

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE
CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA ATAHUALPA-CAJAMARCA
2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Eddy Rujel Garcia
Reyna Elizabeth Rojas Meléndez

Asesor:

Mg. Saraí Nelly Samán Chingay

Cajamarca - Perú

2021



DEDICATORIA

Dedicado con mucho amor a mi hijo Renatto Rujel, a mi esposa Gisela Cortegana, a mis padres y hermanos, quienes han sido y siguen siendo parte importante en este largo camino académico.

Eddy Rujel García.

Con mucho afecto a mis queridos padres, a mi amado esposo y muy en especial a mis adorados hijos Brianna y Roith que son mi motivación e inspiración.

Reyna Elizabeth Rojas Meléndez.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios y a mi familia, quienes estuvieron siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional. A mis docentes y en especial a la Mg. Sarai Nelly Saman Chingay por transmitirme sus conocimientos y asesoramiento en este proceso académico. A la Universidad Privada del Norte por brindarme una enseñanza de calidad.

Eddy Rujel García

Doy gracias a Dios por concederme la vida y salud, a mis queridos padres por su ejemplo y sabios consejos, a mí amado esposo por su comprensión y apoyo; a mis adorados hijos por ser la razón de mis esfuerzos y muy en especial a la Mg. Sarai Nelly Saman Chingay por su enseñanzas y asesoramiento y a la Universidad Privada del Norte por darme la oportunidad de forjarme una carrera profesional.

Reyna Elizabeth Rojas Meléndez

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ECUACIONES.....	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1 Problema General	20
1.2.2 Problemas Específicos.....	20
1.3. Objetivos	21
1.3.1 Objetivo General	21
1.3.2 Objetivos Específicos.....	21
1.4. Hipótesis	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	23
2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	25
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	26
2.4. Procedimiento y análisis de datos.....	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS	33
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	43
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Muestra de investigación en el Banco de Crédito del Perú Atahualpa-Cajamarca</i>	266
Tabla 2. <i>Rangos o intervalos de las variables y su estimación.</i>	28
Tabla 3. <i>Rangos o intervalos de las dimensiones y valoración</i>	2828
Tabla 4. <i>Rangos de correlación Rho Spearman</i>	29
Tabla 5. <i>Rangos y estimación del coeficiente alfa de Cronbach</i>	311
Tabla 6. <i>Nivel de fiabilidad según Alfa de Cronbach- software SPSS</i>	311
Tabla 7. <i>Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral</i>	333
Tabla 8. <i>Relación entre el conocimiento y cumplimiento de objetivos y tareas.</i>	344
Tabla 9. <i>Relación entre las habilidades y la cooperación y trabajo en equipo</i>	355
Tabla 10. <i>Relación entre Motivación y Disciplina Laboral</i>	36
Tabla 11. <i>Relación entre Actitudes y Superación Personal.</i>	37
Tabla 12. <i>Contrastación de hipótesis General</i>	38
Tabla 13. <i>Hipótesis específica 1</i>	39
Tabla 14. <i>Hipótesis Específica 2</i>	400
Tabla 15. <i>Hipótesis Específica 3</i>	411
Tabla 16. <i>Hipótesis Específica 4</i>	422
Tabla 17. <i>Nivel de percepción de la Gestión del Talento humano</i>	87
Tabla 18. <i>Nivel de percepción del desempeño laboral</i>	88

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Niveles de la variable talento humano en el Banco de Crédito del Perú agencia Atahualpa-Cajamarca 2019.</i>	<i>87</i>
<i>Figura 2 Niveles de la variable de desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú agencia Atahualpa-Cajamarca 2019.</i>	<i>88</i>

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1 Fórmula Kuder-Richardson	30
---	----

RESUMEN

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 variable Gestión del Talento Humano, se enfoca a las políticas y prácticas necesarias para liderar las personas, el enfoque en la investigación desde el punto de vista del conocimiento, habilidades y actitudes. Así también la variable Desempeño Laboral, es la materialización a través de las acciones y comportamientos que se pueden observar de los colaboradores de una organización para el logro de sus objetivos. El estudio tuvo como objetivo “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 estudio descriptivo correlacional con 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 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.

Palabras clave: Talento humano, desempeño laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La globalización en el mundo entero ha puesto al descubierto nuevas formas de administración empresarial que se enfoca de manera consecutiva a la gestión del talento humano, que necesariamente debe desarrollarse en este mundo competitivo, este dinamismo causado por el creciente avance de la ciencia y la tecnología ha creado la necesidad de mantener capacitados a los colaboradores de una organización. La gestión del talento humano pone en tela de juicio aspectos muy importantes dado que son parte primordial para la consecución de los objetivos institucionales, por ello se requiere que los colaboradores sean constantemente capacitados, que se desarrolle el conjunto de sus competencias y capacidades, valores y actitudes, habilidades blandas, entre otras, trayendo grandes beneficios y aún más tratándose de aquellas empresas inmersas en el rubro financiero que requieren adaptarse a los constantes cambios.

La principal preocupación de las entidades bancarias, radica en el cumplimiento de su rol de intermediación de fondos, donde salta el spread bancario, que es la diferencia entre los activos y pasivos del sistema financiero, es aquí donde surge la importancia de la gestión del talento humano, como una técnica y estrategia para destacar aquellos colaboradores que demuestran un alto desempeño laboral en el ejercicio de sus funciones, por ello se suele relacionar muy a menudo la gestión del talento humano con el desempeño laboral, es conocido que cuando los colaboradores se sienten satisfechos, motivados van a desarrollar su trabajo con eficacia y eficiencia y por ende aseguran el logro de los objetivos y metas de la empresa y también logros personales, es aquí donde radica la importancia de la gestión del talento humano, para lograr captar y retener a personas talentosas, haciendo atractivo el

trabajo, cuyo aporte de la empresa hace que los colaboradores se vean favorecidos en su realización profesional y familiar y desde luego hay un retorno que beneficia a la empresa.

Sin embargo, a nivel de la entidad financiera, Banco de Crédito Del Perú en la Agencia Atahualpa – Cajamarca, se presentan actividades relacionadas a la gestión del talento humano, entre ellos capacitaciones en cuanto a tendencias actuales e innovación, lecciones aprendidas, desarrollo de habilidades blandas, pese a lo señalado no se logran resultados sostenibles, los colaboradores en cierto momento se sienten motivados con los incentivos salariales sin embargo hace falta establecer mecanismos menos estresantes para el logro de metas, que en algunos casos resultan ser altas y difíciles de alcanzar, resultado de ello los trabajadores se sienten presionados y con el temor de ser despedidos, duplican esfuerzos, asumen riesgos para obtener logros personales e institucionales.

En lo relacionado al desempeño laboral, es común el esfuerzo por cumplir con los objetivos y tareas planteados que muchas veces quedan en intentos debido a que un buen número de clientes no toman los créditos por los altos intereses que se cobran quedándose el trabajador frustrado y en algunos casos agotado sin lograr el objetivo, así también la cooperación y el trabajo en equipo de pronto se ve desvanecido debido a que todos aspiran lograr sus metas, por los incentivos dan mucho más del tiempo establecido, ampliándose su jornada laboral sin reconocimiento alguno ya que no se logró la meta establecida, así también el impulso para la superación personal que busque la realización de los colaboradores, aún es ajena para la empresa.

Frente a ello el administrador de la agencia se ve presionado por las altas metas comerciales que exigen desde las altas direcciones, el mismo que traslada hacia los colaboradores de las diferentes áreas para su cumplimiento, generando stress, preocupación y en muchos casos resquebrajamiento de la salud, conflictos y competencia entre el personal, a lo que se suma la baja afluencia de clientes para solicitar préstamos o hacer depósitos de

ahorros y en muchos casos los aplicativos se tornan lentos que genera incertidumbre tanto en los colaboradores como en los clientes. Esta situación ha sido percibida por el gerente de la agencia, quien ha mostrado interés en desarrollar un liderazgo que le permita gestionar el talento humano adecuadamente, como una estrategia para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.

Las capacitaciones, e incentivos económicos que se brindan, no son suficientes como para realizarse como persona y más aún como familia, por lo cual se requiere también, desarrollar los conocimientos, potenciar las habilidades, establecer mayores incentivos para que la actividad diaria de los colaboradores se sienta comprometida con la misión de la empresa, se requiere tener en cuenta estos componentes como parte de la gestión del talento humano, que conlleve al logro de los objetivos, y por consiguiente al buen desempeño laboral.

La gestión del talento humano, según Chiavenato (2009), considera que son políticas y prácticas necesarias de los gerentes para liderar las personas o recursos humanos, donde se gestionan procesos para reclutar personal, realizar una adecuada selección, realizar su inducción y capacitación en el cargo que van a desempeñar, establecer mecanismos de motivación o recompensas y evaluar su desempeño. Asimismo, sostiene que la gestión del talento humano constituye un área sensible en una organización, siendo contingente y situacional, puesto que depende del tipo de liderazgo que se implemente, a su forma organizacional, al contexto ambiental, al rubro que se dedica, al uso de la tecnología, a sus procesos internos y a muchas variables consideradas influyentes.

Por su parte, Lledó (2011) considera que la gestión del talento humano, lo constituyen los recursos humanos quienes realizan actividades importantes dentro de una organización, siendo el pilar básico en el desarrollo de los procesos. Mora (2012), sostiene que la gestión

del talento humano es una herramienta estratégica para hacer frente a los nuevos desafíos del momento, es buscar la excelencia en las competencias de cada persona para lograr el éxito y explotar su potencial al máximo.

La gestión de Talento humano cuenta con teorías importantes, como la Teoría de campo de Lewin, según Chiavenato (2009), la teoría de campo de Lewin asegura que la conducta humana se deriva de la totalidad de factores y eventos coexistentes en determinada situación. Las personas se comportan de acuerdo con una situación total (Gestalt), que comprende hechos y eventos que constituyen su ambiente. Esos hechos y eventos tienen la característica de un campo dinámico de fuerzas, en el que cada uno tiene una interrelación dinámica con los demás, que influye o recibe influencia de los otros.

La teoría de los dos factores de Herzberg Chiavenato (2009), mientras Maslow apoya su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo (perspectiva extravertida). Para Herzberg, la motivación para trabajar está referida a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

La variable Gestión del Talento Humano se encuentra dividida en dimensiones, en primera instancia; la dimensión Conocimiento; según Chiavenato (2009) es el saber como resultado del aprender de manera permanente, calificándola como “la moneda más valiosa del siglo XXI”. Para Arias (2010) el conocimiento, gracias al desarrollo de las tecnologías de la información permite revolucionar el mundo, siendo un factor indispensable para la economía y la creación de la riqueza.

La segunda dimensión; hace referencia a las Habilidades, según Chiavenato (2009) consiste en aplicar el conocimiento para resolver situaciones problemáticas utilizando la

creatividad y la innovación, es decir, saber hacer y saber utilizar el conocimiento. Así también como tercera dimensión; la Motivación, según Galicia (2010) es la fuerza impulsora que se tiene al iniciar una actividad y debe mantenerse hasta terminar el actuar de los trabajadores a fin de lograr las metas y los objetivos de una empresa. Para Chiavenato (2009) la motivación consiste en interactuar con una determinada situación que lo mantiene en actividad permanente y con las ganas de seguir haciéndolo.

En referencia a la cuarta dimensión, la Actitud, según Chiavenato (2009) permite lograr metas, objetivos, disposición de cambio, superar barreras o dificultades, darle valor agregado y buscar la excelencia en los resultados, considerándolo también como un estado mental que contribuye a dar valor y afecto a lo que se quiere hacer, es decir le predispone para actuar.

La importancia de la gestión del talento humano está en desarrollar las habilidades de los colaboradores para que puedan realizar de manera favorable y sobre todo con voluntad su labor, enfocándose al logro de los objetivos de una organización, que se ve reflejada a través del desempeño laboral, como una combinación entre los conocimientos, habilidades para lograr un buen desempeño laboral, estas dos categorías talento humano y desempeño laboral van de la mano, de tal manera que, si mejora una, la otra se va adelante. Una buena gestión del talento humano empuja a un buen desempeño, con grandes beneficios para una organización (Rojas & Vilchez, 2018).

El desempeño laboral, según Chiavenato (2009), es la materialización de las acciones y comportamientos que se pueden observar de los colaboradores de una organización para el logro de sus objetivos. El desempeño laboral es considerado como una fortaleza relevante. Para Robbins & Judge (2014), el desempeño laboral son las acciones y comportamientos de los trabajadores que se observa en el ejercicio de sus funciones, que son

importantes para la consecución de los objetivos de una organización, donde se ven las competencias de cada uno y la manera como contribuyen al éxito de una empresa.

Pérez (2009), define al desempeño laboral como un conjunto de acciones y comportamientos que se observa en los trabajadores y que resultan importantes para el logro de los objetivos institucionales, que se evalúan a través de competencias de cada persona y de la manera como contribuye al éxito de la empresa.

Se consideran como dimensiones de Desempeño Laboral a; Cumplimiento de los objetivos y tareas, según D’Alessio (2012), indica que es el grado de responsabilidad con el que se asume para el logro de las metas, objetivos y tareas, dicho de otro modo, es la evaluación del nivel de logro de los objetivos y actividades planteadas por la organización. En cuanto a la dimensión Cooperación y trabajo en equipo, según Chiavenato (2013), es el esfuerzo solidario para conseguir las metas de la organización, donde se socializa hasta llegar a un nivel colaboración e integración de los esfuerzos de manera positiva y duradera para la satisfacción de las necesidades sociales, donde se ejerce influencia recíproca entre sus integrantes donde se combinan creencias actitudes en relación a la organización.

Así también la dimensión Disciplina Laboral, según Alache (2017), hace referencia a un adecuado direccionamiento de las jornadas laborales, cuyo objetivo es el cumplimiento de las obligaciones o deberes por parte de los colaboradores de una empresa. La Dimensión Superación personal, para Chis (2016), consiste en vencer los obstáculos o las dificultades, dicho de otra manera, es mejorar los diferentes campos de la vida laboral.

La investigación utiliza como referentes, estudios a nivel internacional, entre ellos destacan:

Ardila (2015), en su tesis titulada “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización

financiera en Bogotá”, planteó el objetivo “determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en los resultados de la gestión de las organizaciones, haciendo un paralelo entre el trabajo convencional y el teletrabajo. se tomaron en cuenta los aspectos referentes a una investigación mixta, de tipo descriptivo y explicativo, usando como instrumento de recolección el cuestionario de encuesta con preguntas cerradas y abiertas. Llegando a la conclusión que los trabajadores logran mayor competitividad y eficiencia en la implantación del teletrabajo en el área bajo estudio de la entidad financiera, considerando a la gestión administrativa y la calidad de vida de los trabajadores como aspectos más importantes.

Así también, Pérez (2014), en su investigación “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”- Ambato – Ecuador. Tuvo como objetivo “Establecer la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”, la investigación fue tipo descriptiva, se recolectó datos para una muestra de 375, se encontró que un 84% afirma una buena gestión del Talento Humano en la Cooperativa, se recomendó mejorar aspectos relacionados a la variable, tales como: habilidades y motivación, a fin de lograr calidad en el servicio brindado.

Del mismo modo, Rodríguez & Torres (2016), en su tesis “La gestión del talento humano en entidades financieras y de seguros de Tunja - Colombia”, cuyo objetivo fue “identificar las características de las prácticas de gestión del talento humano en instituciones financieras y de seguros”, la investigación fue de tipo cualitativa, se consideró una muestra no probabilística. En sus conclusiones señalaron, que el activo más importante de las organizaciones financieras es el sistema de reclutamiento, selección e integración, por lo que es necesario contar con una guía o manual de organización y funciones, convocar personal con experiencia y con un perfil adecuado. Finalmente se encontró que las empresa

financieras reconocen que la gestión del recurso humano es una ventaja competitiva para lograr un buen desempeño laboral.

Es importante considerar los antecedentes nacionales a fin de profundizar respecto a la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

Arteaga & Marquina (2020), en su tesis “Los desafíos de la evaluación del desempeño en el teletrabajo: Estudio de la Banca Múltiple de Lima Metropolitana”, tuvo como objetivo: “Dar a conocer los desafíos del teletrabajo en las organizaciones bancarias en cuanto a la gestión del talento humano y la evaluación del desempeño laboral”. Usó una metodología de investigación descriptiva cualitativa. En la conclusión, se determinan como desafíos el comportamiento, competencias, capacidades y actitudes de los trabajadores, siendo elementos importantes en miras a conseguir los objetivos institucionales.

Según Romero & Ruíz (2019), en su tesis titulada “Gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa financiera Confianza S.S.A., Casma - 2018”, plantearon como objetivo “determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de la empresa financiera Confianza S.S.A.”, el estudio presentó diseño no experimental de corte transversal, se consideró como conclusión que la gestión del talento humano y el desempeño laboral poseen una relación significativa positiva alta, según coeficiente Rho de Spearman cuyo resultado fue 0.812, con una significancia bilateral de $0.000 < p < 0.05$. En lo referido a la relación entre la variable gestión del talento humano y las dimensiones del desempeño laboral se determinó que existe una correlación positiva moderada con la dimensión cumplimiento de objetivos y tareas, una correlación positiva con la dimensión cooperación y trabajo en equipo, del mismo modo con las dimensiones disciplina y superación personal.

Según Valeriano (2018), en su tesis titulada “Gestión de talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes

S.A. Ayaviri-2018”, tuvo como objetivo “Determinar la relación de la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Ayaviri”. Utilizó como método de investigación el deductivo bajo un enfoque cuantitativo enmarcado dentro del tipo de investigación correlacional y de diseño no experimental de tipo transeccional; se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario en su investigación. La conclusión principal fue la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral según la correlación de Pearson fue estadísticamente significativa, con una relación positiva directa débil, convirtiéndose la gestión del talento humano en una de las mejores herramientas que permite mejorar el desempeño laboral así como el cumplimiento de funciones y obligaciones. Se determinó también según el coeficiente de correlación de Pearson una relación positiva débil de $r=0.387$ ($p < 0.05$) entre la dimensión Planificación de la variable talento humano y la variable desempeño laboral. En lo referido a la dimensión desarrollo de la variable talento humano con la variable desempeño laboral se determinó según el coeficiente de correlación de Pearson una relación directa débil, esto debido, al poco interés por invertir en capacitaciones mensuales para desarrollar el talento humano y potenciar habilidades.

También Chávez & Condori (2019), en su tesis titulada: “La gestión del talento humano y el desempeño laboral en Mi Banco - Banco de la Microempresa, Sucursal Huancavelica-2019”, se planteó como objetivo “determinar la relación de la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral en Mi Banco-Banco de la Microempresa Sucursal Huancavelica”, la investigación fue de tipo correlacional. Se determinó según “Rho” de Spearman, la existencia de una relación significativa entre las variables Gestión del talento humano y desempeño laboral. Del mismo modo, se aprecia una relación significativa al relacionar las dimensiones de la gestión del talento humano como: admisión,

organización, compensación y mantenimiento, capacitación y desarrollo con el desempeño laboral en dicha entidad financiera.

Asimismo, Chicoma, et al (2017), en su tesis “Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP)”. Tuvo como objetivo “Identificar cuáles son los principales factores de la gestión del talento que generan satisfacción en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal”, el tipo de investigación fue cualitativa, llegando a la conclusión que la satisfacción laboral se deben al clima y a la cultura organizacional, los ejecutivos de Interbank, BCP y BBVA Continental consideran que el atractivo de sus empresas lo constituye el liderazgo en la gestión del talento humano como la principal razón para mejorar el desempeño laboral. Sin embargo, sienten dificultades para lograr las metas propuestas, por lo que deben trabajar en capacitaciones en el mejor cumplimiento de sus funciones, destacan también la importancia de tener una infraestructura física que brinde confortabilidad a colaboradores y clientes.

Es muy importante también profundizar en los antecedentes de estudio a nivel local:

Por su parte Guevara & Guevara (2020), en su tesis “Rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en Financiera Crediscotia Jaén – 2019”, plantearon como objetivo determinar la relación entre la rotación del personal y la satisfacción del cliente en la financiera Crediscotia, en la investigación se utilizó la metodología descriptiva correlacional de corte transversal, con diseño no experimental. Se llegó a la conclusión que como parte de la gestión del personal existe una alta rotación y por ende una baja satisfacción del cliente, por lo tanto, es una relación inversa fuerte entre la rotación de personal y la satisfacción del cliente.

Del mismo modo Checa (2020), en su tesis titulada “Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de CMAC Piura S.A.C. Agencia Balta en el año 2020” Pimentel – Chiclayo, Perú. La investigación tuvo como objetivo “Elaborar una Estrategia de Gestión del Talento Humano que ayude a implementar, desarrollar y evolucionar habilidades, aptitudes y conocimientos que permitan darle mejoría al problema de investigación”. La investigación fue de tipo descriptivo – propositivo. Se aplicó una encuesta a la muestra de 36 personas, utilizando para el análisis de datos el programa SPSS. Se obtuvo como conclusión que el diagnóstico fue importante para la elaboración de la Estrategia de Gestión del Talento Humano, basado en el modelo de Idalberto Chiavenato, la misma que consta de cuatro etapas: Incorporación e inducción de nuevos talentos, sistema de compensación e incentivos, desarrollo - retención del talento, y seguimiento.

Por otro lado, Terrones & Terrones (2018) en su tesis “Clima organizacional basado en la gestión de talento humano y su influencia en los factores de permanencia laboral en la COOPAC “Nuestra Señora Del Rosario” de Cajabamba año 2018”, plantearon como objetivo, identificar la relación del clima organizacional basado en la gestión de talento humano con los factores de permanencia laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de Cajabamba, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental con diseño experimental transeccional. Para el acopio de datos se empleó cuestionarios en la escala de Likert, utilizando el análisis estadístico Rho de Spearman. Se concluyó que los factores más cuestionados están relacionados con la selección de personal para los puestos estratégicos de la Cooperativa. Por otro lado, en la cooperativa los principales factores determinantes para la permanencia laboral son: (a) salarios, (b) calidad de vida y (c) sueldos respecto a otras organizaciones.

Así también el desarrollo de la presente permite ser justificarla. Al respecto Mitacc (2013) menciona que: “En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente.” (p. 4). En la unidad de estudio, Banco de Crédito del Perú, sede Atahualpa se requiere considerar aspectos relacionados a la gestión del talento humano, tales como el conocimiento, las habilidades, motivación, el desarrollo de actitudes, y como puede influenciar en el desempeño laboral en sus diferentes componentes como el cumplimiento de objetivos y tareas, la cooperación y trabajo en equipo, la disciplina laboral, y la superación personal.

El estudio presenta una justificación práctica, puesto que está relacionado a la gestión del talento humano en diferentes dimensiones y hace lo propio con la variable desempeño laboral cuyos resultados determinan, a su vez aquellas relaciones fuertes o débiles entre dichas variables, a fin de proponer estrategias para toma de decisiones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión conocimiento y la dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión habilidades y la dimensión cooperación y trabajo en equipo en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión motivación y la dimensión disciplina laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión actitudes y la dimensión superación personal en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

-Determinar la relación entre la dimensión conocimiento y la dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

-Determinar la relación entre la dimensión habilidades y la dimensión cooperación y trabajo en equipo en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019.

-Determinar la relación entre la dimensión motivación y la dimensión disciplina laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

-Determinar relación entre la dimensión actitudes y la dimensión superación personal en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019.

H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

-Existe relación significativa entre la dimensión conocimiento y la dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

-Existe relación significativa entre la dimensión habilidades y la dimensión cooperación y trabajo en equipo en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019.

-Existe relación significativa entre la dimensión motivación y la dimensión disciplina laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

-Existe relación significativa entre la dimensión actitudes y la dimensión superación personal en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Por su finalidad la investigación básica o teórica, según Muntané (2010), señala que una investigación básica es conocida también como teórica, pura o dogmática, es aquella cuyo origen es un marco teórico y permanece dentro de él y tiene como objetivo ampliar los conocimientos científicos.

Así también el enfoque de la presente es cuantitativo porque permite estimar datos, permite la cuantificación de fenómenos o hechos. Monje (2011), manifiesta que este enfoque tiene como finalidad buscar explicaciones a los fenómenos, determinando relaciones entre los mismos, estableciendo leyes que expliquen el comportamiento social, valiéndose en la observación directa de los fenómenos y la experiencia.

Por su profundidad, la investigación es descriptivo - correlacional, puesto que tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. Se halla sustento en los postulados de Hernández & Baptista (2014), quienes manifiestan que la investigación descriptiva - correlacional tiene como finalidad, conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En la misma dirección, Monje (2011), agrega: una investigación descriptiva de manera sistemática describe las características de la población, situada en una área de interés, es frecuente que las investigaciones descriptivas hagan uso de las encuestas, ponen en prueba hipótesis para generar explicaciones.

2.2. Diseño de la investigación.

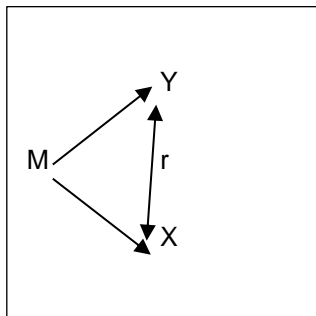
La presente se ubicó en el diseño no experimental. Según Hernández & Baptista (2014), en los diseños no experimentales no se manipulan variables de manera deliberada, se basa

fundamentalmente en la observación de los hechos tal cual se dan en la realidad para luego analizarlos.

Asimismo, se utiliza el subdiseño correlacional, que se sustentada teóricamente en Hernández & Baptista (2014), quienes sostienen que los estudios correlacionales “tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93), Asimismo, Rus (2020), señala que un diseño correlacional consiste en evaluar dos variables, cuya finalidad es estudiar su correlación entre ellas. En el mismo sentido, Mejía (2017), considera que una investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la cual se establecen una relación estadística entre dos variables, sin la necesidad de incluir variables externas para lograr conclusiones relevantes.

Para estos efectos, se hizo uso del esquema de diseño propuesto por Hernández & Baptista (2014)

Este diseño obedece al siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra.

X = Variable 1 Talento Humano.

Y = Variable 2 Desempeño Laboral

r = Relación entre las dos variables.

2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

La población estuvo conformada por las 26 personas que laboran en el Banco de Crédito Del Perú agencia Atahualpa-Cajamarca. Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación.

Muestra.

La presente posee una muestra censal, puesto que no se influye en su conformación ya que se encuentra predeterminada por las características propias de la investigación, es una muestra censal porque se incluye al 100% de la población, por considerarla un número de sujetos que se puede manejar, se sustenta teóricamente en Ramírez, (2013), quien manifiesta que, “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”

Considerando que la población es pequeña, se tomó como muestra las 26 personas que laboran en el Banco de Crédito Del Perú agencia Atahualpa-Cajamarca, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 1

Muestra de investigación en el Banco de Crédito del Perú Atahualpa-Cajamarca

Cargo que ocupa	N° de personal
Gerente de agencia	1
Supervisor de procesos operativos	1
Funcionarios de Negocios Pyme	10
Promotores de Ventas y Servicios	6
Fuerza de Ventas	5
Personal limpieza	2
Personal de seguridad	1
TOTAL	26

Fuente: Elaboración propia

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

La investigación presenta como técnica la encuesta, según Hernández & Baptista (2014), sostiene que una encuesta, es una técnica de investigación que consiste en obtener datos mediante entrevista a un determinado grupo de personas de una muestra representativa, donde es importante la disposición de las personas a informar, se materializa a través de un cuestionario prediseñado por el investigador.

Por consiguiente, se aplicará una encuesta a los 26 trabajadores de la Agencia Atahualpa del Banco de Crédito del Perú de Cajamarca.

Instrumento:

Como instrumento de acopio de datos para la investigación, se utilizará el cuestionario de encuesta, por ser el instrumento por el cual se materializa la encuesta como técnica de investigación. Se sustenta según Hernández & Baptista (2014), quién sostiene que un cuestionario consiste en una serie de preguntas que deben responder los propios sujetos de la investigación, en lo posible de manera escrita para evitar los sesgos ocasionados por la presencia del entrevistador.

2.4. Procedimiento y análisis de datos

Para el acopio de la información se utilizó la encuesta, que permitió recopilar aspectos relacionados a las variables Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral. Fueron elaboradas de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteadas, las preguntas fueron planteadas tomando en cuenta la Escala de Likert: 1 (Nunca), 2 (A veces), 3 (siempre), cuyo formato consta de 40 Ítems: 20 ítems de la variable Gestión del Talento Humano en sus 4 dimensiones: comunicación, habilidades, motivación y actitudes y 20 ítems del desempeño laboral en sus 4 dimensiones: Cumplimiento de objetivos y tareas, cooperación y trabajo en equipo, disciplina laboral y superación personal, cada una consta de 5 preguntas. El cuestionario fue validado por la opinión favorable de tres expertos, posteriormente pasó por un análisis de Cronbach, para finalmente aplicarse a los 26 colaboradores de la Agencia Atahualpa del Banco de Crédito del Perú – Cajamarca, los mismos que fueron abordados al culminar sus actividades laborales y resolvieron el cuestionario en un tiempo de 15 minutos, cuyos datos fueron analizados a través de una hoja de cálculo del software estadístico

(SPSS), que permitió realizar en primera instancia el cruce de las variables y de sus dimensiones obteniendo los porcentajes y valoración correspondientes.

Tabla 2

Rangos o intervalos de las variables y su estimación.

Rangos o intervalos Cruce de Variables	Estimación o valoración
De 43 a 51	Bajo
De 52 a 56	Medio
De 57 a 60	Alto

Para el cruce de variables, si los resultados están entre el intervalo (43 al 51), tiene una valoración bajo; si se encuentra entre el intervalo (52 y 56) obtiene un nivel medio y si se halla entre el intervalo (57 y 60) su nivel es alto.

Tabla 3

Rangos o intervalos de las dimensiones y valoración

Rangos o intervalos Cruce de Variables	Estimación o valoración
De 8 a 11	Bajo
De 12 a 13	Medio
De 14 a 15	Alto

Para el cruce de las dimensiones, si los resultados están entre el intervalo (8 al 11), tiene una valoración bajo; si se encuentra entre el intervalo (12 y 13) obtiene un nivel medio y si se halla entre el intervalo (14 y 15) su nivel es alto.

Análisis bivariado: El análisis bivariado, consistirá en determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral; se utilizará el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 4

Rangos o intervalos	Rango de relación
De 0 a 0.25	Escasa o nula
De 0.26 a 0.50	Débil
De 0.51 a 0, 75	Entre moderada y fuerte
De 0.76 a 1, 00	Entre fuerte y perfecta

Fuente: Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas (2017)

2.5. Validez y Confiabilidad del instrumento

La validez fue realizada por 3 expertos, todos docentes de la Universidad Privada del Norte (UPN): Dr. Montenegro Cabrera Isaías Armando, de la especialidad de Administración de Empresas, Econ. Bacón Díaz David, Mg. Vera Cabrera, María Elena, administradora de empresas. La matriz de validación por juicio de expertos estuvo conformada por dos certificados (Anexo 6).

Los cuestionarios fueron validados una ficha por variable (variables Gestión del talento humano y desempeño laboral). La validación de los instrumentos de acopio de datos, cada día es más usada en las investigaciones y encuentra sustento en lo mencionado por Cabero & Llorente (2013), quienes manifiestan que la validación de instrumentos realizada por expertos, “consiste, básicamente, en solicitar a una serie de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto” (p. 14).

En cuanto a la confiabilidad, Albarrán & Vivas (2014), sostienen que es el grado de precisión o exactitud de la medida, se trata de que si se aplica de manera repetida un instrumento al mismo sujeto u objeto se obtienen los mismos resultados, constituye una garantía sobre la realización del trabajo de campo real. La confiabilidad es una estimación

sobre la estabilidad y la consistencia interna de un determinado instrumento, es el grado de certeza que un instrumento de acopio de datos, dará un resultado consistente.

Roque (2012), afirma: el Coeficiente de confiabilidad del instrumento, desarrollado por Cronbach (1951), se utiliza cuando los ítems no son calificados dicotómicamente. Es una fórmula en particular útil para una prueba compuesta por preguntas relativas, cuyas respuestas pueden calificarse sobre un rango de valores.

La confiabilidad del instrumento fue obtenida mediante la aplicación del coeficiente “Alfa de Cronbach” que dará el grado en que el instrumento es confiable, obteniendo la varianza de cada ítem a través del software SPSS 26.

La fórmula es la siguiente:

Ecuación 1 *Fórmula Kuder-Richardson*

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

α = Coeficiente Alfa de Cronbach

K = Tamaño de la muestra (número de ítems)

$\sum s_i^2$ = Sumatoria de varianzas

ST^2 = Varianza total

El alfa de Cronbach es un indicador de la proposición de la escala atribuida a la puntuación verdadera (Fernandez, 2017).

Tabla 5

Rangos y estimación del coeficiente alfa de Cronbach

Rangos o intervalos que pertenecen al coeficiente alfa de Cronbach	Estimación o valoración de la confiabilidad de los ítems analizados
De 0 a 0,5	Inaceptable
De 0,51 a 0,6	Pobre
De 0.61 a 0,7	Débil/Cuestionable
De 0.71 a 0,8	Aceptable
De 0.81 a 0,9	Bueno
De 0.91 a 1	Excelente

Tabla 6

Nivel de fiabilidad según Alfa de Cronbach, obtenido a través del software SPSS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,836	40

Interpretación:

Según el alfa de Cronbach el nivel de confiabilidad de los Ítems de la encuesta es bueno ya que se encuentra entre el rango 0.81 y 0,90.

2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos tomados en cuenta se basan en los principios y conductas aceptables en la investigación, Se ha citado autores, según las investigaciones a lo largo del presente trabajo, las citas se insertaron tomando en cuenta el autor, año de investigación, así también los textos fueron parafraseados respetando las normas vigentes de la Universidad Privada del Norte (UPN). Además, los datos de los encuestados y procedimientos del Banco de Crédito del Perú, Agencia Atahualpa – Cajamarca se manejó con fines netamente académicos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La investigación tuvo como Objetivo General: Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

Tabla 7

Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral

Gestión del Talento Humano	Desempeño laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	5	19.2	2	7.7	1	3.8	8	30.8
Medio	3	11.5	6	23.1	3	11.5	12	46.2
Alto	1	3.8	2	7.7	3	11.5	6	23.1
Total	9	36.4	10	38.5	7	26.9	26	100.0

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Cajamarca, 2021

Interpretación

En la tabla 7, se aprecia el cruce de las variables Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral. Se tiene como resultado que el 23.1% de los encuestados consideran que existe una relación en un “nivel medio”, entre la gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la agencia Atahualpa del Banco de Crédito del Perú. Sin embargo, el 19.2% de encuestados indicó una relación en un “nivel bajo” entre las variables estudiadas.

En cuanto al primer Objetivo específico, se considera, Determinar la relación entre la dimensión conocimiento y la dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

Tabla 8

Relación entre el conocimiento y cumplimiento de objetivos y tareas.

		Cumplimiento de objetivos y tareas							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
Conocimiento		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Bajo		0	0.0	4	15.4	0	0.0	4
Medio		2	7.7	10	38.5	2	7.7	14	53.8
Alto		2	7.7	4	15.4	2	7.7	8	30.8
Total		4	15.4	18	69.2	4	15.4	26	100.0

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Cajamarca, 2021

Interpretación

En la tabla 8, se aprecia el cruce de las Dimensiones Conocimiento y Cumplimiento de objetivos y tareas donde se tiene como resultado que el (38.5%) de los encuestados indican un “nivel medio” entre ambas dimensiones, sin embargo, el (7.7%) de los encuestados consideran un “nivel alto” con respecto a las dimensiones estudiadas.

En cuanto al segundo Objetivo específico, se plantea, Determinar la relación entre la dimensión habilidades y la dimensión cooperación y trabajo en equipo en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019.

Tabla 9

Relación entre las habilidades y la cooperación y trabajo en equipo

Habilidades	Cooperación y trabajo en equipo							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	4	14.4	5	19.2	1	3.8	10	38.5
Medio	1	3.8	7	26.9	1	3.8	9	34.6
Alto	2	7.7	1	3.8	4	15.4	7	26.9
Total	7	26.9	13	50.0	6	23.1	26	100.0

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Cajamarca, 2021

Interpretación

En la tabla 9, se aprecia el cruce de las Dimensiones Habilidades y Cooperación y trabajo en equipo, donde se tiene como resultado que el (14.4%) de los encuestados consideran un “nivel bajo”, sin embargo, el (26.9%) de los encuestados indican un “nivel medio”, entre las dimensiones estudiadas.

En cuanto al tercer Objetivo específico, se considera, Determinar la relación entre la dimensión motivación y la dimensión disciplina laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

Tabla 10

Relación entre Motivación y Disciplina Laboral

Motivación	Disciplina laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0.0	3	11.5	0	0.0	3	11.5
Medio	0	0.0	4	15.4	3	11.5	7	26.9
Alto	1	3.8	5	19.2	10	38.5	16	61.5
Total	1	3.8	12	46.2.0	13	50.0	26	100.0

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Cajamarca, 2021

Interpretación

En la tabla 10, se aprecia el cruce de las Dimensiones motivación y disciplina, donde se tiene como resultado que el (15.4%) de los encuestados indican un “nivel medio” entre ambas dimensiones, en cambio el (38.5%) de los encuestados consideran un “nivel alto” con respecto a las dimensiones estudiadas.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se considera, Determinar relación entre la dimensión actitudes y la dimensión superación personal en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

Tabla 11

Relación entre Actitudes y Superación Personal.

Actitudes	Superación personal							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	2	7.7	0	0.0	0	0.0	2	7.7
Medio	1	3.8	4	15.4	8	30.8	13	50.0
Alto	1	3.8	0	0.0	10	38.8	11	42.3
Total	4	15.4	4	15.4	18	69.2	26	100.0

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Cajamarca, 2021

Interpretación

En la tabla 11, se aprecia el cruce de las Dimensiones Superación Personal y Actitudes, donde se tiene como resultado que el (15.4%) de los encuestados indican un “nivel medio” entre ambas dimensiones, sin embargo, el (38.8%) de los encuestados consideran un “nivel alto” con respecto a las dimensiones estudiadas.

3.1.2. Prueba de hipótesis

En cuanto a la hipótesis general cuyo enunciado es el siguiente:

H1: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019.

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019.

Tabla 12

Contrastación de hipótesis General

Correlaciones				
			Gestión Del Talento Humano	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión Del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1	,736*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	26	26
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,736*	1
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 12, se observa que entre las variables Gestión del Talento Humano y Desempeño laboral existe una relación bilateral según Rho de Spearman con un coeficiente correlación de 0.736, lo que indica una relación entre “moderada y fuerte”, y una significancia bilateral de 0.026, menor de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1): “Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019”.

La Hipótesis Específica 1; hace referencia a; Existe relación significativa entre la dimensión conocimiento y la dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

Tabla 13

Hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			Conocimiento	Cumplimiento de los objetivos y tareas
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de correlación	1	,748
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	26	26
	D1. DL. Cumplimiento de los objetivos y tareas	Coeficiente de correlación	,022	1
		Sig. (bilateral)	,748	.
		N	26	26

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

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 13, se observa que entre la dimensión conocimiento de la variable Gestión del Talento Humano y el cumplimiento de los objetivos y tareas de la variable de Desempeño laboral, existe una relación bilateral según Rho de Spearman con un coeficiente correlación de 0,748, lo que indica una relación entre “moderada y fuerte” y una significancia bilateral de 0.022, la cual es menor de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁): “Existe relación significativa entre la dimensión conocimiento y la dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019”.

En lo referido a la hipótesis específica 2; Existe relación significativa entre la dimensión habilidades y la dimensión cooperación y trabajo en equipo en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019.

Tabla 14.

Hipótesis Específica 2

Correlaciones				
		Habilidades Cooperación y trabajo en equipo		
Rho de Spearman	Habilidades	Coeficiente de correlación	1	,749
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	26	26
	Cooperación y trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,749	1
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	26	26

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

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 14, se observa que entre la dimensión habilidades de la variable Gestión del Talento Humano y cooperación y trabajo en equipo de la variable Desempeño laboral existe una relación bilateral según Rho de Spearman con un coeficiente correlación de 0,749, lo que indica una relación entre “moderada y fuerte” y una significancia bilateral de 0.011, menor a 0,05, lo que determina que se acepta la hipótesis alterna (Ha): “Existe relación significativa entre la dimensión habilidades y la dimensión cooperación y trabajo en equipo en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019”.

En lo cuanto a la hipótesis específica 3; existe relación significativa entre la dimensión motivación y la dimensión disciplina laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

Tabla 15

Hipótesis Específica 3

		Correlaciones		
			Motivación	Disciplina Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,806*
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	26	26
	Disciplina Laboral	Coeficiente de correlación	,806*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 15, se observa que entre la dimensión motivación de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión disciplina laboral de la variable Desempeño laboral, existe una relación bilateral según Rho de Spearman con un coeficiente correlación de 0,806, lo que indica una relación entre “fuerte y perfecta” y una significancia bilateral de 0.039, que es menor de 0.05, por lo que se desecha la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha): “Existe relación significativa entre la dimensión motivación y la dimensión disciplina laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019”.

En cuanto a la hipótesis 4; existe relación significativa entre la dimensión actitudes y la dimensión superación personal en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019.

Tabla 16

Hipótesis Específica 4

			Correlaciones	
			Actitudes	Superación personal
Rho de Spearman	Actitudes	Coefficiente de correlación	1,000	,760*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	26	26
	Superación personal	Coefficiente de correlación	,760*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 16, se observa que entre las dimensiones de actitudes de la variable Gestión del Talento Humano con la dimensión de superación personal de la variable de Desempeño laboral, existe una relación bilateral según Rho de Spearman con un coeficiente correlación de 0,760, lo que indica una relación entre “fuerte y perfecta” y una significancia bilateral de 0.016, menor de 0,05; por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y acepta la hipótesis alterna (Ha): “Existe relación significativa entre la dimensión actitudes y la dimensión superación personal en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019”.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se determinó según la tabla 12, que las variables Gestión del Talento Humano y Desempeño laboral presentan una relación bilateral según Rho de Spearman, con un coeficiente correlación de 0.736, lo que indica una relación entre “moderada y fuerte” y una significancia bilateral de 0.026, menor de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1): “Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019”.

Según la tabla 7, se determinó el cruce de las variables Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral donde se tiene como resultado que el 23.1% de los encuestados consideran que existe una relación en un “nivel medio”, entre la gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la agencia Atahualpa del Banco de Crédito del Perú. Sin embargo, el 19.2% de encuestados indicó una relación en un “nivel bajo” entre las variables estudiadas.

Los resultados, guardan relación con la investigación desarrollada por Chávez & Condori (2019), en su tesis titulada: “La gestión del talento humano y el desempeño laboral en Mi Banco - Banco de la Microempresa, Sucursal Huancavelica-2019”; se determinó la existencia de una relación significativa según “Rho” de Spearman entre las variables Gestión del talento humano y desempeño laboral. Del mismo modo, se aprecia una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión del Talento Humano como: admisión, organización, compensación y mantenimiento, capacitación y desarrollo con el Desempeño Laboral en dicha entidad financiera.

Del mismo modo, se relaciona con la tesis de Valeriano (2018), en su tesis titulada “Gestión de talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri-2018”; llegó a la conclusión que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, la correlación de Pearson muestra una relación positiva directa débil, convirtiéndose la gestión del talento humano en una herramienta que permite mejorar el desempeño laboral. Se determinó según el coeficiente de correlación de Pearson que entre la dimensión Planificación del Talento Humano y la variable Desempeño Laboral existe una relación positiva débil de $r=0.387$ ($p < 0.05$). En lo referido a la dimensión desarrollo del talento humano y la variable desempeño laboral se determinó según el coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.381$ estadísticamente significativo ($p < 0.05$), concluyéndose que existe una relación positiva directa débil. Esto debido, al poco interés por invertir en capacitaciones mensuales para desarrollar el talento humano y potenciar las habilidades de los colaboradores y lograr un mejor desempeño laboral.

En este sentido, en la presente, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral. Así, por ejemplo, una buena gestión del talento humano enfocada al conocimiento, al desarrollo de las habilidades, enfocada a la motivación de los trabajadores, permiten mejorar el desempeño laboral, en cuanto al cumplimiento de las metas y objetivos, desarrollar un trabajo basado en la cooperación y el trabajo en equipo y sobre todo guardando disciplina laboral que promueva la superación de todos los colaboradores incluyendo su formación realización profesional y familiar.

Por otro lado, la gestión del talento humano, según Chiavenato (2009), considera que son políticas y prácticas necesarias de los gerentes para liderar las personas o recursos humanos, donde se gestionan procesos para reclutar personal, realizar una adecuada

selección, realizar su inducción y capacitación en el cargo que van a desempeñar, establecer mecanismos de motivación o recompensas y evaluar su desempeño.

También, Robbins y Judge (2013), establecen que el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Asimismo, en la tabla 13, se observa que entre la dimensión conocimiento de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas de la variable de Desempeño laboral, existe una relación bilateral según Rho de Spearman con un coeficiente correlación de 0,748, lo que indica una relación entre “moderada y fuerte”, y una significancia bilateral de 0.022, la cual es menor de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1): “Existe relación significativa entre la dimensión conocimiento y la dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019”.

Por otro lado, en la tabla 8, se aprecia el cruce de la Dimensión Conocimiento y la Dimensión Cumplimiento de objetivos y tareas, donde se tiene como resultado que el (38.5%) de los encuestados indican un “nivel medio” entre ambas dimensiones, sin embargo, el (7.7%) de los encuestados consideran un “nivel alto” con respecto a las dimensiones estudiadas.

Estos resultados, guardan relación con la tesis de Romero & Ruíz (2019), en su tesis titulada “Gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa financiera Confianza S.S.A., Casma - 2018”; donde arroja un resultado según el Rho de Spearman de 0.812, con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, determinándose que entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral existe una relación significativa positiva alta. En lo referido a relación entre la variable gestión del talento humano y las dimensiones del desempeño

laboral; se determinó que existe una correlación moderada con la dimensión cumplimiento de objetivos y tareas, una correlación positiva alta con la dimensión cooperación y trabajo en equipo, una correlación positiva alta con la dimensión disciplina y una correlación positiva alta con la dimensión superación personal según el Rho de Spearman $<$ al 0.05.

En la tabla 14, se observa que entre la dimensión habilidades de la variable Gestión del Talento Humano y cooperación y trabajo en equipo de la variable Desempeño laboral existe una relación bilateral según Rho de Spearman con un coeficiente correlación de 0,749, lo que indica una relación entre “moderada y fuerte” y una significancia bilateral de 0.011, menor a 0,05, lo que determina que se acepta la hipótesis alterna (H_a): “Existe relación significativa entre la dimensión habilidades y la dimensión cooperación y trabajo en equipo en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019”.

Además, en la tabla 9, se aprecia el cruce de la Dimensión Habilidades y la Dimensión cooperación y trabajo en equipo, donde se tiene como resultado que el (14.4%) de los encuestados consideran un “nivel bajo”, sin embargo, el (26.9%) de los encuestados indican un “nivel medio”, entre las dimensiones estudiadas.

Los resultados guardan relación, con el estudio de Pérez (2014), en su investigación “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”- Ambato – Ecuador”; en cuya investigación encontró que un 84% afirma una buena gestión del Talento Humano en la Cooperativa, se recomendó mejorar aspectos relacionados a las variables, tales como: habilidades y motivación, a fin de lograr calidad en el servicio brindado. En la misma dirección, Rodríguez & Torres (2016), en sus conclusiones señalaron, que el activo más importante de las organizaciones financieras es el sistema de reclutamiento, selección e integración, por lo que es necesario contar con una guía o manual de organización y funciones, convocar personal con experiencia y con un perfil adecuado. Finalmente se

encontró que las empresas financieras reconocen que la gestión del recurso humano es una ventaja competitiva para lograr un buen desempeño laboral.

Así mismo, Chiavenato (2013) pone de manifiesto que el equipo de trabajo o trabajo en equipo puede desempeñar un papel muy importante en la socialización de nuevos colaboradores. La integración del nuevo miembro se debe atribuir a un equipo de trabajo capaz de provocar en él un efecto positivo y duradero. La aceptación del grupo es fuente crucial de satisfacción de las necesidades sociales, además, los equipos de trabajo ejercen una fuerte influencia en las creencias y actitudes de los individuos respecto de la organización y la forma en que se deben comportar.

De acuerdo a los resultados encontrados en la presente, la gestión del talento humano, brinda una perspectiva de interés por el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de los trabajadores partiendo de su creatividad y deseos de innovar para lograr mejores resultados, propios de la dimensión habilidades y su relación con la dimensión cooperación y trabajo en equipo.

Ahora se hace necesario analizar los resultados del objetivo específico 3: determinar la relación entre la motivación y la disciplina laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca 2019. En la tabla 10, se aprecia el cruce de las Dimensiones motivación y disciplina, donde se tiene como resultado que el (15.4%) de los encuestados indican un “nivel medio” entre ambas dimensiones, por otro lado, el (38.5%) de los encuestados consideran un “nivel alto” con respecto a las dimensiones estudiadas. Además, en la tabla 15, se observa que entre la dimensión motivación de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión disciplina laboral de la variable Desempeño laboral, existe una relación bilateral según Rho de Spearman con un coeficiente correlación de 0,806, lo que indica una relación entre “fuerte y perfecta” y una significancia bilateral de 0.039, que es menor de 0.05, por lo que se desecha la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la hipótesis

alterna (Ha): “Existe relación significativa entre la dimensión motivación y la dimensión disciplina laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019”.

Los resultados guardan relación con el estudio de Chicoma, et al (2017), quienes llegaron a la conclusión que las satisfacciones laborales se deben al clima y a la cultura organizacional, los ejecutivos de Interbank, BCP y BBVA Continental, consideran que el atractivo de sus empresas lo constituye el liderazgo en la gestión del talento humano como la principal razón para mejorar el desempeño laboral. Sin embargo, sienten dificultades para lograr las metas propuestas, por lo que deben trabajar en capacitaciones en el mejor cumplimiento de sus funciones, destacan también la importancia de tener una infraestructura física que brinde confortabilidad a colaboradores y clientes.

Cabe señalar, también los resultados de tesis de Chávez & Condori (2019), titulada: “La gestión del talento humano y el desempeño laboral en Mi Banco - Banco de la Microempresa, Sucursal Huancavelica-2019”; en donde se determinó la existencia de una relación significativa entre las variables Gestión del talento humano y desempeño laboral, según “Rho” de Spearman. Del mismo modo, se destaca una relación significativa entre las dimensiones de la gestión del talento humano (admisión, organización, compensación y mantenimiento, capacitación y desarrollo) y desempeño laboral en dicha entidad financiera.

Para Gómez (2013), considera a la motivación como un estado interno, un proceso que dirige y que mantiene la atención de una persona hacia sus fines y objetivos, que en cierto modo impulsa a desarrollar una determinada acción y a través de la persistencia lograr culminar, además, da energía para desarrollar una conducta. en la misma dirección, Chiavenato (2009), establece que la motivación consiste en aplicar el conocimiento para resolver situaciones problemáticas utilizando la creatividad y la innovación.

Por otro lado, Coelho (2019) sostiene que la disciplina es la capacidad que tienen las personas para ejecutar una serie de reglas o normas relacionadas al orden y la constancia, en

el desarrollo de sus tareas y actividades de su vida diaria. En el mismo sentido, Alache (2017), hace referencia a un adecuado direccionamiento de las jornadas laborales, cuyo objetivo es el cumplimiento de las obligaciones o deberes por parte de los colaboradores de una empresa.

Con respecto, al cuarto objetivo específico, determinar la relación entre las dimensión Actitudes y dimensión Superación personal en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa Cajamarca - 2019, los resultados se explican en la tabla 11, donde se aprecia el cruce de las Dimensiones Actitudes y Superación Personal, se presenta que el (15.4%) de los encuestados indican un “nivel medio” entre ambas dimensiones, sin embargo, el (38.8%) de los encuestados consideran un “nivel alto” con respecto a las dimensiones estudiadas. Asimismo, en la tabla 16, se observa que entre la dimensión actitudes de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión de superación personal de la variable de Desempeño laboral, existe una relación bilateral según Rho de Spearman con un coeficiente correlación de 0,760, lo que indica una relación entre “fuerte y perfecta”, y una significancia bilateral de 0.016, menor de 0,05; por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a): “Existe relación significativa entre la dimensión actitudes y la dimensión superación personal en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca – 2019”.

Asimismo, los resultados guardan relación con la Tesis de Terrones & Terrones (2018), titulada, “Clima organizacional basado en la gestión de talento humano y su influencia en los factores de permanencia laboral en la COOPAC - Nuestra Señora Del Rosario de Cajabamba año 2018”; donde se concluye que los factores más cuestionados están relacionados con la selección de personal para los puestos estratégicos de la Cooperativa. Por otro lado, en la cooperativa los principales factores determinantes para la permanencia laboral fueron: (a) salarios, (b) calidad de vida y (c) sueldos respecto a otras organizaciones. En la misma dirección los resultados guardan relación con lo encontrado en

la Tesis de Arteaga & Marquina (2020), donde determinaron como desafíos impulsar el comportamiento, competencias, capacidades y actitudes de los trabajadores, siendo elementos importantes en miras a conseguir los objetivos institucionales.

Lo descrito, no es ajeno a lo encontrado por Ardila (2015), en tesis titulada “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá”, quien llega a la conclusión que los trabajadores logran mayor competitividad y eficiencia en la implantación del teletrabajo en el área bajo estudio de la entidad financiera, considerando a la gestión administrativa y la calidad de vida de los trabajadores como aspectos más importantes.

Para Chiavenato (2009), las actitudes consisten en aplicar el conocimiento para resolver situaciones problemáticas utilizando la creatividad y la innovación. En la misma dirección, Aigner (2012) considera que las actitudes son un conjunto de creencias en torno a un objeto o situación determinada a las cuales se predispone a actuar de manera preferente de manera cotidiana. En este sentido, la actitud es una forma de comportamiento habitual frente a la ejecución de un propósito determinado que se realiza de manera intencional.

Por otro lado, Chis (2016), considera que la superación personal, consiste en vencer los obstáculos o las dificultades, dicho de otra manera, es mejorar los diferentes campos de la vida laboral. En el mismo sentido, Juárez (2020), señala que la superación personal, significa crecimiento, desarrollo, es la manera como se evoluciona, se transforma al experimentar nuevas maneras de pensar, actuar frente a sus metas y objetivos. Significa un cambio en las personas al adquirir nuevas habilidades que le llevan al bienestar, mejora su autoestima, su autonomía, su satisfacción, su orgullo para alcanzar la plenitud personal.

Si bien es cierto en los referentes de estudio tomados no se mencionan las variables propiamente dichas, sin embargo, hacen mención a sus indicadores como actitudes de los trabajadores, calidad de vida, competencias propias de la gestión del talento humano y del

desempeño laboral, cuya preocupación está dada en alcanzar metas, asumir riesgos, obtener logros, contribuir a la formación de los trabajadores, impulsar su realización personal y familiar, así como, fortalecer sus habilidades sociales para establecer buenas relaciones interpersonales dentro de una empresa, tratándose aún más con entidades financieras que deben relacionarse con otras personas continuamente.

En el presente, se logró determinar adicionalmente el nivel de percepción de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Atahualpa Cajamarca 2019, en cuanto la variable Gestión del Talento humana y la variable desempeño laboral, cuyos resultados se encuentran los Anexos 7 y 8. El 88.5% de los trabajadores encuestados perciben un nivel Alto de la variable de gestión de talento humano, y solo el 11.5% en un nivel Medio. En cuanto a la percepción sobre la variable desempeño laboral, según la tabla 18 y figura 2. El 92.3% de los trabajadores encuestados perciben el desempeño laboral en un nivel Alto, y solo el 7.7% en un nivel Medio. Por lo que se puede determinar que el nivel de percepción de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Atahualpa Cajamarca 2019, en cuanto la variable Gestión del Talento humana y la variable desempeño laboral, se encuentra en un nivel alto.

Es importante recordar que existen dimensiones de la Gestión del Talento humano y Desempeño laboral que requieren ser fortalecidas, como es el caso de la dimensión conocimiento y la dimensión el cumplimiento de objetivos y tareas, las mismas, según tabla cruzada N°8 se encuentran en un nivel medio con un 38.5%. Asimismo, en la tabla cruzada N°9, donde se presentan los resultados del cruce de la dimensión habilidades y la dimensión trabajo en equipo, se observa que el 26.9% lo considera en un nivel medio, lo que implica que se deben mejorar en cuanto al manejo de estas dimensiones, para lograr un nivel más óptimo.

Pese a al nivel alto de percepción de ambas variables, reflejada en los anexos 7 y 8, aún queda algo por fortalecer en cuanto al manejo de las dimensiones descritas. Asimismo, es menester mejorar las correlaciones puesto que no alcanzan el nivel fuerte y perfecta de acuerdo a la escala o rangos propuestos, según la correlación rho de Spearman que se encuentra en los inérvalos 0. 076 y 1.

En el desarrollo de la presente investigación se presentaron ciertas limitaciones que fueron superadas para no poner en riesgo el desarrollo de la misma, una, referida al tiempo que resultó corto, para elaborar cuestionarios, validarlos por juicio de expertos, aplicarlos, analizarlos y consolidar los datos en los resultados, también otro relacionado a la poca disposición de los trabajadores a colaborar con el presente estudio.

4.2 Conclusiones

Contrastando los resultados de la investigación, el logro de los objetivos, y comprobación de las hipótesis, se ha logrado obtener los siguientes resultados:

Primera: Se ha determinado que existe relación “moderada fuerte” entre las variables Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa Cajamarca 2019, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.736. Así también se obtuvo una significancia bilateral de 0.026, menor de 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Según tabla cruzada el resultado de relación en un nivel bajo del 19.2% y medio de un 23.1%, por lo que resulta importante fortalecer el trabajo en torno a las variables de estudio.

Segunda: Se ha determinado que existe relación entre “moderada y fuerte” entre la dimensión conocimiento de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa banco de crédito del Perú agencia Atahualpa Cajamarca 2019, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,748. Así también se obtuvo una significancia bilateral de 0.022, la cual es menor de 0,05, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Además, de acuerdo a la tabla cruzada arroja un resultado de relación en un nivel medio de un 38.5%, por lo que resulta importante fortalecer el trabajo en torno a las dimensiones conocimiento y cumplimiento de objetivos y tareas.

Tercera: Se ha determinado que existe relación entre “moderada y fuerte” entre la dimensión habilidades de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión cooperación y trabajo en equipo de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,749. Así también se obtuvo una significancia bilateral de 0.011, menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alternativa.

Asimismo, según la tabla cruzada arroja un resultado de relación en un nivel medio de un 38.5%, por lo que resulta importante fortalecer el trabajo en torno a la dimensión habilidades de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión cooperación y trabajo en equipo de la variable desempeño laboral.

Cuarta: Se ha determinado que existe relación entre “fuerte y perfecta” entre la dimensión motivación de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión disciplina laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,806. Así también se obtuvo una significancia bilateral 0.039, que es menor de 0.05 por lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Además, según la tabla cruzada se tiene como resultado que el (15.4%) de los encuestados indican un “nivel medio” con respecto a las dimensiones estudiadas, por otro lado, el (38.5%) de los encuestados consideran un “nivel alto”.

Quinta: Se ha determinado que existe relación entre “fuerte y perfecta” entre la dimensión actitudes de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión superación personal de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,760. Así también se obtuvo una significancia bilateral de 0.016, que es menor de 0.05 por lo cual se acepta la hipótesis alternativa. Además, según la tabla cruzada se tiene como resultado que el (15.4%) de los encuestados indican un “nivel medio” con respecto a las dimensiones estudiadas, por otro lado, el (38.8%) de los encuestados consideran un “nivel alto”.

REFERENCIAS

- Aignerren, M. (2012). técnicas de medición por medio de escalas. *UdeA - CEO*. Obtenido de [file:/https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/download/6552/6002/](https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/download/6552/6002/)
- Alache, P. (16 de Agosto de 2017). La gestión de la disciplina laboral: un reflejo del éxito de una empresa. *conexiónesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/08/16/la-gestion-de-la-disciplina-laboral-un-reflejo-del-exito-de-una-empresa/>
- Alarcón. (2015). “La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi”. Tulcán, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/315/1/281%20La%20Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de.pdf>
- Albarrán, L., & Vivas, y. (2014). Validez y Confiabilidad de un instrumento. Obtenido de <https://es.slideshare.net/arqluziutet/validez-y-confiabilidad-32651461>
- Alva, L., & Cárdenas, D. (2017). “Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de tiendas por departamentos RIPLEY S.A., en la ciudad de Cajamarca de marzo a noviembre, 2016”. Cajamarca, Perú.
- Álvarez. (1999). El desarrollo de habilidades en la enseñanza de la historia. Pueblo y educación.
- Ardila, C. (2015). Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de casos en un área de una organización financiera en Bogotá. Bogotá - Colombia. Obtenido de

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TEL
ETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TEL
ETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Arias, L. (2010). Administración de los recursos humanos para el alto desempeño. Trillas deC.V.

Arteaga, & Marquina. (2020). Los desafíos de la evaluación del desempeño en el teletrabajo: Estudio de la Banca Múltiple de Lima Metropolitana. Lima. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19377/ARTEAGA_TORREJON_MARQUINA_RAMOS%20%281%29.pdf?sequence=1

Brito, H. (junio a diciembre de 1984). Hábitos, habilidades y capacidades. *Verona*(13).

Cabero, J., & Llorente, M. (diciembre de 2013). La Aplicación del Juicio deExperto como Técnica de Evaluación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). (Eduweb, Ed.) *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 7, 11-22. Obtenido de <http://tecnologiaedu.us.es/tecnoedu/images/stories/jca107.pdf>

Camisón, C., Boronat, M., Villar, A., & Puig, A. (2008). Sistemas de gestión de la calidad y desempeño.

Chávez, Y., & Condori, G. (2019). La gestión del talento humano y el desempeño laboral en mi Banco - Banco de la Microempresa, Sucursal Huancavelica-2019. Huancavelica, Perú. Obtenido de <https://repository.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2954/TESIS-2019-ADMINISTRACI%C3%93N-CHAVEZ%20ESCOBAR%20Y%20CONDORI%20BALTAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Checa, L. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de CMAC Piura S.A.C. – Agencia Balta. Pimentel, Perú. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/337272374.pdf>

- Chiavenato. (2002). Recursos Humanos El Capital Humano De Las Organizaciones: Novena Edición. México: MC GRAW HILL. Chiavenato Idalberto Administración De Recursos Humanos. Edic. Popular 2001. México.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Chicama, F., C huquitaipe, M., Preciado, S., & Rivas, M. (2017). Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP). Lima - Perú.
- Chis, H. (2016). Guía: Motivación y superación personal para el aprendizaje escolar, dirigido adocentes y estudiantes de la Escuela Oficial Rural Mixta Rancho Alegre, Sumpango Sacatepéquez. Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/07/07_7208.pdf
- Coelho, F. (30 de mayo de 2019). Significado de Disciplina. *Significados*. Recuperado el 14 de octubre de 2021, de <https://www.significados.com/disciplina/>
- D´Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas*. México: Pearson.
- Dessler, G., & Varela, R. (2006). Administración de Recursos Humanos. (5ª.
- Esnaola, I., Goñi, A., & Madariaga, J. (2008). El autoconcepto: perspectivas de investigación. *Revista de Psicodidáctica*, 13(1), 69-96.
- Fernandez, L. (30 de diciembre de 2017). Diseño, construcción y validación de una escala. *Fórum Empresarial*, 22(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6358339.pdf>

Galicia. (2010). Plan estratégico.

Ghiglione, F. (2015). Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño. Santa Rosa, Argentina. Obtenido de http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf

Gómez, E. (18 de 10 de 2013). Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días. *Alma Corazón y Vida*. Obtenido de https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/

Guevara, K., & Guevara, N. (2020). Rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en la financiera Crediscotia Jaén -2019. Jaén, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7031/Guevara%20Fern%C3%A1ndez%20Karely%20&%20Guevara%20Fern%C3%A1ndez%20Norely.pdf?sequence=1>

Heredia, A. (1985). Concepciones generales sobre gestión.

Hernández, R., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Juárez, J. (2020). Superación Personal: ¿Qué es y cómo alcanzarla? *Psicología y Mundo*. Recuperado el 14 de octubre de 2021, de <https://psicologiaymundo.com/habitos-saludables/buenos-habitos/superacion-personal/>

Llauradó, O. (12 de diciembre de 2014). La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla. *Netquest*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>

Marina, J. (2012). Las cinco características del talento humano. *RRHHPRES*, 02.

- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (abril de 2017). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. (R. h. Habana, Ed.) VIII(6). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>
- Mejía, T. (4 de mayo de 2017). Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos. *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Miranda, L. (2019). Manual de procesos de gestión de talento humano para la empresa Electroka S.A. Guayaquil, Ecuador.
- Mondragón, M. (30 de noviembre de 2014). Uso de la correlación de Spearman En un estudio de intervención en fisioterapia. *ResearchGate*, 98-104. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Colombia: Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Mora, C. (2012). Gestión de talento humano. Revista Capital Humano. *Capital Humano.*, 9.
- Mora, L. (2008). Gestión Logística integral.
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. Córdoba - España. Obtenido de <http://www2.duoc.cl/biblioteca/crai/diferencia-entre-la-investigacion-basica-y-la-aplicada>
- Oscoco. (2015). “Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas – Apurímac – 2014”.

- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid - España: Pearson Prentice.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA XVII, VII*, 50-51.
- Pérez, G. (2014). “La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.”. Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7732/1/166%20o.e..pdf>
- Quintana. (2006). *Metodología de la investigación científica cualitativa*. Lima: UNMSM.
- Rementería, A. (2008). *Concepto de Gestión*. Santiago de Chile.: Universidad Bolivariana.
- Revista de Ciencias Sociales*. (2005). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011311.pdf>
- Robbins, & Judge. (2014). *Comportamiento Organizacional*.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>
- Rodríguez, D., & Torres, N. (2016). *La Gestión del Talento Humano en entidades financieras y seguros de Colombia*. Colombia. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/312874968_La_gestion_humana_en_entidades_financieras_y_de_seguros
- Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). 2018. En *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral*. Lima.
- Romero, M., & Ruíz, M. (2019). “Gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa financiera Confianza S.S.A., Casma - 2018”. Chimbote, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40230>

Rus, E. (2020). Investigación correlacional. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>

Schermerhorn, J. (2002). Administración. Limusa s.a. De C.V.

Terrones, H., & Terrones, E. (2018). “Clima organizacional basado en la gestión de talento humano y su influencia en los factores de permanencia laboral en la COOPAC “Nuestra Señora Del Rosario” de Cajabamba año 2018”. Cajabamba - Cajamarca Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14930/Terrones%20Iparraguirre%2c%20Henry%20Alfonso%20-%20Terrones%20Becerra%2c%20Erika%20Karina%20%281%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Valeriano, V. (2018). GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON ELDESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. AYAVIRI-2018. Puno, Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10262/Valeriano_Tuni_Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeballos, R. (2019). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas Mattaz Zeballos S.R.L. en la ciudad de Sucre. Sucre, Bolivia.

ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario para evaluar el “Talento humano” en la Agencia Atahualpa del Banco de Crédito del Perú - Cajamarca – 2019.

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado empleado (a) lea atentamente cada pregunta, luego valore y elija una de las posibles categorías de respuestas que van del 1 al 3, considerando:

1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre

Nº	ITEM	1	2	3
Dimensión 1: Conocimiento				
1	¿Conoce sus funciones e identifica aprendizajes nuevos durante su quehacer diario?			
2	¿Comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo, para hacer su labor más eficiente?			
3	¿Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo e indicaciones de su jefe en el desarrollo de su trabajo diario?			
4	¿Aplica efectivamente las ideas propuestas por sus compañeros de trabajo?			
5	¿Proporciona información adecuada y cortés a los usuarios de su entidad?			
Dimensión 2: Habilidades				
6	¿Considera que tiene un amplio conocimiento sobre la misión y visión de su entidad?			
7	¿Sus capacidades se ven desarrolladas cuando cumple su labor?			
8	¿Se siente capacitado para trabajar en equipos con sus compañeros?			
9	¿Busca mejorar su labor aportando y ejecutando ideas creativas para mejorar su trabajo?			
10	¿Propone innovaciones para la entidad que labora?			
Dimensión 3: Motivación				
11	¿Su productividad laboral se ve reconocida con el salario y bonos que percibe?			
12	¿Considera positivo que se le reconozca su productividad luego de una tarea realizada?			
13	¿La comunicación con sus superiores es fluida, durante el desarrollo de su labor?			
14	¿Tienen una buena participación laboral entre compañeros de trabajo?			
15	¿Considera que los incentivos laborales deben ir acorde con la productividad de cada trabajador?			
Dimensión 4: Actitudes				
16	¿Sus metas propuestas se ven realizadas con la labor que realiza?			

17	¿La labor que realiza le tiene satisfecho y realizado?			
18	¿Asume usted los riesgos propios de su trabajo cuando toma decisiones importantes?			
19	¿Asume la responsabilidad de sus errores por sus malas decisiones que toma?			
20	¿Considera que logra realizar sus metas cuando cumple su labor?			

Interpretación:

Siempre: 3 puntos

A veces: 2 puntos

Nunca: 1 punto

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PUNTAJE
NIVEL	RANGO
Alto	48 a 60
Medio	34 a 47
Bajo	20 a 33

Gestión del Talento Humano: Puntaje Bajo intervalo del 20 a 33, medio del 34 a 47, y alto del 48 a 60.

ANEXO 2

Cuestionario para evaluar el “Desempeño Laboral” en la Agencia Atahualpa del Banco de Crédito del Perú - Cajamarca – 2019.

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado empleado 8 (a) lea atentamente cada pregunta, luego valore y elija una de las posibles categorías de respuestas que van del 1 al 3, considerando:

1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre

N°	ITEM	1	2	3
Dimensión 1: Cumplimiento de los objetivos y tareas.				
1	Realiza atajos para facilitar sus tareas diarias.			
2	Cumple a cabalidad con las tareas designadas por sus jefes.			
3	Conoce sus funciones y responsabilidades inherentes a la labor que realiza para el logro de sus metas			
4	Su comportamiento se orienta al cultivo de valores éticos fundamentales para el logro de su misión.			
5	Comparte con sus compañeros de trabajo sus conocimientos e informaciones para el logro de su misión.			
Dimensión 2: Cooperación y trabajo en equipo				
6	Considera usted que mejora paulatinamente el desarrollo de su labor.			
7	Cree que el trabajo en equipo fortalece su labor.			
8	Se muestra colaborativo y dispuesto a apoyar en las actividades de mejora que realiza su entidad.			
9	Se siente identificado y apoya la ejecución de proyectos nuevos que promueve su entidad en beneficio de la sociedad.			
10	Considera que la sociedad se siente identificada y apoya a la ejecución de proyectos de mejora de su empresa.			
Dimensión 3: Disciplina laboral				
11	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas y respeta su horario de trabajo establecido.			
12	Maneja adecuadamente su información y de su tiempo			
13	Logra los fines trazados en su labor que realiza			
14	Cree usted que el área donde labora cumple con los fines sociales trazados.			
15	Cree usted que el trabajo en equipo contribuye a mejorar el servicio que brinda a la sociedad su entidad.			
Dimensión 4: Superación Personal				
16	Su formación profesional le ayuda a cumplir satisfactoriamente su desempeño y logra el bienestar de su área.			
17	Se siente con la capacidad de proponer mejoras en su área en base a sus conocimientos.			

18	Su lugar de trabajo está bien organizado para realizar sus funciones.			
19	Usted asiste a cursos, capacitaciones, diplomados, especializaciones para mejorar sus capacidades propias de su labor.			
20	Sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y superiores permiten una buena convivencia.			

Interpretación:

Siempre: 3 puntos

A veces: 2 puntos

Nunca: 1 punto

DESEMPEÑO LABORAL	PUNTAJE
NIVEL	RANGO
Alto	48 a 60
Medio	34 a 47
Bajo	20 a 33

Desempeño Laboral: Puntaje Bajo intervalo del 20 a 33, medio del 34 a 47, y alto del 48 a 60.

ANEXO 3

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, Cajamarca - 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el conocimiento y el cumplimiento de los objetivos y tareas en la empresa banco de crédito del Perú agencia Atahualpa Cajamarca 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades y la cooperación y trabajo en equipo en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y la disciplina laboral en el Banco de Crédito</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el conocimiento y el cumplimiento de objetivos y tareas en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa Cajamarca 2019.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades y la cooperación y trabajo en equipo de en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa Cajamarca 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y la disciplina laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa Cajamarca 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre el conocimiento y el cumplimiento de los objetivos y tareas en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades y la cooperación y trabajo en equipo en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre la motivación y la disciplina laboral en el Banco</p>	Variable 1 Gestión del Talento Humano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
			Conocimiento	- Lecciones aprendidas. - Ideas propuestas producto de la información.	1,2,3,4,5,6	- Alto - Medio - Bajo	Cuestionario
			Habilidades	- Capacidad del conocimiento. - Crear e innovar.	7,8,9,10,11		
			Motivación	- Productividad laboral. - Participación laboral. - Incentivo salarial.	12,13,14,15		
			Actitud	- Alcanzar metas. - Asumir riesgos. - Logros.	16, 17,18,19,20		
			Variable 2 Desempeño Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
			Cumplimiento de objetivos y tareas.	- Ejecutar tareas. - Alcanzar metas trazadas. - Lograr la misión.	1,2,3,4,5,6	- Alto - Medio - Bajo	-
			Cooperación y trabajo en equipo.	- Lograr mejoras. - Emprendimiento de proyectos en la sociedad.	7,8,9,10,11		

<p>del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019? ¿Cuál es la relación entre las actitudes y la superación personal en la Empresa Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre las actitudes y la superación personal en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa Cajamarca 2019.</p>	<p>de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019. Existe relación significativa entre las actitudes y la superación personal en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca 2019.</p>	<p>Disciplina Laboral.</p>	<p>Cumplimiento del horario. Alcanza fines trazados</p>	<p>12,13,14,15</p>	
			<p>Superación Personal.</p>	<p>Formación. Realización. Relaciones personales.</p>	<p>16, 17,18,19,20</p>	
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar			
<p>Tipo: Básico Diseño: No experimental Transversal /Descriptivo Correlativo Método: Hipotético - Deductivo</p>	<p>Población: Los Colaboradores del Banco de Crédito de la sucursal Cajamarca: P = 187 personas Tipo de muestreo: No probabilístico y por conveniencia Tamaño de muestra: Muestra, Gerente de Agencia, supervisores, funcionarios de negocios Pyme, asesores de ventas y servicios, Promotor Principal, Promotor de servicios, fuerza de ventas de la Empresa Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa – Cajamarca. M = 26 personas</p>	<p>Variable 1: Gestión del Talento Humano <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 20 minutos <i>Ámbito de Aplicación</i> Empresa Banco de Crédito del Perú, Agencia Atahualpa - Cajamarca <i>Forma de Administración:</i> individual Variable 2: Desempeño Laboral <i>Técnicas:</i> Encuesta <i>Instrumentos:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 20 minutos <i>Ámbito de Aplicación</i> Empresa Banco de Crédito del Perú, Agencia Atahualpa - Cajamarca <i>Forma de Administración:</i> individual Año: 2019</p>	<p>DESCRIPTIVA: Excel Variable 1: Gestión del Talento Humano Variable 2: Desempeño Laboral INFERENCIAL: paquete estadístico SPSS 26. Correlación de las variables 1 y 2 Coeficiente Rho de Spearman.</p>			

ANEXO 4

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCRETA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Lledó (2011), La gestión del talento humano, lo constituyen los recursos humanos que son quienes aplican actividades importantes dentro de una organización, siendo el pilar básico en el desarrollo de los procesos, puesto que son los responsables de las	Chiavenato (2009), Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra	Conocimiento: Chiavenato (2009) es el saber como resultado del aprender de manera permanente.	Lecciones aprendidas ideas propuestas producto de la información.	Cuestionario
			Habilidades: Chiavenato (2009), consiste en aplicar el conocimiento para resolver situaciones problemáticas utilizando la creatividad y la innovación.	Capacidad del conocimiento crear e innovar.	
			Motivación: Chiavenato (2009), la motivación consiste en interactuar con una determinada situación que lo mantiene en actividad permanente y con las ganas de seguir haciéndolo.	Productividad laboral. Participación laboral. Incentivo salarial.	

	actividades que lleva adelante un proyecto	infinidad de variables importantes”	Actitudes: Chiavenato (2009) permite lograr metas, objetivos, disposición de cambio, superar barreras o dificultades, darle valor agregado y buscar la excelencia en los resultados	Alcanzar metas. Asumir riesgos. Obtener logros.	
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2009), define el desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización.	Pérez (2009), define al desempeño laboral como un conjunto de acciones y comportamientos que se observa en los trabajadores y que resultan importantes para el logro de los objetivos institucionales, que se evalúan a través de competencias de cada persona y de la manera como contribuye al éxito de la empresa.	Cumplimiento de objetivos y tareas: D’Alessio (2012), indica que es el grado de responsabilidad con el que se asume para el logro de las metas, objetivos y tareas.	Ejecutar tareas. Alcanzar metas trazadas Lograr la misión.	Cuestionario
			Cooperación y trabajo en equipo: Chiavenato (2009), es el esfuerzo solidario para conseguir las metas de la organización, donde se socializa hasta llegar a un nivel colaboración e integración de los esfuerzos	Lograr mejoras Emprendimiento de proyectos en la sociedad	
			Disciplina Laboral: Alache (2017), hace referencia a un adecuado direccionamiento de las jornadas laborales, cuyo objetivo es el cumplimiento de las obligaciones o deberes por parte de los colaboradores de una empresa.	Cumplimiento del horario. Alcanza fines trazados.	

			<p>Superación Personal: Chis (2016), consiste en vencer los obstáculos o las dificultades, dicho de otra manera, es mejorar los diferentes campos de la vida laboral.</p>	<p>Formación Realización Relaciones personales.</p>	
--	--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 5

Operacionalización de las variables 1 Gestión del Talento humano

Dimensión	Indicador	Ítem	Escalas	Niveles y Rangos
Conocimiento	Lecciones aprendidas ideas propuestas producto de la información.	Del (01) al (05)		Muy favorable (48-60)
Habilidades	Capacidad del conocimiento crear e innovar.	Del (06) al (10)	Siempre = 3	Favorable (34-47)
Motivación	Productividad laboral. Participación laboral. Incentivo salarial.	Del (11) al (15)	A veces = 2 Nunca = 1	Desfavorable (20-33)
Actitudes	Alcanzar metas. Asumir riesgos. Logros.	Del (16) al (20)		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 6

Operacionalización de las variables 2 Desempeño Laboral

Dimensión	Indicador	Ítem	Escalas	Niveles y Rangos
Cumplimiento de los objetivos y tareas	Ejecutar tareas. Alcanzar metas trazadas Lograr la misión.	Del (01) al (05)		
Cooperación y Trabajo en Equipo	Lograr mejoras Emprendimiento de proyectos en la sociedad	Del (06) al (10)	Siempre = 3 A veces = 2	Alto (48-60) Media (34-47)
Disciplina Laboral	Cumplimiento del horario. Alcanza fines trazados	Del (11) al (15)	Nunca = 1	Baja (20-33)
Superación Personal	Formación Realización Relaciones personales.	Del (16) al (20)		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 6

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA ATAHUALPA – CAJAMARCA 2019:

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MONTEALEGRO CASPERA JESUS ARMANDO

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor (X) Magister () Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA: 05 de noviembre de 2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA ATAHUALPA - CAJAMARCA 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		

Sugerencias:

Firma del experto 

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:**

Validador N° 1: Montenegro Cobrea Isaías Armando

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Conocimiento								
1	Conoce sus funciones e identifica aprendizajes nuevos durante su quehacer diario.	/		/		/		
2	Comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo, para hacer su labor más eficiente.	/		/		/		
3	Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo e indicaciones de su jefe en el desarrollo de su trabajo diario.	/		/		/		
4	Aplica efectivamente las ideas propuestas por sus compañeros de trabajo.	/		/		/		
5	Proporciona información adecuada y cortés a los usuarios de su entidad.	/		/		/		
Dimensión 2: Habilidades								
6	Considera que tiene un amplio conocimiento sobre la misión y visión de su entidad	/		/		/		
7	Sus capacidades se ven desarrolladas cuando cumple su labor.	/		/		/		
8	Se encuentra capacitado para trabajar en equipo con sus compañeros.	/		/		/		
9	Busca mejorar su labor aportando y ejecutando ideas creativas para mejorar su trabajo.	/		/		/		
10	Propone innovaciones para la entidad que labora					/		
Dimensión 3: Motivación								
11	Su productividad laboral se ve reconocida con el salario y bonos que percibe	/		/		/		
12	Considera positivo que se le reconozca su productividad luego de una tarea realizada.	/		/		/		
13	La comunicación con sus superiores es fluida, durante el desarrollo de su labor.	/		/		/		
14	Tienen una buena participación laboral entre compañeros de trabajo	/		/		/		
15	Considera que los incentivos laborales deben ir acorde con la productividad de cada trabajador.	/		/		/		
Dimensión 4: Actitudes								
		Si	No	Si	No	Si	No	

16	Sus metas propuestas se ven realizadas con la labor que realiza.	/		/		/	
17	La labor que realiza le tiene satisfecho y realizado.	/		/		/	
18	Asume usted los riesgos propios de su trabajo cuando toma decisiones importantes.	/		/		/	
19	Asume la responsabilidad de sus errores por sus malas decisiones que toma.	/		/		/	
20	Considera que logra realizar sus metas cuando cumple su labor.	/		/		/	

Observación (precisar si hay suficiencia):

Acción de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dr. Antonia Mercedes Cepeda
2019005

Especialidad del Validador: Administración de Empresas

Cajamarca, 03 De NOVIEMBRE de 2019

RECUERDE:

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

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


Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL:

Validador N° 1: Montenegro Cabrera Isaías Armando

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Cumplimiento de los objetivos y tareas.								
1	Realiza atajos para facilitar sus tareas diarias.	/		/		/		
2	Cumple a cabalidad con las tareas designadas por sus jefes.	/		/		/		
3	Conoce sus funciones y responsabilidades inherentes a la labor que realiza para el logro de sus metas	/		/		/		
4	Su comportamiento se orienta al cultivo de valores éticos fundamentales para el logro de su misión.	/		/		/		
5	Comparte con sus compañeros de trabajo sus conocimientos e informaciones para el logro de su misión.	/		/		/		
Dimensión 2: Cooperación y trabajo en equipo								
6	Considera usted que mejora paulatinamente el desarrollo de su labor.	/		/		/		
7	Cree que el trabajo en equipo fortalece su labor.	/		/		/		
8	Se muestra colaborativo y dispuesto a apoyar en las actividades de mejora que realiza su entidad.	/		/		/		
9	Se siente identificado y apoya la ejecución de proyectos nuevos que promueve su entidad en beneficio de la sociedad.	/		/		/		
10	Considera que la sociedad se siente identificada y apoya a la ejecución de proyectos de mejora de su empresa.	/		/		/		
Dimensión 3: Disciplina laboral								
11	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas y respeta su horario de trabajo establecido.	/		/		/		
12	Maneja adecuadamente su información y de su tiempo	/		/		/		
13	Logra los fines trazados en su labor que realiza	/		/		/		
14	Cree usted que el área donde labora cumple con los fines sociales trazados.	/		/		/		

15	Cree usted que el trabajo en equipo contribuye a mejorar el servicio que brinda a la sociedad su entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 4: Superación Personal		Si	No	Si	No	Si	No
16	Su formación profesional le ayuda a cumplir satisfactoriamente su desempeño y logra el bienestar de su área.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Se siente con la capacidad de proponer mejoras en su área en base a sus conocimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Su lugar de trabajo está bien organizado para realizar sus funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Uned ante a cursos, capacitaciones, diplomados, especializaciones para mejorar sus capacidades propias de su labor.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y superiores permitan una buena convivencia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observación (precisar si hay suficiencia):

Acción de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dr. Rogelio Huamán Casero
2860362

Especialidad del Validador: Administración de Empresas

Cajamarca, 05 De Noviembre de 2019

RECUERDE:

4. Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
5. Relevancia: el ítem es aprobado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
6. Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice suficiencia cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TÍTULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister () Licenciado () Otros (Especifique) Economista

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"La gestión del Talento humano y su relación con el desempeño laboral
en el banco de crédito del Perú agencia Atahualpa - Cajamarca 2019."

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		

Sugerencias:

Firma del



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:**

Validador N° 2: Boiron Diaz David

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Conocimiento								
1	Conoce sus funciones e identifica aprendizajes nuevos durante su quehacer diario.	X		X		X		
2	Comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo, para hacer su labor más eficiente.	X		X		X		
3	Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo e indicaciones de su jefe en el desarrollo de su trabajo diario.	X		X		X		
4	Aplica efectivamente las ideas propuestas por sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
5	Proporciona información adecuada y cortés a los usuarios de su entidad.	X		X		X		
Dimensión 2: Habilidades								
6	Considera que tiene un amplio conocimiento sobre la misión y visión de su entidad	X		X		X		
7	Sus capacidades se ven desarrolladas cuando cumple su labor.	X		X		X		
8	Se encuentra capacitado para trabajar en equipo con sus compañeros.	X		X		X		
9	Busca mejorar su labor aportando y ejecutando ideas creativas para mejorar su trabajo.	X		X		X		
10	Propone innovaciones para la entidad que labora	X		X		X		
Dimensión 3: Motivación								
11	Su productividad laboral se ve reconocida con el salario y bonos que percibe	X		X		X		
12	Considera positivo que se le reconozca su productividad luego de una tarea realizada.	X		X		X		
13	La comunicación con sus superiores es fluida, durante el desarrollo de su labor.	X		X		X		
14	Tienen una buena participación laboral entre compañeros de trabajo	X		X		X		
15	Considera que los incentivos laborales deben ir acorde con la productividad de cada trabajador.	X		X		X		
Dimensión 4: Actitudes								
		Si	No	Si	No	Si	No	

16	Sus metas propuestas se ven realizadas con la labor que realiza.	X		X		X	
17	La labor que realiza le tiene satisfecho y realizado.	X		X		X	
18	Asume usted los riesgos propios de su trabajo cuando toma decisiones importantes.	X		X		X	
19	Assume la responsabilidad de sus errores por sus malas decisiones que toma.	X		X		X	
20	Considera que logra realizar sus metas cuando cumple su labor.	X		X		X	

Observación (precisar si hay suficiencia):

Acción de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. /Mg: Zien David Benítez Díaz

Especialidad del Validador: Economista

Cajamarca, 05 De noviembre de 2019

RECUERDE:

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

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


Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL:

Validador N° 2: Boñon Diaz David

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Cumplimiento de los objetivos y tareas.								
1	Realiza atajos para facilitar sus tareas diarias.	X		X		X		
2	Cumple a cabalidad con las tareas designadas por sus jefes.	X		X		X		
3	Conoce sus funciones y responsabilidades inherentes a la labor que realiza para el logro de sus metas	X		X		X		
4	Su comportamiento se orienta al cultivo de valores éticos fundamentales para el logro de su misión.	X		X		X		
5	Comparte con sus compañeros de trabajo sus conocimientos e informaciones para el logro de su misión.	X		X		X		
Dimensión 2: Cooperación y trabajo en equipo								
6	Considera usted que mejora paulatinamente el desarrollo de su labor.	X		X		X		
7	Cree que el trabajo en equipo fortalece su labor.	X		X		X		
8	Se muestra colaborativo y dispuesto a apoyar en las actividades de mejora que realiza su entidad.	X		X		X		
9	Se siente identificado y apoya la ejecución de proyectos nuevos que promueve su entidad en beneficio de la sociedad.	X		X		X		
10	Considera que la sociedad se siente identificada y apoya a la ejecución de proyectos de mejora de su empresa.	X		X		X		
Dimensión 3: Disciplina laboral								
11	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas y respeta su horario de trabajo establecido.	X		X		X		
12	Maneja adecuadamente su información y de su tiempo	X		X		X		
13	Logra los fines trazados en su labor que realiza	X		X		X		
14	Cree usted que el área donde labora cumple con los fines sociales trazados.	X		X		X		

15	Cree usted que el trabajo en equipo contribuye a mejorar el servicio que brinda a la sociedad su entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 4: Superación Personal		Si	No	Si	No	Si	No
16	Su formación profesional le ayuda a cumplir satisfactoriamente su desempeño y logra el bienestar de su área.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Se siente con la capacidad de proponer mejoras en su área en base a sus conocimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Su lugar de trabajo está bien organizado para realizar sus funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Usted asiste a cursos, capacitaciones, diplomados, especializaciones para mejorar sus capacidades propias de su labor.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y superiores permiten una buena convivencia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observación (precisar si hay suficiencia):

Acción de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Fernando David Borjas Diaz

Especialidad del Validador: Psicología

Cajamarca, 05 De Noviembre de 2019

RECUERDE:

4. Pertinencia: el ítem corresponde al concepto técnico formulado.
5. Referencia: el ítem es aprobado para representar el componente o dimensión específicos del constructo.
6. Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Firma del experto informante

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

VERA CORREA MARIA ELENA

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

07 de noviembre de 2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el banco de crédito del Perú agencia Atahualpa - Cja. 2019”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		

Sugerencias:


Firma del experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:

Validador N° 3: Nera Correa María Elena

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Conocimiento								
1	Conoce sus funciones e identifica aprendizajes nuevos durante su quehacer diario.	X		X		X		
2	Comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo, para hacer su labor más eficiente.	X		X		X		
3	Toma en cuenta las opiniones de sus compañeros de trabajo e indicaciones de su jefe en el desarrollo de su trabajo diario.	X		X		X		
4	Aplica efectivamente las ideas propuestas por sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
5	Proporciona información adecuada y cortés a los usuarios de su entidad.	X		X		X		
Dimensión 2: Habilidades								
6	Considera que tiene un amplio conocimiento sobre la misión y visión de su entidad	X		X		X		
7	Sus capacidades se ven desarrolladas cuando cumple su labor.	X		X		X		
8	Se encuentra capacitado para trabajar en equipos con sus compañeros.	X		X		X		
9	Busca mejorar su labor aportando y ejecutando ideas creativas para mejorar su trabajo.	X		X		X		
10	Propone innovaciones para la entidad que labora	X		X		X		
Dimensión 3: Motivación								
11	Su productividad laboral se ve reconocida con el salario y bonos que percibe	X		X		X		
12	Considera positivo que se le reconozca su productividad luego de una tarea realizada.	X		X		X		
13	La comunicación con sus superiores es fluida, durante el desarrollo de su labor.	X		X		X		
14	Tienen una buena participación laboral entre compañeros de trabajo	X		X		X		
15	Considera que los incentivos laborales deben ir acorde con la productividad de cada trabajador.	X		X		X		
Dimensión 4: Actitudes								
		Si	No	Si	No	Si	No	

16	Sus metas propuestas se ven realizadas con la labor que realiza.	X		X		X		
17	La labor que realiza le tiene satisfecho y realizado.	X		X		X		
18	Asume usted los riesgos propios de su trabajo cuando toma decisiones importantes	X		X		X		
19	Asume la responsabilidad de sus errores por sus malas decisiones que toma.	X		X		X		
20	Considera que logra realizar sus metas cuando cumple su labor.	X		X		X		

Observación (precisar si hay suficiencia):

Acción de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Vera Garcia María Elena
DNI: 40012833

Especialidad del Validador: Mg. en Administración de empresas

Cajamarca, 07 De noviembre de 2019

RECUERDE:

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

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

Maria Elena Vera Garcia
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL:

Validador N° 3: Nora Correa Maria Elena

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Cumplimiento de los objetivos y tareas.								
1	Realiza atajos para facilitar sus tareas diarias.	X		X		X		
2	Cumple a cabalidad con las tareas designadas por sus jefes.	X		X		X		
3	Conoce sus funciones y responsabilidades inherentes a la labor que realiza para el logro de sus metas	X		X		X		
4	Su comportamiento se orienta al cultivo de valores éticos fundamentales para el logro de su misión.	X		X		X		
5	Comparte con sus compañeros de trabajo sus conocimientos e informaciones para el logro de su misión.	X		X		X		
Dimensión 2: Cooperación y trabajo en equipo								
6	Considera usted que mejora paulatinamente el desarrollo de su labor.	X		X		X		
7	Cree que el trabajo en equipo fortalece su labor.	X		X		X		
8	Se muestra colaborativo y dispuesto a apoyar en las actividades de mejora que realiza su entidad.	X		X		X		
9	Se siente identificado y apoya la ejecución de proyectos nuevos que promueve su entidad en beneficio de la sociedad.	X		X		X		
10	Considera que la sociedad se siente identificada y apoya a la ejecución de proyectos de mejora de su empresa.	X		X		X		
Dimensión 3: Disciplina laboral								
11	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas y respeta su horario de trabajo establecido.	X		X		X		
12	Maneja adecuadamente su información y de su tiempo	X		X		X		
13	Logra los fines trazados en su labor que realiza	X		X		X		
14	Cree usted que el área donde labora cumple con los fines sociales trazados.	X		X		X		

15	Cree usted que el trabajo en equipo contribuye a mejorar el servicio que brinda a la sociedad su entidad.	X		X		X	
Dimensión 4: Superación Personal		Si	No	Si	No	Si	No
16	Su formación profesional le ayuda a cumplir satisfactoriamente su desempeño y logra el bienestar de su área.	X		X		X	
17	Se siente con la capacidad de proponer mejoras en su área en base a sus conocimientos.	X		X		X	
18	Su lugar de trabajo está bien organizado para realizar sus funciones.	X		X		X	
19	Usted asiste a cursos, capacitaciones, diplomados, especializaciones para mejorar sus capacidades propias de su labor.	X		X		X	
20	Sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y superiores permiten una buena convivencia.	X		X		X	

Observación (precisar si hay suficiencia):

Acción de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: Liza Correa María Elena
DOI 40012835

Especialidad del Validador: Mg. en Administración de empresas

Cajamarca, P.T. De noviembre... de 2019

RECUERDE:

4. Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
5. Relevancia: el ítem es aprobado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
6. Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Firma del experto informante

ANEXO 7

Tabla 17

Frecuencias y porcentajes de los niveles de percepción de los colaboradores sobre la variable Gestión del talento humano en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa - Cajamarca 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0	0.0
Medio	3	11.5	11.5	11.5
Alto	23	88.5	88.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.

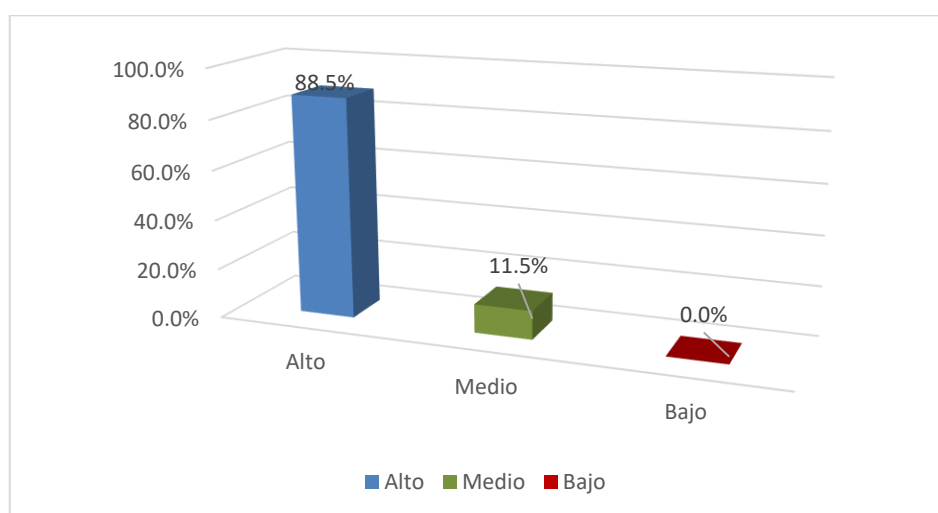


Figura 1 Niveles de la variable talento humano en el Banco de Crédito del Perú agencia Atahualpa-Cajamarca 2019.

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 1, se observa de los 26 trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa Cajamarca 2019 que constituye el 100%, el 88.5% de los trabajadores encuestados perciben un nivel Alto de la variable de gestión de talento humano, y solo el 11.5% en un nivel Medio y el 0.0% en un nivel Bajo, por lo que se deduce que existe una buena gestión del talento humano en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa – Cajamarca 2019.

ANEXO 8

Tabla 18

Niveles de percepción de los colaboradores sobre la variable desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú agencia Atahualpa-Cajamarca 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0	0.0
Medio	2	7.7	7.7	7.7
Alto	24	92.3	92.3	100.0
Total	26	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

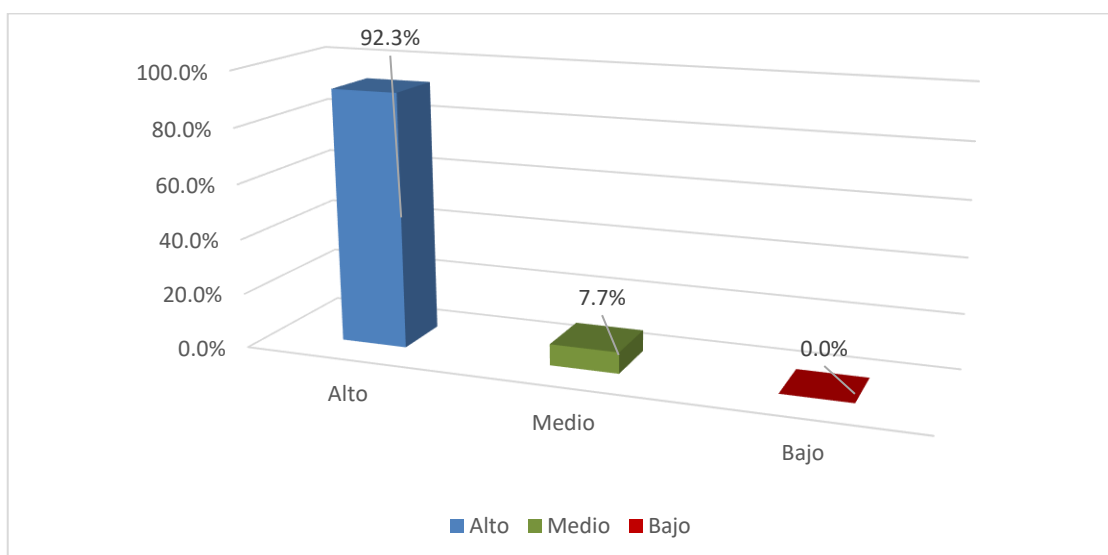


Figura 2 Niveles de la variable de desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú agencia Atahualpa-Cajamarca 2019.

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 2, se observa de las 26 personas encuestadas que constituye el 100%, el 92.3% de los trabajadores encuestados perciben el desempeño laboral en un nivel Alto, y solo el 7.7% en un nivel Medio y el 0.0% en un nivel Bajo, de la cual se determina, que el trabajador tiene una buena percepción del desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa – Cajamarca 2019.

ANEXO 9

Panel fotográfico.

