterola, 2017)

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio se utilizó como técnica la encuesta, dicha técnica permitirá recopilar información mediante el uso de un cuestionario estándar, permite conocer sobre diversos acontecimientos que afecten con temas que competen como individuo o como grupos: creencias, hechos, opiniones, actitudes, hábitos e intenciones de voto. (Katz, Seid y Abiuso, 2019).

El instrumento fue el cuestionario, mediante diversas preguntas o afirmaciones permite una cercanía al contexto de la problemática de esta manera se reflexiona sobre las dimensiones y permite ir más allá del análisis de un acontecimiento. (Pozzo, 2018)

3.5. Ficha técnica del instrumento

Se utilizaron dos cuestionarios, cada uno para medir las variables Gestión del Talento Humano y satisfacción laboral, el cual en su ficha técnica se detallan que la población / muestra tienen los valores de 120 / 93 respectivamente, los usuarios serán los ejecutivos de banca personal y negocio, tendrá una duración de 15 min, con número de ítems: 20, nivel de confianza al 95%, considerando la siguiente estructura: Se consideró las siguientes dimensiones: Reclutamiento, Formación, Remuneración y Desempeño. Los criterios que se tomaron en cuenta para dar respuesta a cada ítem fueron: siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Nunca (1), estos se obtendrán del instrumento de recolección de datos, de esta manera analizaremos si las estrategias manejadas en la variable 1 (Gestión del talento humano) tiene relación logrando la Satisfacción Laboral en una entidad financiera.

3.6. Validez

Se acudió a la verificación de 3 especialistas, es decir, expertos de prestigio y metodólogos especializados para realizar la revisión del instrumento a través del Juicio de Expertos y demostrar que el contenido es válido, los puntos a considerarse han sido bajo la pertinencia, la relevancia y la claridad de los ítems, así como su estructura mediante la matriz de Operacionalización de las variables, la cual aprobaron (ver anexo 5). La validez lo determinaron los especialistas Dr. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz; Dr. Alex Soto Moreno y el Dr. William Héctor Burgos Torres.

3.7. Confiabilidad

En el instrumento utilizado para medir la variable gestión del talento humano, se consideró usarla bajo la escala de Likert, teniendo como coeficiente estadístico el alfa de Cronbach, así mismo, se tomó la prueba piloto a 32 ejecutivos de banca comercial de la entidad financiera BBVA del territorio Callao – San Miguel, los resultados fueron de 0,83.

En el instrumento utilizado para medir la variable satisfacción laboral se consideran las mismas características antes mencionadas, así mismo la prueba piloto también se realizó a 32 ejecutivos de banca comercial de la entidad financiera BBVA del territorio Callao – San Miguel, los resultados fueron de 0,75. Valorando estos resultados, queda verificado que los instrumentos son confiables.

3.8. Procedimiento

Se determinó definiciones sobre las variables de estudio, por medio de trabajos previos y artículos científicos, así como antecedentes tanto en el ámbito internacional como nacional. Continuamente se analizó y se operacionalizaron las variables, con ello obtuvimos nuestros instrumentos, los que fueron validados por expertos, se incorporaron los resultados de esta toma de datos al SPSS versión 25.

3.9. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación fue realizado con veracidad y responsabilidad que amerita, teniendo el objetivo de brindar información y demostrar que, con iniciativas como estas, podemos cambiar nuestra perspectiva y contribuir a nuevos conceptos y manejo en relación a la gestión del Talento Humano.

IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos estarán expresados descriptivamente y fueron los siguientes:

Tabla 1

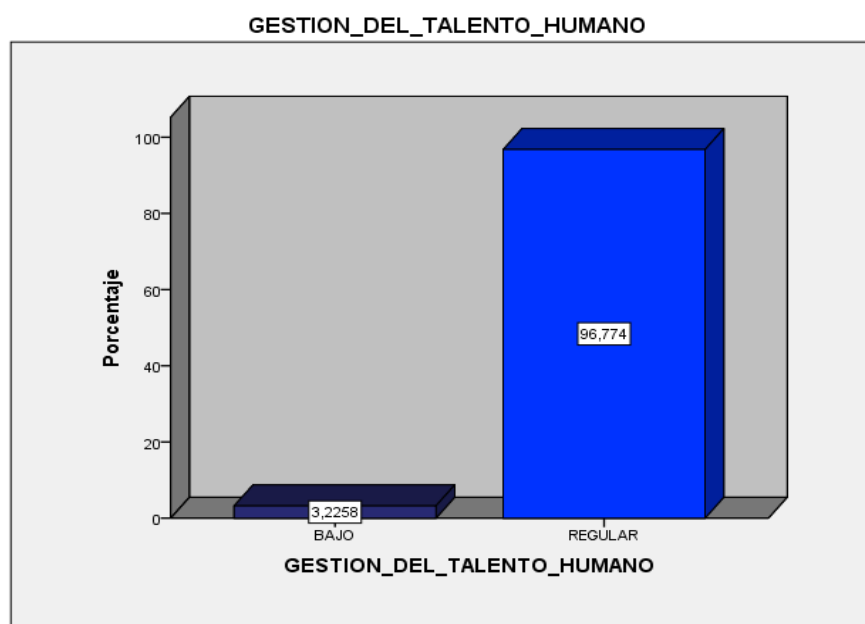
Niveles de la variable gestión del talento humano.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	3,2	3,2	3,2
Válidos Regular	90	96,8	96,8	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.26

Figura 1.

Niveles de percepción de la variable gestión del talento humano.



En la tabla 1 que es representado gráficamente por la figura 1. Se observa que el 3,2% de los ejecutivos encuestados coinciden en que la gestión del talento humano desarrollada en el banco es baja, y el 96,8% valora como regular dicha gestión, así mismo dentro de las valoraciones también tenemos al indicador “bueno”, el cual no se ve representado en el gráfico ya que ningún ejecutivo lo calificó como tal.

Tabla 2

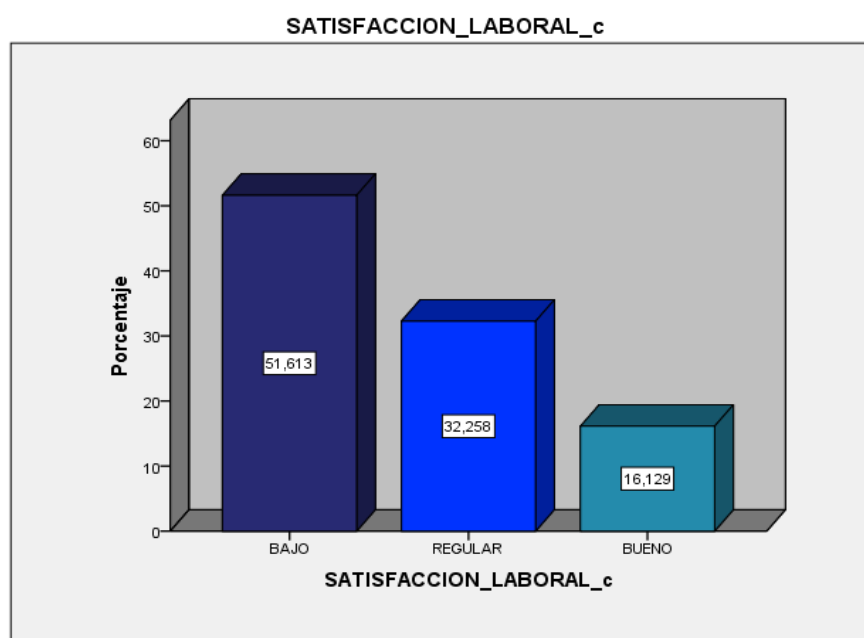
Niveles de la variable satisfacción laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	48	51,6	51,6	51,6
Regular	30	32,3	32,3	83,9
Bueno	15	16,1	16,1	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V.26

Figura 2.

Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral.



En la tabla 2 que es representado gráficamente por la figura 2. Se observa que el 51,6% de los ejecutivos encuestados calificaron como baja su satisfacción trabajando en la empresa, el 32,3% valora como regular dicha satisfacción, así mismo dentro de las valoraciones también tenemos al indicador “bueno”, donde el 16,1% de los ejecutivos lo califica como tal.

Se presenta los resultados a nivel inferencial, consideramos en el siguiente análisis la hipótesis general:

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral, en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

H_i: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral, en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

Tabla 3

Correlación entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral

		Gestion del talento humano	Satisfaccion laboral
Rho de Spearman	Gestion del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,413
		N	,029
	Satisfaccion laboral	Coeficiente de correlación	93
		Sig. (bilateral)	93
		N	,413

Fuente: SPSS V.26

Queda demostrado conforme con Rho de Spearman que existe una correlación positiva moderada entre las variables analizadas, así mismo se encuentran asociadas a un nivel de significancia del $p=.029 < que 0.05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis sostenida (H_i). Finalizando en que, existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral.

Ahora consideraremos en el siguiente análisis a las hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

Tabla 4

Correlación entre la gestión del talento humano y condiciones físicas y materiales

			Gestion del talento humano	Condiciones físicas y materiales
Rho de Spearman	Gestion del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,083
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	93	93
Rho de Spearman	Condiciones físicas y materiales	Coeficiente de correlación	,083	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	93	93

Fuente: SPSS V.26

Queda demostrado conforme con Rho de Spearman que existe una correlación positiva muy baja entre las variables analizadas, así mismo se encuentran asociadas a un nivel de significancia del $p=.001 < que 0.05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis sostenida (H₁). Finalizando en que, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

H₂: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

Tabla 5

Correlación entre la gestión del talento humano y beneficios laborales.

		Gestion del talento humano	Beneficios laborales
Rho de Spearman	Gestion del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,423
		N	,003
Rho de Spearman	Beneficios laborales	Coeficiente de correlación	93
		Sig. (bilateral)	93
		N	,423
			,003
			,003
			93

Fuente: SPSS V.26

Queda demostrado conforme con Rho de Spearman que existe una correlación positiva moderada entre las variables analizadas, así mismo se encuentran asociadas a un nivel de significancia del $p=.003 < 0.05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis sostenida (H_i). Finalizando en que, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

H₃: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

Tabla 6

Correlación entre la gestión del talento humano y políticas administrativas.

		Gestion del talento humano	Políticas administrativas
Rho de Spearman	Gestion del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,341
		N	,008
	Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	93
		Sig. (bilateral)	93
		N	,008

Fuente: SPSS V.26

Queda demostrado conforme con Rho de Spearman que existe una correlación positiva baja entre las variables analizadas, así mismo se encuentran asociadas a un nivel de significancia del $p=.008 < 0.05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis sostenida (H₃). Finalizando en que, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la relación con la autoridad en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

H₄: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la relación con la autoridad en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

Tabla 7

Correlación entre gestión del talento humano y relación con la autoridad.

		Gestion del talento humano	Relación con la autoridad
Rho de Spearman	Gestion del talento humano	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .
	Relación con la autoridad	N	,066 93
Rho de Spearman	Gestion del talento humano	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,066 ,006
	Relación con la autoridad	N	93 93

Fuente: SPSS V.26

Queda demostrado conforme con Rho de Spearman que existe una correlación positiva muy baja entre las variables analizadas, así mismo se encuentran asociadas a un nivel de significancia del $p=.006 < 0.05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis sostenida (H₄). Finalizando en que, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la relación con la autoridad.

V. DISCUSIÓN

Presentada la investigación denominada: “Gestión del talento humano y satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021” con el fin de identificar si existe relación entre las variables gestión del talento humano y satisfacción laboral estas con la aplicación de los instrumentos se identificó como resultado que ambas variables tienen relación, esta afirmación bajo un nivel de significancia del $p=0.029 < 0.05$. Se revela que existe una correlación positiva moderada entre las variables analizadas con un coeficiente de 0.413. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral, en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021, estos hallazgos coinciden a los hallados por Rojas y Vílchez (2018) ya que su objetivo fue determinar la relación entre Gestión del Talento Humano y Desempeño laboral, teniendo como resultado la afirmación de su hipótesis, existe una relación entre estas dos variables con un p-valor de 0.000 y se establecía una relación significativa.

Así mismo, coincide con Castañeda (2019) quien tuvo como resultados que existe una relación entre el desempeño y la gestión de talento humano de las herramientas de trabajo en el sector privado en las empresas, respaldado por un coeficiente de correlación de 0.898 lo cual decidió una correlación moderada entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; es decir existe una relación positiva entre la gestión de talento humano y el desempeño de herramientas de trabajo en el sector privado en las empresas, en ambas investigaciones las variables dependientes tienen relación a nuestra variable a investigar.

De acuerdo con la primera hipótesis específica, donde existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales, demostrándose con nivel de significancia del $p=.001 < 0.05$ existiendo una correlación positiva muy baja entre las variables analizadas, el diagnóstico de este resultado nos recuerda la importancia que desempeña la gestión del talento humano, dentro del clima organizacional brindando un buen ambiente de trabajo, así concordamos con Zans (2017), que estudió la variable clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, dentro de sus resultados de manera positiva el 88% del personal encuestado sabe los beneficios, deberes y responsabilidades que cada funcionario tiene según su cargo, y lo bien que se desempeñan debido a que la empresa ofrece buen ambiente laboral, dichos datos coincidieron con los obtenidos de la opinión de los directores y responsables de áreas y consideraron que el mejoramiento del clima organizacional incidió de manera positiva en el desempeño laboral.

Así mismo, tiene mucho que ver la percepción del colaborador y otro de los antecedentes que respaldan estos resultados es el de Apaza (2018), quien determinó la relación entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral, utilizando un tipo de investigación descriptivo y correlacional, tuvo como resultado el 51% de los servidores de la Empresa Municipal, tiene una percepción de la satisfacción laboral en términos medios y 14% en términos bajos, mientras que, el 35% tiene una percepción de alta satisfacción; lo que indica, que la gran cantidad de colaboradores, quiere decir un 65% experimentan tener un nivel de satisfacción en término medio y bajo, en conclusión los colaboradores se sienten satisfechos, esto se afirmó bajo un nivel de confianza de $p = 0.000$ que es menor a $\alpha = 0.05$, es decir esta relación es positiva y alta ($r = 0.903^{**}$), a medida que se incremente la percepción de clima organizacional, se incrementará el nivel de satisfacción laboral.

Correspondiente a la segunda hipótesis específica, la cual afirma que existe una correlación positiva moderada entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales de la entidad financiera, respaldada por un nivel de significancia del $p=0.003 < 0.05$, esto coincide con Rosas (2018), quien determinó la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación Laboral, con nivel de investigación descriptivo, se obtuvieron como resultados que la motivación laboral es preocupante en un 27,6% y en termino regulares en 7,6%, también se observó que cuando los procesos para retención de colaboradores se consideran medio eficaz, la motivación laboral reduce a 7,6% y regular en 53,3%. Al igual que a la presente investigación, la motivación es el resultado de los beneficios que como empresa se otorga a los colaboradores.

En un estudio realizado por Isla (2017), donde determinó cuan satisfechas están las ejecutivas en la empresa que investigó, se concluyó que existe satisfacción laboral total de las Mujeres, sin embargo Chicoma (2017), identificó los principales factores de la gestión del talento que generan satisfacción en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP), obtuvo como resultado que el 63% de los ejecutivos encuestados, siente que su trabajo no está equitativamente distribuido. En una encuesta realizada al área de Recursos Humanos para el análisis de la tesis antes mencionada, concluyó que, si bien existe una línea de carrera, los ejecutivos no pueden ascender a un puesto administrativo, solo se daría en el área comercial, esta es parte de una vulneración al crecimiento profesional de los colaboradores, y en la presente investigación parte de los beneficios es el desarrollo personal, así que al igual que nuestros resultados, las variables tenían relación.

Se afirma la tercera hipótesis específica, la cual existe correlación positiva baja entre las variables analizadas de gestión del talento humano y las políticas administrativas, esto obtenido del resultado con un nivel de significancia del $p=.008 < 0.05$, así mismo lo afirma en su investigación Casma (2015), quien investigó a la empresa FerroSistemas donde su principal objetivo fue describir la relación que hay entre la gestión del talento humano sea por competencias y por desempeño laboral, dentro de su investigación coincidía con Ghiglione (2015), donde el principal objetivo fue concientizar en relación a las evaluaciones periódicas de desempeño del personal que corresponden a la gestión pública para la constante mejora en la gestión integral de sus RR..HH, los resultados obtenidos fueron que para el indicador Valoración individual del desempeño el 75% estaba de acuerdo, Valoración individual del ambiente laboral en 20%, Cantidad de capacitaciones anuales 30%.

Dentro de las políticas administrativas hemos determinado horas extras, trato laboral y trabajo en equipo y esto en medida de la satisfacción de los colaboradores, es por ello que la dimensión y la variable se encuentran relacionados entre sí, y conforme a Vallellano (2019), donde evaluó el grado de satisfacción laboral en una muestra de profesionales asistenciales del trabajo Social, estos se sentían satisfechos ya que consideran cumplir con las funciones en relación a su cargo y sienten haber cumplido sus expectativas dentro de la empresa, se puede deducir que existe una buena gestión del talento dentro de la organización, de esta forma se puede encaminar para lograr que los colaboradores se sientan satisfechos.

Respecto a la cuarta hipótesis, donde afirmamos que existe una correlación positiva muy baja entre la gestión del talento humano y la relación con la autoridad, cabe indicar que esta afirmación está respaldada con un nivel de significancia del $p=.006 < 0.05$, esto nos hace interpretar que la relación que tienen no solo los jefes directos si no los altos directivos que integran la banca comercial en la organización investigada, tienen mucha relación al logro de la satisfacción de los ejecutivos, cuando estos líderes en la gestión del talento humano pierden la afinidad de relacionarse con sus colaboradores o defender sus derechos y respetar los beneficios, estos pueden verse desmotivados y por ende con resultados pocos alentadores que de cierta forma perjudicarían los objetivos generales de la empresa.

Así esta relación se puede ver demostrada en la investigación de Cruz (2017), quien investigó a la empresa Laturi Cia. Ltda. en la que analizó la satisfacción laboral y cómo incidió en su productividad con la intención de que se cumplan los objetivos de la empresa, tuvo como resultado que el 48% de los colaboradores de Laboratorios Laturi se determinaron medianamente satisfechos, sin embargo, un 24% indica que están altamente satisfechos, y un 20% no se encuentran completamente complacidos, así mismo un 8% cumplen con sus objetivos laborales dentro de la organización. Este resultado se ve reflejado ya que no está existiendo una buena gestión del talento humano en referencia a la motivación sea por reconocimiento a su esfuerzo, se ve el interés de la empresa por cumplir los objetivos, pero la pregunta sería, a coste de que será medido estos objetivos, en cuanto más sea el interés por parte de los superiores para animar y motivar a sus colaboradores, será más factible lograr los objetivos con ellos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que existe una relación positiva moderada con un nivel de significancia del $p=.029$, entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

Segunda: Se establece relación positiva muy baja con un nivel de significancia del $p=.001$ entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

Tercera: Se determina que existe relación positiva moderada con un nivel de significancia del $p=.003$ entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

Cuarta: Existe relación positiva baja con un nivel de significancia del $p=.008$ entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

Quinta: Se determina que existe una relación positiva muy baja con un nivel de significancia del $p=.006$ entre la gestión del talento humano y la relación con las autoridades en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se sugiere al área de talento y cultura, tomar conocimiento de los resultados de la presente investigación, con el objetivo de que sea tomada en cuenta en la elaboración de nuevos planes institucionales para implementar y de esta forma se fortalezcan los lazos, y se desarrollen sus habilidades.
- Segunda:** Se propone al área de talento y cultura y a las oficinas que conforman el territorio Callao-San Miguel, que se realice una vez cada 6 meses una charla individual para afianzar la confianza y conocer la realidad de cada uno de sus integrantes, y quien sea el líder, abogue por ellos frente a las políticas internas que traten de perjudicarlos.
- Tercera:** Se recomienda al área de talento y cultura, preocuparse por satisfacer las expectativas de cada uno de sus colaboradores, mediante actividades que mejoren su desempeño por ejemplo aquellas de integración con la intención de mantenerlos motivados.
- Cuarta:** Se propone al área de talento y cultura, que participe en el desarrollo profesional de los ejecutivos, ya que muchos de ellos tratan de crecer profesionalmente y no se les ha dado una oportunidad de crecimiento ya que muchos no tienen una carrera terminada, se propone el plan piloto “sumamos” donde se invitara a colaboradores a que formen parte de una carrera técnica bancaria.
- Quinta:** La comunicación dentro de un ambiente de trabajo es elemental y básica para cultivar un buen clima organizacional, se recomienda al área de talento y cultura a ser comunicativos y asertivos con los colaboradores, más aún si están desmotivados por los constantes cambios en sus beneficios económicos, este puede darse creando plataformas de acceso y que en estas también se abran debates de las opiniones de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Almeida, K. (2018). *Motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong s.a. Lima-2016* (Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú).
- Abuhashesh, M., Al-Dmour, R y Masa'deh, R. (setiembre, 2018). Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions. *Journal of Human Resources Management Research*. Recuperado de <https://ibimapublishing.com/articles/JHRMR/2019/354277/354277.pdf>
- Abril, M. (2018). Diseño de procesos de gestión del Talento Humano. Consejo editorial universitario, Ecuador. Recuperado de: <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttth.pdf>
- Ahmed, M., Abdulla, Z. y Shaju, G. (enero, 2017). Job satisfaction and employee performance: a theoretical review of the relationship between the two variables. *International Journal of Advanced Research in management and Social Sciences*. Recuperado de <https://garph.co.uk/IJARMSS/Jan2017/1.pdf>
- Apaza, M. (2018). *Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa municipal de Saneamiento básico de puno s.a. Perú, 2015* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Antiplano). http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8130/Marleny_Apaza_Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Armas, Y, Llanos, M y Traverso, P. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales, Ecuador. Recuperado de: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Bandura, R. y Lyons, P. (2014). *The art and science of job satisfaction: Much of it comes down to decent management practice*. Human Resource Management International Digest, 22(7), 32-35. doi: 10.1108/HRMID-10-2014-0141.
- Barnett, R., Bernuy, S., Cárdenas, K., & Loza, T. (2012). *Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano* (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4596>
- Bastardo, N. (2014). *Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*. UNE. Recuperado de http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf
- Bellido, R., Morales, B., Gamarra, M. y Calizaya, J. (febrero, 2021). Job satisfaction in times of Covid-19 in Workers of local governments from Arequipa. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*. Recuperado de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/425/833>
- Betchoo, N. (2017). People and talent management. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/317661762_PEOPLE_AND_TALENT_MANAGEMENT

- Bolger, L. (2016). *An exploratory analysis of the motivational factors that impacts employee retention in Dublin Bus* (Doctoral dissertation, Dublin, National College of Ireland). Irlanda.
- Casma, C. (2019). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa FerrSistema, Surco-Lima*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle). <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/963/TM%20CE-A%20C32%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castañeda, B. (2019). *Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal). <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3724/CASTA%20C3%91EDA%20GIRON%20BERTHA%20DEL%20ROSARIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camargo, M. (2017). *Motivación y satisfacción en el trabajo: caso de estudio banca comercial*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6444/ADcagam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cancinos, A. (2015). "Selección De Personal Y Desempeño Laboral (Estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur)". (Tesis de Grado). Quetzaltenango – Guatemala.: Universidad Rafael Landívar <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>

Chicama, F., Chuquitaibe, M., Preciado, S., & Rivas, M. (2017). *Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP)* (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas).

Charaja, Y., y Mamani, J. (2013). *Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013, 5 (10), 5-13.*
file:///E:/MAESTRIA%20UCV/referencias%20tesis%20maestria/referencia%208.pdf

Cruz, P. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturi CIA LTDA* (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato), Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>

De la Cruz, D. (marzo, 2017). *La Motivación, Comunicación y Actitudes de los Empleados como Elementos Fundamentales en la Organización.* Revista Perspectivas psicológicas. Recuperado de file:///C:/Users/Marco/Downloads/21.%20La%20Motivaci%C3%B3n,%20Comunicaci%C3%B3n%20y%20Actitudes%20de%20los%20Empleados%20como%20Elementos%20Fundamentales%20en%20la%20Organizaci%C3%B3n(Art%C3%ADculo)%20autor%20Noris%20De%20La%20Cruz.pdf

- Del Castillo, A. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Donaire, M. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada. Córdoba, república argentina (tesis para obtener el título de maestro)
http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf
- Gallardo, E., Thunnissen, M y Scullion, Hugh. (julio, 2019). Talent management: context matters. The International Journal of Human Resource Management. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/09585192.2019.1642645?needAccess=true>
- Gaspar, M. (2021). The management of human talent and its influence on job performance for the success of companies. Recuperado de <http://Dialnet-LaGestionDeTalentoHumanoYSuInfluenciaEnElDesempeno-8042592.pdf>
- Ghiglione, B. (2015). *Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Palma), Argentina.
http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf

- Hossain, I. (febrero, 2015). Ensuring Job Satisfaction for Managing People at Work. Global Disclosure of Economics and Business. Recuperado de <http://publicationslist.org/data/gdeb/ref-29/GDEB%209.8.pdf>
- Huamani, D., y Paucar, D. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Express Jeans C & O S.A. 2020*. (Tesis de bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16629/Huamani_hd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Isla, D. *et al* (2009). *Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivas* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9654/ISLA_ORDINOLA_SATISFACCION_EJECUTIVAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jarvi, K y Khoreva, V. (febrero, 2018). The role of talent management in strategic renewal. Role of talent management. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ER-02-2018-0064/full/pdf?title=the-role-of-talent-management-in-strategic-renewal>
- Katz, M., Seid, G. y Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>

- Lee, X., Yang, B. y Li, W. (octubre, 2017). *Annals of Psychology*. The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. Recuperado de https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social1.pdf
- Merlevede, P. (2014). *Talent management: A focus on excellence*. Recuperado de <https://hvtc.edu.vn/Portals/0/files/635834387511001885talent-management-a-focus-on-excellence.pdf>
- Olivera, E. (2018). *La Gestión del Talento Humano como instrumento de cambio para la integración de personal en la agencia constructores del Banco de Crédito del Perú*. (Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú). https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1823/Elva%20Olivera_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Padilla, R. y Ramírez, D. (2020). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca, 2020*. (Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo) Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1313/INFORME%20FINAL%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20%28Padilla%2C%20R.%20y%20Rami%CC%81rez%2C%20D.%2C%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Peña, H. y Villon, S. (2017) *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*, 1 (177), 182 – 188.
file:///E:/MAESTRIA%20UCV/referencias%20tesis%20maestria/referencia%206.pdf
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. (Universidad Pontificia ICAI ICADE) Recuperado de:
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf>
- Pozzo, M., Bargobello, A y Pierella, M. (2018, diciembre). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: análisis de experiencias desde una perspectiva situada
file:///C:/Users/Marco/Downloads/Relmecse046.pdf
- Quispe, L. (2018). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres* (Tesis de Doctorado, Universidad de Extremadura).
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2063>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México, México: Pearson Educación.
- Rojas, R. y Vílchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener).
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rosas, E. (2018). *Gestión del talento humano y motivación laboral: caso gobierno regional Pasco – 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión). <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/823/1/TESIS%20GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20MOTIVACION%20LABORAL%20CASO%20GOREPA%202017.pdf>
- Seijas, E. (2020). *Motivación y Satisfacción Laboral en Empleados de La Empresa Castino S.A.C., Trujillo 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). [file:///C:/Users/Marco/Downloads/Seijas_MEC_SD%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Marco/Downloads/Seijas_MEC_SD%20(1).pdf)
- Triguero, R., Peña, J., Gonzales, M. y Sanchez, M. (febrero, 2012). econ. finance adm. Journal of Economics, Finance and Administrative Science. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/jefas/v17n32/a03v17n32.pdf>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Aval ESPOCH, Ecuador. Recuperado de: <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Vallellano, M. (2019). *La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención* (Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid). <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>
- Wasa, I. y Muhammad, J. (julio, 2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. Education Research International. Recuperado de <https://www.hindawi.com/journals/edri/2021/1751495/>

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de Master, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua).

ANEXO 1: Matriz de Consistencia.

Título: Gestión del talento humano y satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, de una entidad financiera,

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE (GESTION DEL TALENTO HUMANO)				
			Definición Conceptual. "Políticas y prácticas que sirven para procesos administrativos en cuanto a la gestión de personas, como el conocimiento, las habilidades, la motivación y actitud"				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
Problema General ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021?	Objetivo General Conocer la gestión del talento humano y satisfacción laboral, en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021	Hipótesis General Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral, en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021	Conocimiento	Lecciones aprendidas. Ideas propuestas. Productos de información.	1 – 5	Ordinal	Bajo Regular Bueno
			Habilidades	Capacidad del conocimiento. Crear Innovar	6 – 10		
Problemas Específicos: Específicos 1 ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021?	Objetivos Específicos Específicos 1 Entender la relación que existe entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021	Hipótesis Específicas Específicos 1 Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas y materiales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021	Motivación	Productividad laboral. Participación laboral. Incentivo salarial.	11 – 15	Siempre: 5 Casi siempre:4 A veces:3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	
			Actitud	Alcanzar metas. Asumir riesgos Logros	16 – 20		

Específicos 2 ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021?	Específicos 2 Entender la relación que existe entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021	Específicos 2 Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021	VARIABLE DEPENDIENTE (SATISFACCION LABORAL) Definición Conceptual. “la satisfacción proviene de lo que factores externos producen y complementa con nuestros desea, provocando un sentir de placer, estos factores se pueden dar en los siguientes ambientes: condiciones físicas y materiales, como beneficios laborales, en las políticas administrativas y en la relación con la autoridad.”.				
Específicos 3 ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021?	Específicos 3 Entender la relación que existe entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021	Específicos 3 Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
			Condiciones físicas y materiales	Comodidad	21 – 22	Ordinal	Bajo
			Beneficios laborales	Sueldo Desarrollo Personal			
			Políticas Administrativas	Trato laboral Horas extras Trabajo en quipo	28 - 31	Casi siempre:4 A veces:3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	Bueno
			Relación con la autoridad	Comprensión Reconocimiento			

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
Enfoque de Investigación: Cuantitativo Tipo de Investigación: Básica Nivel: Descriptivo-Correlacional Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal	Población: 120 ejecutivos Muestra: 93 ejecutivo Muestreo: No probabilístico – Conveniencia.	Técnica. Encuesta Instrumento. Cuestionario	Descriptiva A través de tablas de frecuencia usando el programa SPSS versión 26

ANEXO 2: Operacionalización de variables.

Tabla 10

Operacionalización de variable Gestión del Talento Humano

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Conocimiento	Lecciones aprendidas.	1 - 5	Ordinal	Bajo
	Ideas propuestas.		Siempre: 5	Regular
	Productos de información.		Casi siempre:4	Bueno
Habilidades	Capacidad del conocimiento.			
	Crear	6 - 10	A veces:3	
Motivación	Innovar		Casi nunca: 2	
	Productividad laboral.		Nunca: 1	
	Participación laboral.	11 - 15		
Actitud	Incentivo salarial.			
	Alcanzar metas.			
	Asumir riesgos	16 – 20		
	Logros			

Nota. En este cuadro visualizamos las dimensiones de la variable GTH.

Tabla 11

Operacionalización de variable Satisfacción Laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Condiciones físicas y materiales	Comodidad	21 – 22	Ordinal	Bajo
				Regular
Beneficios laborales	Sueldo	23 – 27	Siempre: 5	Bueno
	Desarrollo Personal		Casi siempre:4	
Políticas Administrativas	Trato laboral	28 - 31	A veces:3	
	Horas extras		Casi nunca: 2	
	Trabajo en quipo		Nunca: 1	
Relación con la autoridad	Comprensión	32 – 40		
	Reconocimiento			

Nota. En este cuadro visualizamos las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos.



ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTION DEL TALENTO HUMANO

Estimado colaborador, la información solo será de conocimiento del investigador, por lo tanto, responde todas las preguntas de forma objetiva y veraz. La encuesta es anónima.

Marca tu respuesta con una X en el casillero correspondiente. Cada número equivale:

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

VARIABLE GESTION DEL TALENTO HUMANO					
Ítems	Puntuación				
	1	2	3	4	5
1. Después de la labor que realiza, identifica usted las lecciones aprendidas.					
2. Comparte sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de una manera más eficiente.					
3. Le toman en cuenta cuando da opiniones o ideas positivas para el desarrollo de la entidad.					
4. Trabaja efectivamente con ideas propuestas dadas por sus compañeros.					
5. Se cumplen con informar debidamente a los colaboradores.					
6. Se siente con amplio conocimientos sobre la labor que realiza en su entidad.					
7. La labor que realiza le permite desarrollar sus capacidades.					
8. Está capacitado para identificarse con el equipo de trabajo.					
9. Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor.					
10. Sugiere hacer mejoras de innovación para la entidad donde labora.					

11. Su productividad laboral es reconocida con el sueldo que usted percibe.					
12. Cree usted que debería reconocerse el trabajo realizado de acuerdo a su productividad.					
13. Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante.					
14. Se logra una buena la participación laboral con todos sus compañeros de trabajo.					
15. Cree usted que deberían darles incentivos de acuerdo a la labor que realiza					
16. Alcanza las metas propuestas en la labor que realiza.					
17. Se mantiene estable en sus metas de la labor encomendada.					
18. Asume usted los riesgos en su trabajo.					
19. Puede responsabilizarse de las malas decisiones que toma.					
20. Cree usted que alcanza a realizar sus logros en su labor.					

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL

Estimado colaborador, la información solo será de conocimiento del investigador, por lo tanto, responde todas las preguntas de forma objetiva y veraz. La encuesta es anónima.

Marca tu respuesta con una X en el casillero correspondiente. Cada número equivale:

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

VARIABLE SATISFACCION LABORAL					
Ítems	Puntuación				
	1	2	3	4	5
21. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
22. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
23. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
24. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
25. Las tareas que realizo son tan valiosas como cualquiera.					
26. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
28. Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
29. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
30. Me disgusta mi horario.					
31. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
32. Mi(s) Jefe(s) es (son) comprensivo(s).					

33. Es grata la disposición de mi(s) Jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
34. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
35. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
36. Existe la libertad de expresar sus emociones.					
37. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
38. El ambiente creado por mis jefe es ideal para desempeñar mis funciones.					
39. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
40. La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					

ANEXO 4: Ficha técnica.

FICHA TECNICA: Instrumento Variable Independiente

Autor: Aurora Ydalida Del Castillo Méndez (2017) Adaptador: Jhosselyn Mishelle Muñoz Perez
Objetivo: Conocer la gestión del talento humano y satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021
Población / muestra: 120/93
Usuarios: Ejecutivos de Banca Persona y Negocio.
Duración: 15 min
Numero de Ítems: 20
Nivel de confianza: 95%
Estructura: Se consideró las siguientes dimensiones: conocimiento, habilidades, motivación y actitud. Los criterios que se tomaron en cuenta para dar respuesta a cada ítem fueron: siempre (5), casi siempre (4), A veces (3), casi nunca (2), nunca (1), estos se obtendrán del instrumento de recolección de datos, de esta manera analizaremos si las estrategias manejadas en la variable 1 (Gestión del talento humano) tiene relación logrando la Satisfacción Laboral en una entidad financiera.

FICHA TECNICA: Instrumento Variable Dependiente

Autor: Elvis Cesar Seijas Mantilla (2020) Adaptador: Jhosselyn Mishelle Muñoz Perez
Objetivo: Conocer la gestión del talento humano y satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021
Población / muestra: 120/93
Usuarios: Ejecutivos de Banca Persona y Negocio.
Duración: 15 min
Numero de Ítems: 20
Nivel de confianza: 95%
Estructura: Se consideró las siguientes dimensiones: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, políticas administrativas y relación con la autoridad. Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: siempre (5), casi siempre (4), A veces (3), casi nunca (2), nunca (1), estos se obtendrán del instrumento de recolección de datos, de esta manera analizaremos si las estrategias manejadas en la variable 1 (Gestión del talento humano) tiene relación logrando la Satisfacción Laboral en una entidad financiera.

ANEXO 5: Certificado de Validación de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable [..]

Apellidos y nombres del juez validador: William Burgos Torres

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Administración de Empresas	1985
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DTP	Lima Norte	2019	Docente de Post Grado
02					
03					

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** 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

Lima, 05 de Noviembre del 2021.

WBurgos

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Alva Jofre* - DNI: *60426699*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	<i>Tubane University</i>	<i>NBA</i>	<i>2016 - 2018</i>
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	<i>Limac Seguros</i>	<i>Gerente</i>	<i>Lima</i>	<i>2014-2016</i>	<i>Gerencia</i>
02					
03					

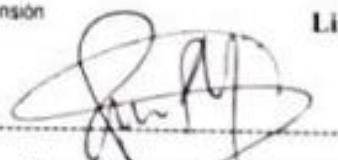
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** 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

Lima, 05 de Noviembre del 2021.


.....
Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz - DNI: 09870134

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Cesar Vallejo	Administrador, Mg en MBA y Gestión Pública, Metodólogo y temático.	2015-2017
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Coordinador	Los Olivos	2018-2021	Docente asignado a la coordinación de las maestrías en finanzas y talento humano.
02	Sodimac del Perú	Representante comercial	Surquillo	6 años	Venta comercial a empresas.
03	GIC (Grupo Imagen Creativa)	Asistente administrativo – Jefe de promoción.	Surco	3 años	Encargado de la producción, asesor y asistente de gerencia

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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

Lima, 05 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

Especialidad

ANEXO 6: Confiabilidad de la variable.

Muestra piloto (Variable: gestión del talento humano): se utilizó una muestra piloto de n= 32 ejecutivos de banca comercial.

Confiabilidad: Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo resultado es el siguiente:

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	30	93,8
Casos	Excluidos ^a	2	6,3
	Total	32	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	20

Fuente: SPSS V.26

El resultado obtenido del coeficiente alfa de Cronbach es de 0.83, lo cual indica que el nivel de confiabilidad de dicho instrumento es bueno.

Muestra piloto (Variable: satisfacción laboral): se utilizó una muestra piloto de n= 32 ejecutivos de banca comercial.

Confiabilidad: Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo resultado es el siguiente:

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	30	93,8
Casos	Excluidos ^a	2	6,3
	Total	32	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,751	20

Fuente: SPSS V.26

El resultado obtenido del coeficiente alfa de Cronbach es de 0.75, lo cual indica que el nivel de confiabilidad de dicho instrumento es bueno.

ANEXO 7: Base de datos de las variables.

(Base de datos Gestión del talento humano)

VARIABLE: GESTION DEL TALENTO HUMANO																				
Sujeto	DIMENSION 1					DIMENSION 2					DIMENSION 3					DIMENSION 4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3
2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5
3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4
5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4
6	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3
7	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4
8	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3
9	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	3
10	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4
11	5	5	4	4	3	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5
12	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5
13	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
14	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3
15	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3
16	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
17	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
18	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4
19	4	5	4	5	5	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	3	4	5	3
20	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	3

21	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3
22	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4
23	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3
24	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	5	3
25	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	2	2	4	4	5
26	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	5	3
27	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3
28	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
29	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3
30	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3
31	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3
32	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5
33	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4
34	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4
35	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4
36	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3
37	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4
38	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3
39	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	3
40	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4
41	5	5	4	4	3	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5
42	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5
43	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4

44	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3
45	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3
46	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
47	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
48	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	
49	4	5	4	5	5	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	3	4	3	
50	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	
51	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	
52	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	
53	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	
54	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3	
55	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	2	2	4	5	
56	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	
57	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	
58	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	
59	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	
60	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	3	
61	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	
62	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	
63	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	
64	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	
65	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	
66	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	

67	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4
68	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3
69	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	3
70	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	4
71	5	5	4	4	3	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5
72	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5
73	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
74	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	3
75	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3
76	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
77	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
78	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4
79	4	5	4	5	5	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	3	3	4	3
80	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3
81	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3
82	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4
83	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3
84	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3
85	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	2	2	4	5
86	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3
87	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3
88	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4
89	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3

90	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	3
91	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3
92	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	3
93	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	3

(Base de datos Satisfacción laboral)

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL																				
Sujeto	DIMENSION 1		DIMENSION 2					DIMENSION 3				DIMENSION 4								
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	5	3	4	4	5	4	1	2	2	2	2	5	4	5	4	4	1	4	4	4
2	4	5	1	3	5	4	1	1	3	1	4	5	4	4	5	4	2	3	5	4
3	5	5	1	4	5	5	1	1	2	2	3	5	5	4	5	4	1	5	5	4
4	5	4	5	3	4	5	2	1	3	2	3	5	4	5	4	4	1	4	5	4
5	4	5	1	4	4	5	2	1	2	2	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4
6	5	4	4	3	5	5	1	2	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4
7	5	5	4	3	5	5	1	2	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
8	4	5	2	3	3	4	1	2	3	3	4	5	5	5	3	5	3	3	5	4
9	4	4	2	4	4	5	1	3	2	1	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5
10	5	5	2	4	5	4	1	1	1	3	2	5	4	5	4	4	1	5	4	5
11	3	4	2	4	3	5	2	1	3	3	3	5	5	4	5	4	2	5	4	5
12	5	5	2	3	5	5	2	2	4	2	3	4	5	5	5	5	2	3	4	5
13	5	5	3	5	5	5	1	1	2	1	3	4	4	5	5	4	2	5	5	5
14	4	3	3	4	5	4	1	1	4	2	3	5	5	4	4	4	2	4	5	5
15	5	4	5	5	5	5	1	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5
16	3	5	1	3	5	5	1	1	2	2	3	4	5	5	5	4	1	4	5	5
17	5	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	5	5	5	4	4	2	5	5	5
18	4	5	4	4	4	5	2	1	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5
19	5	5	2	5	3	4	1	1	2	3	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5
20	4	5	3	4	5	4	1	1	2	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5

21	5	5	4	3	4	5	2	1	2	3	3	4	5	5	5	4	2	5	5	5
22	5	3	4	5	5	5	3	1	3	3	3	4	5	5	5	4	1	4	5	5
23	5	5	3	3	5	4	2	1	3	1	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5
24	3	5	3	3	5	5	2	1	2	1	3	4	5	5	5	5	1	5	5	5
25	5	4	3	3	4	5	1	2	2	2	4	3	5	4	3	5	1	4	5	5
26	5	4	5	4	5	5	1	1	2	2	3	4	5	5	4	5	1	3	5	5
27	5	5	1	3	3	4	1	1	3	2	3	5	4	5	5	5	1	3	5	5
28	5	5	5	4	5	5	1	1	2	3	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5
29	4	5	4	4	4	4	1	1	3	3	3	5	5	5	3	5	2	5	5	5
30	5	5	4	3	5	5	2	2	1	3	3	5	5	5	4	5	2	5	5	5
31	5	3	4	4	5	4	1	2	2	2	2	5	4	5	4	4	1	4	4	4
32	4	5	1	3	5	4	1	1	3	1	4	5	4	4	5	4	2	3	5	4
33	5	5	1	4	5	5	1	1	2	2	3	5	5	4	5	4	1	5	5	4
34	5	4	5	3	4	5	2	1	3	2	3	5	4	5	4	4	1	4	5	4
35	4	5	1	4	4	5	2	1	2	2	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4
36	5	4	4	3	5	5	1	2	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4
37	5	5	4	3	5	5	1	2	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
38	4	5	2	3	3	4	1	2	3	3	4	5	5	5	3	5	3	3	5	4
39	4	4	2	4	4	5	1	3	2	1	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5
40	5	5	2	4	5	4	1	1	1	3	2	5	4	5	4	4	1	5	4	5
41	3	4	2	4	3	5	2	1	3	3	3	5	5	4	5	4	2	5	4	5
42	5	5	2	3	5	5	2	2	4	2	3	4	5	5	5	5	2	3	4	5
43	5	5	3	5	5	5	1	1	2	1	3	4	4	5	5	4	2	5	5	5

44	4	3	3	4	5	4	1	1	4	2	3	5	5	4	4	4	2	4	5	5
45	5	4	5	5	5	5	1	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5
46	3	5	1	3	5	5	1	1	2	2	3	4	5	5	5	4	1	4	5	5
47	5	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	5	5	5	5	4	4	2	5	5
48	4	5	4	4	4	5	2	1	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5
49	5	5	2	5	3	4	1	1	2	3	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5
50	4	5	3	4	5	4	1	1	2	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5
51	5	5	4	3	4	5	2	1	2	3	3	4	5	5	5	4	2	5	5	5
52	5	3	4	5	5	5	3	1	3	3	3	4	5	5	5	4	1	4	5	5
53	5	5	3	3	5	4	2	1	3	1	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5
54	3	5	3	3	5	5	2	1	2	1	3	4	5	5	5	5	1	5	5	5
55	5	4	3	3	4	5	1	2	2	2	4	3	5	4	3	5	1	4	5	5
56	5	4	5	4	5	5	1	1	2	2	3	4	5	5	4	5	1	3	5	5
57	5	5	1	3	3	4	1	1	3	2	3	5	4	5	5	5	1	3	5	5
58	5	5	5	4	5	5	1	1	2	3	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5
59	4	5	4	4	4	4	1	1	3	3	3	5	5	5	3	5	2	5	5	5
60	5	5	4	3	5	5	2	2	1	3	3	5	5	5	4	5	2	5	5	5
61	5	3	4	4	5	4	1	2	2	2	2	5	4	5	4	4	1	4	4	4
62	4	5	1	3	5	4	1	1	3	1	4	5	4	4	5	4	2	3	5	4
63	5	5	1	4	5	5	1	1	2	2	3	5	5	4	5	4	1	5	5	4
64	5	4	5	3	4	5	2	1	3	2	3	5	4	5	4	4	1	4	5	4
65	4	5	1	4	4	5	2	1	2	2	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4
66	5	4	4	3	5	5	1	2	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4

67	5	5	4	3	5	5	1	2	2	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
68	4	5	2	3	3	4	1	2	3	3	4	5	5	5	3	5	3	3	5	4
69	4	4	2	4	4	5	1	3	2	1	4	5	5	4	5	4	2	4	4	5
70	5	5	2	4	5	4	1	1	1	3	2	5	4	5	4	4	1	5	4	5
71	3	4	2	4	3	5	2	1	3	3	3	5	5	4	5	4	2	5	4	5
72	5	5	2	3	5	5	2	2	4	2	3	4	5	5	5	5	2	3	4	5
73	5	5	3	5	5	5	1	1	2	1	3	4	4	5	5	4	2	5	5	5
74	4	3	3	4	5	4	1	1	4	2	3	5	5	4	4	4	2	4	5	5
75	5	4	5	5	5	5	1	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5
76	3	5	1	3	5	5	1	1	2	2	3	4	5	5	5	4	1	4	5	5
77	5	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	5	5	5	4	4	2	5	5	5
78	4	5	4	4	4	5	2	1	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5
79	5	5	2	5	3	4	1	1	2	3	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5
80	4	5	3	4	5	4	1	1	2	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5
81	5	5	4	3	4	5	2	1	2	3	3	4	5	5	5	4	2	5	5	5
82	5	3	4	5	5	5	3	1	3	3	3	4	5	5	5	4	1	4	5	5
83	5	5	3	3	5	4	2	1	3	1	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5
84	3	5	3	3	5	5	2	1	2	1	3	4	5	5	5	5	1	5	5	5
85	5	4	3	3	4	5	1	2	2	2	4	3	5	4	3	5	1	4	5	5
86	5	4	5	4	5	5	1	1	2	2	3	4	5	5	4	5	1	3	5	5
87	5	5	1	3	3	4	1	1	3	2	3	5	4	5	5	5	1	3	5	5
88	5	5	5	4	5	5	1	1	2	3	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5
89	4	5	4	4	4	4	1	1	3	3	3	5	5	5	3	5	2	5	5	5

90	5	5	4	3	5	5	2	2	1	3	3	5	5	5	4	5	2	5	5	5
91	5	5	1	3	3	4	1	1	3	2	3	5	4	5	5	5	1	3	5	5
92	5	5	5	4	5	5	1	1	2	3	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5
93	4	5	4	4	4	4	1	1	3	3	3	5	5	5	3	5	2	5	5	5

ANEXO 8: Constancia de haber aplicado el instrumento.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 10 de noviembre de 2021
Carta R. 1353-2021-UCV-VA-EPG-F01/I

LIC.
CARLA TÁVARA CHALCO
SUBGERENTE
BBVA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MUÑOZ PEREZ, JHOSELYN MISHELLE; identificada con DNI N° 70562719 y con código de matrícula N° 6700248446; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión del talento humano y satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio
Callao-San Miguel, 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador MUÑOZ PEREZ, JHOSELYN MISHELLE asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Orquídea Trinidad Vargas, MBA
Titlo (e)
Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

