

18.0%

Resultados del Análisis de los plagios del 2024-01-06 18:50 UTC

TESIS JESUS UPAGU 31 DIC 2023.docx

Fecha: 2024-01-06 18:39 UTC

\* Todas las fuentes 36 | F Fuentes de internet 36

- ✓ [0]  [repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10536/Tesis\\_Gesti3n.TalentoHumano\\_Rotaci3n.Personal\\_Empresa\\_UBESUR\\_SAC.\\_Arequipa.pdf?sequence=1](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10536/Tesis_Gesti3n.TalentoHumano_Rotaci3n.Personal_Empresa_UBESUR_SAC._Arequipa.pdf?sequence=1)
- ✓ [1]  [repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/595/T\\_0317.pdf?sequence=1](https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/595/T_0317.pdf?sequence=1)
- ✓ [2]  [repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8863/Tesis\\_Gesti3n\\_Recursos\\_Humanos.pdf?sequence=1](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8863/Tesis_Gesti3n_Recursos_Humanos.pdf?sequence=1)
- ✓ [3]  [repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9256/Tesis\\_Nivel\\_Gesti3n\\_Recursos\\_Humanos.pdf?sequence=1](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9256/Tesis_Nivel_Gesti3n_Recursos_Humanos.pdf?sequence=1)
- ✓ [4]  [www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/](http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/)
- ✓ [5]  [1library.co/article/teorias-satisfacci3n-laboral-satisfacci3n-laboral-bienestar-psicol3gico-trabajador.yevrd7rz](https://1library.co/article/teorias-satisfacci3n-laboral-satisfacci3n-laboral-bienestar-psicol3gico-trabajador.yevrd7rz)
- ✓ [6]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=0555aa1b846beadcJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTMwNA&ptn=3&ver=2](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=0555aa1b846beadcJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTMwNA&ptn=3&ver=2)
- ✓ [7]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=805aeb44d355c7c1JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTI3Nw&ptn=3&ver=2](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=805aeb44d355c7c1JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTI3Nw&ptn=3&ver=2)
- ✓ [8]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=55954e8015602dacJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTE4Ng&ptn=3&ver=2](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=55954e8015602dacJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTE4Ng&ptn=3&ver=2)
- ✓ [9]  [repositorio.autonoma.deca.edu.pe/bitstream/autonoma.deca/1353/1/Angie\\_Norbeliz\\_Roman\\_Apaza.pdf](https://repositorio.autonoma.deca.edu.pe/bitstream/autonoma.deca/1353/1/Angie_Norbeliz_Roman_Apaza.pdf)
- ✓ [10]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=c11837728efd9609JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0wNTg1OTQ5Yy1mNzYzLTY0M2ltMWU4ZS04NzYyZjY5ODY1ZGMmaW5zaWQ9NTlyMg&ptn=3&ver=2&](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=c11837728efd9609JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0wNTg1OTQ5Yy1mNzYzLTY0M2ltMWU4ZS04NzYyZjY5ODY1ZGMmaW5zaWQ9NTlyMg&ptn=3&ver=2&)
- ✓ [11]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=83f3831decbb055aJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTIzMw&ptn=3&ver=2](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=83f3831decbb055aJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTIzMw&ptn=3&ver=2)
- ✓ [12]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=0ff61fc16314526cJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTMwMQ&ptn=3&ver=2](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=0ff61fc16314526cJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTMwMQ&ptn=3&ver=2)
- ✓ [13]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=7cd184c4051ea275JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTM3Mg&ptn=3&ver=2](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=7cd184c4051ea275JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTM3Mg&ptn=3&ver=2)
- ✓ [14]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=b80748ddc726e540JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0yMTE3MjU0Yy1iYj0LTZlZDQ1MGRjNC0zNm11YmFkNDZmNWYmaW5zaWQ9NTE5Mw&ptn=3&ver=2&](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=b80748ddc726e540JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0yMTE3MjU0Yy1iYj0LTZlZDQ1MGRjNC0zNm11YmFkNDZmNWYmaW5zaWQ9NTE5Mw&ptn=3&ver=2&)
- ✓ [15]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=637e6d199a972930JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0yMTE3MjU0Yy1iYj0LTZlZDQ1MGRjNC0zNm11YmFkNDZmNWYmaW5zaWQ9NTE2OA&ptn=3&ver=2&](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=637e6d199a972930JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0yMTE3MjU0Yy1iYj0LTZlZDQ1MGRjNC0zNm11YmFkNDZmNWYmaW5zaWQ9NTE2OA&ptn=3&ver=2&)
- ✓ [16]  [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14952/Aguado\\_AMD.R.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14952/Aguado_AMD.R.pdf?sequence=1)
- ✓ [17]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=926f74e51c8f2803JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTM0OA&ptn=3&ver=2](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=926f74e51c8f2803JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTM0OA&ptn=3&ver=2)
- ✓ [18]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=a06d914d2acc5842JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTM5NA&ptn=3&ver=2](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=a06d914d2acc5842JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTM5NA&ptn=3&ver=2)
- ✓ [19]  [repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/52921/lyvillamizara.pdf?sequence=1](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/52921/lyvillamizara.pdf?sequence=1)
- ✓ [20]  [virtual.urbe.edu/tesispub/0107089/intro.pdf](https://virtual.urbe.edu/tesispub/0107089/intro.pdf)
- ✓ [21]  [www.ceolevel.com/herzberg](http://www.ceolevel.com/herzberg)
- ✓ [22]  [www.arete-activa.com/auditoria-rrhh-oportunidad-mejora-organizativa-gestion-personas/](http://www.arete-activa.com/auditoria-rrhh-oportunidad-mejora-organizativa-gestion-personas/)
- ✓ [23]  [www.academia.edu/45524883/Chiavenato\\_Jdalberto\\_2009\\_Administraci3n\\_de\\_recursos\\_humanos\\_El\\_capital\\_humano\\_de\\_las\\_organizaciones\\_9\\_ed\\_McGrawHill](https://www.academia.edu/45524883/Chiavenato_Jdalberto_2009_Administraci3n_de_recursos_humanos_El_capital_humano_de_las_organizaciones_9_ed_McGrawHill)
- ✓ [24]  [es.wikipedia.org/wiki/Frederick\\_Herzberg](https://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg)
- ✓ [25]  [www.ceolevel.com/las-4-teorias-motivacionales](http://www.ceolevel.com/las-4-teorias-motivacionales)
- ✓ [26]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=0f0601b16a134833JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0yNTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTI1Ng&ptn=3&ver=2&](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=0f0601b16a134833JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0yNTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTI1Ng&ptn=3&ver=2&)
- ✓ [27]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=e489dab7ff2bb3e5JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTIxMA&ptn=3&ver=2&](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=e489dab7ff2bb3e5JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZWY2OGM1YS1hOGNmLTy5Y2MtdMdBINS05ZmE0YTliMjY4MWlmaW5zaWQ9NTIxMA&ptn=3&ver=2&)
- ✓ [28]  [evorrh.weebly.com/evolucion-recursos-humanos/los-recursos-humanos-pasado-presente-y-futuro](https://evorrh.weebly.com/evolucion-recursos-humanos/los-recursos-humanos-pasado-presente-y-futuro)
- ✓ [29]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=a5de7e6217b1d7faJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZDhkMDc0M0S0yMzk1LTZlZDQ1MGRjNC0zNm11YmFkNDZmNWYmaW5zaWQ9NTE2Ng&ptn=3&ver=2&](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=a5de7e6217b1d7faJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0zZDhkMDc0M0S0yMzk1LTZlZDQ1MGRjNC0zNm11YmFkNDZmNWYmaW5zaWQ9NTE2Ng&ptn=3&ver=2&)
- ✓ [30]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=8aec93f4c9eabc37JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0yMWY5ZjVhOC1IN2U2LTy4NDctMTlyOS1INjU2ZTYzMDY5NTgmaW5zaWQ9NTIzNA&ptn=3&ver=2&hs](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=8aec93f4c9eabc37JmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0yMWY5ZjVhOC1IN2U2LTy4NDctMTlyOS1INjU2ZTYzMDY5NTgmaW5zaWQ9NTIzNA&ptn=3&ver=2&hs)
- ✓ [31]  [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7889104.pdf](https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7889104.pdf)
- ✓ [32]  [www.bing.com/ck/a?!&&p=8bd264e70b3d19fdJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0yMWY5ZjVhOC1IN2U2LTy4NDctMTlyOS1INjU2ZTYzMDY5NTgmaW5zaWQ9NTE4Ng&ptn=3&ver=2&h](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=8bd264e70b3d19fdJmldHM9MTcwNDQ5OTlwMCZpZ3VpZD0yMWY5ZjVhOC1IN2U2LTy4NDctMTlyOS1INjU2ZTYzMDY5NTgmaW5zaWQ9NTE4Ng&ptn=3&ver=2&h)
- ✓ [33]  [es.totvs.com/blog/cat-rrhh/reclutamiento-y-seleccion-de-personas-beneficios-etapas-y-tendencias/](https://es.totvs.com/blog/cat-rrhh/reclutamiento-y-seleccion-de-personas-beneficios-etapas-y-tendencias/)
- ✓ [34]  [www.concentro.com.mx/info/que-son-las-instituciones.html](http://www.concentro.com.mx/info/que-son-las-instituciones.html)
- ✓ [35]  [unpocodetodoweb.net/tipos-de-recursos-todo-lo-que-necesitas-saber/](https://unpocodetodoweb.net/tipos-de-recursos-todo-lo-que-necesitas-saber/)

✓

✓

86 páginas, 13977 palabras

Nivel del plagio: 18.0% seleccionado / 19.5% en total

207 resultados de 36 fuentes, de ellos 36 fuentes son en línea.

#### Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Excluir texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

**UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO URRELO”**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE  
CRÉDITO DEL PERÚ-BCP, AGENCIA COMERCIO, CAJAMARCA 2023.**

**PRESENTADA POR:**

**Br. Jesús Fernando Tafur Aquino**

**Br. Jhon Dennis Chavez Llanos**

**ASESOR:**

**Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz**

**Cajamarca – Perú**

**Diciembre 2023**

**UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO URRELO”**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE  
CRÉDITO DEL PERÚ-BCP, AGENCIA COMERCIO, CAJAMARCA 2023.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título  
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

**PRESENTADA POR:**

Jesús Fernando Tafur Aquino

Jhon Dennis Chávez Llanos

**Asesor:**

Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

**Cajamarca – Perú**

**DICIEMBRE 2023**

COPYRIGHT @2023 by  
TAFUR AQUINO, Jesús Fernando  
CHAVEZ LLANOS, Jhon Dennis  
Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE**  
**CRÉDITO DEL PERÚ-BCP, AGENCIA COMERCIO, CAJAMARCA 2023.**

Presidente: DR. VICTOR HUGO MONTENGRO DIAZ

Secretario: MG. LUIS FELIPE VELASCO LUZA

Vocal: MG. ANTHONY RABANAL SORIANO

Asesor: DR. VICTOR HUGO MONTENGRO DIAZ

## **DEDICATORIA**

Dedicamos la tesis, en, a Dios por ser la luz divina que ilumina nuestro sendero de vida.

A nuestros queridos padres, por sus consejos y apoyo incesante para lograr nuestros objetivos.

A nuestras familias, por el impulso diario para seguir adelante y lograr buenas personas y profesionales.

TAFUR AQUINO, Jesús Fernando

CHAVEZ LLANOS, Jhon Dennis

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Padre Todopoderoso, por darnos salud y sabiduría para ser buenas personas, para ser profesionales exitosos.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, por permitirnos realizar nuestros estudios universitarios para ser Licenciados en Administración.

A todos nuestros estimados docentes que con su paciencia y sabiduría se preocuparon por formarnos en forma integral para ser excelentes profesionales.

A nuestros queridos padres, por ser permanente fuente inspiración en nuestra vida personal.

Al BCP, por permitirnos realizar la investigación.

TAFUR AQUINO, Jesús Fernando

CHAVEZ LLANOS, Jhon Dennis

## TABLA DE CONTENIDOS

CARATULA EXTERNA	1
CARATULA INTERNA	2
DERECHOS DE AUTOR	3
APROBACIÓN DE LICENCIATURA	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
TABLA DE CONTENIDOS	7
LISTA DE TABLAS	10
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del problema de investigación .....	14
1.2. Formulación del problema .....	15
1.3. Justificación de la Investigación.....	16
1.3.1. Justificación teórica .....	16
1.3.2. Justificación práctica .....	17
1.3.3. Justificación académica.....	17
1.4. Objetivos.....	18
1.4.1. Objetivo General .....	18
1.4.2. Objetivos Específicos .....	18

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	20
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. A Nivel Internacional.....	20
2.1.2. A Nivel Nacional .....	25
2.1.3. A Nivel Local .....	29
2.2. Bases teóricas .....	32
2.2.1. Teoría de Recursos humanos .....	32
2.2.2. Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg .....	34
2.3. Discusión teórica .....	35
2.4. Definición de términos básicos .....	40
2.5. Hipótesis de la investigación .....	41
2.5.1. Hipótesis.....	41
2.5.2. Variables .....	42
2.5.3. Operacionalización de las variables .....	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
3.1. Unidad de análisis, Universo y Muestra .....	44
3.2. Tipo, Nivel y Diseño de investigación .....	44
3.3. Métodos de investigación .....	46
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación .....	46
3.5. Validez y Confiabilidad .....	46
3.6. Técnicas de análisis de datos .....	47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	48
4.1. Resultados .....	48
4.2. Discusión.....	65

4.2. Contrastación de hipótesis .....	72
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES .....	79
REFERENCIAS.....	80
APÉNDICES .....	82
Apéndice1. Matriz de consistencia .....	<a href="#">83</a>
Apéndice 2. Instrumento sobre gestión de recursos humanos.....	84
Apéndice 3. Instrumento sobre satisfacción laboral .....	86

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Factores de Herzberg	35
Tabla 2. Matriz de operacionalización	43
Tabla 3. Reclutamiento interno	48
Tabla 4. Reclutamiento externo	49
Tabla 5. Curriculum vitae	49
Tabla 6. Evaluación conocimientos	50
Tabla 7. Evaluación psicológica	50
Tabla 8. Entrevista	51
Tabla 9. Diseño de puestos	52
Tabla 10. Descripción y análisis de puestos	52
Tabla 11. Evaluación del desempeño	53
Tabla 12. Remuneración	54
Tabla 13. Planes de prestaciones sociales	54
Tabla 14. Calidad de vida	55
Tabla 15. Relaciones interpersonales	56
Tabla 16. Capacitación de personal	56
Tabla 17. Desarrollo de personal	57
Tabla 18. Sistemas de información	58
Tabla 19. Ética y responsabilidad	58
Tabla 20. Políticas	59

Tabla 21. Pago remunerativo	60
Tabla 22 Supervisión	61
Tabla 23. Condiciones laborales	61
Tabla 24. Relaciones interpersonales	62
Tabla 25. Logros	63
Tabla 26. Reconocimiento	63
Tabla 27. Independencia laboral	64
Tabla 28. Responsabilidad	65
Tabla 29. Prueba de Normalidad	72
Tabla 30. Correlación de Pearson entre variables	73
Tabla 31. Correlación Provisión recursos humanos y satisfacción laboral	73
Tabla 32. Correlación organización recursos humanos/satisfacción laboral	74
Tabla 33. Correlación mantenimiento recursos humanos/satisfacción laboral	75
Tabla 34. Correlación de desarrollo recursos humanos y satisfacción laboral	75
Tabla 35. Correlación de auditoría recursos humanos y satisfacción laboral	76

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023, encontrando que existe una relación significativa entre ambas variables lo que indicaría que existiría una influencia de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, lo cual se corrobora por que la provisión, organización, mantenimiento, desarrollo y auditoría de recursos humanos que es calificada como “regular” porque el 46.62%, 38.09%, 29.29%, 34.29% y 35.72% respectivamente señalan que solo “a veces” se llevan a cabo adecuadamente. Lo que denota que la gestión de recursos humanos tiene un nivel de “regular” porque así lo señala el 36.80% de encuestados; asimismo. la satisfacción laboral es calificada en promedio por el 36.43% como “regular” ya que los factores extrínsecos son calificados por el 34.28% con respuestas de “a veces” y los factores intrínsecos por el 38.57% con las mismas respuestas.

El estudio es de tipo aplicado, de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y transversal, y empleó el método inductivo, deductivo. La población y la muestra fueron los 35 colaboradores a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta. Entre los principales resultados se encontró que la provisión (0.821), organización (0.730), mantenimiento (0.680), desarrollo (0.663) y auditoría (0.893) de recursos humanos tienen una relación positiva con la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** *gestión de recursos humanos, expectativas, percepciones, satisfacción laboral.*

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the influence of human resources management on the job satisfaction of employees of the Banco de Crédito del Perú-BCP, Commerce agency, Cajamarca 2023, finding that there is a significant relationship between both variables, which would indicate that there would be an influence of human resources management and job satisfaction, which is corroborated by the fact that the provision, organization, maintenance, development and audit of human resources is classified as “regular” because 46.62%, 38.09%, 29.29%, 34.29% and 35.72% respectively indicate that only “sometimes” they are carried out properly. Which denotes those human resources management has a “regular” level because 36.80% of respondents indicate this, in addition. Job satisfaction is rated on average by 36.43% as “regular” since the extrinsic factors are rated by 34.28% with responses of “sometimes” and the intrinsic factors by 38.57% with the same responses.

The study is of an applied type, with a descriptive and correlational level, with a non-experimental and transversal design, and used the inductive and deductive method. The population and sample were the 35 collaborators to whom the survey technique was applied. Among the main results, it was found that the provision (0.821), organization (0.730), maintenance (0.680), development (0.663) and audit (0.893) of human resources have a positive relationship with job satisfaction.

**Keywords:** *human resources management, expectations, perceptions, job satisfaction.*

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El fenómeno la globalización y la epidemia del COVID 19, han traído cambios radicales en la sociedad actual, lo que ocasiona que las organizaciones enfrenten una serie de situaciones nuevas, lo cual aunado a la competencia cada vez más agresiva, que trae consigo inmensurables retos y desafíos, en donde los gerentes buscan estrategias efectivas para contrarrestar las consecuencias, enfatizando la mayoría para tal efecto en los recursos materiales y económicos, omitiendo enfocarse en los recursos humanos que es igual de importante.

En el Perú, la situación es más complicada aun, porque los gerentes cometen una serie de falencias administrativas marcado su acción empírica, por lo tanto, presentándose igualmente desaciertos en las decisiones gerenciales ya que se preocupan prioritariamente en buscar tecnología de punta y solidez financiera, omitiendo el énfasis en la gente que labora en la empresa, lo cual repercute en el desempeño organizacional.

En este contexto sumamente complicado, es estratégico enfatizar en el recurso humano, bien llamado en la actualidad talento humano y

muy bien considerado por los japoneses como “socio estratégico” de la organización.

En general en Cajamarca y en particular en el BCP, sigue igual tendencia y se observa una problemática idéntica, en donde a pesar de la evidente importancia que tiene la actuación de los colaboradores en el desarrollo de las actividades de la empresa, no hay una atención a este aspecto clave y más bien existe un descuido total, que se traduce en un malestar que se refleja en débiles relaciones humanas, falta de identificación, lo cual es peligroso para la entidad financiera, porque afecta el rendimiento individual, grupal y empresarial.

Es por esta razón, que se tomó la decisión de realizar el estudio, para contribuir con información relevante a la abordar y solucionar la problemática identificada.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Pregunta principal**

¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?

### **Preguntas auxiliares**

- ¿Cuál es la influencia de la Provisión de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?
- ¿Cuál es la influencia de la Organización de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?
- ¿Cuál es la influencia del mantenimiento de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?
- ¿Cuál es la influencia del Desarrollo de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?
- ¿Cuál es la influencia de la Auditoría de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Justificación teórica y científica:**

La investigación contribuirá al incremento del conocimiento científico respecto a la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en una entidad financiera con el propósito de mejorar la discusión en la comunidad científica, ya que se basa en teorías científicas que son de uso consensual como la teoría de

recursos humanos de Chiavenato y la teoría de Herzberg para la satisfacción laboral.

Además, servirá como estudio previo para investigaciones que se realicen en el futuro relacionadas con los constructos de este estudio.

### **1.3.2. Justificación práctica**

La investigación servirá a la gerencia del Banco de Crédito del Perú-BCP agencia Comercio del distrito de Cajamarca para que identifiquen la situación actual de la gestión de recursos humanos y los factores determinan el nivel de la satisfacción laboral y así de este modo se busquen estrategias adecuadas para corregir la problemática para ser más productivos y competitivos.

### **1.3.3. Justificación Académica**

La investigación servirá para que la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo cumpla con uno de los pilares que exige Ley Universitaria N° 30220 que es la investigación, así como para afianzar nuestros conocimientos académicos sobre la temática.

Asimismo. nos servirá para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la influencia de la Provisión de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.
- Identificar la influencia la influencia de la Organización de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.
- Identificar la influencia la influencia del mantenimiento de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.
- Identificar la influencia la influencia del Desarrollo de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.
- Identificar la influencia la influencia de la Auditoría de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del

Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca  
2023.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:**

##### **2.1.1. A Nivel Internacional**

Martín (2021) en su tesis titulada: “*Gestión de Recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas*” Tesis doctoral. Universidad Valladolid de España. El objetivo principal de este estudio fue examinar la contribución de la gestión de recursos humanos a los resultados de las empresas, en base al rol que puede desempeñar la retención del capital humano relacionado a los empleados valiosos de la empresa. Se buscó analizar la manera en que algunas prácticas de recursos humanos contribuyen a la retención del capital humano y la manera cómo esto conduce a la mejora de la capacidad innovadora y los resultados de las empresas. A la par de este objetivo principal, surgen otros cinco objetivos relacionados a las contribuciones que se esperan lograr con la investigación. Se seleccionó un número de personas que constituyeron la muestra compuesta por 239 empresas innovadoras del contexto español. Se empleó el método descriptivo, y se aplicó las técnicas de la observación y la encuesta, de igual modo se utilizó los instrumentos de la guía de cotejo y el

cuestionario. El resultado de la estimación del modelo a través de la regresión tipo Prais-Winsten con errores estándar corregidos por autocorrelación y heterocedasticidad. En este modelo de regresión el programa informático que se aplicó proporciona el coeficiente de determinación, que tiene un valor de 0,8175, de tal manera que la varianza explicada por la estimación representa más del 80% de la varianza a explicar. Según el test de Wald, los coeficientes estimados son en conjunto significativos para cualquiera de los niveles usualmente utilizados en los análisis al nivel del 95% de significancia, o a veces mayor, igualmente cabe decir de cada uno de los coeficientes de las cuatro variables explicativas sometidas a contraste. En cuanto a la variable de control cuantitativa que representa el tamaño del activo total, tiene significancia al nivel del 90%. Por su parte, cada uno de los coeficientes de la variable cualitativa de control llamada "País" es estadísticamente diferente de cero para cualquiera de los diferentes niveles de significación utilizados generalmente, al igual que ocurre con el conjunto de todos ellos. Por el contrario, en el caso de la variable cualitativa de control que recoge la coyuntura temporal, y para cualquiera de los niveles de significación estadística usualmente utilizados en los diversos análisis, se acepta la hipótesis nula de coeficientes iguales a cero, tanto para cada uno de ellos y como para su totalidad. Concluye que los empleados estratégicos que ocupan cargos puedan llevar a cabo sus funciones en un ambiente de integración

y apoyo hacia a los demás empleados para lograr mejores desempeños en sus puestos de trabajo y así de esta manera conseguir el fortalecimiento de su inversión social. Además, se consideró que las empresas deben establecer maneras de recompensar al personal para que tengan un mejor desempeño, cumpliendo con proporcionarles adecuados beneficios sociales. Además, se debe fomentar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores. Caso contrario los trabajadores buscarán salir de la empresa porque no tendrán satisfacción laboral y esto ocasionará altos niveles de rotación de personal en la empresa, con la consecuente pérdida de tiempo hasta lograr los reemplazos de los trabajadores con pérdidas de tiempo y dinero.

La Torre (2020) en su investigación titulada: "*La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*". Tesis Doctoral. Universidad de Valencia de España. El objetivo fue realizar el análisis de las opiniones, inquietudes y la satisfacción con el trabajo del personal relacionado con las maneras en que se gerencia al personal y la medición de indicadores relacionados con el desempeño individual y organizacional del trabajador. La metodología comprende el uso del instrumento del cuestionario patrón en inglés que se tradujo mediante la estrategia de "translation/back translation". Se tomó en cuenta los idiomas que se emplean en cada país participante. Se realizó la observación

minuciosa de los traductores de cada uno de los países. La muestra compuesta por 47 instituciones de España, tomando en cuenta a trabajadores a tiempo parcial y a tiempo completo. La unidad de análisis estuvo compuesta por 835 trabajadores españoles. Los trabajadores tenían una edad promedio de 34 años (DT= 8.99) y la permanencia en el trabajo de 7.77 (DT= 8.99). Se observó que 51,1% eran damas y el 33% tenían un contrato de momento. Se recogió la información mediante encuestas aplicadas a los docentes dentro su centro laboral y a los padres de familia. El estudio llego a conclusiones siguientes: La administración de RRHH que tiene como finalidad valorar el compromiso con el trabajador, permite que ellos sean autónomos en sus labores y se identifiquen con las metas organizacionales. El apoyo que la empresa les proporcione les permite tener comodidad y estar satisfechos con su trabajo, por eso es importante promover el buen clima laboral en la organización. Asimismo, es necesario cumplir con los ofrecimientos, lo que constituye el contrato psicológico, así también se debe cumplir con el respeto a la normatividad laboral que tiene como fin la protección del trabajador, porque si la empresa no observa estos derechos se producirá un conflicto con sus trabajadores y bajaran los niveles de desempeño laboral, ocasionando baja de identificación con las metas organizacionales

Hinojosa (2020) en su investigación denominada: "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, Universidad la Playa Ancha, Valparaíso de Chile*". El objetivo principal del estudio fue: evaluar y describir el clima organizacional existente en el colegio Sagrados Corazones padres franceses para proporcionar información tendiente a identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesores del colegio. La población de estudio fue de 1150 estudiantes. El estudio es de tipo exploratorio-descriptivo-transversal. El instrumento utilizado para el recojo de la información fue la encuesta sobre clima organizacional compuesta por 25 preguntas. La muestra fue de 80 profesores, los mismos que respondieron de forma libre y anónima cada uno de los ítems. Concluye que el 85% de los profesores, a pesar de tener algunas diferencias, tienen un nivel alto de satisfacción laboral, existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, la satisfacción laboral de los profesores es positiva siempre y cuando el clima organizacional sea positivo o adecuado y finalmente que el clima influye en la satisfacción laboral.

### **2.1.2. A Nivel Nacional**

Aguedo (2021) en su tesis titulada: "*Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental*"

*grupo norte SAC - Lima 2019*". Tesis de licenciatura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

El estudio se llevó a cabo en el Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima. El objetivo del estudio fue determinar el grado de relación existente entre la Gestión de los Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019. La investigación es de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. El recojo de datos se realizó mediante un test de opinión sobre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral basado en la escala Likert. Dicho instrumento se aplicó a 40 trabajadores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima. Los datos se procesaron con el Software estadístico SPSS y Excel. Los resultados descriptivos se presentan en tablas y figuras con su respectiva interpretación. En el análisis inferencial, los datos se sometieron a la prueba de Normalidad mediante la Prueba de Kolmogorov Smirnov, dichos datos no cumplieron el supuesto de normalidad razón por el cual se utilizó el estadístico no paramétrico correlación de Rho de Spearman que permitió inferir que la significancia bilateral (0,000) es menor que el margen de error (0,05), el que permite inferir que existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019. Además, el grado de relación existente entre las variables es de 0,541; valor que

según la escala de Bisquerra denota una correlación moderada. Es decir, pocas veces se aplica adecuadamente la gestión de recursos humanos razón por el cual el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019, es moderado.

García (2021) en su tesis denominada: *“La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa industrial Don Martín S.A.C. en la ciudad de Huacho, 2020”*. Tesis de licenciatura. Universidad Privada del Norte de Huacho.

La presente investigación tiene como finalidad el establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. El estudio es de tipo no experimental sustantiva y de nivel correlacional con un diseño no experimental-transversal. La población estuvo compuesta por 45 trabajadores de la empresa Don Martín S.A.C. de la ciudad de Huacho y la muestra lo conformaron 31 de estos trabajadores de la empresa. La técnica empleada fue la encuesta y se empleó como instrumentos dos cuestionarios conformados por 20 ítems que permitieron medir la gestión del talento humano y el desempeño laboral, los mismos que fueron validados mediante juicio de expertos y estadísticamente la confiabilidad mediante el Coeficiente de Alpha de Cronbach. El resultado principal encontrado en la investigación es que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el

desempeño laboral en la Empresa, debido a que el Coeficiente de correlación tiene un valor rho de 0.790, y porque el p tiene un valor igual a cero que es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de la investigación. Es decir, al tener la correlación un valor positivo alto, esto denota que, al mejorar la gestión del talento humano, también aumentará el desempeño laboral. Del mismo modo la gestión del talento humano y el desempeño laboral en promedio tienen una valoración de “buena” con 75.26% y 81.87% respectivamente, resaltando que el desempeño laboral tiene mejor puntaje.

Rodríguez (2022) en su tesis titulada: *“Gestión del Talento Humano y la rotación de personal en la empresa URBESUR S.A.C. – Arequipa 23021”*. Tesis de licenciatura. Universidad Alas Peruanas de Lima.

La investigación es de tipología aplicada, y su objetivo fue explicar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la rotación de personal en la empresa URBESUR S.A.C., para que en base a ello proponer estrategias operativas de disminución de la rotación de personal. La hipótesis avizora que la gestión del talento humano se relaciona de manera significativa con la rotación de personal en la empresa. La muestra suma un total de 137 que es la totalidad de la población, compuesta por empleados administrativos y los obreros del área operativa. Se utilizó la técnica

de la encuesta con instrumentos validados por juicio de expertos,  
Concluye que:

La gestión del talento humano es un factor importante para el desarrollo y la productividad de las empresas, que disminuye la rotación de personal y sus efectos en los costos y tiempo que implica, como es la inducción al nuevo personal, los procesos de adecuación, etc. que disminuye notablemente la producción y desarrollo empresarial.

De acuerdo a los resultados se encontró que existe una correlación positiva moderada a juzgar por el valor Rho de Spearman que es de -0,474, pero significativa con  $p = 0,000$  menor que el valor de significancia de 0,05, esto denota que, en la empresa la gestión del talento humano se encuentra relacionada con la rotación de personal, es decir, a mejor acción de la gestión del talento humano, menor será la rotación de personal.

### **2.1.3. A Nivel Local**

Inocente (2018). *“Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016”*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo de Cajamarca, la investigación buscó determinar la situación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación en el año 2016, para lo cual tomo como población a 800 trabajadores y realizó la

investigación con el método inductivo-deductivo. Concluye, que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que se demuestra con la Prueba de Correlación de Spearman que tiene un valor de 0,561 indicando que hay una relación positiva, con un nivel de moderada y que existe relación entre la dimensión autonomía, cohesión, confianza y apoyo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016 que se demuestra con la Prueba de Correlación de Spearman que en todos los casos demuestra que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Rujel y Rojas (2021). *“La gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa-Cajamarca 2019”*. (tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte de Cajamarca.

La presente 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” La investigación tuvo como propósito el determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019. El tipo de investigación es descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, se utilizó una muestra censal de 26 colaboradores, a

quienes se les aplicó dos encuestas con 20 ítems cada una, utilizando la escala tipo Likert, se hizo el análisis de datos a través del software SPSS del cual se obtuvo como resultado según el valor Rho de Spearman, con un coeficiente correlación de 0.736, lo que indica que existe una relación entre “moderada y fuerte” y una significancia bilateral de 0.026, menor de 0.05, lo que indica que se acepta la hipótesis alternativa. Según la tabla cruzada arroja un 23.1% de los encuestados que consideran existe una relación en un “nivel medio”, entre la gestión del Talento Humano y el desempeño laboral.

Saavedra (2018). *“Nivel de Gestión de recursos humanos en la Municipalidad de Llacanora, 2017”*. Tesis de licenciatura. Universidad Alas Peruanas de Cajamarca.

La gestión de procesos y de recursos, cobra cada día mayor importancia en toda organización. Puntualmente la gestión de Recursos Humanos permite determinar el perfil y las necesidades de personal en una organización, se anticipa a los requerimientos y genera espacios de realización personal y profesional de los trabajadores. Es decir, el buen trato al capital humano es vital para sacar lo mejor de él. En este contexto, con la presente investigación, se pretende determinar el nivel de gestión de Recursos Humanos en Municipalidad de Llacanora, para lo que se parte del supuesto, que existe una gestión deficiente. Medir la

gestión de Recursos Humanos es importante para sentar una línea de base en toda administración. Precisamente para esta medición se formuló un instrumento debida y oportunamente validado mediante la opinión de expertos y probado estadísticamente a través de la T de Student. Dicho instrumento fue aplicado a 25 trabajadores de la Municipalidad de Llacanora. Los resultados que se obtuvieron fueron cuidadosamente analizados y tratados utilizando recursos informáticos, tablas de distribución de frecuencias, gráficas e ilustraciones, los mismos que evidenciaron que efectivamente la gestión de Recursos Humanos es deficiente. Luego del estudio y análisis estadístico de los resultados llegamos a la conclusión que se niega la hipótesis nula por estar en el punto crítico negativo lo que confirma la hipótesis de investigación.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría de la gestión de recursos humanos de Idalberto Chiavenato**

Chiavenato (2014), señala que la gestión del talento humano se refiere al *“conjunto de políticas y prácticas dirigida a cargos relacionados con personas o recursos; enfatizando en procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño”*.

Asimismo, confirma que la gestión del talento humano, consiste en asumir un enfoque estratégico de gestión, cuyo propósito es

obtener la máxima creación de valor organizacional, mediante un conjunto de acciones conducentes a disponer siempre del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades para el logro de los resultados necesarios para ser competitivo en el contexto presente y futuro. La persona es vital para la operación eficaz de una institución, es su activo más importante, a pesar de que no aparecen reflejados en los balances generales como una categoría en sí misma a pesar de la gran cantidad de dinero que se invierte en ellos.

La gestión del talento humano se apoya en procesos claves para el desarrollo de sus operaciones, que son esenciales y analizados, se concentran en:

- **Reclutamiento:** proceso de comunicación donde la organización socializa y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos. Representa un proceso de comunicación dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección.
- **Selección:** consiste en escoger a los mejores candidatos para la organización. Está compuesto por una secuencia de etapas con varias opciones. La evaluación de los resultados de la selección es importante para determinar su costo operacional y los beneficios que ofrece.

- **Capacitación:** proceso sistemático de mejora de la conducta de las personas para que alcancen los objetivos organizacionales. La capacitación y el desarrollo constituyen procesos de aprendizaje, modificando la conducta de las personas por medio de cuatro tipos de cambios: transmisión de información, desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos.
- **Recompensa:** retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguna persona. La más comúnmente utilizada es la remuneración. Existen recompensas económicas y no económicas. Las recompensas económicas pueden ser directas (como el salario directo, los premios y las comisiones) o indirectas (vacaciones, descanso semanal remunerado, gratificaciones, etc.)
- **Evaluación del desempeño:** da a conocer el valor del desempeño de cada persona, de acuerdo a las actividades que desempeña, de los objetivos y resultados que debe lograr, y de su posible desarrollo; es un sistema que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al desarrollo de la empresa.

-  
Esta teoría, permitió dimensionar el conjunto de procesos de recursos humanos que deben realizarse, y en base a ello desarrollar, analizar e interpretar en forma adecuada los resultados del estudio.

### 2.2.2. Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

De la Calle y Ortiz (2018), señala que Frederick Irving Herzberg (1923-2000) fue un renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa.

Herzberg propuso la «Teoría de los dos factores», también conocida como la “Teoría de la motivación e higiene”. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

Los factores higiénicos o extrínsecos que son incontrolables y los factores intrínsecos están Bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña.

**Tabla 1**

*Factores de la Teoría de Herzberg*

<b>Factores motivacionales</b> (De satisfacción)	<b>Factores higiénicos</b> (De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente él individuo en relación con su CARGO.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación con su Empresa)
1. El trabajo en sí	1. Las condiciones de trabajo
2. Realización	2. Administración de la empresa
3. Reconocimiento	3. Salario
4. Progreso profesional	4. Relaciones con el supervisor
5. Responsabilidad	5. Beneficios y servicios sociales

Nota: Extraído de De la Calle y Ortiz (2018)

## 2.3. Discusión Teórica

### 2.3.1. Gestión de recursos humanos

#### A. Definición

Chiavenato (2014). Se 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.

#### B. Objetivos

Chiavenato (2014), considera los siguientes:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de recursos humanos con habilidades y motivación suficientes para conseguir los objetivos de la organización
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de los objetivos individuales

Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

#### C. Dimensiones

Robbins (2010), describe las siguientes:

##### ▪ Dimensión 1: Provisión de recursos humanos

Los procesos de provisión se hallan relacionados con el suministro de personal a la organización.

Estos procesos responden por los insumos humanos y comprenden las actividades de investigación de mercado, reclutamiento y selección de personas, así como su integración a las tareas de la organización.

Entre sus indicadores se encuentran:

- Reclutamiento
- Selección.

▪ **Dimensión 2: Organización de recursos humanos**

Estos procesos comprenden la integración a la organización de los nuevos trabajadores, el diseño del puesto de trabajo y la evaluación del desempeño.

La organización del trabajo de las personas en la organización significa que, una vez que se les recluta y selecciona, se debe integrarlas, ubicarlos en sus puestos y evaluar su desempeño.

Entre sus indicadores se encuentran:

- Diseño de puestos
- Descripción y análisis de puestos
- Evaluación del desempeño.

▪ **Dimensión 3: Mantenimiento de recursos humanos**

Este proceso exige un conjunto de cuidados especiales, entre los que sobresalen: los planes de remuneración, de prestaciones sociales, y de higiene y seguridad ocupacional. Este sistema busca tener colaboradores satisfechos y motivados, así como para inducirles a permanecer en ella y a “ponerse la camiseta”.

Entre sus indicadores se encuentran:

- Remuneraciones
- Planes de prestaciones sociales
- Calidad de vida
- Relaciones interpersonales

▪ **Dimensión 4: Desarrollo de recursos humanos**

Comprende actividades de capacitación, desarrollo del personal y organizacional. Todas ellas constituyen las inversiones de la organización en sus trabajadores. El personal tiene una gran capacidad para asimilar habilidades, captar información, adquirir conocimientos, modificar actitudes y comportamientos, así como desarrollar conceptos y abstracciones.

Entre sus indicadores se encuentran:

- Capacitación y desarrollo del personal
- Desarrollo organizacional

▪ **Dimensión 5: Auditoría de recursos humanos**

Las organizaciones no funcionan al azar, sino de acuerdo con determinadas estrategias y planes que les permitirán alcanzar objetivos definidos. Las organizaciones sirven a sus misiones y definen sus visiones de futuro. Su comportamiento no es errático, sino racional y deliberado. Para que estas características existan y tengan continuidad es preciso que haya control. El subsistema de auditoría de recursos humanos ayuda a que las distintas unidades orgánicas de la organización

asuman adecuadamente su responsabilidad de línea del personal.

Entre sus indicadores se encuentran:

- Sistema de información de recursos humanos
- Ética y responsabilidad social

### **2.3.2. Satisfacción laboral**

#### **A. Definición**

Según Robbins y Coulter (2014), la satisfacción laboral se define como la actitud del personal frente a sus labores. Dicha actitud se basa en las creencias y valores que el empleado desarrolla en su trabajo.

Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

La satisfacción laboral está relacionado al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral.

#### **B. Dimensiones**

Según Robbins y Coulter (2014) son:

##### **▪ Dimensión 1: Factores intrínsecos**

Estos factores están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza del trabajo que los individuos ejecutan, estos factores están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Entre ellos se encuentran: los

logros, el reconocimiento, la independencia laboral, la responsabilidad, la promoción, etc.

- **Dimensión 2: Factores extrínsecos**

Están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones laborales. Son factores de contexto. Cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Entre estos factores se encuentran: la remuneración y los beneficios empresariales, la política de la empresa y su organización, las relaciones con los compañeros de trabajo, el ambiente físico, la supervisión, el status y la seguridad laboral.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Bancos comerciales**

Instituciones financieras que actúan como intermediario entre la oferta y la demanda cuya función principal es la de recibir y canalizar el ahorro de particulares y de empresas para luego otorgar préstamos y créditos,

### **Competitividad**

Es la capacidad que tiene una persona, empresa o país para ser rentabilidad en el mercado.

### **Desempeño**

Se refiere al rendimiento de los colaboradores en el centro laboral.

### **Efectividad**

Es aquella aptitud del ser humano que le permite alcanzar sus objetivos haciendo un uso racional de los recursos disponibles.

### **Entidades financieras**

Organismos que buscan ofrecer servicios financieros, que van desde la intermediación y asesoramiento al mercado de créditos bancarios.

### **Rentabilidad**

Es el retorno a la inversión que obtienen las entidades financieras en la prestación de sus servicios.

### **Satisfacción laboral**

Es el estado psicológico de las personas de una empresa en el desarrollo de sus actividades.

### **Servicios financieros**

Son los productos que ofrecen las entidades financieras a sus clientes.

### **Talento humano**

Son las personas que desarrollan determinada ocupación, aplicando sus habilidades, destrezas y experiencias.

## **2.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.5.1. Hipótesis general**

La gestión de recursos humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- La Provisión de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.
- La Organización de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.
- El mantenimiento de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.
- El Desarrollo de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.
- La Auditoría de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.

### **2.5.3. Variables**

#### **Variable Independiente**

Gestión de recursos humanos

#### **Variable Dependiente**

Satisfacción laboral

### **2.5.4. Operacionalización de las variables**

**Tabla 2**  
*Operacionalización*

Definición conceptual	Definición operacional	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas
Comprende los procesos para atraer y mantener ocupados los puestos de trabajo de una organización. (Chiavenato, 2014)	Conjunto de procedimientos que el área de recursos humanos debe planificar, organizar, ejecutar y control para tener el personal idóneo	<b>Variable X:</b>  Gestión de recursos humanos	Provisión de recursos humanos Organización de recursos humanos Mantenimiento de recursos humanos  Desarrollo de recursos humanos Auditoría de recursos humanos	Reclutamiento Selección Diseño de puestos Descripción y análisis de puestos Evaluación de desempeño Remuneraciones Prestaciones sociales Calidad de vida Relaciones interpersonales Capacitación y desarrollo personal Desarrollo organizacional Sistema de información de recursos humanos Ética y responsabilidad social	<b>Instrumento:</b> <b>Para medir ambas variables:</b> Cuestionario con preguntas cerradas y 5 alternativas de respuesta  <b>Técnica:</b> <b>Para medir ambas variables:</b> Encuesta tipo escala de Likert
La satisfacción laboral es el sentimiento positivo o negativo, pero real, afectivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características (Robbins & Judge, 2009)	Grado de complacencia del personal en su centro laboral.	<b>Variable Y:</b>  Satisfacción laboral	Factores extrínsecos  Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores económicos.</li> <li>• Condiciones laborales.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Factores sociales</li> <li>• Trabajo estimulante.</li> <li>• Autorrealización.</li> <li>• Reconocimiento.</li> <li>• Logro.</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>	

# **CAPÍTULO III**

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. UNIDAD DE ANALISIS, UNIVERSO Y MUESTRA**

#### **3.1.1. Unidad de análisis**

El Banco de Crédito del Perú-BCP Agencia Comercio de Cajamarca.

#### **3.1.2. Universo**

La población de estudio está conformada por los 35 colaboradores que laboran en el Banco de Crédito.

#### **3.1.3. Muestra**

La muestra de estudio es no probabilística y está conformada por la totalidad de la población, es decir es tipo censo porque se investigó a los 35 colaboradores.

### **3.2. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Las ciencias aplicadas emplean el conocimiento de la ciencia de un área del conocimiento para solucionar problemas pragmáticos.

La investigación será de tipo aplicada, ya que utilizará conocimientos existentes respecto a la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral lo cuales contribuirán en su incremento con sus resultados obtenidos. (Hernández y Mendoza, 2018)

### **3.2.1 Tipo de investigación**

Las ciencias aplicadas emplean el conocimiento de la ciencia de un área del conocimiento para solucionar problemas pragmáticos.

La investigación es de tipo aplicada, ya que utilizará conocimientos existentes a lo cuales contribuirá en su incremento con sus resultados. Hernández y Mendoza (2018)

### **3.2.2 Nivel de investigación**

La investigación es descriptiva y correlacional. (Hernández y Mendoza, 2018)

Descriptiva porque analiza a las variables para ver su estado situacional en la empresa.

Correlacional porque identificó la correlación entre las variables mediante el coeficiente de Pearson

### **3.2.3. Diseño de investigación**

La investigación no experimental es una investigación en la que es imposible la manipulación de las variables. De igual modo, una investigación es transversal cuando se realizan en un tiempo determinado. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio

La investigación es de corte transversal y no experimental; ya que se llevó a cabo en un momento determinado del tiempo y no se manipularon las variables. (Hernández y Mendoza, 2018)

### **3.3. Métodos de investigación**

La investigación utilizó el método deductivo-inductivo. (Hernández y Mendoza, 2018)

Deductivo, para la elaboración del marco teórico revisándose teorías existentes relacionadas con la satisfacción laboral y la calidad de servicio.

Inductivo, para la esquematización de las dimensiones e indicadores de las variables de la investigación.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Se utilizó la técnica de la encuesta tipo escala de Likert para medir ambas variables.

#### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Se utilizó el instrumento del cuestionario para medir ambas variables.

### **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

La investigación hizo la validación y confiabilidad por juicio de tres expertos que firman los cuestionarios que fueron exhaustivamente revisados y luego firmados.

### **3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

#### **3.6.1. Técnicas de procesamiento de datos**

Para el procesamiento se utilizó el software Excel versión 2019, con el cual se elaboró las tablas y figuras correspondientes.

#### **3.6.2. Técnicas de análisis de datos**

La técnica de análisis empleada fue en función de los indicadores de las dimensiones de cada variable de la investigación. Dichos resultados se contrastaron con los objetivos específicos, los antecedentes y el marco teórico con lo cual se hizo la discusión de resultados.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Gestión de recursos humanos

La investigación aplicó un cuestionario de 17 ítems en función de sus indicadores de las dimensiones de la gestión de recursos humanos con los siguientes resultados:

##### 4.1.1.1. Provisión de recursos humanos

###### Indicador 1: Reclutamiento de personal

**Tabla 3**

*Reclutamiento interno*

Respuestas	Frecuencia	%
No	11	31.43
A veces	20	51.14
Si	4	11.43
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

#### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto al reclutamiento interno; 51.14% manifestó que “a veces” se lleva a cabo el reclutamiento interno;

mientras que 31.43% señaló que “no”. Esta situación no es favorable, porque no incentiva a los colaboradores para que estén en una mejora continua para tener la posibilidad de ser considerados ante una plaza vacante,

**Tabla 4**

*Reclutamiento externo*

Respuestas	Frecuencia	%
No	10	28.57
A veces	21	60.00
Si	4	11.43
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

**Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto al reclutamiento externo; 60.00% manifestó que “a veces” se lleva a cabo el reclutamiento externo; mientras que 28.57% señaló que “no”. Esta situación no es favorable para la satisfacción laboral, porque desmotiva a los colaboradores y debe corregirse a la brevedad por los funcionarios del BCP,

**Indicador 2: Selección de personal**

**Tabla 5**

*Curriculum vitae*

Respuestas	Frecuencia	%
No	10	28.57
A veces	15	42.86
Si	10	28.57
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a la revisión de curriculum vitae; 42.86% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 28.57% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

**Tabla 6**

#### *Evaluación de conocimientos*

Respuestas	Frecuencia	%
No	9	25.71
A veces	18	51.43
Si	8	22.86
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a la evaluación de conocimientos; 51.43% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 25.71% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

**Tabla 7**

#### *Evaluación psicológica*

Respuestas	Frecuencia	%
------------	------------	---

No	21	60.00
A veces	10	28.57
Si	4	11.43
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a la evaluación psicológica en el proceso de selección; 28.57% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 60.00% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

### **Tabla 8**

#### *Entrevista*

Respuestas	Frecuencia	%
No	4	11.43
A veces	16	45.71
Si	15	42.86
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a la entrevista en el proceso de selección; el 45.71% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 11.43% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la

gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

#### **4.1.1.1. Organización de recursos humanos**

##### **Indicador 1: Diseño de puestos**

**Tabla 9**

*Diseño de puestos*

Respuestas	Frecuencia	%
No	12	34.29
A veces	13	37.14
Si	10	28.57
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

##### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a que si se toma en cuenta diseño de puesto en el proceso de organización de recursos humanos; el 37.14% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 34.29% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

##### **Indicador 2: Descripción y análisis de puestos**

**Tabla 10**

### *Descripción y análisis de puestos*

Respuestas	Frecuencia	%
No	4	11.43
A veces	16	45.71
Si	15	42.86
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a que si se toma en cuenta la descripción y análisis de puestos en el proceso de organización de recursos humanos; el 45.71% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 11.43% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

### **Indicador 3: Evaluación del desempeño**

**Tabla 11**

#### *Evaluación del desempeño*

Respuestas	Frecuencia	%
No	2	5.71
A veces	11	31.43
Si	22	62.86
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a que si se considera distintos métodos de evaluación del desempeño en el proceso de organización de recursos humanos; el 31.43% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 5.71% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

#### **4.1.1.1. Mantenimiento de recursos humanos**

##### **Indicador 1: Remuneraciones**

**Tabla 12**

*Remuneraciones*

Respuestas	Frecuencia	%
No	18	51.43
A veces	8	22.86
Si	9	25.71
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

##### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a que si evalúa la remuneración en el mantenimiento de recursos humanos; el 22.86% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 51.43% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

##### **Indicador 2: Planes de prestaciones sociales**

**Tabla 13**

### *Planes de prestaciones sociales*

Respuestas	Frecuencia	%
No	18	51.43
A veces	8	22.86
Si	9	25.71
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a que si considera planes de prestaciones sociales en el proceso de mantenimiento de recursos humanos; el 22.86% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 51.43% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

### **Indicador 3: Calidad de vida**

**Tabla 14**

#### *Calidad de vida*

Respuestas	Frecuencia	%
No	10	28.57
A veces	13	37.14
Si	12	34.29
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a calidad de vida del proceso de mantenimiento de recursos humanos; el 37.14% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 28.57% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

#### **Indicador 4: Relaciones interpersonales**

**Tabla 15**

*Relaciones interpersonales*

Respuestas	Frecuencia	%
No	16	45.71
A veces	12	34.29
Si	7	20.00
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

#### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a las relaciones interpersonales del proceso de mantenimiento de recursos humanos; el 34.29% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 45.71% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

#### **4.1.1.1. Desarrollo de recursos humanos**

##### **Indicador 1: Capacitación personal**

**Tabla 16***Capacitación de personal*

Respuestas	Frecuencia	%
No	14	40.00
A veces	12	34.29
Si	9	25.71
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

**Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a la capacitación de personal del proceso de desarrollo de recursos humanos; el 34.29% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 40.00% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

**Indicador 2: Desarrollo personal****Tabla 17***Desarrollo de personal*

Respuestas	Frecuencia	%
No	14	40.00
A veces	12	34.29
Si	9	25.71
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

**Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto al desarrollo de personal del proceso de desarrollo de recursos humanos; el 34.29% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 40.00% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

#### 4.1.1.1. Auditoría de recursos humanos

##### Indicador 1: Sistemas de información

**Tabla 18**

*Sistemas de información*

Respuestas	Frecuencia	%
No	12	34.29
A veces	13	37.14
Si	10	28.57
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

#### Análisis e interpretación

De los 35 colaboradores encuestados respecto a los sistemas de información del proceso de auditoría de recursos humanos; el 37.14% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 34.29% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

##### Indicador 2: Ética y responsabilidad social

**Tabla 19**

*Ética y responsabilidad social*

Respuestas	Frecuencia	%
No	12	34.29
A veces	12	34.29
Si	11	31.43
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

**Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a los sistemas de información del proceso de auditoría de recursos humanos; el 37.14% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 34.29% señaló que “no”. Esta situación es una falencia de la gestión de recursos humanos, porque no permite contratar a los colaboradores idóneos.

**4.1.2. Satisfacción laboral**

La investigación aplicó un cuestionario de 9 ítems en función de sus indicadores de las dimensiones de la satisfacción laboral con los siguientes resultados:

**4.1.2.1. Factores extrínsecos**

**Indicador 1: Políticas**

**Tabla 20**

*Políticas*

Respuestas	Frecuencia	%
No	14	40.00

A veces	13	37.14
Si	8	22.86
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a las políticas como factor extrínseco en relación con la satisfacción; el 37.14% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 40.00% señaló que “no”. Esta situación es una falencia, que no ayuda a que los colaboradores se encuentren satisfechos y por lo tanto no aporten a la imagen del BCP y haya un beneficio a los clientes.

### **Indicador 2: Pago remunerativo**

**Tabla 21**

*Pago remunerativo*

Respuestas	Frecuencia	%
No	18	51.43
A veces	8	22.86
Si	9	25.71
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto al pago remunerativo como factor extrínseco en relación con la satisfacción; el 22.86% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 51.43% señaló que “no”. Esta situación es una falencia, que no ayuda a que los colaboradores se encuentren satisfechos y por lo tanto no aporten a la imagen del BCP y haya un beneficio a los clientes.

### **Indicador 3: Supervisión**

**Tabla 22**

*Supervisión*

Respuestas	Frecuencia	%
No	18	51.43
A veces	13	37.14
Si	4	11.43
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a la supervisión como factor extrínseco en relación con la satisfacción; el 37.14% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 51.43% señaló que “no”. Esta situación es una falencia, que no ayuda a que los colaboradores se encuentren satisfechos y por lo tanto no aporten a la imagen del BCP y haya un beneficio a los clientes.

### **Indicador 4: Condiciones laborales**

**Tabla 23***Condiciones laborales*

Respuestas	Frecuencia	%
No	10	28.57
A veces	13	37.14
Si	12	34.29
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

**Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a las condiciones laborales como factor extrínseco en relación con la satisfacción; el 37.14% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 28.57% señaló que “no”. Esta situación es una falencia, que no ayuda a que los colaboradores se encuentren satisfechos y por lo tanto no aporten a la imagen del BCP y haya un beneficio a los clientes.

**Indicador 5: Relaciones interpersonales****Tabla 24***Relaciones interpersonales*

Respuestas	Frecuencia	%
No	16	45.71
A veces	13	37.14
Si	6	17.14
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

**Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a las relaciones interpersonales como factor extrínseco en relación con la satisfacción; el 37.14% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 45.71% señaló que “no”. Esta situación es una falencia, que no ayuda a que los colaboradores se encuentren satisfechos y por lo tanto no aporten a la imagen del BCP y haya un beneficio a los clientes.

#### **4.1.2.2. Factores intrínsecos**

##### **Indicador 1: Logros**

**Tabla 25**

*Logros*

Respuestas	Frecuencia	%
No	16	45.71
A veces	13	37.14
Si	6	17.14
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

##### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a los logros como factor intrínseco en relación con la satisfacción; el 37.14% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 45.71% señaló que “no”. Esta situación es una falencia, que no ayuda a que los colaboradores se encuentren satisfechos y por lo tanto no aporten a la imagen del BCP y haya un beneficio a los clientes.

##### **Indicador 2: Reconocimiento**

**Tabla 26***Reconocimiento*

Respuestas	Frecuencia	%
No	16	45.71
A veces	13	37.14
Si	6	17.14
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

**Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto al reconocimiento como factor intrínseco en relación con la satisfacción; el 37.14% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 45.71% señaló que “no”. Esta situación es una falencia, que no ayuda a que los colaboradores se encuentren satisfechos y por lo tanto no aporten a la imagen del BCP y haya un beneficio a los clientes.

**Indicador 3: Independencia laboral****Tabla 27***Independencia laboral*

Respuestas	Frecuencia	%
No	15	42.86
A veces	14	40.00
Si	6	17.14
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

**Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a independencia laboral como factor intrínseco en relación con la satisfacción; el 40.00% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 42.86% señaló que “no”. Esta situación es una falencia, que no ayuda a que los colaboradores se encuentren satisfechos y por lo tanto no aporten a la imagen del BCP y haya un beneficio a los clientes.

#### **Indicador 4: Responsabilidad**

**Tabla 28**

*Responsabilidad*

Respuestas	Frecuencia	%
No	13	37.14
A veces	14	40.00
Si	8	22.86
Total	35	100.00

Nota. Extraído de instrumento aplicado

#### **Análisis e interpretación**

De los 35 colaboradores encuestados respecto a la responsabilidad como factor intrínseco en relación con la satisfacción; el 40.00% manifestó que “a veces” se lleva a cabo esta actividad; mientras que 37.14% señaló que “no”. Esta situación es una falencia, que no ayuda a que los colaboradores se encuentren satisfechos y por lo tanto no aporten a la imagen del BCP y haya un beneficio a los clientes.

#### **4.2. Discusión**

La investigación buscó determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023, encontrando que existe una relación directa y significativa entre ambas variables lo que indicaría que existiría una influencia de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, lo cual se corrobora por que la provisión, organización, mantenimiento, desarrollo y auditoria de recursos humanos es calificada como “regular” porque el 46.62%, 38.09%, 29.29%, 34.29% y 35.72% respectivamente%, señalan que solo “a veces” se llevan a cabo adecuadamente. Lo cual indica que la gestión de recursos humanos tiene un nivel de “regular” porque así lo señala el 36.80% de encuestados; asimismo. la satisfacción laboral es calificada en promedio por el 36.43% como “regular” ya que los factores extrínsecos son calificados por el 34.28% con respuestas de “ a veces” y los factores intrínsecos por el 38.57% con las mismas respuestas.

Estos resultados coinciden con los resultados de la tesis de Martín (2021) titulada: “*Gestión de Recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas*”. Concluye que: los empleados estratégicos que ocupan cargos puedan realizar sus funciones dentro de un ambiente de integración y apoyo hacia a los demás trabajadores para alcanzar mejores desempeños en sus puestos y así de este modo llegar a fortalecer su inversión social, además se

ha considerado que las empresas deberían establecer formas de recompensar a las personas que se desempeñen mejor, cumpliendo con otorgarles mejores beneficios sociales. Además, se debe fomentar el permanente desarrollo del personal y de su profesión. De suceder lo contrario entonces los trabajadores buscarán retirarse porque no se sentirán satisfechos con su trabajo y esto generará altos niveles de rotación del personal para la empresa, además de pérdida de tiempo hasta alcanzar los reemplazos para estos trabajadores que se retiran ya que volver a evaluar y capacitarlos a los nuevos ingresantes requiere inversión de tiempo y dinero.

De igual manera coinciden con los resultados de la tesis de La Torre (2020) titulada: *“La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral”*. Concluye que la administración de los RRHH que tienen como propósito valorar el compromiso con el trabajador, permiten que ellos cumplan con autonomía sus funciones y se identifiquen con las metas de la organización. El apoyo que la empresa les brinde les permite sentirse cómodos y satisfechos con la labor que desempeñan, por eso es bueno preservar el clima laboral en toda organización. Por otra prueba se debe cumplir con los ofrecimientos, esto viene a ser el contrato psicológico (cumplimiento de las promesas realizadas por la organización) así también como el respeto a las normas laborales que protegen al trabajador, ya que si la empresa desconoce sus derechos entonces entra en conflicto con su personal y los niveles de desempeño laboral

bajan, llevándolos a no sentirse comprometidos con las metas que se ha fijado en la organización. Utilizando las medidas individuales de prácticas de recursos humanos informadas por los empleados, se agregó por el método de consenso directo basándonos en los modelos de composición.

De igual modo. Coinciden con los resultados de la tesis de Hinojosa (2020) titulada "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*". Concluye brindando lo siguiente: A la vista de los resultados reflejan que el 85% de los profesores, a pesar de tener algunas diferencias, tienen un alto nivel de satisfacción por el trabajo que realizan. Parece lógico concluir que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción.

Asimismo. Coinciden con los resultados de la tesis de Aguedo (2021). "*Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental grupo norte SAC - Lima 2019*". (tesis de licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

Asimismo. Coinciden con los resultados de la tesis de Aguedo (2021). "*Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco*

*Continental grupo norte SAC - Lima 2019*”. Concluye que existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,541; según la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada. Es decir, pocas veces se aplica la gestión de recursos humanos razón por el cual el desempeño laboral es moderada de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019.

También coinciden con los resultados de la tesis de García (2021). *“La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa industrial Don Martín S.A.C. en la ciudad de Huacho, 2020”*. El resultado principal indica que la relación es significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Industrial Don Martín S.A.C. en la ciudad de Huacho, 2020, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.790, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación; es decir, al tener la correlación un valor alto y positivo indica que al aumentar la gestión del talento humano, también aumenta el desempeño laboral , del mismo modo la gestión del talento humano y el desempeño laboral en promedio se ubican en una valoración de buena con 75.26 y 81.87 puntos respectivamente, teniendo el desempeño laboral mejor puntaje.

De igual modo coinciden con los resultados de la tesis de Rodríguez (2022). *“Gestión del Talento Humano y la rotación de personal en la empresa URBESUR S.A.C. – Arequipa 23021”*. Concluye que: La gestión del talento humano es en la actualidad uno de los factores importantes para el desarrollo y la productividad de las empresas, disminuyendo la rotación de personal y sus consecuencias en cuanto a costos y tiempo que esto implica, como la inducción a nuevo personal, los procesos de adecuación, entre otros que disminuyen notablemente la producción y desarrollo de las empresas. En tal sentido, el propósito de la presente investigación es encontrar en qué medida se relaciona la gestión del talento humano y la rotación de personal en la empresa URBESUR S.A.C. y luego proponer estrategias alternativas para una mejor gestión del talento humano y disminuir la rotación de personal y favorecer el desarrollo y la productividad de la empresa. Es así como de acuerdo a los resultados se ha encontrado que existe una correlación moderada con una Rho de Spearman de -0,474, pero significativa con  $p = 0,000$  menor que el valor de significancia de 0,05, esto implica que, en la mencionada empresa la gestión del talento humano se encuentra relacionado a la rotación de personal, a mejor gestión del talento humano, menos rotación de personal.

De igual manera coinciden con los resultados de la tesis de Inocente (2018). *“Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de*

*agencias del Banco de la Nación, año 2016.* Concluye, que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0,561 indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada y que hay la relación entre la dimensión autonomía, cohesión, confianza y apoyo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016 que se demuestra con la prueba de Spearman que en todos los casos demuestra que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

De igual modo, coinciden con los resultados de la tesis de Rujel y Rojas (2021). *“La gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa-Cajamarca 2019”.* Que obtuvo como resultado según el Rho de Spearman, con un coeficiente correlación de 0.736, indicando una relación entre “moderada y fuerte” y una significancia bilateral de 0.026, menor de 0.05, aceptando la hipótesis alternativa. Según la tabla cruzada arroja un 23.1% de los encuestados que consideran existe una relación en un “nivel medio”, entre la gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral.

Saavedra (2018). *“Nivel de Gestión de recursos humanos en la Municipalidad de Llacanora, 2017”.* Concluye que la gestión de procesos y de recursos, cada

día va cobrando mayor importancia en toda empresa o institución. Puntualmente la gestión de Recursos Humanos permite determinar el perfil y las necesidades de personal en una organización, se anticipa a los requerimientos y genera espacios de realización personal y profesional de los trabajadores. Es decir, el buen trato al capital humano es vital para sacar lo mejor de él. En este contexto, con la presente investigación, se pretende determinar el nivel de gestión de Recursos Humanos en Municipalidad de Llacanora, para lo que se parte del supuesto, que existe una gestión deficiente. Medir la gestión de Recursos Humanos es importante para sentar una línea de base en toda administración. Precisamente para esta medición se formuló un instrumento debida y oportunamente validado mediante la opinión de expertos y probado estadísticamente a través de la T de Student. Dicho instrumento fue aplicado a 25 trabajadores de la Municipalidad de Llacanora.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se hizo en primer lugar la prueba de Normalidad para ver que Coeficiente de Correlación que servirá para hacer la contrastación de las hipótesis.

**Tabla 29**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,168	35	0,001	0,930	35	0,005

Desempeño laboral	0,324	35	0,000	0,814	35	0,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Los valores sigs. son menores a 0.05; lo que indica que no existe una distribución normal, por ello se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para las contrastaciones de hipótesis.

En cuanto a la Hipótesis general: La gestión de recursos humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.

**Tabla 30**

*Prueba de Correlación de Spearman entre variables*

			Gestión de recursos humanos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,876**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	35	35

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

El valor de Correlación de 0,876 denota que la correlación entre las variables es positiva alta, lo que significa que, si la gestión de recursos

humanos mejora, también sucederá lo mismo con la satisfacción laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 1: La Provisión de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.

**Tabla 31**

*Prueba de Correlación de la provisión de recursos humanos y la satisfacción laboral*

			Provisión de recursos humanos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Provisión de recursos humanos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	0,821**
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,821**	1,000
		N	35	35

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

El valor de Correlación de 0,821 denota que es positiva alta, lo que significa que, si los aspectos de la provisión de recursos humanos mejoran, también sucederá lo mismo con la satisfacción laboral de los colaboradores.

En cuanto a la hipótesis específica 2: La Organización de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.

**Tabla 32**

*Prueba de Correlación de la organización de recursos humanos y la satisfacción laboral*

			Organización de recursos humanos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,730**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	35	35

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

El valor de Correlación de 0,730 denota que es positiva alta, lo que significa que, si los aspectos de la organización de recursos humanos mejoran, también sucederá lo mismo con la satisfacción laboral de los colaboradores.

En cuanto a la hipótesis específica 3: El mantenimiento de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.

**Tabla 33**

*Prueba de Correlación del mantenimiento de recursos humanos y la satisfacción laboral*

			Mantenimiento de recursos humanos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Mantenimiento de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,680**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	35	35

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

El valor de Correlación de 0,680 denota que es positiva moderada, lo que significa que, si los aspectos del mantenimiento de recursos humanos mejoran, también sucederá lo mismo con la satisfacción laboral de los colaboradores.

En cuanto a la hipótesis específica 4: El Desarrollo de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.

**Tabla 34**

*Prueba de Correlación del desarrollo de recursos humanos y la satisfacción laboral*

		Desarrollo de recursos humanos		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,663**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	35	35

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

El valor de Correlación de 0,663 denota que es positiva moderada, lo que significa que, si los aspectos del desarrollo de recursos humanos mejoran, también sucederá lo mismo con la satisfacción laboral de los colaboradores.

En cuanto a la hipótesis específica 5: La Auditoría de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.

**Tabla 35**

*Prueba de Correlación de la auditoría de recursos humanos y la satisfacción laboral*

			Auditoría de recursos humanos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Auditoría de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	0,893**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	35	35
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	35	35

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

El valor de Correlación de 0,893 denota que es positiva alta, lo que significa que, si los aspectos de la auditoría de recursos humanos mejoran, también sucederá lo mismo con la satisfacción laboral de los colaboradores.

## CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco

de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023, la investigación encontró que al existir una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0,876; entonces la gestión de recursos humanos influiría en la satisfacción de laboral.

En cuanto al objetivo específico 1: Identificar la influencia de la Provisión de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023; la investigación encontró que al existir una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0,821; entonces la provisión de recursos humanos influiría en la satisfacción de laboral.

En cuanto al objetivo específico 2: Identificar la influencia de la Organización de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023, la investigación encontró que al existir una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0,730; entonces la organización de recursos humanos influiría en la satisfacción de laboral.

En cuanto al objetivo específico 3: Identificar la influencia del mantenimiento de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023, la

investigación encontró que al existir una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0,680; entonces el mantenimiento de recursos humanos influiría en la satisfacción de laboral.

En cuanto al objetivo específico 4: Identificar la influencia del Desarrollo de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 202, la investigación encontró que al existir una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0,663; entonces el desarrollo de recursos humanos influiría en la satisfacción de laboral.

En cuanto al objetivo específico 5: Identificar la influencia de la Auditoría de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023, la investigación encontró que al existir una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0.893; entonces la auditoria de recursos humanos influiría en la satisfacción de laboral.

## **RECOMENDACIONES**

e acuerdo a los resultados hallados, como la existencia de una correlación alta porque el valor del Coeficiente de Correlación de Spearman es igual a 0,876; entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del BCP, se sugiere que la empresa busque estrategias para mejorar sus procesos de gestión del talento humano, mediante la capacitación de los colaboradores de la entidad financiera.

- **Para la gestión de recursos humanos**

Llevar a cabo cada uno de los procesos tal cual indica la teoría administrativa, es decir de una manera técnica y profesional.

- Para la satisfacción laboral

Realizar capacitaciones para mejorar el comportamiento humano de los colaboradores y también el establecimiento de políticas y estrategias para mejorar aspectos de gestión de recursos humanos en particular y administración central en general.

## **REFERENCIAS**

- Aguedo, K. (2021)]. *“Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental grupo norte SAC - Lima 2019”*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.
- Bednar, W. & Reeves, A. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor*. Editorial Mc Graw Hill.
- Blanco, T. (2015). *Gestión de entidades financieras*. Editorial ESIC.
- Brunet, E. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (2015). *Teoría General de la Administración*. Editorial Mc Graw Hill.
- De la Calle, L. y Ortiz, D. (2018). *Fundamentos de recursos humanos*. Editorial Pearson.
- García, W. (2021). *“La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa industrial Don Martín S.A.C. en la ciudad de Huacho, 2020”*. (tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte de Huacho.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Editorial: Mc Graw Hill.
- Hinojosa, M. (2020) en su tesis titulada *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, Universidad la Playa Ancha, Valparaíso-Chile”*.

- Inocente, T. (2018). *“Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016”*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo de Cajamarca.
- La Torre, D. (2020) *“La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral”*. Tesis Doctoral en la Universidad de Valencia-España.
- Martín, R. (2021) *“Gestión de Recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas”* Tesis doctoral en la Universidad Valladolid de España.
- Puchol, R. (2000). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Editorial Ediciones Diaz de los Santos.
- Robbins, S. y Coulter. M. (2014). *Comportamiento organizacional*. Editorial McGraw Hill.
- Rodríguez, A. (2022). *“Gestión del Talento Humano y la rotación de personal en la empresa URBESUR S.A.C. – Arequipa 23021”*. (tesis de licenciatura). Universidad Alas Peruanas de Lima.
- Rujel, E. y Rojas, R. (2021). *“La gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa-Cajamarca 2019”*. (tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte de Cajamarca.

Saavedra, A. (2018). *“Nivel de Gestión de recursos humanos en la Municipalidad de Llacanora, 2017”*. (tesis de licenciatura). Universidad Alas Peruanas de Cajamarca.

# APÉNDICES

## Apéndice 1. Matriz de consistencia

Título: La gestión de recursos humanos y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú BCP Agencia Comercio de Cajamarca, 2023						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas
<p><b>General</b> ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la influencia de la Provisión de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la influencia de la Organización de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la influencia del mantenimiento de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la influencia del Desarrollo de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la influencia de la Auditoría de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023?</li> </ul>	<p><b>General</b> Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la influencia de la Provisión de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</li> <li>• Identificar la influencia de la Organización de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</li> <li>• Identificar la influencia del mantenimiento de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</li> <li>• Identificar la influencia del Desarrollo de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</li> <li>• Identificar la influencia de la Auditoría de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</li> </ul>	<p><b>General</b> La gestión de recursos humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</p> <p><b>Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Provisión de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</li> <li>• La Organización de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</li> <li>• El mantenimiento de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</li> <li>• El Desarrollo de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</li> <li>• La Auditoría de Recursos Humanos influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-BCP, agencia Comercio, Cajamarca 2023.</li> </ul>	<p><b>Variable X:</b> Gestión de recursos humanos</p> <p><b>Variable Y:</b> Satisfacción laboral</p>	<p>Provisión de recursos humanos Organización de recursos humanos Mantenimiento de recursos humanos Desarrollo de recursos humanos Auditoría de recursos humanos</p> <p>Factores extrínsecos Factores intrínsecos</p>	<p>Reclutamiento Selección Diseño de puestos Descripción y análisis de puestos Evaluación de desempeño Remuneraciones sociales Calidad de vida Relaciones interpersonales Capacitación y desarrollo personal Desarrollo organizacional Sistema de información de recursos humanos Ética y responsabilidad social</p> <p>• Factores económicos. • Condiciones laborales. • Seguridad. • Factores sociales • Trabajo estimulante. • Autorrealización. • Reconocimiento. • Logro. • Responsabilidad</p>	<p><b>Instrumento:</b> <b>Para medir ambas variables:</b> Cuestionario con preguntas cerradas y 5 alternativas de respuesta</p> <p><b>Técnica:</b> <b>Para medir ambas variables:</b> Encuesta tipo escala de Likert</p>

Apéndice 2: Instrumento sobre gestión de recursos humanos

**UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO URRELO”**

Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de empresas

**Cuestionario para medir la gestión de recursos humanos**

<b>V.1. “X”: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Si</b>	<b>A veces</b>	<b>No</b>
<b>Dimensión 1: Provisión de recursos humanos</b>			
<b>Indicador 1: Reclutamiento de personal</b>			
1. El BCP hace reclutamiento interno, para ocupar los puestos de trabajo vacantes			
2. El BCP, hace reclutamiento externo para ocupar los puestos de trabajo vacantes			
<b>Indicador 2: Selección de personal</b>			
3. El BCP hace evaluación del curriculum de los postulantes			
4. El BCP evalúa los conocimientos de los postulantes			
5. El BCP, realiza evaluación psicológica a los postulantes			
6. El BCP realiza entrevista a los postulantes			
<b>Dimensión 2: Organización de Recursos Humanos</b>			
<b>Indicador 1: Diseño de puestos</b>			
7. El BCP, realiza con diseño de puestos			
<b>Indicador 2: Descripción y análisis de puestos</b>			
8. El BCP realiza con descripción y análisis de puestos			
<b>Indicador 3: Evaluación del desempeño</b>			
9. El BCP evalúa el desempeño del personal			
<b>Dimensión 3: Mantenimiento de Recursos Humanos</b>			
<b>Remuneraciones</b>			
10. El BCP tiene un sistema de remuneraciones justo y equitativo			

<b>Indicador 2: Planes de prestaciones sociales</b>			
11. El BCP tiene planes de prestaciones sociales de acuerdo a Ley			
<b>Indicador 3: Calidad de Vida</b>			
12. El BCP fomenta la calidad de vida para el personal			
<b>Indicador 4: Relaciones interpersonales</b>			
13. El BCP fomenta las relaciones interpersonales adecuadas para el personal			
<b>Dimensión: 4 Desarrollo de Recursos Humanos</b>			
<b>Indicador 1: Capacitación del personal</b>			
14. El BCP tiene un plan de capacitación para el personal			
<b>Indicador 2: Desarrollo de personal</b>			
15. El BCP tiene un plan de desarrollo para el personal			
<b>Dimensión: 5 Auditoría de Recursos Humanos</b>			
<b>Indicador 1: Sistema de información</b>			
16. El BCP tiene un adecuado sistema de información			
<b>Indicador 2: Ética y Responsabilidad social</b>			
17. El BCP fomenta la ética y responsabilidad social del personal			

### Apéndice 3: Instrumento sobre satisfacción laboral



**UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO URRELO”**

Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de empresas

#### Cuestionario para medir la satisfacción laboral

V.2. “Y”: Satisfacción Laboral	Si	Regular	No
<b>Dimensión 1: Factores extrínsecos</b>			
<b>Indicador 1: Políticas</b>			
18. El BCP tiene políticas adecuadas			
<b>Indicador 2: Pago remunerativo</b>			
19. El BCP otorga una remuneración justa y equitativa			
<b>Indicador 3: Supervisión</b>			
20. El BCP realiza una supervisión adecuada			
<b>Indicador 4: Condiciones laborales</b>			
21. El BCP otorga condiciones laborales adecuadas			
<b>Indicador 5: Relaciones interpersonales</b>			
22. En el BCP existe relaciones interpersonales adecuadas			
<b>Dimensión 2: Factores intrínsecos</b>			
<b>Indicador 1: Logros</b>			
23. El BCP reconoce los logros del personal			
<b>Indicador 2: Reconocimiento</b>			
24. El BCP asciende al personal por sus logros			
<b>Indicador 3: Independencia laboral</b>			
25. El BCP promueve la autonomía laboral de su personal			
<b>Indicador 4: Responsabilidad</b>			
26. El BCP otorga responsabilidades laborales en forma correcta			