

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión del talento humano y compromiso laboral del colaborador
en Mi Banco, Oficina San Marcos - 2025

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Sánchez Espinoza, Royer Edwin

Código ORCID 0000-0001-8960-3307

Asesor:

Santos Diaz, Pablo Arnulfo

Código ORCID 0000-0002-8606-3146

CAJAMARCA - PERÚ

2025

INDICE

Indice General.....	i
Indice de Tablas.....	ii
Índice de figuras.....	iii
Palabra clave:.....	v
Constancia de originalidad.....	vi
Título.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	1
Metodología.....	36
Resultados.....	38
Análisis y discusión.....	53
Conclusiones y recomendaciones.....	56
Referencias bibliográficas.....	61
Anexos y apéndices.....	66

Índice de Tablas

N.º		Pág.
Tabla 1:	Nivel de la gestión de talento Humano	38
Tabla 2:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión reclutamiento de personal	39
Tabla 3:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión desempeño laboral	40
Tabla 4:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión capacitaciones	41
Tabla 5:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión sistema de compensaciones	42
Tabla 6:	Frecuencias y porcentajes del nivel del compromiso Laboral	43
Tabla 7:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso laboral	44
Tabla 8:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso de continuidad	45
Tabla 9:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso normativo	46
Tabla 10:	Prueba de normalidad	47
Tabla 11:	Correlación: relación entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral	48
Tabla 12:	Correlación entre el reclutamiento de personal y el compromiso laboral	49
Tabla 13:	Correlación entre desempeño laboral y el compromiso laboral	50
Tabla 14:	Correlación entre las capacitaciones y el compromiso laboral	51
Tabla 15:	Correlación entre el sistema de compensaciones y el compromiso laboral	52

Índice de figuras

N.º		Pág.
Fig 1:	Nivel de la gestión de talento Humano	24
Fig 2:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión reclutamiento de personal	25
Fig 3:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión desempeño laboral	26
Fig 4:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión capacitaciones	27
Fig 5:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión sistema de compensaciones	28
Fig 6:	Frecuencias y porcentajes del nivel del cOKompromiso Laboral	29
Fig 7:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso laboral	30
Fig 8:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso de continuidad	26
Fig 9:	Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso normativo	27

Palabras clave:

Gestión, talento humano, compromiso laboral

Keyword

Management, human talent, work commitment

Línea de investigación.

Organización para la cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)			Línea de Investigación
Área	Sub área	Disciplina	
Ciencias Sociales	Economía y Negocios	Negocios y Administración	Administración

Constancia de originalidad



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Gestión del talento humano y compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos - 2025" del (a) estudiante: **SANCHEZ ESPINOZA ROYER EDWIN**, identificado(a) con Código N° **3609100078**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **30 %**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 21 de agosto de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

**Gestión del talento humano y compromiso laboral del colaborador
en Mi Banco, Oficina San Marcos - 2025**

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito analizar la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral de los colaboradores de Mi Banco, Oficina San Marcos. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo descriptivo-correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 40 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado validado por juicio de expertos y con alta confiabilidad estadística. Los resultados evidenciaron que la gestión del talento humano es percibida como favorable, dado que el 57,5% la calificó en un nivel bueno y el 22,5% en un nivel alto. En cuanto al compromiso laboral, el 45% de los colaboradores se ubicó en un nivel bueno y el 42,5% en un nivel alto. Asimismo, se confirmó la existencia de relaciones significativas entre las dimensiones analizadas: el reclutamiento de personal obtuvo un coeficiente de $\rho = 0,720$, el desempeño laboral alcanzó $\rho = 0,400$, las capacitaciones $\rho = 0,455$ y el sistema de compensaciones $\rho = 0,629$, todas con niveles de significancia menores a 0,05. En conclusión, una adecuada gestión del talento humano incide directamente en el fortalecimiento del compromiso laboral, siendo indispensable su integración como estrategia organizacional

Abstract

The purpose of this study was to analyze the relationship between human talent management and employee commitment at Mi Banco, San Marcos Office. The research followed a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive-correlational, and cross-sectional design. The population consisted of 40 employees, to whom a structured questionnaire was applied, validated by expert judgment and supported by high statistical reliability. The findings revealed that human talent management is generally perceived as favorable, with 57.5% of participants rating it as good and 22.5% as high. Regarding employee commitment, 45% of respondents were placed at a good level and 42.5% at a high level. In addition, significant relationships were confirmed among the analyzed dimensions: personnel recruitment obtained a coefficient of $\rho = 0.720$, job performance reached $\rho = 0.400$, training programs $\rho = 0.455$, and compensation systems $\rho = 0.629$, all with significance levels below 0.05. In conclusion, effective human talent management has a direct impact on strengthening employee commitment, making its integration into organizational strategies essential

Introducción

Fatuase et al., (2025) El desempeño de los bancos de depósito en Lagos, Nigeria, resulta clave para el desarrollo económico del país, razón por la cual la gestión del talento se convierte en un factor estratégico. Este estudio se enfocó en analizar cómo las prácticas de atracción, selección, desarrollo y retención influyen en la permanencia de los trabajadores de instituciones bancarias. Para ello, se utilizó un diseño de encuesta con una población de 9,500 empleados pertenecientes a Zenith Bank, Sterling Bank, Union Bank, First Bank y UBA, de los cuales se seleccionaron 499 como muestra. Los cuestionarios aplicados mostraron alta confiabilidad estadística y los datos fueron procesados mediante regresión múltiple en SPSS. Los resultados confirmaron que la gestión del talento impacta de forma significativa en la retención de empleados, con un coeficiente de determinación ajustado de 0.387 y un nivel de significancia menor al 5%. En conclusión, el estudio señala que una adecuada gestión del talento contribuye al fortalecimiento de la permanencia laboral en el sector bancario. Asimismo, recomienda a las entidades financieras priorizar estrategias de retención, tales como incentivos competitivos y oportunidades de crecimiento profesional, con el fin de incrementar la satisfacción y fidelidad de los colaboradores.

Iwa (2024) el sector bancario ha experimentado una rápida transformación debido a la digitalización, los requisitos regulatorios, las expectativas de los clientes y las tendencias demográficas. El propósito de este documento es ofrecer una visión general de las aplicaciones prácticas de la gestión de recursos humanos (GRH) en la Banca 4.0. Este estudio empleó métodos cuantitativos y cualitativos para presentar los resultados de un inventario de buenas prácticas y un estudio Delphi. Los resultados de un estudio europeo muestran que las prácticas de gestión de recursos humanos, como la capacitación, la mejora de las competencias y la redistribución, son una solución para mitigar los desafíos de la era de la Banca 4.0. La hoja de ruta de la gestión de recursos humanos para la banca será una guía clave para garantizar una gestión eficaz de la fuerza laboral.

Por su parte Friday et al., (2025), desarrolló un estudio cuyo propósito fue determinar si las estrategias de gestión del talento permiten anticipar la resiliencia organizacional en entidades bancarias. La investigación, sustentada en las teorías del capital humano y la resiliencia, consideró como población a veinte bancos de depósito autorizados por el Banco Central de Nigeria, seleccionados de manera aleatoria simple. La recolección de datos se efectuó mediante cuestionarios aplicados al personal, mientras que el análisis de la información incluyó distribuciones de frecuencia y un modelo de regresión lineal procesado en SPSS versión 25. Los resultados demostraron que la gestión del talento, a través de acciones de atracción, formación y retención, constituye un predictor relevante de la resiliencia empresarial. Se concluye que el fortalecimiento de estas prácticas contribuye a que las instituciones financieras logren mayor capacidad de adaptación frente a entornos económicos cambiantes.

Del mismo modo, Vasquez (202), tuvo como propósito analizar la importancia de la gestión del talento humano para asegurar la retención del personal y optimizar su desempeño dentro de la institución. Se consideró fundamental la implementación de capacitaciones vinculadas a las funciones específicas de cada área, así como la promoción de factores que inciden en el rendimiento laboral, entre ellos la satisfacción, la autoestima, el trabajo en equipo y el desarrollo profesional. El estudio fue de carácter descriptivo y se aplicó en campo, tomando como población a 38 funcionarios de la organización. Para la recolección de información se utilizó una encuesta estructurada de 16 preguntas con cinco opciones de respuesta. Los resultados mostraron que el éxito institucional depende de mantener un clima laboral favorable y de garantizar la motivación de los trabajadores, lo que permite un desempeño más eficiente y mayores beneficios para la empresa.

Robles (2024) desarrolla un estudio de revisión bibliográfica orientado a identificar los factores que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del área de jabonería en una empresa industrial de la ciudad de Manta, proponiendo alternativas para elevar su productividad y alcanzar los objetivos organizacionales. En dicho contexto, se evidencian deficiencias en el cumplimiento de metas, baja motivación, ausencia de compromiso,

debilidades en la comunicación y escaso trabajo en equipo, lo que repercute en el rendimiento de los trabajadores. El propósito central de la investigación fue diseñar un modelo de gestión del talento humano que permita optimizar el desempeño, a partir de la incorporación de hábitos y conductas sostenibles en el tiempo. La propuesta se estructuró en torno a cuatro ejes fundamentales: la comunicación, la motivación, el compromiso y la calidad de los procesos, los cuales buscan complementar el sistema de gestión vigente de la organización.

Damiano (2024) planteó como objetivo principal analizar la relación entre la gestión del talento humano y la percepción del desempeño laboral de los colaboradores en entidades financieras. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional explicativo y con un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 100 trabajadores, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios validados estadísticamente, alcanzando un nivel de confiabilidad de 0.788 para la variable estilos de liderazgo y de 0.816 para la percepción del desempeño. El procesamiento de los datos se realizó mediante Excel y el software SPSS, aplicando la regresión logística ordinal, cuyo resultado (0.082) permitió corroborar la existencia de una relación significativa entre las variables. Se concluyó que la implementación de un liderazgo transaccional adecuado contribuye de manera positiva al desempeño laboral, al cumplimiento de metas y al fortalecimiento de la motivación y seguridad de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones.

Por su parte, Ortiz (2024) llevó a cabo una investigación con el propósito de determinar la relación entre la gestión del talento humano, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito de Andahuaylas. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo y correlacional, utilizando un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores, quienes respondieron cuestionarios estructurados bajo escala de Likert. Los resultados evidenciaron una

correlación positiva del 60.9% con un nivel de significancia del 5%, confirmando la validez del modelo de regresión. Asimismo, al presentar un coeficiente menor al 5%, se determinó que la gestión del talento humano y la satisfacción laboral influyen significativamente en el compromiso organizacional. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, lo que respalda la pertinencia del modelo propuesto.

Damiano (2024) llevó a cabo una investigación con el fin de establecer la relación entre la gestión del talento humano y la percepción del desempeño laboral en entidades financieras. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con nivel correlacional explicativo y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 100 trabajadores, a quienes se les aplicaron cuestionarios validados estadísticamente, alcanzando coeficientes de confiabilidad de 0.788 para estilos de liderazgo y 0.816 para percepción del desempeño. El análisis se efectuó mediante Excel y el software SPSS, aplicando la regresión logística ordinal, la cual arrojó un valor de 0.082, confirmando una relación significativa entre las variables. Los hallazgos permitieron concluir que el ejercicio de un liderazgo transaccional adecuado promueve mejoras en el desempeño laboral, en el cumplimiento de objetivos y en la motivación y seguridad de los colaboradores al desarrollar sus funciones.

Ortiz (2024) desarrolló un estudio cuyo propósito fue examinar cómo la gestión del talento humano y la satisfacción laboral influyen en el compromiso organizacional de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito de Andahuaylas. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, de carácter aplicado, con nivel descriptivo y correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 120 colaboradores, quienes respondieron cuestionarios elaborados con escala de Likert. El análisis estadístico reveló una correlación positiva del 60.9% con un nivel de significancia del 5%, así como un coeficiente menor al 5%, lo que evidenció que las variables estudiadas mantienen una relación significativa con el compromiso

organizacional. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, validando la pertinencia del modelo propuesto.

Villanueva (2024) desarrolló un estudio cuyo propósito fue identificar la influencia del engagement en la fuerza de ventas de una entidad financiera ubicada en la zona norte del Perú. La investigación se enmarcó en un enfoque básico, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance explicativo. La población estuvo conformada por 40 colaboradores de ambos sexos, mayores de 18 años, a quienes se aplicaron la Escala Utrecht de Engagement Laboral (UWES-9) y el cuestionario de Fuerza de Ventas. A partir del análisis estadístico, se determinó que el engagement incide de manera directa y altamente significativa en la fuerza de ventas, según el modelo de regresión logística ($R = .52$, $p < .001$), explicando un 25% de la variabilidad ($R^2 = .25$). Además, se encontró que el 45% de los participantes evidencian un nivel elevado de engagement y el 67% muestran un nivel alto en la fuerza de ventas.

Por su parte, Ballardo (2024) realizó una investigación con el fin de analizar la aplicación de la gestión del coaching en el proceso de evolución de la satisfacción del cliente en una oficina bancaria del distrito de Lince. Este trabajo se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8 de las Naciones Unidas, el cual busca promover un crecimiento económico inclusivo y sostenible. Metodológicamente, se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, utilizando como técnica principal la entrevista semiestructurada. Los resultados evidenciaron que la planificación de sesiones constituye el eje central para la realización de reuniones efectivas, al establecer un proceso organizado que facilita el logro de metas específicas. Asimismo, se concluyó que la retroalimentación se convierte en un factor clave para evaluar y ajustar tanto la planificación como los resultados alcanzados, lo que permite una mejora continua del proceso analizado.

Ortiz (2024) desarrolló un estudio con el objetivo de analizar la relación entre la gestión del talento humano, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito de Andahuaylas. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con nivel descriptivo y correlacional,

bajo un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 120 trabajadores, quienes respondieron cuestionarios diseñados con escala de Likert. El análisis de los resultados evidenció una correlación positiva del 60.9% con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, se obtuvo un coeficiente inferior al 5%, lo que confirma que la gestión del talento humano y la satisfacción laboral influyen de manera significativa en el compromiso organizacional. Con base en estos hallazgos, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, validando el modelo propuesto con un 95% de confianza.

Por su parte, Sarmiento (2023) planteó una investigación centrada en la gestión del talento humano del personal administrativo de un área central. El estudio incluyó la descripción de las líneas de investigación vinculadas con el talento humano, el sustento teórico, así como el objetivo de determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Además, se desarrollaron conceptos, definiciones e hipótesis que fueron relacionados con los datos analizados. El trabajo abarcó la construcción de la estructura teórica y metodológica de la investigación, desde la elección del tema hasta la definición de los objetivos específicos. Finalmente, se presentaron observaciones que permitieron dar respuesta a las preguntas planteadas, junto con alternativas de mejora, la bibliografía y los anexos correspondientes.

Surichaqui (2021) llevó a cabo un estudio cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral en el proceso de reclutamiento de personal en Importaciones Hiraoka, sede Independencia. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo–correlacional y método hipotético–deductivo. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario con escala de Likert a la totalidad de la población conformada por 70 colaboradores. Los resultados del análisis descriptivo e inferencial confirmaron que existe

una relación significativa entre la gestión del talento humano, el compromiso laboral y el proceso de reclutamiento en la organización.

Por su parte, Ramos (2021) realizó un estudio orientado a establecer la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral de los colaboradores en la empresa Servopack Electric E.I.R.L., ubicada en Ate. La metodología empleada fue de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 35 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario validado por expertos y con confiabilidad medida mediante el Alfa de Cronbach. Los resultados arrojaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.537, lo que evidenció una relación positiva considerable entre las variables, con un nivel de significancia bilateral de 0.001. Se concluyó que la adecuada gestión del talento humano, a través de procesos como el reclutamiento, la capacitación, los sistemas de compensación y el fortalecimiento del desempeño, favorece un mayor compromiso de los colaboradores hacia la organización.

Castillo (2021) desarrolló un estudio cuyo propósito fue establecer la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral en el Grupo ANSOID. La hipótesis general planteaba que ambas variables mantienen una relación directa y significativa. La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental y transversal. La muestra correspondió a un censo integrado por 30 trabajadores, a quienes se aplicaron encuestas y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Los resultados indicaron que, respecto a la gestión del talento humano, el 46.7% de los participantes manifestó estar en desacuerdo, el 33.3% se mostró indiferente y el 20% totalmente en desacuerdo. En cuanto a la satisfacción laboral, el 86.7% expresó estar en desacuerdo y el 13.3% totalmente en desacuerdo. Finalmente, la correlación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral arrojó un valor de $r = 0.635$ con $p < 0.05$, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

De manera complementaria, Rojas et al. (2021) llevaron a cabo una investigación titulada La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, agencia Atahualpa – Cajamarca 2019. El objetivo fue determinar el vínculo entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en dicha entidad bancaria. La investigación se desarrolló bajo un enfoque analítico, de tipo descriptivo–correlacional y diseño no experimental, apoyándose en fuentes académicas de bases de datos como Scielo, Ebsco y Redalyc. Entre las limitaciones se identificaron dificultades en la comprensión de parte del material revisado, la complejidad de algunos artículos científicos y la presencia de publicaciones en otros idiomas. Pese a ello, los resultados permitieron concluir que la gestión del talento humano constituye un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización.

En cuanto a la fundamentación científica de las variables, la gestión del talento humano es un componente esencial en las organizaciones modernas, ya que no solo se centra en la administración de personal, sino en potenciar las competencias, habilidades y motivaciones de los colaboradores para alcanzar los objetivos institucionales. En este sentido, se reconoce al trabajador como un recurso estratégico que genera valor y ventajas competitivas sostenibles en entornos laborales cada vez más cambiantes.

Chiavenato (2017) afirma que la gestión del talento humano comprende el conjunto de políticas, estrategias y prácticas que las organizaciones implementan con el fin de atraer, desarrollar, motivar y fidelizar a su personal, de acuerdo con las necesidades institucionales. En este sentido, una adecuada planificación de los recursos humanos no solo fortalece la productividad, sino que también asegura la permanencia y estabilidad de los trabajadores en la organización.

De manera complementaria, Idowu (2019) resalta que las prácticas de gestión del talento deben orientarse a potenciar al máximo las capacidades de los colaboradores, promoviendo a la vez su sentido de pertenencia hacia la institución. Para ello, resulta indispensable implementar programas de formación y desarrollo continuo, mecanismos de evaluación del desempeño y políticas de retención, los cuales contribuyen a consolidar la satisfacción y el compromiso laboral.

Asimismo, Chiavenato (2009) conceptualiza la gestión del talento humano como un conjunto integral de políticas y procedimientos destinados a administrar los aspectos relacionados con las personas dentro de las organizaciones. Este proceso abarca actividades como el reclutamiento, la selección, la capacitación, la compensación y la evaluación del desempeño, que resultan esenciales para la dirección estratégica del capital humano.

En esa misma línea, la gestión del talento humano también puede entenderse como un conjunto estructurado de acciones sistemáticas orientadas a identificar, reconocer y potenciar las habilidades y capacidades de los colaboradores. Dichos procesos deben estar alineados con la planificación estratégica de la organización, de modo que contribuyan al logro de sus objetivos institucionales.

Finalmente, Yábar (2013) plantea que la gestión es el proceso mediante el cual los directivos o equipos de dirección determinan y organizan las acciones a seguir, tomando en cuenta los objetivos institucionales, las necesidades detectadas y los cambios requeridos. Este proceso involucra tanto la planificación como la implementación de estrategias, además de la evaluación de los resultados obtenidos, garantizando así un adecuado direccionamiento organizacional.

La gestión del talento humano se sustenta en diversas teorías que explican cómo motivar, desarrollar y retener a los trabajadores para alcanzar los objetivos organizacionales. Estas teorías ofrecen marcos conceptuales que permiten comprender el

comportamiento de las personas en el trabajo y diseñar políticas eficaces de recursos humanos.

La teoría de las necesidades de Maslow (1943) plantea que el ser humano está motivado por una jerarquía de necesidades que van desde las fisiológicas básicas hasta la autorrealización. En el ámbito laboral, la gestión del talento debe garantizar condiciones adecuadas de seguridad, reconocimiento y oportunidades de crecimiento para que los colaboradores se sientan satisfechos y comprometidos con la organización.

La teoría bifactorial de Herzberg (1959) distingue entre factores higiénicos (salario, condiciones de trabajo, políticas) y motivacionales (logro, reconocimiento, desarrollo personal). Según esta teoría, la gestión del talento humano debe minimizar los elementos que generan insatisfacción y, al mismo tiempo, fortalecer aquellos que inspiran motivación y compromiso.

La teoría del capital humano, Becker (1964) argumenta que los conocimientos, habilidades y competencias de los trabajadores constituyen un capital esencial que, al ser desarrollado mediante la capacitación y la educación, incrementa la productividad y competitividad de la organización. Desde esta perspectiva, invertir en talento humano es una estrategia de rentabilidad a largo plazo.

Otra teoría de los recursos y capacidades. Barney (1991) sostiene que los recursos internos de una empresa, entre ellos el talento humano, pueden convertirse en ventajas competitivas sostenibles si son valiosos, raros, difíciles de imitar y organizados estratégicamente. Esta teoría refuerza la importancia de diseñar políticas de atracción y retención de personal altamente calificado.

Así mismo la teoría del aprendizaje organizacional, Argyris y Schön (1978) destacan que las organizaciones que aprenden de sus experiencias y promueven la formación continua logran mayor adaptabilidad y eficiencia. En este sentido, la gestión del talento humano debe impulsar espacios de aprendizaje y capacitación que potencien tanto el desarrollo individual como el organizacional.

En conjunto, estas teorías explican que la gestión del talento humano no es solo una función administrativa, sino un proceso estratégico que busca potenciar el capital humano, asegurar la motivación y garantizar el crecimiento sostenible de la institución.

La gestión del talento humano busca generar un equilibrio en cada nivel y estructura de la organización, procurando armonizar tanto los intereses laborales como las necesidades personales de los colaboradores. Una empresa que logra mantener a su personal satisfecho y valorado, incrementa su capacidad para ejecutar procesos productivos eficientes que responden a las expectativas de la alta dirección y favorecen la obtención de mejores resultados.

Ante este panorama, surge la interrogante sobre cuáles son los procesos o acciones que permiten concretar una adecuada gestión del talento humano. En ese sentido, Lizano (2014) señala que dichos procesos incluyen: el análisis y descripción de puestos, el reclutamiento y selección del personal, la contratación de candidatos, la orientación e inducción de nuevos trabajadores, la administración de cargos y salarios, los incentivos y beneficios sociales, la evaluación del desempeño, la comunicación interna, la capacitación y el desarrollo personal y organizacional. A ello se suman acciones orientadas a fortalecer el clima laboral, la higiene, la seguridad y la calidad de vida en el trabajo.

En esa misma línea, Chiavenato (2002), citado por Prieto (2018), sostiene que los procesos esenciales de la gestión moderna del talento humano se estructuran en seis áreas clave: la admisión de personas (reclutamiento y selección), la aplicación (diseño de puestos y evaluación del desempeño), la compensación, el desarrollo de competencias, la retención de colaboradores (a través de programas de capacitación y beneficios) y el monitoreo de la gestión del personal, apoyado en sistemas de información gerencial y bases de datos.

Respecto a las dimensiones de la gestión del talento humano, se han planteado diversas propuestas; no obstante, para el presente trabajo se tomaron como referencia los aportes de Casa (2015). Una de estas dimensiones corresponde a la selección de personal.

En este sentido, Casa (2015) afirma que dicho proceso consiste en elegir al individuo más idóneo para un cargo específico, o en un sentido más amplio, seleccionar entre los candidatos reclutados a quienes mejor se ajusten a las necesidades de la organización, contribuyendo de esta manera a mantener o incrementar la eficiencia y el rendimiento laboral.

Cabe señalar que toda organización busca alcanzar resultados óptimos, lo que implica identificar adecuadamente las competencias, habilidades y talentos de sus colaboradores. En este marco, la selección de personal se constituye como la fase inicial de los procesos de gestión del talento humano, pues garantiza la incorporación de trabajadores que no solo respondan a los requerimientos técnicos del puesto, sino que también se alineen con la misión, visión, valores y políticas de la empresa. Para ello, los directivos deben implementar procedimientos objetivos y confiables, que permitan asegurar la contratación de personal capaz de contribuir al crecimiento organizacional y al logro de metas.

En relación con esta dimensión, Ulloa (1999), citado por Coronel y Fárez (2010), sostiene que la selección de personal constituye un procedimiento técnico orientado a identificar y evaluar los atributos y competencias individuales de los postulantes, con el propósito de determinar quiénes poseen mejores condiciones para desempeñar determinadas funciones dentro de la organización.

Este proceso implica discriminar y valorar las habilidades de los candidatos, de manera que se adecuen a las exigencias de los puestos disponibles. Para garantizar su objetividad, la selección debe apoyarse en protocolos estandarizados que funcionen como filtros, asegurando así que las decisiones se fundamenten en criterios técnicos y no en apreciaciones subjetivas.

En este mismo sentido, Chiavenato (2009) explica que la selección de personal forma parte del proceso de provisión de recursos humanos, siendo una fase posterior al reclutamiento. Mientras que el reclutamiento se orienta a atraer a los candidatos mediante

actividades de convocatoria y difusión, la selección tiene un carácter más restrictivo, pues consiste en comparar, confrontar y clasificar a los postulantes con el fin de elegir a quienes se ajusten mejor a los requerimientos del cargo (p. 238).

De manera complementaria, Alles (2008), citado por Campos y Farfán (2013), afirma que la selección de personal es un proceso de clasificación que busca identificar a los individuos con mayor capacidad de adaptación al puesto ofrecido y, en consecuencia, a las necesidades de la organización (p. 34). En este sentido, la selección no solo mide el grado de desarrollo de las competencias de un postulante, sino que también permite proyectar en qué funciones o actividades podría alcanzar un mejor desempeño, aportando valor al desarrollo organizacional.

Otra dimensión fundamental de la gestión del talento humano es la capacitación y desarrollo, entendida como el conjunto de acciones sistemáticas, planificadas y permanentes que las organizaciones conciben como una inversión estratégica para fortalecer las competencias, habilidades y conocimientos de sus colaboradores. Según Casa (2015), este proceso busca garantizar que los trabajadores desempeñen con calidad las funciones asignadas, eleven su nivel de desempeño y contribuyan al logro de resultados organizacionales óptimos (p. 48).

La capacitación no debe considerarse un gasto, sino un mecanismo de inversión que permite potenciar el talento previamente identificado en la etapa de selección. En este sentido, el aprendizaje continuo se convierte en un factor clave para la adaptación de los colaboradores a los cambios organizacionales, mejorando tanto su rendimiento individual como el colectivo.

Al respecto, Blacke (s. f.), citado por Hernández y Cruz (2014), sostiene que las empresas que no asumen la formación y actualización de su personal como una actividad constante enfrentan serias limitaciones para ejecutar sus proyectos y alcanzar los objetivos institucionales (p. 31).

Por lo tanto, la capacitación continua se concibe como una estrategia que impacta directamente en la productividad y competitividad de la empresa. Un personal que recibe formación periódica no solo adquiere destrezas técnicas, sino también apertura al cambio, dinamismo y disposición para asumir nuevas responsabilidades, contribuyendo al crecimiento sostenido de la organización y al cumplimiento de estándares de calidad

La **capacitación** se entiende como el proceso mediante el cual una persona desarrolla competencias que le permiten incrementar su nivel de productividad y, en consecuencia, contribuir a que la organización alcance mayores beneficios. Este proceso no solo implica la transmisión de conocimientos teóricos, sino también su aplicación práctica constante, lo que asegura un aprendizaje integral.

Chiavenato (2009) señala que la capacitación constituye una fuente de valor, dado que posibilita que los trabajadores participen activamente en la consecución de los objetivos organizacionales. Además, enfatiza que este proceso enriquece el capital humano de las empresas y contribuye a la formación del capital intelectual, agregando valor tanto a las personas como a la organización y a los clientes (p. 371). En este sentido, la capacitación se convierte en una estrategia que fortalece las virtudes y talentos de los colaboradores, permitiendo que su desempeño se traduzca en ventajas competitivas sostenibles.

Otra dimensión clave de la gestión del talento humano es **la** carrera profesional, entendida como el proceso de crecimiento y desarrollo progresivo de los colaboradores dentro de la organización, a través de la asunción de cargos, responsabilidades y funciones cada vez más complejas. Casa (2015) define la carrera profesional como “la evolución de las personas en el seno de una organización” (p. 50), lo que refleja la importancia de generar oportunidades de ascenso y movilidad interna para aprovechar al máximo las capacidades de los trabajadores.

Para lograr este crecimiento, es indispensable que el personal demuestre no solo competencias técnicas, sino también iniciativa, compromiso y capacidad de aportar

propuestas que fortalezcan los objetivos empresariales. En este marco, Chiavenato (2009) sostiene que las organizaciones modernas demandan que sus colaboradores desarrollen nuevas habilidades, conocimientos y competencias (p. 414), ya que la innovación y la adaptación son elementos determinantes para la sostenibilidad de la empresa.

El desarrollo profesional, además, debe estar acompañado del fortalecimiento de la ética laboral, como principio rector en la relación entre la organización y la sociedad. Al respecto, De La Peña (2014) afirma que los valores son, en muchas ocasiones, establecidos y promovidos por la propia empresa, donde tanto los directivos como los colaboradores actúan como referentes y mediadores para consolidar dichos principios en la cultura organizacional (p. 11).

El compromiso laboral es considerado uno de los factores determinantes para el éxito organizacional, ya que refleja el grado de identificación y vinculación emocional que los colaboradores desarrollan hacia su centro de trabajo. En este sentido, Meyer y Allen (1991), citados por Cornejo (2021), lo definen como una actitud positiva del trabajador hacia la empresa en la que labora, entendida como un vínculo psicológico que conecta a la persona con la organización e influye directamente en la decisión de permanecer en ella. Bajo esta perspectiva, cuanto mayor sea el grado de apego, menor será la intención de abandono, lo que a su vez repercute en un mayor esfuerzo y rendimiento de parte del colaborador.

El compromiso laboral, entonces, no se limita únicamente a la permanencia en el puesto, sino que implica una disposición genuina a aportar más de lo esperado, promoviendo un ambiente de cooperación y productividad. De esta manera, constituye un elemento clave en la gestión de personas, pues las organizaciones que logran fortalecerlo incrementan la motivación, la satisfacción y la fidelización de su capital humano.

Bakker, Demerouti y Schaufeli (2022) señalan que el compromiso laboral es un estado positivo y persistente que se manifiesta en vigor, dedicación y absorción, aspectos que reflejan la energía, el entusiasmo y la concentración de los trabajadores en sus tareas.

Según Utami et al. (2025), el compromiso de los colaboradores implica un vínculo psicológico y moral hacia la organización, que se traduce en lealtad, disposición al esfuerzo y permanencia incluso frente a condiciones adversas.

Para Opolot, Lagat, Kipsang y Muganzi (2024), este compromiso está influido directamente por la cultura organizacional y la autoeficacia del empleado, lo cual determina el grado de identificación y motivación dentro de la institución.

Por su parte, autores recientes como Ahmed et al. (2025) destacan que el compromiso organizacional debe entenderse como un constructo dinámico, condicionado por variables contextuales como el liderazgo, la comunicación y el soporte institucional, que pueden fortalecer o debilitar la conexión del trabajador con la empresa.

Robbins (2004) plantea que el compromiso laboral se evidencia cuando un trabajador reconoce y valora a la organización en la que labora. Este reconocimiento se refleja en la identificación con los objetivos institucionales y en la disposición de involucrarse en la toma de decisiones, lo que impulsa al colaborador a mantener su permanencia dentro de la empresa.

De manera complementaria, Allen y Meyer (1997), citados por Cornejo (2021), sostienen que el compromiso en el ámbito organizacional se manifiesta como un vínculo de lealtad e identificación del trabajador hacia la institución. En este sentido, la decisión de continuar en la empresa depende tanto del grado de compromiso como de los beneficios que esta proporcione; por ello, los colaboradores que se sienten vinculados muestran mayor disposición a permanecer en la organización.

Asimismo, García e Ibarra (2014) describen el compromiso laboral como un estado psicológico en el que el empleado se reconoce a sí mismo en su puesto de trabajo y en las metas que persigue. Este grado de identificación con sus objetivos personales y organizacionales influye directamente en su deseo de mantenerse dentro de la institución.

El compromiso laboral es concebido como el vínculo psicológico que une al trabajador con la organización, generando un sentido de lealtad y disposición para

contribuir en el logro de los objetivos institucionales. Meyer y Allen (2017) sostienen que este concepto abarca la identificación con la entidad, el apego emocional y la valoración de los costos asociados a la desvinculación, lo que determina en gran medida la permanencia de los colaboradores.

En el ámbito organizacional, Robbins y Judge (2019) explican que el compromiso laboral no se limita a cumplir funciones, sino que implica un esfuerzo adicional por parte de los empleados, reflejándose en un mayor nivel de desempeño y en la capacidad de adaptarse a los cambios del entorno. Este aspecto es esencial en instituciones financieras, donde la confianza del cliente depende en gran medida de la conducta responsable y proactiva del personal.

Por su parte, Rodríguez (2020) enfatiza que el compromiso laboral puede analizarse desde tres dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad. El compromiso afectivo surge de la identificación emocional con la cultura organizacional; el compromiso normativo está relacionado con el deber moral de corresponder a la institución; y el compromiso de continuidad se asocia con la evaluación de los beneficios y costos de permanecer en el puesto.

En la misma línea, Chiavenato (2017) plantea que el compromiso laboral favorece la cohesión interna y genera un entorno donde los colaboradores se sienten valorados, motivados y partícipes de los logros colectivos. Desde esta perspectiva, en un banco, este factor resulta estratégico porque se traduce en atención personalizada, reducción de la rotación y mayor satisfacción del cliente.

De acuerdo con Meyer y Maltin (2019), cuando las organizaciones promueven políticas de desarrollo profesional, reconocimiento y comunicación abierta, los niveles de compromiso aumentan significativamente, lo que impacta positivamente en la productividad y en la sostenibilidad institucional. Esto evidencia que el compromiso no surge de manera espontánea, sino que se fortalece mediante prácticas de gestión adecuadas.

En cuanto a las teorías de la segunda variable, mencionamos algunas, como el modelo de tres componentes de Meyer y Allen (1991), proponen que el compromiso laboral se estructura en tres dimensiones: el compromiso afectivo, relacionado con el apego emocional y la identificación del trabajador con la organización; el compromiso de continuidad, que refleja la percepción de los costos asociados a abandonar la institución; y el compromiso normativo, sustentado en la obligación moral de permanecer en el empleo. Este modelo es considerado uno de los más influyentes en la literatura sobre compromiso organizacional.

Otra teoría del intercambio social, donde Blau (1964) sostiene que las relaciones laborales se fundamentan en un proceso de reciprocidad, en el cual los trabajadores muestran mayor compromiso cuando perciben apoyo, reconocimiento y oportunidades por parte de la organización. De esta manera, el compromiso se convierte en una respuesta al trato justo y a la valoración de las contribuciones individuales.

Así mismo el modelo de implicación laboral de Kanungo (1982), describe la implicación laboral como el grado en que el trabajo es central en la vida de una persona. Según este enfoque, los individuos que perciben su empleo como una parte esencial de su identidad muestran altos niveles de compromiso, lo que se traduce en mayor esfuerzo y dedicación.

Otro más el Modelo de compromiso y desempeño de Mowday, et al (1979), estos autores plantean que el compromiso organizacional implica la creencia firme en los objetivos y valores de la empresa, el deseo de esforzarse en beneficio de la misma y la intención de permanecer en ella. Este modelo relaciona directamente el compromiso con el desempeño y la permanencia de los empleados.

La teoría del engagement laboral de Schaufeli y Bakker (2004), este enfoque plantea que el compromiso se manifiesta a través de tres componentes: vigor, dedicación y absorción. El vigor se refiere a la energía y persistencia en las tareas; la dedicación refleja

el entusiasmo y orgullo por el trabajo; y la absorción consiste en la concentración plena durante la realización de las actividades.

El compromiso en función de la Satisfacción Laboral, según Davis & Newstrom, mencionados por Cornejo (2021), definen la Satisfacción Laboral como un conjunto de emociones y connotaciones, tanto favorables como desfavorables, los mismos que los trabajadores perciben de su trabajo. Se trata también de una actitud afectiva, sentimiento de agrado o desagrado en relación a algo.

El compromiso laboral presenta ciertas particularidades que permiten diferenciar a los colaboradores altamente comprometidos:

Identificación con la organización: los trabajadores sienten orgullo y se alinean con los valores, la misión y la visión institucional (Meyer & Allen, 1991).

Lealtad y permanencia: existe una disposición genuina a permanecer en la empresa, reduciendo la rotación y la fuga de talento (Utami et al., 2025).

Motivación intrínseca: los colaboradores encuentran satisfacción personal en la ejecución de sus funciones, lo que impulsa el desempeño (Bakker et al., 2022).

Disposición al esfuerzo adicional: los empleados comprometidos suelen ir más allá de lo exigido formalmente, contribuyendo con la innovación y la productividad (Gupta & Sharma, 2023).

Resiliencia y adaptabilidad: muestran mayor capacidad para afrontar cambios y situaciones adversas, manteniendo su rendimiento (Opolot et al., 2024).

Los factores que influyen en el compromiso laboral son: **Liderazgo:** un estilo de liderazgo transformacional, basado en la comunicación y la inspiración, fortalece la conexión emocional de los colaboradores (Ahmed et al., 2025).

Clima organizacional: ambientes laborales positivos, caracterizados por el respeto y la colaboración, fomentan mayor identificación con la empresa (Meyer & Allen, 1991).

Reconocimiento y recompensas: el reconocimiento justo y las oportunidades de desarrollo profesional son claves para mantener la motivación y la lealtad (Utami et al., 2025).

Cultura organizacional: una cultura basada en la confianza y la participación promueve sentido de pertenencia y compromiso (Opolot et al., 2024).

Condiciones de trabajo: infraestructura adecuada, equilibrio vida-trabajo y estabilidad laboral son determinantes para mantener el compromiso (Bakker et al., 2022).

Autoeficacia y desarrollo personal: cuando el trabajador percibe que sus habilidades son valoradas y potenciadas, se incrementa su grado de compromiso (Gupta & Sharma, 2023).

En cuanto a las estrategias para Mejorar el Compromiso Laboral, podemos decir que el compromiso laboral no surge de manera espontánea, sino que se construye a partir de prácticas organizacionales que fortalecen la motivación, la confianza y la identificación del trabajador con su centro de labores. Una de las estrategias más relevantes es la comunicación organizacional efectiva, pues cuando los empleados comprenden con claridad los objetivos de la institución y la importancia de su rol en el cumplimiento de estos, desarrollan un mayor sentido de pertenencia y se esfuerzan en alinear sus acciones con la visión de la entidad (AIHR, 2023).

Otro factor clave es la retroalimentación constante y el liderazgo inspirador. Los jefes que reconocen los logros, ofrecen orientación oportuna y promueven la participación activa generan un clima de confianza que fortalece el vínculo entre colaborador y organización. De acuerdo con Paz (2019), el estilo de liderazgo y la capacidad de escuchar al trabajador son componentes decisivos para elevar los niveles de compromiso.

Asimismo, las instituciones que fomentan un ambiente laboral saludable logran reducir la rotación y aumentar la satisfacción de sus equipos. La creación de espacios adecuados, el equilibrio entre vida personal y trabajo, así como la implementación de

programas de bienestar son aspectos que influyen en la motivación y en la disposición de los empleados a permanecer en la organización (Lee et al., 2023).

El reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional también constituyen elementos determinantes. Cuando los colaboradores perciben que su esfuerzo es valorado y que tienen posibilidades de crecer dentro de la organización, se genera un círculo positivo que fortalece la lealtad y la dedicación (Meyer & Maltin, 2019).

Finalmente, la aplicación de modelos de gestión de alto compromiso basados en la participación, la autonomía y la confianza impulsa a los trabajadores a asumir un rol activo en la toma de decisiones. Este enfoque permite que los empleados se sientan parte de la construcción de los logros institucionales, lo cual incrementa tanto su satisfacción como su compromiso a largo plazo (Walton, 1985).

El presente estudio encuentra su justificación teórica en la necesidad de comprender cómo la gestión del talento humano impacta en el compromiso laboral de los colaboradores dentro del sector financiero. Según Chiavenato (2017) e Idowu (2019), una administración adecuada de los recursos humanos favorece el desarrollo de habilidades, la motivación y la permanencia en la organización. De igual manera, Meyer y Allen (1991), citados por Cornejo (2021), sostienen que el compromiso laboral es un lazo psicológico que impulsa al trabajador a continuar en la empresa y aportar más de lo esperado. En este marco, la investigación contribuye al fortalecimiento del conocimiento científico, demostrando que prácticas efectivas de gestión del talento humano pueden consolidar la lealtad y productividad de los colaboradores en la banca

Justificamos en el ámbito práctico que a partir de estos hallazgos, se podrán diseñar e implementar estrategias y políticas orientadas a mejorar la gestión del talento humano y el compromiso de los trabajadores de la entidad en estudio, y por consecuencia el desempeño de los trabajadores y el incremento en las ventas. Esto, a su vez, se traducirá en una mayor eficiencia y calidad en los servicios prestados a la comunidad.

En cuanto la justificación social, es una herramienta para demostrar la importancia de conocer una adecuada gestión del talento humano y el compromiso de los trabajadores lo que contribuirá a la toma de decisiones informadas, la asignación de recursos y la mejora de la calidad de vida de las personas.

Asimismo, la justificación metodológica, tiene relevancia ya que se aplica técnicas e instrumentos , previamente validados que garantizaron la relevancia de la información, teniendo en cuenta que el estudio plantea de importancia y como objetivo primordial encontrar si existe una relación entre la gestión del talento humano y el compromiso del trabajador, con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo.

La investigación se justifica de manera científica cuando los resultados obtenidos aportan a nuevos estudios, los cuales se fundamentan en el nuevo conocimiento, teorías y solución de problemas. Considerando también, la posibilidad de servir para estudios futuros donde las implicancias, variables y escenarios puedan ser diferentes al actual.

En varios países latinoamericanos se han identificado deficiencias en la gestión del talento humano bancario, sobre todo en lo referente a la capacitación y actualización frente a la transformación digital. En Colombia, se ha observado que la falta de programas de formación adecuados limita la adaptación de los trabajadores a los nuevos entornos financieros, reduciendo la productividad y afectando la calidad del servicio (Arciniegas, 2021). Esto evidencia que la carencia de estrategias modernas de gestión impacta directamente en la competitividad de las entidades del sector.

En el contexto de México, uno de los problemas más visibles está vinculado a la desmotivación de los colaboradores, derivada de sistemas de compensación poco transparentes y de evaluaciones de desempeño percibidas como injustas. Estas deficiencias en la gestión del talento generan un bajo compromiso organizacional, elevan los índices de rotación y repercuten en la confianza de los usuarios del sistema bancario (Pérez & Hernández, 2020). Dichas condiciones han demostrado que la gestión ineficiente de las personas puede convertirse en un obstáculo para la estabilidad institucional.

En Europa, particularmente en España, se ha advertido que la presión excesiva por alcanzar metas comerciales ha deteriorado el clima laboral y reducido el nivel de compromiso en el personal bancario. La sobrecarga de funciones y la falta de políticas de bienestar generan estrés laboral y desvinculación emocional del colaborador con la organización, lo que dificulta la retención del talento y debilita la relación con los clientes (Martínez, 2019). Esta situación confirma que el compromiso laboral es un factor clave para garantizar un servicio de calidad y la sostenibilidad del sector financiero.

En el caso del banco en estudio, se evidencia una problemática que combina deficiencias en la gestión del talento humano y un compromiso laboral limitado. La falta de programas de desarrollo, la escasa política de reconocimiento y la débil comunicación interna han reducido la motivación de los colaboradores. Como resultado, se aprecia una menor disposición a asumir responsabilidades adicionales, un aumento en la rotación de personal y un impacto negativo en la calidad del servicio, lo que compromete la confianza de los clientes y la competitividad frente a otras instituciones financieras. En tal sentido se plantea el siguiente problema: ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano con el compromiso laboral del colaborador, Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025?

Conceptualiza Chiavenato (2009) que la gestión del talento humano como el conjunto de lineamientos y prácticas que permiten dirigir de manera adecuada los aspectos vinculados con las personas dentro de la organización. Este enfoque comprende procesos esenciales como el reclutamiento, la selección, la capacitación, los sistemas de recompensas y la evaluación del desempeño, los cuales garantizan que los cargos gerenciales se gestionen de manera eficiente en función de los objetivos institucionales..

Se propone las siguientes dimensiones en este estudio: El reclutamiento es entendido como el proceso mediante el cual la organización atrae candidatos con las competencias necesarias para ocupar un puesto vacante, asegurando la disponibilidad de talento que responda a las necesidades estratégicas de la entidad. Chiavenato (2017) indica que este proceso implica diseñar técnicas de búsqueda y selección que garanticen la adecuación

entre las características del aspirante y los requerimientos del cargo, constituyendo así la puerta de entrada a la gestión efectiva del recurso humano.

El desempeño laboral hace referencia al nivel de eficacia con el que un trabajador cumple las funciones asignadas y aporta al logro de los objetivos institucionales. Según Robbins y Judge (2019), este concepto involucra tanto la calidad como la eficiencia del trabajo realizado, y se relaciona con factores como la motivación, las habilidades y las condiciones del entorno laboral. De esta manera, el desempeño refleja no solo la capacidad técnica del colaborador, sino también su compromiso con la organización.

La capacitación constituye un mecanismo esencial para actualizar y perfeccionar los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores. Dessler (2015) sostiene que la formación continua no solo fortalece las competencias individuales, sino que también contribuye a elevar la productividad y la adaptabilidad de la organización frente a cambios tecnológicos y de mercado. En el sector financiero, las capacitaciones son determinantes para asegurar un servicio ágil y de calidad.

El sistema de compensaciones abarca el conjunto de recompensas, tanto económicas como no económicas, que la empresa otorga a sus colaboradores como reconocimiento a su trabajo. Mondy y Martocchio (2016) explican que un esquema de compensación equitativo y competitivo no solo busca atraer y retener talento, sino que además incrementa la motivación y el sentido de pertenencia. De este modo, las compensaciones se convierten en un factor clave para fortalecer el compromiso laboral y la permanencia en la institución.

Definiendo al compromiso laboral, Según Meyer y Allen (2017), puede entenderse como el grado en que los colaboradores se identifican con la organización, participan activamente en sus objetivos y muestran disposición a permanecer en ella. Este vínculo psicológico integra componentes emocionales, morales y de continuidad, que explican la lealtad y la dedicación del trabajador hacia su centro de labores.

En cuanto a las dimensiones de la segunda variable, se considera al compromiso afectivo se refiere al grado de identificación emocional que el trabajador desarrolla hacia la organización. Meyer y Allen (2017) sostienen que este tipo de compromiso surge cuando los colaboradores se sienten valorados, experimentan satisfacción con su entorno laboral y comparten los valores de la institución, lo que los lleva a permanecer en ella por convicción y apego personal.

El compromiso de continuidad está vinculado con la percepción de los costos o consecuencias que supondría abandonar la organización. Según Meyer y Herscovitch (2001), este compromiso se presenta cuando los empleados evalúan las inversiones realizadas —como tiempo, esfuerzo o beneficios adquiridos— y consideran que dejar la institución representaría una pérdida significativa, lo que motiva su permanencia.

El compromiso normativo hace referencia al sentido de obligación moral que lleva al trabajador a mantenerse en la organización. De acuerdo con Rodríguez (2020), este compromiso se relaciona con la creencia de que continuar en la institución es lo correcto, ya sea por lealtad, gratitud o responsabilidad, generando en el colaborador una disposición ética para contribuir al logro de los objetivos colectivo.

Si definimos operacionalmente a las variables, tenemos: para la gestión del talento humano se operacionaliza a través de un cuestionario estructurado en escala Likert, diseñado con 16 ítems que permiten medir aspectos vinculados al reclutamiento de personal, desempeño laboral, capacitaciones y sistema de compensaciones. La técnica utilizada es la encuesta, aplicada a la población seleccionada, con el propósito de obtener información objetiva

La variable compromiso laboral se define operacionalmente mediante un cuestionario con 14 ítems en escala Likert, que exploran las tres dimensiones del constructo: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. La técnica empleada es la encuesta, lo que permite recopilar datos directamente de los

colaboradores para conocer el nivel de identificación, permanencia y sentido de obligación hacia la institución bancaria.

La Hipótesis general y única: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el compromiso laboral del colaborador, Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025.

Los Objetivos se nombra en primer lugar al Objetivo general, Analizar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025.

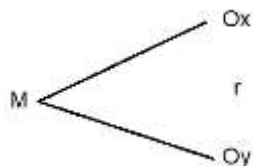
Para los Objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión del talento humano, en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025. Definir el nivel de compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025. Determinar el nivel entre el reclutamiento de personal y el compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025. Identificar el nivel del desempeño laboral y el compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025. Describir el nivel de las capacitaciones y el compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025. Indicar el nivel que existe entre el sistema de compensaciones y el compromiso laboral del colaborador, en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025

Metodología

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, dado que las variables se expresan en valores numéricos y se someten a un análisis estadístico con el propósito de comprobar la hipótesis planteada, tal como señala Arévalo (2005). El nivel de estudio fue correlacional, en la medida en que buscó establecer la relación existente entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral de los colaboradores, siguiendo lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En cuanto al diseño metodológico, se empleó el no experimental de tipo transversal, pues la información se recopiló en un único momento temporal respecto a ambas variables en el contexto de Mi Banco, Oficina San Marcos, 2022. Dicho diseño contempló tres fases principales: la obtención de datos sobre la gestión del talento humano, la recolección de información sobre el compromiso laboral y, finalmente, la estimación del coeficiente de correlación para determinar la relación entre ambas.

Esquema:



Donde:

M - Muestra conformada por estudiantes de la institución educativa seleccionada.

Ox – Gestión del talento humano

Oy – Compromiso laboral del colaborador

r – Relación entre variables

Población – muestra

La población muestra la constituyeron el total de colaboradores de Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025. El cual tenemos 40 colaboradores en cual corresponden al área de operaciones, al área de negocios y servicios de atención al público.

Técnicas e instrumentos de investigación

La encuesta constituye una de las técnicas más utilizadas en investigaciones descriptivas, ya que permite al investigador obtener información directamente de los participantes a través de un cuestionario previamente elaborado, sin alterar el contexto ni el fenómeno estudiado. Los datos recogidos pueden organizarse en tablas, gráficos o esquemas de presentación (Johnson y Kuby, 2008). En este caso, el cuestionario estuvo conformado por un total de 14 ítems, distribuidos en 6 variables con tres indicadores cada una.

En cuanto al instrumento de investigación, se aplicó un cuestionario estructurado cuyas preguntas fueron diseñadas para recolectar información específica de las variables analizadas. Su validez se garantizó mediante el criterio de jueces expertos, mientras que la confiabilidad del mismo se comprobó a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

Procesamiento y análisis de la información

Los datos recolectados fueron procesados mediante el software SPSS versión 24, lo que permitió organizar, tabular y analizar la información con apoyo de tablas y gráficos estadísticos elaborados también en Microsoft Excel. Estas representaciones facilitaron la interpretación de los resultados y la formulación de conclusiones y recomendaciones pertinentes. Para el análisis se empleó un estadístico de correlación inferencial, con el objetivo de determinar el nivel de asociación entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral de los colaboradores. Los resultados obtenidos, expresados en cuadros y figuras, constituyeron la base para sustentar los hallazgos de la investigación.

Resultados

Tabla 1

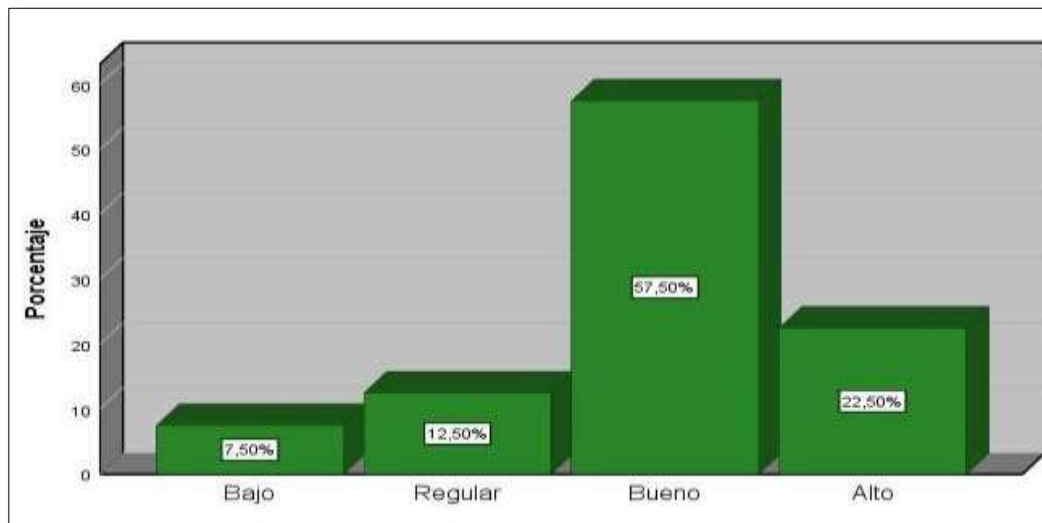
Frecuencias y porcentajes del nivel de la gestión de talento Humano

	Frecuencia	Porcentaje	
Niveles	Bajo	3	7,5
	Regular	5	12,5
	Bueno	23	57,5
	Alto	9	22,5
	Total	40	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

Frecuencias y porcentajes del nivel de Gestión de talento Humano.



Nota. Elaboración propia

Descripción: La tabla y su figura 1, muestran que el 7.5% de encuestados afirmó que la gestión del talento humano es bajo, el 12.5% regular, el 57.5% bueno y el 22.5% alto.

Tabla 2

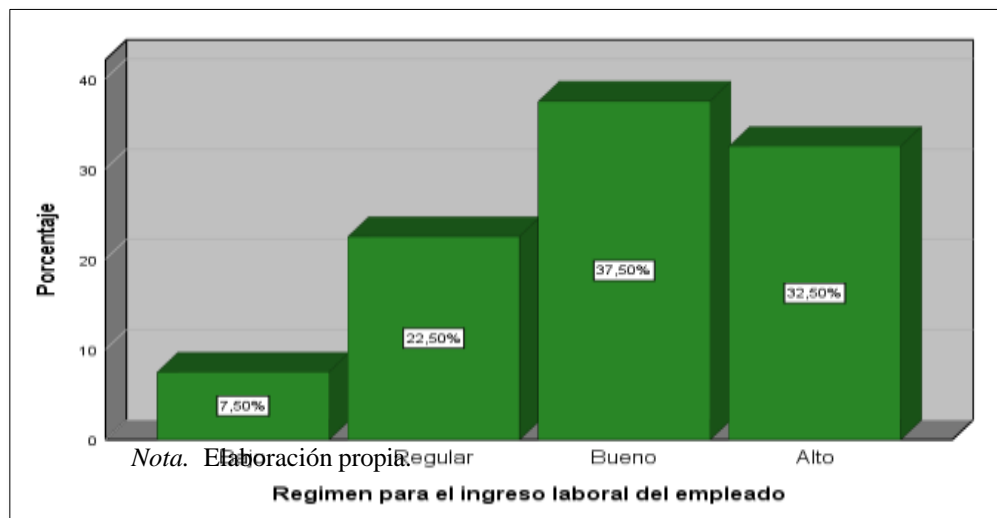
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Reclutamiento de personal

	Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	3
	Regular	9
	Bueno	15
	Alto	13
	Total	40

Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Frecuencias y porcentajes de la dimensión Reclutamiento de personal



Descripción:

La tabla y su figura 2, muestran que el 7.5% de encuestados afirmó que el régimen para el ingreso laboral del empleado es bajo, el 22.5% regular, el 37.5% bueno y el 32.5% alto.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la dimensión desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	1	2,5
	Regular	6	15,0
	Bueno	18	45,0
	Alto	15	37,5
	Total	40	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Frecuencias y porcentajes de la dimensión desempeño laboral



Nota. Elaboración propia.

Descripción:

La tabla y su figura 3, muestran que el 2.5% de encuestados afirmó que la conducción de recursos humanos es bajo, el 15.5% regular, el 45% bueno y el 37.5% alto.

Tabla 4

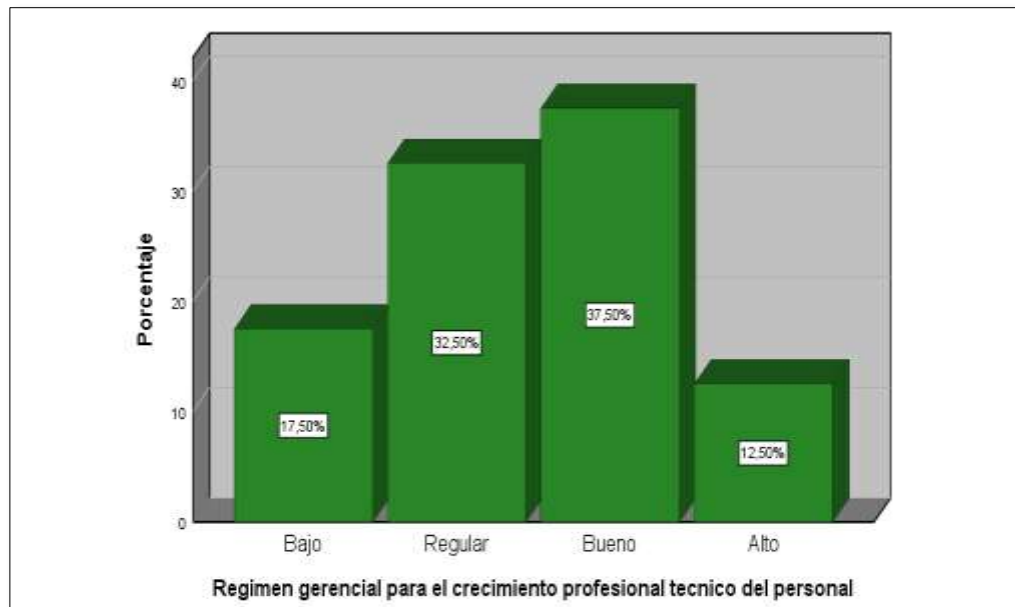
Frecuencias y porcentajes de la dimensión capacitaciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	17,5
Regular	13	32,5
NivelesBueno	15	37,5
Alto	5	12,5
Total	40	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Frecuencias y porcentajes de la dimensión capacitaciones



Descripción:

La tabla 3 y su figura 4, muestran que el 17.5% de encuestados afirmó que las capacitaciones para el crecimiento profesional técnico del personal es bajo, el 32.5% regular, el 37.5% bueno y el 12.5% alto.

Tabla 5

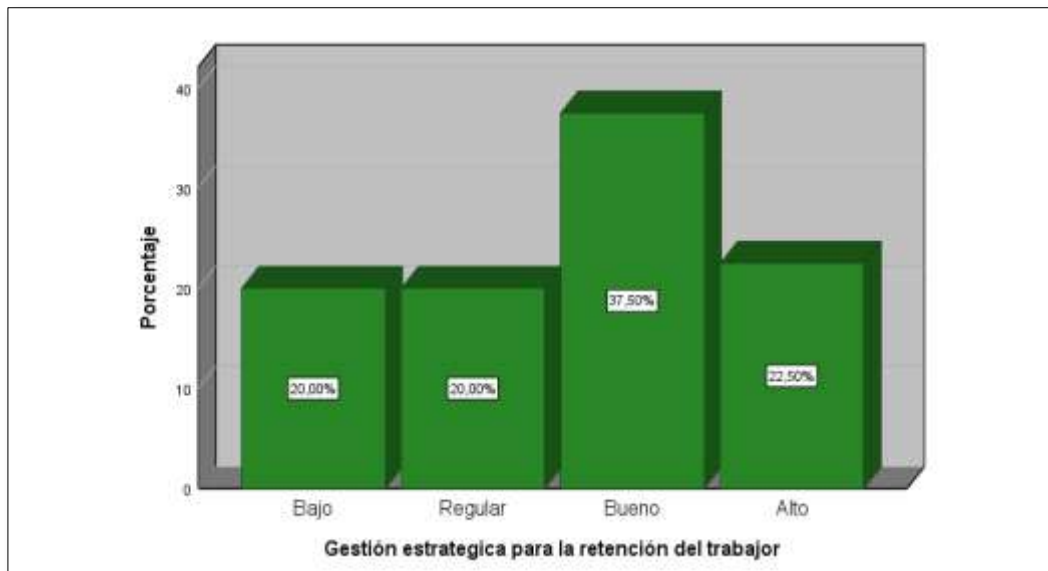
Frecuencias y porcentajes de la dimensión sistema de compensaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	8	20,0
	Regular	8	20,0
	Bueno	15	37,5
	Alto	9	22,5
	Total	40	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 5

Frecuencias y porcentajes de la dimensión sistema de compensaciones



Nota. Elaboración propia.

Descripción:

La tabla y su figura 5, muestran que el 20% de encuestados afirmó que la gestión estratégica de compensaciones para la retención del trabajo es bajo, el 20% regular, el 37.5% bueno y el 22.5% alto.

Tabla 6

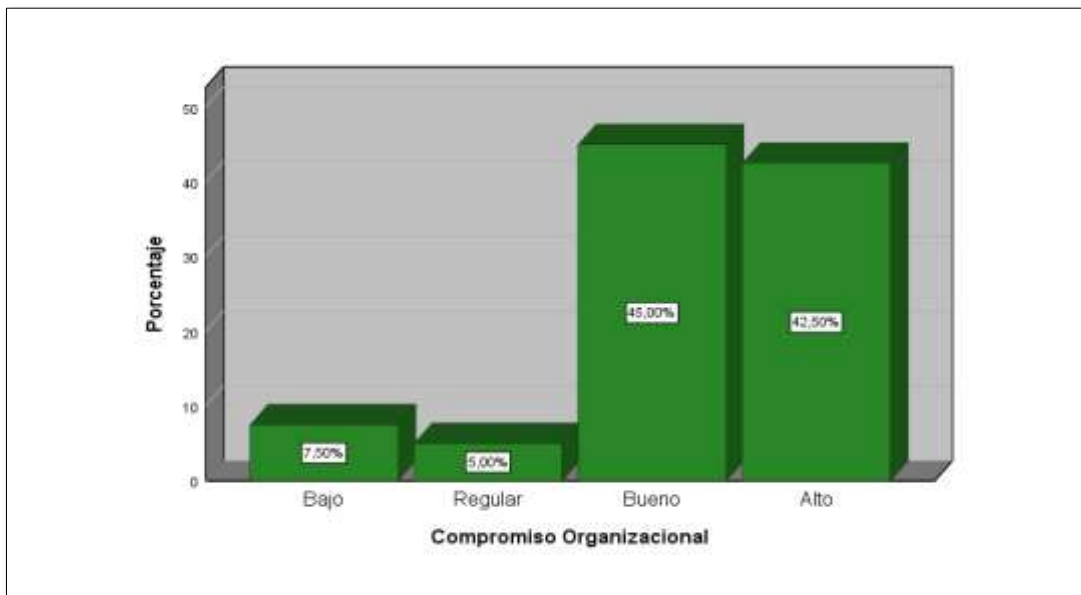
Frecuencias y porcentajes del nivel del Compromiso Laboral.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	7,5
Regular	2	5,0
Niveles Bueno	18	45,0
Alto	17	42,5
Total	40	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 6

Frecuencias y porcentajes del nivel del Compromiso Laboral.



Nota. Elaboración propia.

Descripción:

La tabla y su figura 6, muestran que el 7.5% de encuestados afirmó que el compromiso laboral es bajo, el 5% regular, el 45% bueno y el 42.5% alto.

Tabla 7

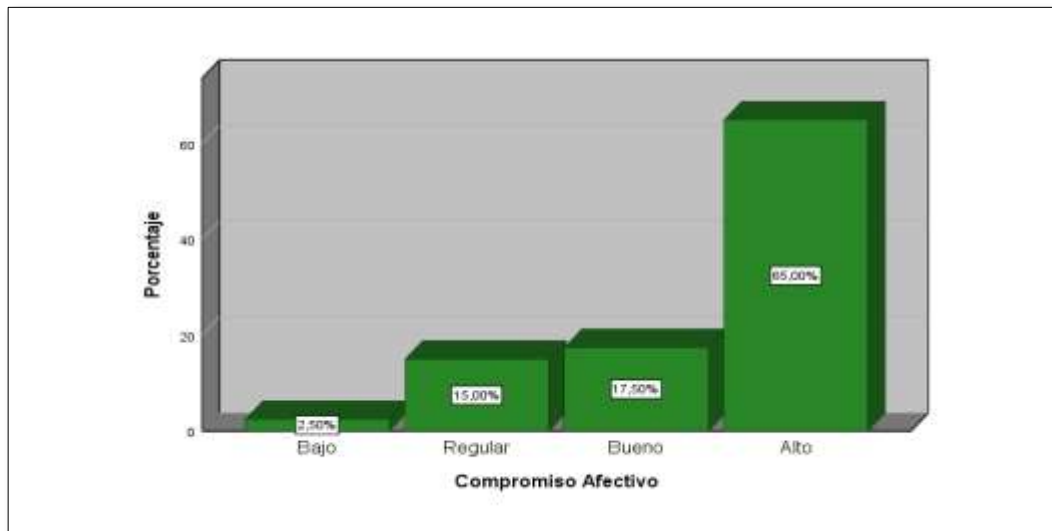
Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso laboral.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,5
Regular	6	15,0
Niveles Bueno	7	17,5
Alto	26	65,0
Total	40	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 7

Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso laboral.



Nota: Elaboración propia.

Descripción:

La tabla y su figura 7, muestran que el 2.5% de encuestados afirmó que el compromiso afectivo es bajo, el 15% regular, el 17.5% bueno y el 65.0% alto.

Tabla 8

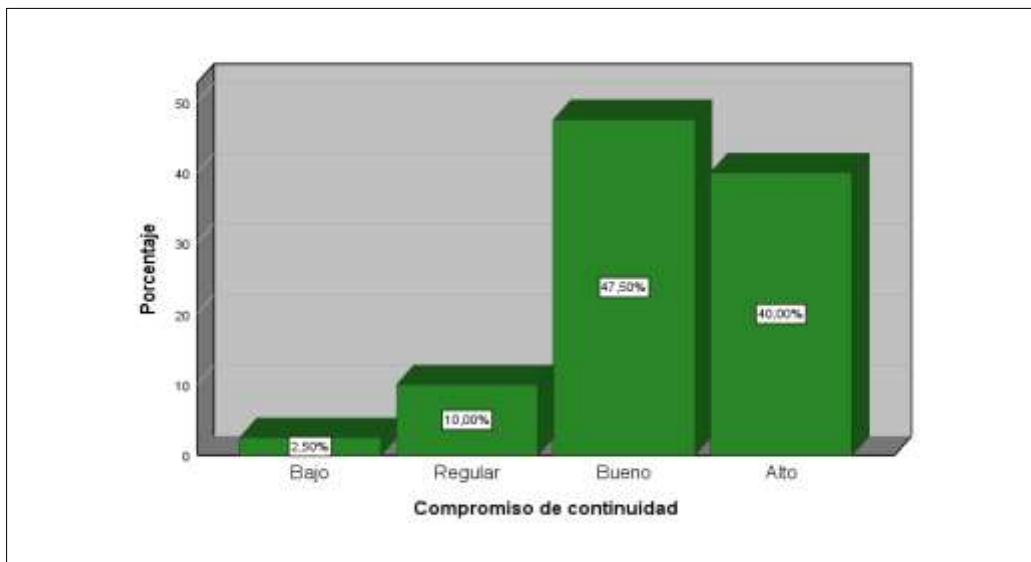
Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso de continuidad.

		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	1	2,5
	Regular	4	10,0
Niveles	Bueno	19	47,5
	Alto	16	40,0
	Total	40	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso de continuidad.



Nota: Elaboración propia.

Descripción:

La tabla y su figura 8, muestran que el 2.5% de encuestados afirmó que el compromiso de continuidad es bajo, el 10% regular, el 47.5% bueno y el 40% alto.

Tabla 9

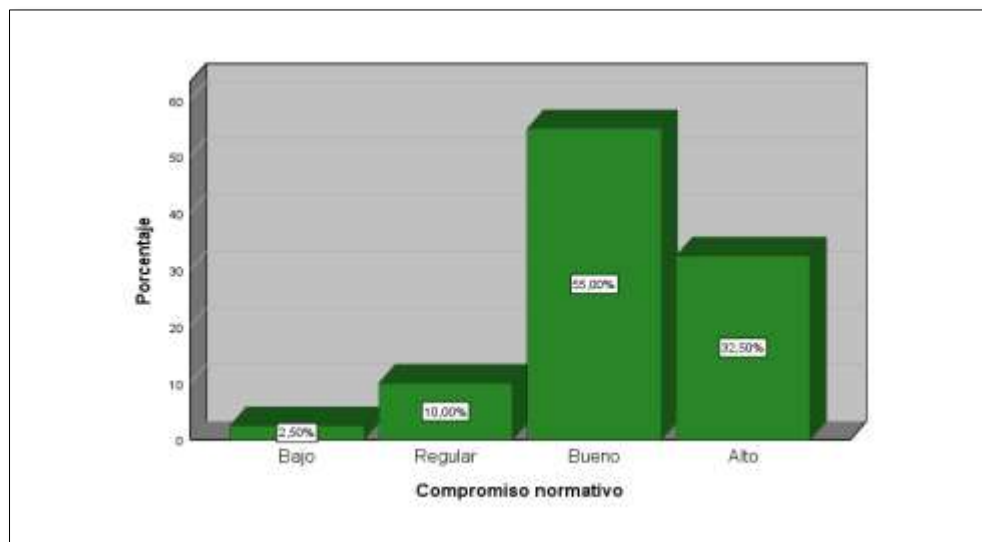
Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso normativo.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,5
Regular	4	10,0
Niveles Bueno	22	55,0
Alto	13	32,5
Total	40	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso normativo.



Nota: Elaboración propia.

Hipótesis general:

Existe relación entre gestión del talento humano y compromiso organizacional en los colaboradores de la Municipalidad del distrito de Manantay.

Establecer nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

Elección de la prueba estadística

Tabla 10
Pruebas de normalidades.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,300	40	,000	,822	40	,000
Compromiso Organiz.	,250	40	,000	,756	40	,000

Nota. SPSS 25.0

Descripción:

De acuerdo con la prueba de normalidad aplicada (Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk), los valores de significancia obtenidos para las variables gestión del talento humano y compromiso organizacional fueron inferiores a 0.05 ($p = 0.000$). Esto indica que los datos no siguen una distribución normal. En consecuencia, se justifica la utilización de técnicas estadísticas de carácter no paramétrico para analizar la relación entre ambas variables en el presente estudio. Dado que los resultados de la prueba de normalidad evidencian que las variables no presentan una distribución normal ($p < 0.05$), se optó por emplear un análisis estadístico no paramétrico. En este caso, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, el cual permite determinar el grado y la dirección de la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral, sin requerir el cumplimiento del supuesto de normalidad en los datos.

.Tabla 11

Correlación: relación entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral

		Correlación	
		V1- gestión del talento humano	V2- Compromiso laboral
V1- gestión del talento humano	Rho Spearman	1,00	,550*
	Sig. (bilat.)		,000
	N.	40	40
V2- Compromiso laboral		550**	1,00
		,000	
		40	40

** La relación es significativa al valor de 0.01

Nota. Rho de Spearman – SPSS

Interpretando:

Los resultados de la Tabla 11 evidencian que existe una correlación positiva moderada entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral, con un coeficiente de Spearman de 0,550 y un nivel de significancia de $p = 0,000$, menor al umbral de 0,01. Esto significa que, a medida que las prácticas de gestión del talento humano son más eficientes, el grado de compromiso de los colaboradores con la institución también tiende a incrementarse.

.Tabla 12

Correlación entre el reclutamiento de personal y el compromiso laboral

		Correlación	
		V1- Reclutamiento de personal	V2- Compromiso laboral
V1- Reclutamiento de personal	Rho Spearman Sig. (bilat.) N.	1,00 40	,720* 40
V2- Compromiso laboral		720** ,001 40	1,00 40

** La relación es significativa al valor de 0.01

Nota. Rho de Spearman – SPSS

Interpretando:

Los resultados de la Tabla 12 evidencian que existe una correlación positiva alta entre el reclutamiento de personal y el compromiso laboral, con un coeficiente de Spearman de 0,720 y un nivel de significancia de $p = 0,001$, inferior al valor crítico de 0,01. Esto demuestra que cuando el proceso de reclutamiento se realiza de manera adecuada, considerando criterios de idoneidad y ajuste al perfil requerido, los colaboradores muestran un mayor nivel de compromiso con la organización.

.Tabla 13

Correlación entre desempeño laboral y el compromiso laboral

		Correlación	
		V1- Desempeño laboral	V2- Compromiso laboral
V1- Desempeño laboral	Rho Spearman Sig. (bilat.) N.	1,00 40	,400* 40
V2- Compromiso laboral		400** 40	1,00 40

** La relación es significativa al valor de 0.01

Nota. Rho de Spearman – SPSS

Interpretando:

La Tabla 13 muestra que existe una correlación positiva moderada entre el desempeño laboral y el compromiso laboral, con un coeficiente de Spearman de 0,400 y un nivel de significancia de $p = 0,000$, valor inferior al 0,01. Esto confirma que un mejor desempeño por parte de los colaboradores se asocia con mayores niveles de compromiso dentro de la institución.

.Tabla 14*Correlación entre las capacitaciones y el compromiso laboral*

		Correlación	
		V1- Capacitaciones	V2- Compromiso laboral
V1- capacitaciones	Rho	1,00	,455*
	Spearman		
	Sig. (bilat.)		,000
	N.	40	40
V2- Compromiso laboral		455**	1,00
		,000	
		40	40

** La relación es significativa al valor de 0.01

*Nota. Rho de Spearman – SPSS***Interpretando:**

La Tabla 14 muestra que existe una correlación positiva moderada entre las capacitaciones y el compromiso laboral, con un coeficiente de Spearman de 0,455 y un nivel de significancia de $p = 0,000$, menor al valor crítico de 0,01. Esto indica que, en la medida en que los colaboradores reciben procesos de formación y actualización de conocimientos, aumenta también su nivel de identificación y permanencia en la institución.

Tabla 15*Correlación entre el sistema de compensaciones y el compromiso laboral*

		Correlación	
		V1- Sistema de compensaciones	V2- Compromiso laboral
V1- Sistema de compensaciones	Rho	1,00	,629*
	Spearman		
	Sig. (bilat.)		,002
	N.	40	40
V2- Compromiso laboral		629**	1,00
		,002	
		40	40

** La relación es significativa al valor de 0.01

*Nota. Rho de Spearman – SPSS***Interpretando:**

La Tabla 15 evidencia que existe una correlación positiva alta entre el sistema de compensaciones y el compromiso laboral, con un coeficiente de Spearman de 0,629 y un nivel de significancia de $p = 0,002$, menor al valor crítico de 0,01. Esto confirma que la existencia de mecanismos de compensación justos y motivadores está directamente asociada a un mayor grado de compromiso en los colaboradores del banco

Analisis y discusión

Para el objetivo general, Los resultados de la tabla 11, muestran una correlación positiva de magnitud moderada entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral ($\rho = 0,550$; $p < 0,01$), lo que indica que una adecuada administración del personal se traduce en un mayor nivel de identificación, lealtad y permanencia de los colaboradores. Esto coincide con el planteamiento de Wright y McMahan (2011), quienes sostienen que la gestión estratégica de los recursos humanos contribuye a crear condiciones favorables que fortalecen el compromiso organizacional. De igual manera, Pfeffer (1998) señala que las prácticas coherentes de reclutamiento, capacitación y compensación generan un clima que incentiva la dedicación y la confianza, factores que resultan esenciales en entornos de alta competitividad como el sector bancario. En un estudio aplicado al contexto latinoamericano, Prieto y Pérez Santana (2014) encontraron que la integración de políticas de talento humano con los objetivos institucionales favorece la motivación y el sentido de pertenencia, lo que valida la relación encontrada en el presente análisis. Asimismo, Marchington y Wilkinson (2016) enfatizan que el valor del recurso humano no depende solo de su contratación, sino de las estrategias de gestión implementadas para mantenerlo motivado y alineado con la cultura organizacional. En síntesis, la evidencia empírica del estudio y las perspectivas teóricas revisadas confluyen en que la gestión del talento humano actúa como un determinante clave para consolidar el compromiso laboral, lo cual asegura la continuidad y competitividad del banco. Aporte: reforzar la política de capacitación con un enfoque integral —que combine competencias técnicas, servicio al cliente y ética profesional— podría fortalecer aún más el vínculo emocional y normativo de los colaboradores con la institución.

En cuanto a mi objetivo específico 1 Los resultados de la Tabla 1 muestran que más de la mitad de los colaboradores (57,5%) perciben la gestión del talento humano en un nivel “bueno” y un 22,5% en nivel “alto”, lo que indica que en Mi Banco se están aplicando prácticas adecuadas en la administración del personal. Este hallazgo se relaciona con lo señalado por Chiavenato (2009), quien sostiene que la gestión

del talento humano es clave para planificar, organizar y dirigir los procesos que aseguran el desarrollo de las personas dentro de la organización. De forma complementaria, Idalberto (2011) afirma que la administración del talento debe orientarse hacia la satisfacción de las necesidades del trabajador, pues ello repercute en su productividad y en el clima laboral. Asimismo, Alles (2008) destaca que un sistema de gestión del talento humano debe integrar el reclutamiento, el desempeño y las compensaciones para garantizar que los colaboradores respondan a los objetivos estratégicos de la institución. Por su parte, Werther y Davis (2008) sostienen que cuando la gestión se percibe como justa y bien estructurada, los trabajadores muestran actitudes más favorables hacia su organización, fortaleciendo la lealtad y el compromiso. En este sentido, los resultados confirman que la mayoría de los colaboradores perciben positivamente las prácticas aplicadas, lo cual coincide con la teoría y los antecedentes revisados. Aporte: fortalecer la gestión en áreas donde aún se presentan valoraciones “regulares” o “bajas” permitirá consolidar la percepción favorable existente y alcanzar estándares más homogéneos en toda la institución.

Objetivo específico 2, Los resultados muestran que el 45% de los trabajadores se ubican en un nivel “bueno” de compromiso laboral y un 42,5% en un nivel “alto”, mientras que solo una minoría alcanza niveles bajos o regulares. Esto refleja que, en general, los colaboradores mantienen una identificación favorable con la institución y están dispuestos a sostener conductas alineadas a los objetivos organizacionales. Estos hallazgos se asemejan a lo señalado por Allen y Meyer (2017), quienes explican que el compromiso laboral integra un componente afectivo, normativo y de continuidad, y cuando las organizaciones generan prácticas adecuadas, los trabajadores tienden a consolidar vínculos estables. En un estudio aplicado al sector bancario, Rodríguez (2020) encontró que la existencia de políticas internas que promueven el reconocimiento y la participación del personal incrementa los niveles de compromiso, lo que guarda relación con los resultados observados en este banco. Asimismo, Robbins y Judge (2019) sostienen que el compromiso no solo depende de factores individuales, sino también de un entorno laboral que motive al trabajador a mantener su esfuerzo y lealtad en el tiempo. Por su parte, Chiavenato (2017) señala que la clave del compromiso está en que el

colaborador perciba que la institución le brinda oportunidades de desarrollo y lo reconoce como parte fundamental de la organización. En conjunto, las evidencias empíricas y teóricas coinciden en que el banco ha logrado un nivel de compromiso favorable en sus trabajadores, aunque persiste el reto de elevar el porcentaje hacia el nivel “alto” de forma sostenida. Se conviene reforzar los programas de reconocimiento no monetario y las oportunidades de crecimiento profesional puede ser una vía efectiva para consolidar ese 45% en niveles más elevados, reduciendo los riesgos de desmotivación futura.

Para el objetivo específico 3, Los resultados de la Tabla 12 muestran una correlación positiva alta entre el reclutamiento de personal y el compromiso laboral ($\rho = 0,720$; $p = 0,001$), lo que indica que cuando el proceso de reclutamiento se realiza de manera transparente y ajustado al perfil requerido, los colaboradores tienden a mostrar un mayor grado de identificación y permanencia en la organización. Esta evidencia empírica coincide con lo planteado por Gómez (2014), quien sostiene que un proceso de selección planificado permite vincular a trabajadores con las competencias necesarias, lo que asegura su adaptación y compromiso con la institución. En la misma línea, Granada (2011) explica que cuando la organización implementa procedimientos claros en la incorporación del personal, se fortalecen la confianza y el sentido de pertenencia en los nuevos colaboradores, lo cual influye directamente en su compromiso. Asimismo, Mondy y Martocchio (2016) resaltan que el reclutamiento constituye una herramienta estratégica porque no solo busca cubrir vacantes, sino que también determina la calidad del capital humano y su disposición a vincularse con los objetivos institucionales. Finalmente, Dessler (2015) afirma que atraer candidatos calificados y coherentes con la cultura de la empresa incrementa la probabilidad de obtener empleados motivados y comprometidos a largo plazo. En síntesis, la teoría y los resultados del estudio confirman que el éxito del compromiso laboral en el banco depende, en gran medida, de un proceso de reclutamiento estructurado y coherente. Aporte: implementar criterios de selección que integren tanto habilidades técnicas como competencias blandas orientadas al servicio financiero asegurará que el compromiso no solo sea elevado en el inicio, sino que se mantenga en el tiempo.

Objetivo específico 4, Los resultados de la Tabla 13 evidencian una correlación positiva moderada entre el desempeño laboral y el compromiso laboral ($\rho = 0,400$; $p = 0,000$), lo que implica que, a medida que los trabajadores cumplen de manera eficiente con sus funciones, se incrementa también su identificación y lealtad hacia la organización. Estos hallazgos se relacionan con lo planteado por Davis y Newstrom (2003), quienes sostienen que el rendimiento laboral se refleja no solo en el cumplimiento de tareas, sino también en la motivación que impulsa al trabajador a mantener su esfuerzo dentro de la empresa. En la misma línea, Chiavenato (2011) señala que el desempeño está influenciado por factores internos como la capacidad, las actitudes y la satisfacción, los cuales fortalecen la disposición del colaborador para comprometerse con los objetivos organizacionales. Por su parte, Koontz y Weihrich (2013) destacan que la evaluación constante del desempeño contribuye a reconocer los logros del personal y a generar un entorno donde el trabajador percibe que su esfuerzo es valorado, lo que incrementa su compromiso. Finalmente, Robbins (2013) enfatiza que un desempeño laboral favorable no solo impacta en los resultados inmediatos de la organización, sino también en el desarrollo de vínculos emocionales más sólidos entre el trabajador y la institución. Pues la evidencia empírica del estudio y las aportaciones teóricas confirman que el compromiso de los colaboradores depende, en parte, del nivel de eficacia con que ejecutan sus responsabilidades diarias.

Objetivo específico 5, La Tabla 14 evidencia que existe una correlación positiva moderada entre las capacitaciones y el compromiso laboral ($\rho = 0,455$; $p = 0,000$), lo que implica que a mayor acceso a programas de formación y actualización, mayor es el grado de identificación de los colaboradores con la institución. Este resultado es congruente con lo planteado por Werther y Davis (2008), quienes sostienen que la capacitación constituye una inversión que incrementa el rendimiento del personal y refuerza su vínculo con la organización. En la misma línea, Mondy (2010) afirma que la formación continua no solo incrementa la productividad, sino que también genera un sentido de confianza y estabilidad que fortalece la lealtad de los trabajadores. Por su parte, Gary (2011) señala que los programas de capacitación brindan al empleado herramientas para adaptarse a los cambios, lo que se traduce en mayor satisfacción y compromiso. Finalmente, Chiavenato (2009) destaca que

la capacitación es un medio esencial para integrar al trabajador con la cultura organizacional y motivarlo a permanecer en la institución. En tanto, la evidencia empírica y los aportes teóricos coinciden en que las capacitaciones son determinantes para elevar los niveles de compromiso laboral en el banco. Se requiere diseñar planes de formación que integren competencias técnicas, habilidades blandas y ética profesional financiera permitiría consolidar la relación hallada, asegurando un compromiso más sólido y sostenible en el tiempo.

Objetivo específico 6, la Tabla 15 refleja una correlación positiva alta entre el sistema de compensaciones y el compromiso laboral ($\rho = 0,629$; $p = 0,002$), lo que significa que a medida que los colaboradores perciben recompensas justas y motivadoras, aumenta su disposición a identificarse con la organización y permanecer en ella. Este resultado es coherente con lo planteado por Dessler (2015), quien sostiene que las compensaciones constituyen un medio de reconocimiento que estimula la lealtad y el esfuerzo adicional del trabajador. De forma complementaria, Werther y Davis (2008) explican que un sistema de remuneraciones equitativo no solo atrae y retiene talento, sino que además refuerza el sentido de justicia interna, lo que impacta directamente en el compromiso organizacional. Por su parte, Mondy y Martocchio (2016) destacan que las compensaciones son estratégicas porque integran tanto incentivos económicos como beneficios sociales que fortalecen la motivación y reducen la rotación. Finalmente, Robbins y Coulter (2014) enfatizan que un sistema de recompensas bien diseñado no debe limitarse al aspecto salarial, sino que debe incluir reconocimientos simbólicos y oportunidades de desarrollo, los cuales inciden positivamente en el compromiso laboral. Los aportes teóricos y los resultados del estudio confirman que el sistema de compensaciones es un factor determinante para consolidar la lealtad de los trabajadores del banco. Pues se quiere diversificar las compensaciones incluyendo beneficios flexibles, reconocimientos públicos y programas de bienestar permitiría potenciar aún más la correlación encontrada, asegurando un compromiso sostenible en el tiempo.

Conclusiones y recomendaciones

Se determinó que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el compromiso laboral de los colaboradores en Mi Banco, Oficina San Marcos. El coeficiente de Spearman fue $\rho = 0,550$ con un nivel de significancia de $p = 0,000$, lo que demuestra una correlación positiva moderada.

Se concluye que la gestión del talento humano en Mi Banco es percibida mayoritariamente como favorable, ya que el 57,5% de los colaboradores la calificó en un nivel “bueno” y el 22,5% en un nivel “alto”, frente a porcentajes menores que la consideran “regular” (12,5%) o “baja” (7,5%).

Se identificó que los niveles de compromiso laboral son altos, dado que el 45% de los trabajadores se encuentran en el nivel “bueno” y el 42,5% en el nivel “alto”, quedando solo un pequeño porcentaje en niveles bajos o regulares.

Los resultados mostraron una correlación positiva alta entre el reclutamiento de personal y el compromiso laboral, con un coeficiente de $\rho = 0,720$ y una significancia de $p = 0,001$.

Se comprobó que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva moderada con el compromiso de los colaboradores, obteniéndose un coeficiente de $\rho = 0,400$ con un nivel de significancia de $p = 0,000$.

La relación entre capacitaciones y compromiso laboral arrojó un coeficiente de $\rho = 0,455$ con un nivel de significancia de $p = 0,000$, lo que evidencia una correlación positiva moderada.

Finalmente, se determinó que el sistema de compensaciones mantiene una correlación positiva alta con el compromiso laboral, al obtener un coeficiente de $\rho = 0,629$ con una significancia de $p = 0,002$.

Recomendaciones

Se recomienda que la institución continúe fortaleciendo la gestión del talento humano como eje estratégico para elevar el compromiso laboral. Para ello, es necesario integrar de forma articulada los procesos de reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño y compensaciones, asegurando que respondan a las expectativas de los colaboradores y a las metas organizacionales.

Es recomendable reforzar los aspectos de la gestión del talento humano que aún son percibidos como “regulares” o “bajos”. Esto puede lograrse mediante la revisión de los procesos de planificación, comunicación y supervisión, asegurando mayor equidad y transparencia en las decisiones relacionadas con la administración del personal.

Se sugiere implementar programas de reconocimiento y actividades de integración que fortalezcan aún más los niveles de compromiso laboral, ya que aunque predominan percepciones “buenas” y “altas”, todavía existe un porcentaje de colaboradores que manifiestan niveles más bajos de identificación con la organización.

Es recomendable optimizar los procesos de reclutamiento asegurando criterios objetivos de selección, alineados al perfil del puesto y a los valores institucionales. Incorporar evaluaciones psicométricas, entrevistas estructuradas y validación de competencias permitirá incrementar la transparencia y motivación de los nuevos trabajadores, lo que reforzará su compromiso.

Se aconseja fortalecer los mecanismos de evaluación y retroalimentación del desempeño laboral, con el fin de impulsar la productividad y al mismo tiempo reforzar la motivación. La implementación de evaluaciones periódicas, acompañadas de planes de mejora personalizados, favorecerá tanto la eficacia de los trabajadores como su permanencia en la organización.

Es recomendable ampliar y diversificar los programas de capacitación, incluyendo no solo competencias técnicas vinculadas al sector financiero, sino también habilidades blandas como liderazgo, trabajo en equipo y comunicación. Esto

permitirá que los colaboradores se sientan más preparados y vinculados con la institución, reforzando su compromiso.

Se sugiere diseñar un sistema de compensaciones integral que combine incentivos económicos con beneficios no monetarios, tales como reconocimientos simbólicos, horarios flexibles o programas de bienestar. De este modo, se consolidará la percepción de justicia y se fomentará un compromiso sostenido entre los trabajadores.

Referencias Bibliográficas

- Ahmed, H., Latif, K., & Khan, S. (2025). Antecedents of organizational commitment: A systematic literature review. *Cogent Business & Management*, 12(1), 2484462. <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2484462>
- AIHR. (2023). Organizational commitment: Definition, types, and examples. *Academy to Innovate HR*. Recuperado de <https://www.aihr.com/blog/organizational-commitment/>
- Alfaro, R., Leyton, S., & Otros. (2009). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso Organizacional en México*. Lima, Perú: Repositorio Académico Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Argyris, C., & Schön, D. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective*. Addison-Wesley.
- Arias, F. (2001). *El Compromiso Personal hacia la Organización y la intención de permanencia*. *Revista Contaduría y Administración* N° 200.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2022). What is work engagement? A text mining approach using employees' self-narratives. *Applied Psychology*, 71(3), 1154–1176. <https://doi.org/10.1111/apps.12501>
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. University of Chicago Press.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Wiley.

- Campos, D., & Farfán, E. (2013). *Diseño de un sistema basado en competencias para el reclutamiento*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo*. Abancay, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cornejo, F. (2021). *El Compromiso Laboral y la Productividad de los trabajadores*. Tacna, Perú: Universidad Privada De Tacna.
- Coronel, T., & Fárez, R. (2010). *Gestión del talento humano en base a competencias laborales*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- De La Peña, Y. (2014). *Valores laborales y trabajo en equipo*. Quetzaltenango, México: Universidad Rafael Landívar.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos (14a ed.)*. México: Pearson.
- García, M., & Ibarra, L. (2014). *Compromiso Laboral y Motivación del personal*. Lima, Perú: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Gupta, M., & Sharma, P. (2023). Linking employee engagement and organizational performance: The mediating role of innovative work behavior. *Journal of Organizational Effectiveness*, 10(2), 223–239. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-05-2022-0058>
- Hernández, L., & Cruz, R. (2014). *Propuesta pedagógica respecto al cuidado de si mismo y como mejora para las relaciones interpersonales*. México D.F: Universidad Autónoma de México.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Idowu, O. E. (2019). Talent management and employee engagement: A conceptual model. *International Journal of Management Studies*, 26(1), 45-60.

- Johnson, R., & Kubys, P. (2008). *Estadística Elemental: Lo esencial*. México: Cengage Learning Editores SA. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta>
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341–349. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.67.3.341>
- Lee, J., Kim, H., & Park, Y. (2023). Employee experience and organizational commitment: The mediating role of satisfaction and psychological well-being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(12), 1-15. <https://doi.org/10.3390/ijerph201210067>
- Lizano, J. (2014). *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Clima Organizacional*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Lopez, J. (2019). *Gestión Del Talento Humano Y Compromiso Laboral*. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (2017). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Newbury Park: Sage Publications.
- Meyer, J. P., & Maltin, E. R. (2019). Employee commitment and well-being: A critical review, theoretical framework and research agenda. *Journal of Vocational Behavior*, 110(1), 273-285. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.07.002>
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Administración de recursos humanos* (14a ed.). México: Pearson.

- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Olaya, I. (2022). *Gestión del Talento Humano y el Compromiso Laboral Docente*. Lima, Perú: UCV.
- Opolot, J. S., Lagat, C., Kipsang, S. K., & Muganzi, Y. K. (2024). Organisational culture and organisational commitment: The moderating effect of self-efficacy. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 6(3), 280-296. <https://doi.org/10.1108/JHASS-09-2023-0105>
- Paz, D. (2019). Effective strategies to improve employee commitment. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*, 7323. Recuperado de <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/7323>
- Prieto, P. (2013). *Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Medellín, Colombia: Universidad de Medellín, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Ramos, A. (2005). *El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente*. México: Universidad de Colima.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18a ed.). México: Pearson.
- Robles, C. (2017). *Propuesta De Un Modelo De Gestión De Talento Humano Para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Área De Jabonería De Una Empresa Industrial De La Ciudad De Manta*. Guayaquil, Ecuador : Universidad Espíritu Santo.
- Rodríguez, L. (2020). Compromiso organizacional y desempeño laboral: un enfoque estratégico. *Revista de Ciencias Empresariales*, 12(2), 45-60.
- Sarmiento, J. (2017). *Relación Entre La Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral Del Personal Del Area Central De La Universidad Central*. Ecuador: Escuela Politécnica Nacional .

- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Surichaqui, D. (2021). *Gestión del talento humano y compromiso laboral en importaciones Hiraoka*. Lima, Perú: UCV.
- Utami, D., Haleem, A., Donald, C., Malik, M., & Singh, S. (2025). Perceived organizational politics and professional commitment in higher education institutions: The contingent role of ethical work ethics. *Frontiers in Education*, 10, 1544269. <https://doi.org/10.3389/educ.2025.1544269>
- Vasquez, D. (2017). *Gestión De Talento Humano Y Sus Efectos En El Desempeño Laboral De Los Funcionarios En El Consejo Nacional De Gobiernos Parroquiales Rurales Del Ecuador*. Babahoyo, Ecuador: Universidad Técnica De Babahoyo.
- Veras, M., & Cuello, C. (2005). *Prácticas de Gestión Humana en la República Dominicana*. Santo Domingo, República Dominicana: Universidad Intec, Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
- Walton, R. (1985). From control to commitment in the workplace. *Harvard Business Review*, 63(2), 77-84.
- Yábar, I. (2013). *La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Anexos

1. Anexos y apéndice


Matriz de operacionalización de variables V1

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión del talento humano	Chiavenato (2009), afirma que la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño	Si definimos operacionalmente a las variables, tenemos: para la gestión del talento humano se operacionaliza a través de un cuestionario estructurado en escala Likert, diseñado con 16 ítems que permiten medir aspectos vinculados al reclutamiento de personal, desempeño laboral, capacitaciones y sistema de compensaciones. La técnica utilizada es la encuesta, aplicada a la población seleccionada, con el propósito de obtener información objetiva	Reclutamiento de personal	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de personal - Entrevista - Contrato 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo calificaría usted a la estructura establecida por su empresa para el proceso de selección de personal? - ¿Se le realizó una evaluación durante la selección de personal? - ¿Considera que la empresa tiene un filtro adecuado para la contratación? - ¿El personal fue entrevistado antes de ser contratado?
			Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de trabajo - Productividad 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Usted realiza sus labores sin inferir con el trabajo de otro personal? - ¿Conoce la forma de evaluar el desempeño de su centro de labores? - ¿Posee la capacidad para realizar las diversas tareas planteadas en su centro laboral? - ¿Toma iniciativa propia en las actividades por realizar?
			Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación de inducción - Desarrollo tecnológico 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Las capacitaciones le resultan útil para el desarrollo de funciones? - ¿Cree usted que existe preocupación por ofrecer una capacitación de calidad? - ¿Se le facilita equipos para el fácil aprendizaje? - ¿Se le proporciona un personal quien le dé indicación para el uso de los equipos que utilizan en su centro de labor?
			Sistema de compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Económica - Motivacional 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Se le otorga compensaciones en base al desempeño laboral? - ¿Se le da algún bono extra por logro de mejora para la empresa? - ¿Usted se siente realizado en el cargo que ocupa actualmente? - ¿Cuentan con implementos de seguridad?

Matriz de operacionalización de variables V2

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromiso laboral del colaborador	El compromiso laboral puede entenderse como el grado en que los colaboradores se identifican con la organización, participan activamente en sus objetivos y muestran disposición a permanecer en ella. Según Meyer y Allen (2017), este vínculo psicológico integra componentes emocionales, morales y de continuidad, que explican la lealtad y la dedicación del trabajador hacia su centro de labores.	La variable compromiso laboral se define operacionalmente mediante un cuestionario con 14 ítems en escala Likert, que exploran las tres dimensiones del constructo: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. La técnica empleada es la encuesta, lo que permite recopilar datos directamente de los colaboradores para conocer el nivel de identificación, permanencia y	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación con la Organización - Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Se siente feliz de seguir trabajando en la empresa? - ¿Considera usted sentirse en familia en su centro de trabajo? - ¿Se siente satisfecho de su relación con sus compañeros? - ¿Se siente participe de los logros de la empresa?
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de alternativas - Inversiones en la organización 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Crees usted que se siente cómodo en el centro de trabajo y no tiene sentido cambiar a otro? - ¿Le parece a usted que en su centro laboral tiene posibilidad de ascender? - ¿La empresa invierte en equipos de protección personal? - ¿La empresa promueve salidas recreativas?
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad con la organización - Sentido de obligación 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cree usted que es su deber seguir trabajando? - ¿Considera usted que su centro de labor merece lealtad? - ¿Están claros y conoce los protocolos de seguridad? - ¿Ha recibido una formación básica sobre prevención de riesgos?

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano con el compromiso laboral del colaborador, Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025?</p>	<p>Gestion del Talento Humano</p> <p>Compromiso laboral</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025.5.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de gestión del talento humano, en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025. 2. Definir el nivel de compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025. 3. Determinar la relación entre el reclutamiento de personal y el compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025. 4. Identificar la relación entre el desempeño laboral y el compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025. 5. Describir la relación entre las capacitaciones y el compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025. 6. Indicar la relación que existe entre el sistema de compensaciones y el compromiso laboral del colaborador, en Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025 	<p>H1.</p> <p>La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el compromiso laboral del colaborador, Mi Banco, Oficina San Marcos, 2025</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Nivel correlacional,</p> <p>Cuantitativo descriptivo</p> <p>Donde:</p> <p>M= Muestra de estudio</p> <p>O1= Gestion del Talento Humano</p> <p>r= Relación</p> <p>O2= P Compromiso laboral</p> <p>Población 40 colaboradores</p> <p>muestra censal</p> <p>Técnicas</p> <p>Encuestas</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> 

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Ficha de encuesta – variable: Gestión del talento humano

Estimad colaborador, la presente ficha de encuesta, tiene como objetivo evaluar los niveles de gestión del talento humano que a través de vuestra percepción existe, por tal motivo le solicitamos responder con mucha sinceridad a las preguntas que se le formulan. Hacemos mención que la información tendrá el carácter de reservada, no hay necesidad de que consigne sus nombres. Marque de acuerdo a la escala de valoración correspondiente, según lo haga. SIEMPRE (3), A VECES (2) o NUNCA (1)

N°	Variable: Gestión del talento humano	Escala		
Dimensión 1: Reclutamiento de personal				
1	¿Cómo calificaría usted a la estructura establecida por su empresa para el	3	2	1
2	¿Se le realizo una evaluación durante la selección de personal?	3	2	1
3	¿Considera que la empresa tiene un filtro adecuado para la contratación?	3	2	1
4	¿El personal fue entrevistado antes de ser contratado?	3	2	1
Dimensión 2: Desempeño laboral				
5	¿Usted realiza sus labores sin inferir con el trabajo de otro personal?	3	2	1
6	¿Conoce la forma de evaluar el desempeño de su centro de labores?	3	2	1
7	¿Posee la capacidad para realizar las diversas tareas planteadas en su centro laboral?	3	2	1
8	¿Toma iniciativa propia en las actividades por realizar?	3	2	1
Dimensión 3: Capacitaciones				
9	¿Las capacitaciones le resultan útil para el desarrollo de funciones?	3	2	1
10	¿Cree usted que existe preocupación por ofrecer una capacitación de calidad?	3	2	1
11	¿Se le facilita equipos para el fácil aprendizaje?	3	2	1
12	¿Se le proporciona un personal quien le dé indicación para el uso de los equipos que utilizan en su centro de labor?	3	2	1
Dimensión 4: Sistema de compensaciones				
13	¿Se le otorga compensaciones en base al desempeño laboral?	3	2	1

14	¿Se le da algún bono extra por logro de mejora para la empresa?	3	2	1
15	¿Usted se siente realizado en el cargo que ocupa actualmente?	3	2	1
16	¿Cuentan con implementos de seguridad?	3	2	1

Escala de validación	
Nivel	Rango
Bajo	16 – 25
Medio	26 – 35
Alto	36 – 48

Ficha de encuesta – variable: Compromiso laboral del colaborador

Institución : Mi Banco, Oficina San Marcos
Temática : Compromiso laboral del colaborador
Responsable : Royer Sánchez Espinoza
Fecha : 05/09/2022

Nunca = 0, a veces = 1, siempre = 3

Nº	Ítem	Nunca	A veces	Siemp
	Dimensión 1: Compromiso afectivo			
1	¿Se siente feliz de seguir trabajando en la empresa?			
2	¿Considera usted sentirse en familia en su centro de trabajo?			
3	¿Se siente satisfecho de su relación con sus compañeros?			
4	¿Se siente participe de los logros de la empresa?			
	Dimensión 2: Compromiso de continuidad			
5	¿Crees usted que se siente cómodo en el centro de trabajo y no tiene sentido cambiar a otro?			
6	¿Le parece a usted que en su centro laboral tiene posibilidad de ascender?			

7	¿La empresa invierte en equipos de protección personal?			
8	¿La empresa promueve salidas recreativas?			
	Dimensión 3: Compromiso normativo			
11	¿Cree usted que es su deber seguir trabajando?			
12	¿Considera usted que su centro de labor merece lealtad?			
13	¿Están claros y conoce los protocolos de seguridad?			
14	¿Ha recibido una formación básica sobre prevención de riesgos?			

Escala de validación	
Nivel	Rango
Bajo	14 – 25
Medio	26 – 35
Alto	36 – 42

4. Evaluación de Juicio de expertos

**UNIVERSIDAD SAN PERDO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: WILMER FILOMENO ROBLES ESPÍRITU

Fecha: 02 de junio 2025 Especialidad: DOCENTE UNIVERSITARIO.

Nombre del instrumento evaluado: Gestión del talento humano y compromiso laboral

Autor del instrumento: Sánchez Espinoza, Royer Edwin

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMPROMISO LABORAL DEL
COLABORADOR EN MI BANCO, OFICINA SAN MARCOS - 2025**

El cual debe de calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1 – 9)	(10 – 13)	(14 – 16)	(17 – 18)	(19 – 20)
Claridad.	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					20
Objetividad.	¿Está expresadas con conductas observadas?				18	
Actualidad.	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización.	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia.	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					20
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					20
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					20
Sumatoria parcial					36	160
Sumatoria Total		(siendo el puntaje máximo posible (200) 196)				

Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)	(Siendo la valoración máxima en 1)	0.98
---	------------------------------------	-------------

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global:

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

0.98 = Muy Buena

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación buena.



Wilfredo Filomeno Robles Espiritu
DNI N° 32943876

Firma del Experto
DOCTOR EN ADMINISTRACION
DNL 32943876

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACTULAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **CARLOS GONZALEZ CHAVEZ**

Fecha: 02 de junio del 2025

Especialidad: Administración

Nombre del instrumento evaluado: **Gestión del talento humano y compromiso laboral**

Autor del instrumento: Sánchez Espinoza, Royer Edwin

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Gestión del talento humano y compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos - 2025

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					20
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					20
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19

Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					18
Sumatoria parcial						54
Sumatoria Total		191 (Siendo el puntaje máximo posible 200)				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.95 (Siendo la valoración máxima en 1)				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

EXISTE COHERENCIA, PERTINENCIA Y CLARIDAD EN LOS INSTRUMENTOS, DEBE DE APLICARSE SIN NINGUNA OBSERVACIÓN_

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{191} = \boxed{0.95}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

+



Firma del Experto

Grado Académico: Doctor en Administración

DNI.: 10588687



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN

ANEXO 05: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: ROBERTO TORRES CARRILLO

Fecha: 16 de mayo del 2025 Especialidad: Docente Universitario, Estadístico

Nombre del instrumento evaluado: Gestión del talento humano y compromiso laboral

Autor del instrumento: **Sánchez Espinoza, Royer Edwin**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

Gestión del talento humano y compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos - 2025

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				32	86	57

Sumatoria Total	175
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0,88

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez mala
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

$$\boxed{175} \quad \boxed{=} \quad \boxed{0.88}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Roberto Torres Carrillo
Magister

5. base de datos

Prueba de confiabilidad de la variable: Gestión del Talento Humano

SUJETOS																	TOT AL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	45
2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	36
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	46
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	46
5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	44
6	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	45
7	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	33
8	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	30
9	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	29
10	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	33
11	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	32
12	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	26
13	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	29
14	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	28
15	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	28
Varianza	0,3	0,5	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4	0,5	0,5	0,4	0,5	0,5	33,5

Resultados:

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	2,07	,594	15
P2	2,13	,743	15
P3	2,00	,655	15
P4	2,20	,676	15
P5	1,93	,704	15
P6	2,13	,743	15
P7	2,07	,704	15
P8	2,00	,756	15
P9	1,73	,704	15
P10	1,87	,743	15
P11	1,80	,676	15
P12	2,00	,756	15
P13	2,07	,704	15
P14	2,00	,756	15
P15	1,73	,704	15
P16	1,87	,743	15

Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,705	15

Análisis:

A partir de los resultados obtenidos se puede apreciar un valor de Alfa de Cronbach de 0,705 analizado como confiable y puede ser aplicado a la muestra de estudio.

Prueba de confiabilidad de la variable: Compromiso laboral

SUJETOS	PREGUNTAS														Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	30
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	30
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	30
4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	30
5	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	1	3	29
6	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	28
7	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	3	2	1	27
8	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	27
9	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	18
10	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	19
11	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	18
12	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	24
13	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	23
14	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	21
15	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	26
VARIANZA	0,3	0,7	0,3	0,6	0,5	0,4	0,5	0,4	0,4	0,5	0,4	0,5	0,4	0,5	25,4

Resultados:

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

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

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	1,80	,561	15
P2	2,00	,845	15
P3	2,07	,594	15
P4	2,20	,775	15
P5	2,13	,743	15
P6	2,20	,676	15
P7	2,00	,756	15
P8	2,33	,617	15
P9	2,20	,676	15
P10	2,27	,704	15
P11	2,00	,655	15
P12	2,13	,743	15

Alfa de Cronbach:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,738	15

Análisis de desempeño:

A partir de los resultados obtenidos se puede apreciar un valor de Alfa de Cronbach de 0.738, analizado como confiable y puede ser aplicado a la muestra de estudio.

Gestión del talento humano y compromiso laboral del colaborador en Mi Banco, Oficina San Marcos - 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8%
2	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	editorial.inudi.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uees.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%

Submitted to Universidad Alas Peruanas

9	Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1 %
12	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1 %
14	Submitted to Universidad de Manizales Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Submitted on 1692924456462 Trabajo del estudiante	<1 %
17	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to CEIPA Fundación Universitaria CEIPA Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
21	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	jejakkeadilan.com Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Hispanoamericana Trabajo del estudiante	<1 %
25	perfectengineeringassociates.com Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
30	brajets.com Fuente de Internet	<1 %
31	pmc.ncbi.nlm.nih.gov Fuente de Internet	

<1 %

32 (11-27-13) <1 %
<http://62.109.5.70/2012/08/21/page,1,9,essential-rb-best-hits-collection-2012-2012.html>
Fuente de Internet

33 repositorio.autonoma.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

34 repositorio.uwiener.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

35 adictosaltrabajo.com <1 %
Fuente de Internet

36 www.publici.org <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo