



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los
colaboradores del Banco de la Nación, Agencia Moyobamba,
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Valles Arbildo, Lisbeth (orcid.org/0000-0001-7627-3070)

ASESOR:

Dr. Pazos Almeyda, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8264-9123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

MOYOBAMBA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi esposo e hijos por todo el apoyo que recibí para continuar con mi profesionalización.

Agradecimiento

Agradezco al Banco de la Nación por la autorización que me brindaron para la aplicación de los instrumentos de investigación en la Agencia Moyobamba y dependencias, y así realizar el informe final de tesis.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
4.1.MARCO TEÓRICO	6
III.METODOLOGÍA	19
3.1.Tipo y Diseño de Investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización	20
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	22
3.5. Procedimientos	22
3.6.Métodos de análisis de datos	22
3.7.Aspectos Éticos	23
IV.RESULTADOS	24
V.DISCUSIÓN	31
VI.CONCLUSIONES	36
IV.RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 .Técnicas e Instrumentos de recojo de información	22
Tabla 2 . Prueba de normalidad de datos	24
Tabla 3. Nivel de gestión del talento humano.	25
Tabla 4. Nivel alcanzado de las dimensiones de gestión del talento humano.	25
Tabla 5. Nivel de desempeño laboral en el BNM	26
Tabla 6. Nivel alcanzado en las dimensiones del desempeño laboral	26
Tabla 7. Correlación entre gestión del talento Humano y desempeño laboral	27
Tabla 8. correlación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral	28
Tabla 9. Correlación entre gestión del talento humano y participación en el trabajo	29
Tabla 10. Correlación entre gestión del talento humano y compromiso organizacional	29
Tabla 11. correlación entre la gestión del talento humano y respaldo organizacional	30
Tabla 12. Operacionalización de variables	34
Tabla 13. Matriz de consistencia	36

Resumen

El presente trabajo de investigación “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Agencia Moyobamba 2022”. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Agencia Moyobamba 2022; el tipo de investigación fue descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal, se trabajó con una muestra de 15 colaboradores que laboran en la ciudad de Moyobamba y dependencias, se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario que fue elaborado por el propio investigador. Los resultados obtenidos fueron procesados utilizando el SPSS los que indican que existe una relación positiva muy alta entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación, con nivel de significancia bilateral de $p= 0.000 < 0.05$, que evidencia que la investigación realizada es muy significativa; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: satisfacción laboral, participación en el trabajo, compromiso organizacional, respaldo organizacional y gestión de personal.

Abstract

The present research work "Management of human talent and work performance of the employees of the Banco de la Nación Moyobamba Agency, 2022". Its general objective was to determine the relationship that exists between the management of human talent and the work performance of the employees of the Banco de la Nación Moyobamba Agency 2022; the type of research was descriptive correlational with a non-experimental cross-sectional design, we worked with a sample of 15 collaborators who work in the city of Moyobamba and dependencies, the survey was used and the questionnaire that was prepared by the researcher himself was used as an instrument. The results obtained were processed using SPSS, which indicate that there is a high positive relationship between the management of human talent and the work performance of employees at Banco de la Nación, with a bilateral significance level of $p = 0.000 < \text{than } 0.05$, that it shows that the research carried out is very significant; Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted.

Keywords: job satisfaction, work participation, organizational commitment, organizational support and personnel management.

I. INTRODUCCIÓN

Gestionar el talento humano no es nada sencillo, para tener el personal idóneo en las organizaciones es necesario realizar procesos con efectividad con la finalidad de integrarlos, organizarlos, retenerlos, desarrollarlos y supervisarlos, para así constituir equipos de trabajo competitivos y comprometidos con el logro de los objetivos institucionales. Es una tarea muy difícil en todas las organizaciones debido a la complejidad de éstas y de las personas.

En el plano internacional, recientes estudios realizados por Manpower Group (2018), refiere que el 24% de los gerentes en España tienen dificultades para ubicar talento humano para sus organizaciones; refiere además que, el talento es la piedra fundamental para el crecimiento, competitividad y sostenibilidad de los negocios, y solucionar este problema es el gran reto organizacional por ser el elemento diferenciador para afrontar el futuro. Teniendo en cuenta la necesidad de nuevas habilidades humanas, es fundamental que las entidades bancarias desarrollen nuevas habilidades y aumentar las competencias de los colaboradores, sabiendo que ellos constituyen el capital más importante para tener mejores niveles de calidad y productividad, acorde con los objetivos de las organizaciones. Rankmi Conference (2017), sostiene que la gestión del desempeño debe centrarse en reconocer el buen desempeño, no los aspectos negativos, las evaluaciones de desempeño deben orientar en el futuro y no en las fallas del pasado, y que se debe priorizar la retroalimentación de los trabajadores y de sus supervisores directos. La crisis sanitaria Covid19, ha posibilitado empoderar el rol del talento humano, hacia una visible labor enfocada en la reconfiguración del trabajo. Explotar este nuevo posicionamiento, les permitirá impulsar mejores resultados que posicionen a las organizaciones hacia la prosperidad. La misión ahora es preparar a los nuevos líderes para un futuro, con nuevas formas flexibilidad y en remoto. (Deloitte, 2021).

En Sudamérica (Ecuador, Brasil, Argentina y Perú), las organizaciones han implementado estrategias de funcionamiento de la gestión del talento, permitiendo generar políticas de apoyo, compensación y retención de empleados, y crear positivamente un impacto en el logro de las metas (Ramírez et al. 2019); considerando estas realidades, es importante gestionar el talento humano de forma integral, observando la complejidad humana, lo que involucra generar un buen clima

laboral, fortalecer el aprendizaje, aplicar líneas de carrera, brindar oportunidades de ascensos, recompensar de manera justa el buen desempeño, mejores incentivos y remuneraciones, con el fin satisfacer a los colaboradores, evitar ausentismo laboral, lograr retenerlos y así crear sinergia en el trabajo de los equipos, que permitan conseguir las fines de la organización.

El estudio realizado en Perú por Cornerstone Group (2022), refiere que “Hoy en día, los CEO peruanos no solo se enfocan en el crecimiento económico de sus negocios, sino que, priorizan la consolidación de equipos ágiles, resilientes y comprometidos con la cultura de sus organizaciones. Estos líderes empresariales saben que la rentabilidad de sus compañías depende del talento humano con el que cuentan”. El agotamiento digital, la fatiga y la fuga de talentos son las principales causas que impactan a las organizaciones; refiere también que, la falta de estrategias para la retención, las compensaciones poco atractivas, la escasez de talento que encaje con las necesidades organizacionales y la poca identificación del candidato con las posiciones futuras, se sitúan como los principales retos de los gerentes peruanos. Finalmente, Mayor (2020), en su investigación en el Banco de la Nación del Perú, específicamente en el subgerencia de logística, identificó factores del talento humano que causan disfunción en la gestión institucional, entre ellos, inadecuado sistema de recompensas, resistencia al cambio y/o medición del trabajo, falta de conocimiento y habilidades, falta de compromiso personal, falta de comunicación o lenguaje común y barreras burocráticas.

Fischman (2017), refiere que la evaluación de desempeño es percibida como inútil e improductiva por el trabajador; pero, bien administrada, puede ayudar; el 50% de personas consideran que su evaluación de desempeño es injusta; el 25% de empleados reprueba las evaluaciones de desempeño más que cualquier cosa en su trabajo laboral; y un 28% de gerentes de talento humano concibe que ellos sólo llenan los formularios de evaluación de desempeño por cumplir y salir del tema. Del mismo modo, Rodríguez (2014), en estudio aplicado a 6,000 trabajadores de 50 empresas en diversas ciudades del país, determinó el grado de eficiencia de los empleados en sus puestos de trabajo; y sostiene que evaluar el desempeño de los trabajadores crea beneficios para ellos y las empresas; los resultados mostraron un alto nivel de compromiso alcanzando 82% de eficiencia. Finalmente, Pérez (2017)

refiere que motivar a los trabajadores puede incrementar su productividad en 80%; en la actualidad las empresas se han reorientado, no sólo se encauzan en lograr los objetivos propuestos, sino también en la inteligencia emocional; y es que un empleado motivado y comprendido en su entorno laboral puede llegar a ser 80% más productivo.

Mediante una observación preliminar a través de consultas al personal del Banco de la Nación de Moyobamba y a los clientes, se evidenció un desempeño deficiente de los colaboradores que repercute en una inadecuada atención a sus usuarios, que se refleja a través de reclamos, es así que en el año 2021, en el primer trimestre fueron 2494, en el segundo 1974, en el tercer 1265 y en el cuarto 1817; y con respecto al año 2022, en el tercer trimestre fueron 1577 reclamos, tal como se muestra en el anexo 07, asimismo la percepción de una mala imagen de dicha institución bancaria. Se considera a priori también, que la causa principal de este mal desempeño laboral es la ineficiente gestión del talento humano, reflejado en el bajo rendimiento laboral, insatisfacción laboral, desmotivación, falta de participación e identificación con la organización.

En este contexto, se planteó el problema general ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba 2022?; en los problemas específicos se planteó ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba 2022?, ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la participación en el trabajo de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba 2022?, ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba 2022?, ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el respaldo organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba 2022?

El estudio se justificó teóricamente porque permitió conocer las políticas y prácticas de los funcionarios del Banco de la Nación en la gestión del talento humano y su efecto en el desempeño laboral, en relación a sus competencias, participación laboral, satisfacción laboral, compromiso y respaldo organizacional; constituyendo

un aporte al conocimiento sobre la forma como se gestiona el talento humano y sus efectos, en las entidades públicas en el Estado Peruano, específicamente en su entidad bancaria. Desde el punto de vista metodológico la investigación aportó dos cuestionarios cerrados como instrumentos para la recolección de datos de las variables de la gestión del talento humano y de desempeño laboral, lo que fueron sometidos a un procedimiento validación por parte de especialistas experimentados de la Universidad César Vallejo, y de confiabilidad a través del programa SPSS del coeficiente de Alfa de Cronbach; los mismos que pueden servir para futuras investigaciones. La justificación práctica consiste en proporcionar información útil a los funcionarios de la entidad bancaria, con el fin de que mejoren sus políticas y estrategias en los procesos de gestión del talento humano, a efecto de mejorar el desempeño de los colaboradores; y cuyos resultados, conclusiones y recomendaciones serán informadas a la alta dirección para que realicen las mejoras pertinentes. Finalmente, este estudio se justifica académicamente por constituirse en un referente para futuras investigaciones de la academia local, nacional e internacional, que permitirá consolidar la formación de futuros profesionales en las ciencias administrativas; además de cumplir con la Ley Universitaria N° 30220, art. 45.4, que menciona que se requiere elaborar una investigación en la especialidad respectiva para la formación profesional; también, es un aporte a la Universidad César Vallejo para incrementar su repertorio científico, coadyuvando a mejorar su imagen como institución de soporte para el desarrollo territorial.

El objetivo general planteó determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación, agencia Moyobamba 2022; y como objetivos específicos, a) determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación, agencia Moyobamba 2022; b) determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y participación laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación, agencia Moyobamba, 2022; c) determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación, agencia Moyobamba 2022; d) determinar la relación que existe entre la gestión del talento

humano y el respaldo organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación, agencia Moyobamba 2022

El proyecto de investigación planteó como hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba, 2022. Además, se trazaron como hipótesis específicas las siguientes, a) existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba, 2022; b) existe un relación significativa entre la gestión del talento humano y participación en el trabajo de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022; c) existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba, 2022; d) existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el respaldo organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba, 2022.

4.1.MARCO TEÓRICO

Se identificaron antecedentes relevantes y relacionados para el presente estudio, que sirvieron de guía referencial de trabajo, así como para contrastar sus resultados con la presente investigación.

En el plano internacional se identificaron los siguientes antecedentes: Banegas (2022), en su investigación no experimental, de diseño descriptivo - correlacional, de corte transversal, con el propósito de determinar los efectos de la gestión de talento humano en el desempeño laboral, en los profesionales de salud del distrito del Cantón Salitre del Ecuador, bajo el enfoque positivista cuantitativo, utilizó el método deductivo inductivo y utilizando un cuestionario estructurado que aplicó a 121 profesionales de salud, concluyó que la gestión del talento humano fue bueno (85%), a excepción de la retribución y la asignación de recursos (50% aproximadamente), y que el desempeño laboral fue bueno (85%); probó su hipótesis con el estadístico del coeficiente de Spearman, que arrojó un nivel de significancia de 0,001 (muy significativo), estableciéndose una correlación directa y moderada (0,657) entre ambas variables.

En Ecuador Mullo (2021), en su investigación “Gestión del talento y calidad de servicio en las cooperativas del segmento 1 en la provincia de Chimborazo”, busca como propósito general medir la relación entre gestión del talento y la calidad del servicio en la cooperativa; con el enfoque positivista o cuantitativo, con diseño no experimental; el nivel del estudio es de campo, ya que la información se obtuvieron en el lugar de los hechos, la información se recopiló a través de una encuesta a los empleados de la organización relacionados directamente con el cliente y dos cuestionarios aplicados en la cooperativa a los clientes. La técnica empleada en esta encuesta es el modelo SERVQUAL; los datos se validaron en el Microsoft Excel a fin de estimar mediante el modelo de regresión simple y a través del análisis estadístico permiten concluir que el coeficiente de correlación es de 0.912; éste dato indica que el impacto es directo y muy alto en la gestión del talento humano con respecto a la calidad del servicio.

Paredes y Bustamante(2021), en su artículo tuvieron como propósito establecer la relación existente entre gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en los bancos con mayor capital financiero de Guayaquil. El estudio es cuantitativo, de

diseño descriptivo y correlacional. Emplearon la escala Likert en el cuestionario con 40 afirmaciones para recoger datos, la muestra estuvo conformada por 370 colaboradores. Obtuvieron de fiabilidad un valor significativo de 0.911. En la prueba de KMO y Bartlett y sig. <0.05 . con la prueba de Chi-Cuadrado se comprobó la probabilidad de las correlaciones entre las hipótesis con una estimación relevante $p < 0.05$. En el Análisis Factorial confirmatorio se empleó la gráfica de path- diagram del programa SPSS AMOS y determinar las estimaciones factoriales de variables latentes cuyos valores absolutos fueron >0.3 , concluyendo que se logró demostrar la relación positiva entre gestión de talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores.

En el plano nacional, se ubican los siguientes antecedentes: Cueva (2022), en su investigación en la UCV, tuvo por propósito determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores del gobierno regional 2022; de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, no experimental, diseño descriptivo correlacional, encuestó a 145 colaboradores administrativos con regímenes laborales diferentes, aplicó muestreo probabilístico, encuesta (cuestionado cerrado), concluyó que con respecto a la gestión del talento humano los encuestados perciben en un 90% de mala y regular; y el desempeño laboral la perciben en un 95% mala y regular. Estudio fue muy significativo (sig. bilateral de 0,0001) y las variables tienen una relación positiva y de alta intensidad, expresada mediante el Rho Spearman de +0,774.

Rodríguez (2022), en su propósito de determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Otuzco, la investigación fue no experimental, correlacional transversal, encuestando a 40 colaboradores administrativos de la municipalidad, con muestreo no probabilístico, aplica el método inductivo deductivo, usa encuesta con escala Likert; obteniendo como resultado descriptivo buena gestión del talento humano y buen desempeño laboral; en la estadística inferencial el estudio es muy significativo (sig bilateral = 0,0001), con correlación positiva y alta entre las dos variables evidencia mediante el Rho Spearman +0,792..

Muñoz (2022), en su investigación “Gestión del talento y satisfacción laboral en la Dirección de la Banca Comercial de la Región Callao - San Miguel”, con el objetivo

de comprender la gestión del talento a partir de la satisfacción laboral de los directivos, con estudio de tipo básico, diseño no experimental, con un diseño de descriptivo correlacional, y una población de 120 gerentes de bancos comerciales, utilizando dos cuestionarios para cada variable. Concluyó que las correlaciones de las variables finales son moderadamente significativas, ya que al aplicar la prueba de Rho Spearman se mostró un coeficiente de correlación de 0.413, con nivel de significación $p = 0,029$; menor a 0.05, rechazando H_0 y aceptando H_1 , estos resultados ayudan a formar nuevas estrategias para que nuestras variables de talento se optimicen para bajo rendimiento.

Hernández y Zuta (2022), con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas; la investigación fue aplicada, no experimental, cuantitativa, correlacional y transversal; aplicó muestreo probabilístico a una muestra de 65 administrativos de dicha municipalidad, a quienes instrumentó un cuestionario estructurado. Los resultados muestran que el 64% de encuestados consideran la gestión del talento humano adecuada, y el 95% opinan que por un desempeño laboral adecuado. La estadística inferencial indica un nivel de significancia bilateral igual a $0,000 < 0,05$ (muy significativo), una correlación Spearman igual a 0,958, es decir, las variables tienen una relación directa y muy alta.

De igual manera Rivera (2018) realizó un estudio titulado “Estrategia del modelo de gestión del talento para optimizar el desempeño de los empleados Banco de la Nación - Agencia Bagua”; con finalidad de plantear un piloto basado en la gestión del talento para mejorar el desempeño de los empleados; utilizó un diseño no empírico; trabajó con una muestra de 14 componentes analíticos representadas por empleados de la Institución bancaria. Se recolectó la información con una encuesta bajo los criterios de validez y confiabilidad aceptables. Se procesó la información a través de la estadística descriptiva, utilizando los programas SPSS y la hoja de cálculo; los resultados muestran que una eficiencia laboral del 57% de empleados en un nivel medio; esto permite concluir que es necesario aumentar en el nivel de productividad de los gerentes y el entorno puede administrarse con la ejecución del piloto de gestión del talento recomendado en este estudio.

Medina y Navarro (2022), realizaron una investigación con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral, en tiempo de covid-19 en la Municipalidad Distrital de Kishuara – Andahuaylas, 2021; el estudio fue tipo aplicado, correlacional, y diseño no experimental. La muestra fue de 35 trabajadores, usaron el cuestionario para recolectar los datos. Concluyeron que existe correlación alta y significativa con Rho de Spearman de $r = 0,559$ y un nivel de Sig. Bilateral de $0.000 < 0,05$, logrando aceptar nuestra hipótesis alterna.

Churrango y Oyola (2021), con la finalidad de determinar la relación entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa María, 2021. El método fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental - transversal, la muestra fue 62 colaboradores, se empleo la encuesta para la recolección de datos y se obtuvo un Rho de Spearman de $0,672$ lo que indica que existe correlación positiva moderada entre las variables de estudio; con una significancia bilateral de $0,000$.

Oliva (2018), realizó un estudio que tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018. El estudio fue no experimental, descriptivo - correlacional. La muestra estuvo constituida por 48 colaboradores. Se uso el cuestionario para medir las variables en estudio. El estudio concluyó que existe relación media positiva entre el talento humano y la satisfacción con un coeficiente de correlación de Pearson de $(0,6058)$; y también muestra un coeficiente de determinación de $(0,3670)$ indicando que el 36,7% de la satisfacción de los trabajadores se ve influenciado por la gestión del talento humano.

Román (2022), tuvo por finalidad determinar la relación que existe entre variables GTH y respaldo organizacional. El estudio fue correlacional, el diseño no experimental. Los 16 colaboradores fueron la muestra, se obtuvo como resultado a través del (Rho Pearson), una correlación positiva de 0.715 y significación de 0.002 menor a 0.05 , demostrando la existencia de relación entre las variables. Se determina que con una efectiva gestión del talento humano se conseguirá que los colaboradores perciban el respaldo de la organización.

Rumiche y Silupu (2022), tuvieron por objetivo evaluar la influencia de la gestión del talento humano sobre el compromiso organizacional de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Piura 2022; con un diseño no experimental, aplicado, descriptiva y corte transversal con planteamiento correlacional. Su muestra estuvo constituida por 80 colaboradores de la municipalidad. Se aplicó la encuesta y la entrevista, los resultados muestran que la gestión del Talento Humano influye de manera directa y positiva en el logro del Compromiso Organizacional de la Municipalidad, con un Rho de Spearman de 0.867 y un nivel de significancia ($p < 0.05$)

Casma (2015), tuvo por finalidad elación de la gestión del talento humano y participación laboral en la Empresa Ferro Sistemas, Lima 2015. La muestra estuvo constituida por 84 trabajadores. Nivel del estudio descriptivo, se utilizó frecuencias y porcentajes, con nivel inferencial, y se usó de la estadística paramétrica y el coeficiente de correlación de r de Pearson (0,65) y sig (0,00). Los resultados demuestran que la gestión del talento y la participación laboral se expresan predominantemente en un nivel medio. También, existe relación significativa entre las variables estudiadas.

En relación a las teorías relacionado a la variable: Gestión del talento humano según Chiavenato (2009), menciona que está orientado a lograr el máximo desempeño de las organizaciones, y que está determinado por las prácticas que se realizan y las políticas de una organización necesarias para orientar aspectos de gobernanza en términos de individuos o talentos humanos, así como reclutar, capacitar, seleccionar, remunerar, y evaluar el desempeño. El citado autor, considera las siguientes dimensiones: primera dimensión el proceso de integración de colaboradores, destinado a atraer gente nueva a la organización, se les puede llamar entrega humana o proceso de entrega; incluye el reclutar y la seleccionar empleados. En cuanto a la segunda dimensión, el proceso de la organización de colaboradores, son tareas a realizar por parte de los colaboradores en una organización con la finalidad de brindar orientación y controlar las actividades; contienen el diseñar puestos, describir y analizar cargos, dotar personal y evaluar el desempeño.

Además para la tercera dimensión, el proceso de recompensar a los colaboradores, son los que alientan y satisfacen las carencias personales, compensar, prestaciones y servicios sociales. También para cuarta dimensión, el proceso de desarrollar

colaboradores, son los que forman y hacen prosperar profesional y personalmente al personal; éstos contienen desarrollo de capacidades, gestión de conocimientos y habilidades, aprendizaje, desarrollo profesional y programas de cambio, así como medios de comunicación y cumplimiento. También en la quinta dimensión, el proceso para retener a los colaboradores, son los métodos que generan aspectos psicológicos y ambientales gratas para la actividad humana; éstos contienen la gestión de la cultura organizacional, el entorno laboral, las normas, la salud, seguridad en el trabajo, el nivel de vida y el trato con los sindicatos. Y en la Sexta dimensión, el proceso de supervisar colaboradores, son los métodos que permiten vigilar y fiscalizar las tareas de los colaboradores y comprueban resultados; contiene base de datos y sistema informático.

Respecto a los indicadores para cada una de estas dimensiones el autor considera los siguientes: para el proceso de integración al reclutamiento y selección de personal; para el proceso de organización al diseño de puestos, y descripción-análisis de puestos; para el proceso de recompensas a las remuneraciones, prestaciones sociales e incentivos; para el proceso de desarrollo a la formación, aprendizaje, desarrollo personal y administración del conocimiento; para el proceso de retención al clima laboral, calidad de vida, relación con los empleados y relación con el sindicato; y para el proceso de supervisión a la evaluación y supervisión del personal.

Por otro lado, DeCenzo y Robbins (2001), quienes afirman que la administración o gestión de los recursos (talento) humanos, es la función organizacional que se ocupa de capacitar, desarrollar y motivar a los empleados y buscar su retención. Para Dessler y Valera (2011), la administración de los recursos humanos es un cargo gerencial destinada a integrar, capacitar, evaluar y compensar a los colaboradores. Todos los administradores son en cierto sentido, gerentes del talento humano, ya que están implicados en tareas de reclutar, entrevistar, seleccionar y capacitar. También Digital For Talent (2020), menciona que los departamentos de gestión del talento humano están obligados a alcanzar altos niveles de preparación táctica para alcanzar los máximos niveles de competitividad (desempeño), para ello, tienen que estructurar equipos de trabajo con grandes capacidades y de alto rendimiento, así como aplicar procesos para integrar con efectividad los nuevos talentos, implementando programas orientados a aprovechar sus conocimientos y habilidades para orientarlas en los objetivos de las organizaciones. Los altos niveles de competitividad actual que soporta el alcance de la gestión del talento humano, lo obligan a experimentar un auténtico desafío global y local; variables como el conocimiento, actitud, experiencia, habilidades y destrezas, exigen contar con profesionales del talento humano preparados para la complejidad y épocas de crisis mundial. Además Dessler (2015) refiere que la administración de los recursos humanos es importante para los gerentes porque mejora el desempeño individual, asigna, induce y capacita adecuadamente el personal en los puestos, hace que cooperen y se interrelacionen eficazmente, fomenta el ánimo y protege la salud del personal, entre otros. Los gerentes de talento tienen la responsabilidad estratégica de crear sistemas de trabajo de alto desempeño, que es un conjunto integrado de políticas y prácticas de administración de personal, que de manera conjunta fomentan colaboradores con un mejor desempeño.

Bohlander (2018), considera que gestionar el talento humano implica comprender que son las personas quienes consolidan el desempeño organizacional. Dentro de la complejidad, alta competitividad y cambio vertiginoso en el mundo de las organizaciones, los gerentes del talento humano no deben limitarse sólo a funciones de servicio, como integración, organización, retención, capacitación y control de las personas; ahora deben asumir un papel proactivo en la planeación prospectiva y

estratégica del talento humano y en la toma de decisiones asertivas en sus organizaciones.

Work Meker (2015) La gestión del talento, para ser competitiva, ha de apoyarse en: imagen de marca empleador, incentivos, salario emocional, flexibilidad laboral, diversidad y cultura de empresa. La gestión del talento ha de sustentarse en una estrategia integrada y alineada con los objetivos de la organización, un compromiso que parta del conocimiento de todos los que se responsabilizarán de su implementación y la mejora continua para garantizar la sostenibilidad.

Por otro lado en relación a la variable: el desempeño laboral según Robbins y Coulter (2014), mencionan que es la disposición frecuente de los colaboradores hacia sus labores. Los elementos que afectan el desempeño laboral son la satisfacción laboral, la participación laboral, el compromiso organizacional y el respaldo organizacional. De igual manera, señalan que las actitudes son declaraciones valorativas, beneficiosas o no, que se hacen sobre cosas, colaboradores o eventos. Más específicamente, la actitud expresa cómo unos se sienten acerca de algo; la actitud consta de tres componentes: percepción, estado afectivo y las conductas. El componente cognitivo se refiere a los dogmas, al parecer, sabiduría o información que posee la persona. Por otro lado, el componente afectivo es el componente básico que se sustenta en la emoción o impresión que experimenta la persona. El componente conductual se ocupa de propósito del comportamiento que adopta el colaborador acerca de alguien o algo.

El citado autor, considera las siguientes dimensiones: la primera dimensión satisfacción laboral, refieren que son las actitudes generales de los colaboradores hacia su trabajo; si bien la satisfacción en el trabajo es una disposición más que una conducta, esto es objeto de interés, ya que es más probable que los colaboradores satisfechos se presenten a trabajar, tengan un mayor nivel de desempeño y permanezcan en la empresa. Además para la segunda dimensión participación laboral, mencionan que la participación en el trabajo es el grado de identificación del colaborador y la manera en que se involucra rápidamente en su trabajo y siente que su desempeño laboral es un elemento importante de su autoestima. También la tercera dimensión el compromiso organizacional, indican que se refiere a el nivel en el que un colaborador logra identificarse con una empresa y con los objetivos

institucionales y que desea mantenerse en la ella. Y en la cuarta dimensión respaldo de la organización, señalan que es la creencia general de los colaboradores acerca de la empresa en la que laboran, que aprecia sus contribuciones y que se preocupa por su bienestar.

Respecto a los indicadores para cada una de las dimensiones, el autor considera: para la satisfacción laboral medida con los indicadores asistencia, nivel de desempeño y actitud laboral; participación en el trabajo medida con los indicadores identificación laboral y autoestima; compromiso organizacional con su indicador grado de identificación con la organización; y respaldo o apoyo organizacional medida con los indicadores valor de los aportes y bienestar laboral.

Por otro lado Chiavenato (2009), quién afirma que: El desempeño es la evaluación de la conducta en función de las de metas establecidas. Establece la estrategia personal con la finalidad de que las metas propuestas se logre alcanzar. Según Gabini (2018), el desempeño laboral es una de las estructuras que mayor cuidado ha recibido de los estudiosos del comportamiento organizacional; esto puede deberse a que la producción empresarial está íntimamente ligada a los logros individuales de sus integrantes. La preferencia en la actualidad es concebirlo como un constructo multidimensional y designarlo como conductas que están alineado con los objetivos de la organización y está bajo el vigilancia de la persona, quien atribuye a que las metas se cumplan o no se cumplan (Gabini y Salessi, 2016).

Finalmente, se ubicaron los siguientes artículos científicos indexados relacionados con esta investigación. Pedraza y De la Gala (2022), en su artículo científico plantea como objetivo analizar la influencia del capital intelectual y estructural en el desempeño de la administración pública. El estudio se realizó en entidades públicas de Tamaulipas (México) y Arequipa (Perú), que corresponden a países de economías en desarrollo; se realizó bajo la premisa paradigma (positivista) enfoque cuantitativo, método deductivo y un diseño no experimental. Aplicó a gerentes y empleados públicos de nivel alto y medio, la muestra no probabilística estuvo compuesta por 502 encuestados: 251 empleados de organismos públicos ubicados en Tamaulipas, México, y 251 contrapartes de Arequipa, Perú. Utilizando principalmente Google Forms. Escala de Likert. Se observó que el capital humano influye positivamente en el desempeño organizacional, además, el capital estructural

medió esta relación. Los resultados revelan resultados directos significativos y positivos. relaciones entre GTH y Desempeño Organizacional ($R=0.567^{***}$ para México; y 0.558^{**} para Perú), con valores coincidentes detectados en ambos países por ser culturas similares. Recomendaron implementar prácticas de gestión del capital humano y estructural, por sus implicaciones en el desempeño de las entidades públicas.

Oluwatobi et al. (2021), en su estudio para determinar el desempeño laboral y su relación con las prácticas de gestión del talento de los bibliotecarios en bibliotecas universitarias en el suroeste de Nigeria, con una muestra de 364 bibliotecarios, adoptó el diseño de investigación de encuesta, los datos fueron examinados con el uso de la estadística descriptiva y correlación de Pearson; las respuestas del cuestionario fueron codificadas y analizadas usando SPSS. V21; los resultados mostraron que sus prácticas de gestión del talento son bajas (46,6%) y que el nivel de desempeño fue moderado (63,1%); hay una relación significativa positiva y moderada entre gestión del talento y el desempeño laboral de los bibliotecarios ($r = 0,58, p < 0,05$).

González y Pedraza (2021), en su investigación busca explicar la relación entre los factores del capital humano y su contribución al desempeño educativo en instituciones de educación media superior de México; el enfoque cuantitativo, explicativo, diseño transversal y no experimental; los datos se recolectaron mediante encuestas a 178 personal administrativo y docente activo de las cuatro entidades que accedieron a colaborar seleccionados con muestreo no probabilístico; los datos se examinaron a través de la estadística descriptiva e inferencial (prueba ANOVA); los resultados evidencian la existencia de relación positiva y muy significativa en las tres subdimensiones del capital humano (dinamismo y compromiso, aprendizaje y colaboración, y competencia) con la variable dependiente de desempeño educativo ($.350^* .422^* .263^*$, de baja, moderada y baja intensidad respectivamente); bajo un nivel de significancia cercano a 0,000 ($p < 0.05$), es decir que la investigación registra el 99% de confiabilidad.

Ipanaqué (2021), la finalidad del artículo, fue determinar la importancia de los procesos de seleccionar y contratación del talento humano y su impacto para la organización, de tipo descriptivo con enfoque cualitativo, basado en la revisión de

publicaciones sobre la temática, concluye que contar con personal idóneo competitivo y con talento humano como componente diferenciador que agrega valor y se convierte en el componente diferenciador y generador de impactos y ventajas competitivas a la organización.

Moreno y Gómez (2020), en su artículo científico con el objetivo de identificar los principales aspectos de la gestión del talento humano que son estratégicos para el sector educativo, utiliza el instrumento de mapeo sistemático que se caracteriza en facilitar la exploración y categorización de estudios para el desarrollo del mismo; se ficharon aproximadamente 100 artículos que abordaran directamente el talento humano como generador de valor en algún proceso organizacional, documentos que generaran transformación en la organización a partir de acciones con el personal, artículos de revistas que aportaran significativamente desde el análisis del talento humano. Se concluye que el mejor liderazgo es aquel que identifica capacidades para proyectar ideas que inspiren mejores modelos organizacionales, así mismo que en la medida en que existe mayor motivación, se logra mejor articulación, rentabilidad y valor agregado.

Sopiah (2020), estudio que tiene como objetivo analizar la existencia de relación entre la gestión del talento y el compromiso laboral y su impacto en el desempeño de las enfermeras en Indonesia, aplicó un método cuantitativo, con un total de 376 encuestados utilizó el formulario de Google; los resultados corroboraron que el desempeño de los enfermeros de los hospitales públicos y privados, se catalogan como bueno, y el compromiso laboral y la gestión del talento como altos; asimismo, se confirmó que la gestión del talento influye positiva y significativamente en la compromiso laboral y el desempeño de los empleados ($H1 = 0.715$ con un valor $t \text{ sig.} = 0.000 < 0.05$). Esto implica que si la institución gestiona bien el talento de las enfermeras, se traducirá en un aumento del desempeño de las enfermeras.

Nguyen et al. (2020), centra su investigación en determinar el impacto de la gestión del talento humano en la compatibilidad y los resultados laborales de los empleados de las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Ho Chi Minh (HOSE), se utilizan para el análisis 315 encuestas (enfoque cuantitativo) y el juicio de 10 expertos (enfoques cualitativo); los resultados de la investigación indican que las actividades de gestión del talento humano GTH se miden a través de las mejoras de la

capacidad, motivación y oportunidad, y la compatibilidad se mide a través de la idoneidad, la conexión y el sacrificio; el impacto de las correlaciones medidas con el coeficiente de regresión son: las actividades de mejora de la capacidad impactan positivamente en la idoneidad y conexión del trabajo (0,8 y 0.6); Las actividades de mejora de la motivación tienen un impacto positivo en la idoneidad, conexión y sacrificio en el trabajo (0,004; 0,39 y 0,04); y las actividades de mejora de oportunidades tienen un impacto positivo en la conexión con el trabajo (0,43). Finalmente, la idoneidad laboral, el sacrificio y la vinculación inciden positivamente en el resultado del trabajo (0,03; 0,06 y 0,03). Significa que por cada vez que se mejore la idoneidad, el sacrificio y la vinculación, se mejora en 0,03; 0,06 y 0,03 veces el desempeño, respectivamente.

Ali Zeb et al. (2020), con la finalidad de examinar la relación entre la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los trabajadores en el sector de telecomunicaciones de Pakistán, a través de encuestas; el tamaño de la muestra fue de 272; aplicó la estadística descriptiva y el análisis de correlación y regresión; los resultados generales respaldan que las prácticas en la gestión del talento humano tienen un papel destacado e indispensable en el nivel de desempeño de los empleados; determinó como variables de la GTH el conocimiento y habilidad a través de la formación y el desarrollo, la compatibilidad y competencia a través de reclutamiento y selección, y la confianza y moral a través de la evaluación del desempeño. El análisis de correlación muestra una correlación estadísticamente positiva y significativa entre las prácticas de GTH y el trabajo de los empleados; así, para la dimensión formación y desarrollo evidencia una relación significativa con el desempeño de los empleados (.635 * y $p < .005$); la dimensión reclutamiento y selección se asocia positiva y significativamente con el rendimiento de los empleados (.659 y $p < .005$); finalmente, la evaluación del desempeño asegura el vínculo positivo y significativo con el desempeño de los empleados (.658* y $p < .005$). En conclusión, la gestión del talento humano está altamente correlacionadas entre sí y también con el trabajo del empleado.

Macías et al. (2020), con la finalidad de analizar la gestión talento humano y la satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa de construcción civil del Ecuador, usó el diseño descriptivo, el método de análisis y síntesis de la información

bibliográfica y una encuesta al personal y jefes de área; como resultado, se revelaron desaciertos en los procesos de gestión del talento humano, por no tener planes de motivación (52% desmotivados), falta de formación e información (67%), generando insatisfacción laboral (82%) y falta de compromiso en el personal para cumplir con las tareas asignadas, así mismo, el ambiente de trabajo es inadecuado (71%), las tareas no están definidas y los trabajadores no saben con exactitud lo que la compañía espera de ellos, ocasionando pérdida de tiempo al realizar las labores encomendadas.

Jara et al. (2018), tuvo por objetivo establecer la incidencia de la gestión del talento humano en mejora de la gestión pública y desempeño laboral de los colaboradores de la administración central del Ministerio de Salud de Perú en el año 2018; uso el método deductivo, transversal y diseño no experimental; tuvo como población a los trabajadores del Ministerio de Salud, usó el muestreo no probabilístico y la técnica de la encuesta; concluyó que la gestión del talento humano y del desempeño laboral son adecuados, donde la verosimilitud de ambas variables dependiente indica la significancia de 0,000; y el índice de Nagelkerke indica que la gestión del talento humano tiene una influencia de 28,4% sobre la variable desempeño laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, porque el propósito es solucionar problemas prácticos inmediatos para transformar las condiciones de la realidad estudiada (Banco de la Nación de Moyobamba); es decir, no tiene como finalidad aportar conocimientos teóricos sino pragmáticos. (Sánchez y Reyes, 2006)

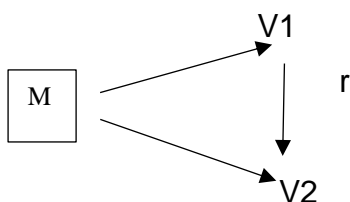
Con un nivel Descriptiva: porque se pretende identificar atributos, particularidades y perfiles de las variables objeto del estudio: nivel de gestión del talento humano y nivel de desempeño laboral en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Correlacional: porque pretende examinar el grado de asociación o relación que existe entre las dos variables en estudio: gestión del talento humano y desempeño laboral, así como el grado de correlación entre las dimensiones de la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral. (Hernández et al., 2014).

El nivel de indagación será descriptivo-correlacional, caracterizado por describir fenómenos y buscar relaciones entre variables de investigación como la gestión del talento y el desempeño de los colaboradores del Banco de la Nación - Moyobamba.

3.1.2 Diseño de Investigación

Diseño no experimental: "Lo que hacemos en la investigación no empírica es observar los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural y luego analizarlos", la investigación es de carácter transversal porque se adquirió información de las variables gestión del talento humano y desempeño laboral en un momento dado (Hernández, et al. 2014, p.19).



Donde:

M : Muestra

V1: Variable 1: Gestión del talento humano

V2: Variable 2 : Desempeño Laboral

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable : Gestión del talento humano

Definición conceptual: Según Chiavenato (2009), refiere que está determinado por las prácticas que se realizan y las políticas de una organización necesarias para orientar aspectos de gobernanza en términos de individuos o talentos humanos.

Definición operacional:

Se empleó un cuestionario de 12 indicadores distribuidos en cada una de las dimensiones integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y supervisar con escala Likert (siempre (4), casi siempre (3), casi nunca (2) y nunca (1)); para recolectar los datos, a la muestra determinada de acuerdo a los criterios de selección.

Indicadores

Para la dimensión integración de colaboradores sus indicadores son: reclutamiento y selección; para organización de colaboradores sus indicadores son: diseño de puesto, descripción y análisis de puestos; para recompensar a los colaboradores sus indicadores son: remuneración, prestaciones e incentivos; para desarrollar colaboradores sus indicadores son: formación, desarrollo, aprendizaje y conocimiento; para retener colaboradores sus indicadores son: clima organizacional, calidad de vida, relación con los empleados; para supervisar colaboradores sus indicadores son: evaluar y supervisar.

Escala de medición: Ordinal

Variable: Desempeño Laboral

Definición conceptual: Según Robbins y Coulter (2014), es la disposición frecuente de los colaboradores hacia sus labores.

Definición operacional: Se empleó un cuestionario de 12 indicadores distribuidos en cada una de las dimensiones con escala Likert (siempre (4), casi

siempre (3), casi nunca (2) y nunca (1)); para recolectar los datos, a la muestra determinada de acuerdo a los criterios de selección.

Indicadores:

Para dimensión satisfacción laboral sus indicadores son la asistencia, el desempeño y la actitud; para participación en el trabajo son identificación con el trabajo y autoestima; para compromiso organizacional es la identificación con la organización; y para el respaldo organizacional son el valor de aportes y bienestar laboral.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población: Según Hernández et al. (2014), la población objetivo del estudio establece el estudio de todas las unidades de análisis, ya que ésta es la característica de los factores que ayudan a determinar la pertenencia o no a la población objetivo. En la encuesta la población incluyó a todos los colaboradores de la Agencia Moyobamba y dependencias que laboran en el Banco de la Nación. En total son 15 colaboradores.

El citados autores también mencionan que cuando la población es mínima, como en el caso estudiado, se aplica un censo a toda la población del objeto de estudio. Por lo que no se realizó muestreo para obtener muestra alguna; se incluyó a los 15 colaboradores que trabajan en el Banco de la Nación Moyobamba y dependencias, ya que, la investigación aplicó muestra censal.

Criterios de inclusión: todos los colaboradores de la Agencia Moyobamba y dependencias, que pertenecen a la Subgerencia Macro VI Iquitos que se encuentran en planillas bajo contrato laboral.

Criterios de exclusión: los colaboradores de la Agencia Moyobamba y dependencias que pertenecen a la Subgerencia Macro VI Iquitos que no se encuentran en planillas bajo contrato laboral.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Tabla 1

Técnicas e instrumentos de recojo de información

TÉCNICA	INSTRUMENTO	APLICACIÓN
Encuestas	- Cuestionario	A colaboradores del Banco de la Nación Agencia Moyobamba y dependencias.

En la indagación se utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable (Gestión del talento humano y desempeño laboral); previamente recibió la validación de dos especialistas de la misma universidad César Vallejo y un experto externo de la Universidad Nacional de San Martín, los cuales tienen una gran trayectoria en trabajos de esta magnitud; y con respecto a la confiabilidad del instrumento se realizó a través del programa SPSS con el Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados: Para la variable Gestión del talento humano muestra un AC de 0,869; y para la variable desempeño laboral un AC de 0,877; con lo que se evidencia un alto nivel de confiabilidad en la aplicación de los instrumentos de recolección de información que garantizan lograr los objetivos planteados en este estudio. Ver anexo 05.

3.5. Procedimientos

Se procesaron los datos mediante la aplicación de técnicas y herramientas, utilizando las fuentes indicadas; los programas informáticos SPSS versión 25, hojas de cálculo Excel y con ello se hicieron los cruces de las variables gestión del talento humano y desempeño laboral, así como también cruces de la variable gestión del talento humano con las dimensiones satisfacción laboral, participación en el trabajo, compromiso laboral y apoyo organizacional para contrastar las hipótesis formuladas; comprobado por tablas, análisis y comparaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos recogidos en nuestros instrumentos de nuestras variables, se empleó la estadística descriptiva para caracterizar a las dos variables investigadas, y la estadística inferencial para medir el nivel de

significancia, la direccionalidad y la intensidad de la relación entre ambas variables.

3.7.Aspectos Éticos

La investigación se realizó con responsabilidad, honestidad y confidencialidad de las identidades de los encuestados, además del cumplimiento de la citación y registro de fuentes de información sobre gestión del talento y la variable desempeño laboral.

Se dio estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Guía de elaboración de productos científicos de la UCV, aprobado mediante Resolución del Vicerrectorado de Investigación N°110-2022-VI-UCV del 05 de abril del 2022; las normas APA en su versión 7, y los niveles de coincidencia menor o igual al 25% que ordena la universidad y cero plagio, utilizando el Programa Turnitin. Con esto se garantiza la originalidad de la investigación como una práctica ética en la formación profesional.

IV. RESULTADOS

En este apartado se presenta los resultados de acuerdo a los objetivos de investigación para lo cual se tuvo que realizar antes de hacerlo la prueba de normalidad de los datos, todos los resultados se realizaron en el programa SPSS.

Prueba de normalidad de los datos

H₁: Los datos las variables y dimensiones tienen una distribución Normal

Tabla 2

Prueba de normalidad de datos

Variables y Dimensiones	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TALENTO HUMANO	,350	15	,000	,643	15	,000
Integrar colaboradores	,514	15	,000	,413	15	,000
Organizar colaboradores	,535	15	,000	,284	15	,000
Recompensar colaboradores	,345	15	,000	,763	15	,001
Desarrollar colaboradores	,485	15	,000	,499	15	,000
Retener colaboradores	,439	15	,000	,606	15	,000
Supervisar Colaboradores	,485	15	,000	,499	15	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,419	15	,000	,603	15	,000
Satisfacción laboral	,453	15	,000	,561	15	,000
Participación en el trabajo	,485	15	,000	,499	15	,000
Compromiso Organizacional	,535	15	,000	,284	15	,000
Respaldo Organizacional	,402	15	,000	,694	15	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: programa SPSS

Regla de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1

Si $p \geq 0,05$ Aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1

Nota. De los resultados obtenidos, observamos el estadístico de normalidad es menor a 50 datos que se ajustaban al estadístico de Shapiro-Wilk; por lo tanto, el nivel de significancia teórico fue 0,05 y el nivel de significancia calculado fue

menor ($0,000 < 0.05$), entonces se rechaza la hipótesis H_0 , aceptamos H_1 de que la prueba estadística es no paramétrica, y luego usamos la Rho de Spearman para la correlación; la razón del uso es porque ambas variables de estudio son cuantitativas ordinales y se busca establecer la relación de dependencia entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral; sí mismo, porque el tamaño de los elementos muestrales es pequeño ($15 < 30$).

Presentación de resultados.

Resultados descriptivos

Tabla 3

Nivel de gestión del talento humano.

Nivel alcanzado		Cantidad	Porcentajes
Bueno	[36-48]	5	33%
Regular	[24-35]	7	47%
Malo	[12-23]	3	20%
Total		15	100%

Fuente: encuesta al personal del banco.

Nota. La tabla 3 muestra que el 67% de los colaboradores del Banco de la Nación de Moyobamba, refieren que la gestión del talento humano en dicha entidad es regular o mala.

Tabla 4

Nivel alcanzado de las dimensiones de gestión del talento humano.

Niveles	D1		D 2		D3		D 4		D 5		D 6	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Bueno (6-8)	8	53.33	9	60.00	6	40.00	9	60.00	6	40.00	8	53.33
Regular(4-5)	5	33.33	5	33.33	6	40.00	5	33.33	8	53.33	4	26.67
Malo(2-3)	2	13.33	1	6.67	3	20.00	1	6.67	1	6.67	3	20.00
Total	15	100	15	100.00	15	100	15	100.	15	100	15	100

Fuente: encuesta al personal del banco.

Nota. La tabla 4 indica los niveles de gestión del talento humano en cada una de sus dimensiones, así, la percepción de los colaboradores respecto a la integración del personal es del 46.67% regular y malo; en organización del

personal es 40% regular y malo; en compensación es del 60% regular y malo; en desarrollo personal es del 40% regular y malo; en retención de personal es del 60% regular y malo; y en supervisión del personal es del 46.67% regular y malo.

Tabla 5

Nivel de desempeño laboral en el BNM

Nivel alcanzado		Cantidad	Porcentajes
Bueno	[36-48]	4	27%
Regular	[24-35]	6	40%
Malo	[12-23]	5	33%
Total		15	100%

Fuente: encuesta al personal del banco.

Nota. La tabla 5 muestra que el 73% de los colaboradores del Banco de la Nación de Moyobamba, consideran que el desempeño laboral es regular o malo.

Tabla 6

Nivel alcanzado en las dimensiones del desempeño laboral

Niveles	D1		D 2		D3		D 4	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	%	fi	hi%
Bueno (6-8)	5	33.33%	4	26.67%	7	46.67%	2	13.33%
Regular(4-5)	8	53.33%	11	73.33%	6	40.00%	8	53.33%
Malo(2-3)	2	13.33%	0	0.00%	2	13.33%	5	33.33%
Total	15	100%	15	100.00%	15	100.00%	15	100.00%

Fuente: encuesta al personal del banco

Nota: la tabla 6 indica los niveles de percepción del personal del banco sobre las dimensiones del desempeño laboral, así, el 67,67% se considera insatisfecho laboralmente; el 73.33% que su participación en el trabajo es regular y malo; el 53.33% que su compromiso con la organización es regular y malo; y 86.67% que no sienten respaldo organizacional.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba 2022.

Tabla 7

Correlación entre gestión del talento Humano y desempeño laboral

Rho de Spearman		Gestión del Talento humano	Desempeño Laboral
Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,807**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	15	15
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,807**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	15	15

** La correlación es muy significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: programa SPSS

Nota. Los valores mostrados en la tabla 7, evidencian que el valor de significación de dos colas $p=0,000$ es menor que el nivel de significación teórica $\alpha=0,05$ ($0,000 < 0,05$), por lo que se considera que el resultado de la investigación es estadísticamente muy significativo. Además, el coeficiente de correlación es $0,807^{**}$; por lo que existe una correlación positiva y muy intensa entre las variables gestión de talento humano y el desempeño laboral en el Banco de la Nación de Moyobamba. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba, 2022.

Tabla 8

correlación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral.

Rho de Spearman		Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,712*
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	15	15
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,712**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	15	15

*. La correlación es muy significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS

Nota. Los valores mostrados en la tabla 8, evidencian que el valor de significación de dos colas $p=0,003$ es menor que el nivel de significación teórica $\alpha=0,05$ ($0,003 < 0,05$), por lo que se considera que el resultado de la investigación es estadísticamente muy significativo. Además, el coeficiente de correlación es $0,712^{**}$; por lo que existe una correlación positiva e intensa entre las variables gestión de talento humano y satisfacción laboral en el Banco de la Nación de Moyobamba. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre la gestión del talento y participación en el trabajo de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba, 2022.

Tabla 9*Correlación entre gestión del talento humano y participación en el trabajo.*

Rho de Spearman		Gestión del talento humano	Participación en el trabajo
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	15	15
Participación en el trabajo	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	15	15

** La correlación es muy significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS

Nota. Los valores mostrados en la tabla 9, evidencian que el valor de significación de dos colas $p=0,000$ es menor que el nivel de significación teórica $\alpha=0,05$ ($0,000 < 0,05$), por lo que se considera que el resultado de la investigación es estadísticamente muy significativo. Asimismo, el coeficiente de correlación es $0,875^{**}$; por lo que existe una alta correlación positiva y muy intensa entre las variables gestión de talento humano y la participación en el trabajo en el Banco de la Nación de Moyobamba. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y compromiso organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba, 2022.

Tabla 10*Correlación entre gestión del talento humano y compromiso organizacional.*

Rho de Spearman		Gestión del talento humano	Compromiso organizacional
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,669*
	Sig. (bilateral)	.	,006
	N	15	15
Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,669*	1,000
	Sig. (bilateral)	,006	.
	N	15	15

* La correlación es muy significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS

Nota. Los valores mostrados en la tabla 10, evidencian que el valor de significación de dos colas $p=0,006$ es menor que el nivel de significación teórica $\alpha=0,05$ ($0,006 < 0,05$), por lo que se considera que el resultado de la investigación es estadísticamente muy significativo. Además, el coeficiente de correlación es $0,669^{**}$; por lo que existe una alta correlación positiva e intensa entre las variables gestión de talento humano y compromiso organizacional en el Banco de la Nación de Moyobamba. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 4

H4: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y respaldo organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación, Agencia Moyobamba, 2022.

Tabla 11

correlación entre la gestión del talento humano y respaldo organizacional.

Rho de Spearman		Gestión del talento humano	Respaldo organizacional
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,643*
	Sig. (bilateral)	.	,010
	N	15	15
Respaldo organizacional	Coeficiente de correlación	,643	1,000
	Sig. (bilateral)	,010	.
	N	15	15

Fuente: programa SPSS

Nota. Los valores mostrados en la tabla 11, evidencian que el valor de significación de dos colas $p=0,010$ es menor que el nivel de significación teórica $\alpha=0,05$ ($0,010 > 0,05$), por lo que se considera que el resultado de la investigación es estadísticamente muy significativo. Además, el coeficiente de correlación es $0,643^*$; por lo que existe una correlación positiva e intensa entre las variables gestión de talento humano y respaldo organizacional en el Banco de la Nación de Moyobamba. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

Se analizó primero los resultados descriptivos donde se observó que el personal del Banco de la Nación de Moyobamba BNM percibe que la gestión del talento humano GTH y el desempeño laboral DL son deficientes, con niveles del 67% y 73% respectivamente, y que justifica teórica y pragmáticamente la realización de este trabajo científico. Estos resultados difieren de: Banegas (2022), que refiere que la GTH y el DL son buenos, con percepciones de los trabajadores mayor al 85%; por otro lado, Se ha determinado también que, esta investigación coincide con los resultados descriptivos de Macías, et al (2020), que revela falencias en la gestión del talento humano, al existir personal desmotivado en 52% y falta de formación en 67%, generando deficiente desempeño, manifestado por la falta de compromiso en 82% y clima laboral inadecuado en 71%; Cueva (2022), en cuanto a que la GTH y el DL con resultados deficiente con el 98% y 95%, respectivamente para cada variable.

Luego se realizó el análisis de los resultados de la hipótesis general, se halló que existe una correlación directa y muy significativa con Rho de Spearman (+0,807) y ($p=0,000<0,05$) entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, esto significa que en el objeto de estudio BNM los procesos de integración, organización, retención, desarrollo y supervisión del talento influyen directa e intensamente en la satisfacción laboral, participación en el trabajo, compromiso organizacional y respaldo organizacional, es decir, a mejor gestión del talento humano mejor desempeño laboral en el BNM. Contrastados estos resultados con los obtenidos por Pedraza y De la Gala (2022), difieren a pesar que ambas investigaciones son muy significativas ($p < 0.05$), sin embargo, se observó en ésta que la gestión del capital humano influye positivamente y moderadamente en el desempeño organizacional, con $R=0.567^{***}$ para México; y 0.558^{**} para Perú; Oluwatobi (2021), que muestra que la gestión del talento humano y el desempeño laboral tienen una correlación directa y moderada con $R = 0.580$, con un nivel muy significativo en el estudio $p < 0.05$; González y Pedraza (2021), cuyas subdimensiones de la gestión del talento humano (compromiso y dinamismo, aprendizaje y colaboración, y competencia) evidencian correlaciones directas y bajas, con $R = 0.0350^*$, $0,422^*$ y 0.263^* respectivamente; Nguyen et al. (2020),

determinan el impacto positivo y moderado de las actividades de gestión de recursos humanos GRH (medidas a través de las mejoras de la capacidad, motivación y oportunidad) sobre los resultados laborales, con coeficientes de regresión de 0.600, 0.390 y 0.430 respectivamente; Ali Zeb et al. (2020), muestra una correlación estadísticamente positiva y alta entre las prácticas de GTH y el trabajo de los empleados, evidenciada a través de las dimensiones formación, rendimiento personal y evaluación, con $R = 0.635, 0.659$ y 0.658 respectivamente, en un nivel significativo de $p < 0.005$; y con Jara et al. (2018), quienes concluyen que la gestión del talento humano y del desempeño laboral tienen una relación directa y baja, evidenciado con el índice de Nagelkerke que determina una influencia del 28,4%, donde la prueba de verosimilitud de ambas variables indican una significancia cercana a $p < 0.000$; Mullo (2021), muestra resultados de +0,912 que acredita un impacto directo y muy alto entre ambas variables, con un nivel muy significativo con “p” muy cercano a cero; y Cueva (2022), en cuanto a la GTH y el DL afirman que existe una relación positiva y alta, expresada mediante el Rho Spearman de +0,774 y un estudio muy significativo con sig. bilateral de 0,000. Sin embargo, la presente investigación difiere con Banegas (2022), que refiere que la GTH y el DL tiene correlación directa, pero con alta intensidad expresada con el Rho Spearman de +0.657 y un nivel muy significativo con “p” muy cercano a cero; Rodríguez (2022), que indica que la GTH y el DL son buenos, sin embargo hay coincidencia en que es un estudio con una correlación directa y alta calculada con Rho Spearman de +0.792, y muy significativo con sig bilateral menor a 0.001; Hernández y Zuta (2022), quien demuestra una GTH y DL son adecuados, 64% y 95% respectivamente, pero hay coincidencia en que es un estudio muy significativo, con correlación directa y muy alta en +0,958.

Con respecto al análisis de los resultados de la primera hipótesis específica se halló que existe una relación directa y positiva (+0.712) entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral; con una significancia bilateral de $p = 0,003 < 0,05$; esto significa que, a medida que mejora la gestión del talento humano aumenta intensamente la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad pública; con similitud en los resultados Churrango y Oyola (2021), obtuvo un Rho de Spearman de 0,672 lo que indica que existe correlación positiva moderada

entre la GTH y la satisfacción laboral; Muñoz (2022), en su investigación muestra resultados de correlaciones de las variables GTH y satisfacción laboral que son moderadamente significativas, ya que al aplicar la prueba de Rho Spearman obtuvo (0,413), con nivel de significación $p = 0,029 < 0,05$; Oliva (2018), evidencia coeficiente de correlación de Pearson de (0,6058) y también muestra un coeficiente de determinación de (0,3670) indicando que el 36,7% de la satisfacción de los trabajadores se ve influenciado por la gestión del talento humano. Difiere de Paredes y Bustamante(2021), obtuvieron un sig. $p < 0.05$. con la prueba de Chi-Cuadrado se comprobó la probabilidad de las correlaciones entre las hipótesis GTH y satisfacción laboral, con el Análisis Factorial confirmatorio determinaron estimaciones factoriales de variables latentes cuyos valores absolutos fueron >0.3 , concluyó demostrando la relación positiva entre gestión de talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores.

Los resultados obtenidos para la segunda hipótesis específica se evidencian que existe una relación directa e intensa (+0.875) entre la gestión del talento humano y la participación en el trabajo; con una significancia bilateral de $p = 0,000 < 0,05$; esto significa que, a medida que mejora la gestión del talento humano aumenta muy intensamente la participación en el trabajo de los colaboradores de la entidad bancaria. Similar a Casma (2015) estudió la relación de la gestión del talento humano y participación laboral en la Empresa Ferro Sistemas, Lima 2015, obtuvo un coeficiente de correlación de r de Pearson (0,65) y significancia ($p = 0,00$), los resultados demuestran la existencia directa y moderada de la gestión del talento humano y la participación laboral.

Los resultados obtenidos para la tercera hipótesis específica se evidencia que existe una relación directa e intensa (+0.669) entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional; con una significancia bilateral de $p = 0,006 < 0,05$; lo que expresa que, a medida que mejora la gestión del talento humano aumenta intensamente el compromiso organizacional de los colaboradores de la entidad bancaria, resultados similares a Sopiah (2020), que confirmó que la gestión del talento influye directa y positivamente en el compromiso y el desempeño de los empleados ($R = 0.715$), con un significativo valor t sig. = $0.000 < 0.05$); Rumiche y Silupu (2022), muestran resultados de correlación directa y positiva entre la

GTH y el logro del Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad, con un Rho de Spearman de 0.867 y un nivel de significancia ($p < 0.05$). Medina y Navarro (2022) realizaron una investigación con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el compromiso laboral, y concluyeron que existe correlación alta y significativa con Rho de Spearman de $r = 0,559$ y un nivel de Sig. Bilateral de $0.000 < 0,05$.

Continuando con el análisis de los resultados obtenidos para la cuarta hipótesis específica se evidencia que existe una relación directa e intensa ($+0.643$) entre la gestión del talento humano y el respaldo organizacional; con una significancia bilateral de $p = 0,010 < 0,05$; esto significa que, a medida que mejora la gestión del talento humano aumenta intensamente el respaldo organizacional de los colaboradores de la entidad bancaria; similar a Román (2022) a través de una correlación de Pearson obtuvo que la gestión del talento humano y el respaldo organizacional es de 0.715, correlación positiva considerable con significación de 0.002 menor a 0.05, por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y respaldo organizacional.

En el Banco de la Nación de Moyobamba, las prácticas en la gestión del talento humano, se obtiene que 47% la considera en nivel regular y esto implica que falta afianzar las teorías que recomiendan autores referentes de la ciencia administrativa, como Dessler (2015), quién responsabiliza a los gerentes del talento a ser estratégicos y crear sistemas de trabajo de alto desempeño, integrando políticas y prácticas de gestión de personal que de forma conjunta fomenten mejores desempeños, siendo necesario centrar la parte operativa en la medición del desempeño laboral a través de indicadores desarrollados en el balanced scorecard. O como recomienda Bohlander (2018), quién reconoce que gestionar el talento humano obliga a comprender que son las personas quienes afianzan el desempeño organizacional. Además Moreno y Gómez (2020), determinan que con mejores niveles de liderazgo y motivación se obtiene mejor articulación, rentabilidad y valor agregado en las organizaciones También difieren las prácticas de gestión del talento humano en el BNM con lo recomendado por Chiavenato (2009), que recomienda orientar la gestión del talento humano a lograr

el máximo desempeño organizacional, a través de prácticas y políticas necesarias para cimentar la gobernanza.

En la misma línea de divergencias las prácticas de gestión del talento humano del BNM, difiere con lo advertido por Work Meker (2015), que aconseja sustentarla en una estrategia integral y alineada con los objetivos de la organización, bajo un compromiso que parta del conocimiento los responsables de su implementación y mejora continua de tal forma que se garantice la sostenibilidad.

Finalmente, en la discusión de resultados frente a las teorías, las prácticas del banco objeto de estudio, falta alinear con lo mencionado por Digital For Talent (2020), que para alcanzar altos niveles de competitividad se tienen que estructurar equipos de trabajo capacitados y de alto rendimiento (desempeño), aplicando procesos de integrar talentos con efectividad con programas para potenciar sus conocimientos y habilidades orientados al logro de los objetivos organizacionales.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se concluyó que existe una relación directa y muy intensa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, según el estadígrafo del coeficiente de correlación de Spearman 0,807; bajo una significancia bilateral de $p = 0,000$ que resulta menor al valor de significación teórica $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, que a medida que mejora la gestión del talento humano aumenta muy intensamente el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad bancaria pública; conforme se explica en la tabla 7. Sin embargo, la percepción que tienen los colaboradores es que falta afianzar políticas y prácticas sobre gestión del talento humano que permita optimizar el desempeño laboral.

Segunda:

Existe una relación directa e intensa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, según el estadígrafo del coeficiente de correlación de Spearman 0,712; con una significancia bilateral de $p = 0,003$, que resulta menor al valor de significación teórica $\alpha = 0,05$ ($0,003 < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto significa que, a medida que mejora la gestión del talento humano aumenta intensamente la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad pública; conforme se muestra en la tabla 8. No obstante, los colaboradores se sienten insatisfechos laboralmente, pues tienen dificultades para asistir a trabajar, y perciben que sus recompensas por desempeño laboral son injustas.

Tercera:

Se evidencia una relación directa e muy intensa entre la gestión del talento humano y la participación en el trabajo en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, según el estadígrafo del coeficiente de correlación de Spearman 0,875; bajo una significancia bilateral de $p = 0,000$, que resulta menor al valor de significación teórica $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto significa que, a medida que mejora la

gestión del talento humano aumenta muy intensamente la participación en el trabajo de los colaboradores de la entidad bancaria; conforme se demuestra en la tabla 9. Por otra parte, los colaboradores perciben que les falta involucrarse y participar activamente de las actividades en el trabajo, y que no se sienten realizados en lo personal.

Cuarta:

Se explica una relación directa moderada entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, según el estadígrafo del coeficiente de correlación de Spearman 0,669; bajo una significancia bilateral de $p = 0,006$, que resulta menor al valor de significación teórica $\alpha = 0,05$ ($0,006 < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; lo que expresa que, a medida que mejora la gestión del talento humano aumenta intensamente el compromiso organizacional de los colaboradores de la entidad pública; conforme se ofrece en la tabla 10. Pero, los colaboradores consideran que no se sienten plenamente identificados con la visión y misión del Banco de la Nación y que no están cooperando adecuadamente para cumplir al 100 % con las metas asignadas a sus agencias.

Quinta:

Se prueba una relación directa y moderada entre la gestión del talento humano y el respaldo organizacional en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, según el estadígrafo del coeficiente de correlación de Spearman 0,643; con una significancia bilateral de $p = 0,010$, que resulta menor al valor de significación teórica $\alpha = 0,05$ ($0,010 < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto significa que, a medida que mejora la gestión del talento humano aumenta intensamente el respaldo organizacional de los colaboradores de la entidad bancaria; conforme se presenta en la tabla 11. Por el contrario, los colaboradores perciben que el Banco de la Nación no les ofrecerá oportunidades de ascenso en el corto o mediano plazo, no está valorando el desempeño de sus colaboradores competentemente, y sobre todo que falta implementar adecuadamente programas para equilibrar el trabajo con la familia.

IV. RECOMENDACIONES

Primera:

A la Subgerencia del Talento Humano del Banco de la Nación, tomar en cuenta los resultados de este estudio para implementar dentro del plan institucional en el período 2023-2025, políticas y estrategias de gestión del talento, orientadas a mejorar el desempeño laboral y organizacional; por ejemplo políticas de integración en función a perfiles de puestos significativos que incluya estrategias de reclutamiento interno y/o externo, políticas de inducción al personal seleccionado que les dé ubicuidad organizacional y sensibilización con el direccionamiento del banco, políticas de remuneraciones y beneficios sociales adecuadas para su retención y motivación al trabajo, políticas de desarrollo personal a través de estrategias de coaching y mentoring que garantice el buen desempeño actual y futuro.

Segunda:

A la Gerencia Recursos Humanos y Cultura, que realice de manera bimestral encuestas sobre satisfacción laboral, para conocer las expectativas personales y grupales de los colaboradores, acerca la flexibilidad en el horario y asistencia, fomento de trabajo en equipo, liderazgo, reconocimientos e incentivos por desempeño laboral; y que estos resultados les permita implementar mejoras en bien de los colaboradores del Banco de la Nación.

Tercera:

A la Subgerencia del Talento Humano del Banco de la Nación, que realice de manera trimestral talleres sobre motivación, inteligencia emocional, comunicación efectiva, trabajo en equipo, team building y liderazgo, para interiorizar la filosofía institucional, que coadyuve a reforzar la identificación en el trabajo y el desarrollo personal de los colaboradores

Cuarta:

Se recomienda a la Sub Gerencia del talento humano a realizar trimestralmente actividades de formación e integración organizacional sobre liderazgo transformacional, cultura y clima organizacional, con el objetivo de internalizar profundamente la visión y misión del Banco de la Nación, y fomentar la

colaboración e involucramiento de los colaboradores en el cumplimiento de metas otorgadas a la agencia y por consiguiente los objetivos de la entidad.

Quinta:

Se recomienda a la Subgerencia del Talento Humano del Banco de la Nación, a afianzar los procedimientos de evaluación, que permita a los colaboradores tener más oportunidades de ascensos valorando su tiempo de servicio, experiencia, formación, y a realizar actividades de socialización institucional, a través de la implementación a nivel nacional estrategias de integración de las familias a eventos culturales (noches de talento), deportivos (copa Banco de Nación) y sociales, que permita el fortalecimiento del espíritu organizacional.

REFERENCIAS

- Ali, Zeb., Abdullah, N.H., Javaid, M., y Khan, M.A. (2020). Impact of Human Capital Management Practices on Employees' Job Performance. [Artículo científico]. *Revista IOP Science Journal of Physics indexada a Scopus*. doi :10.1088/1742-6596/1049/1/012020.
- Banegas, Sh. (2022). *Gestión del talento humano y su efecto en el desempeño laboral de los profesionales de salud del Distrito 09D20 del cantón Salitre. Ecuador*. [Tesis UCS Guayaquil]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/19118/1/T-UCSG-POS-MGSS-374.pdf>
- Bohlander, G. Snell, S. Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos*. Cengage Learning Editores SA. 17 edición. México.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. 2ª. edición. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. 9na edición. Editorial McGraw – Hill. México.
- Churrango, R. y Oyola, C. (2021) *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa María, 2021*. [Tesis UCV].
- Cornerstone Group (2022). *Retos del talento humano que presentan los CEO este 2022*. Perú. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/retos-del-talento-humano-que-enfrentan-los-ceo-este-2022/#:~:text=El%20sondeo%2C%20que%20se%20realiz%C3%B3,y%20un%2070%20%25%2C%20moderado>.
- Cueva, S. (2022). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en trabajadores del Gobierno Regional, año 2022*. [Tesis Maestría UCV]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98120/Cueva_HSE-SD.pdf?sequence=1
- DeCenzo, D. y Robbins, S. (2001). *Administración de recursos humanos*. Editorial Limusa Wiley. México.
- Deloitte (2021). *Acelerando el cambio para reconfigurar el trabajo*. Tendencias Globales de Capital Humano 2021. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/sv/Documents/humancapital/HCTrends2019-esp.pdf>

- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Enfoque latinoamericano. 5ta Edición. Pearson Educación, México.
- Dessler, G. (2015). *Administración de personal*. Editorial Pearson. 14ta edición. México.
- Digital for talent (2020). *Guía de los fundamentos de la gestión del talento humano*. <https://es.scribd.com/document/481372585/guia-completa-actualizada-gestion-talento-digital-for-talent>
- Fischman, D. (2017). *Evaluaciones de desempeño*. Diario El Comercio. Perú. <http://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-davidfischman-412888>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Teseo. Buenos Aires. <https://www.editorialteseo.com/archivos/16181/potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral/>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53736>
- González, A. y Pedraza, N. (2021). Factores del capital humano y desempeño en instituciones de educación media superior. [Artículo científico]. *Revista Perfiles Educativos de la UNAM México, indexada a Scielo*. DOI: <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2021.174.59393>
- Hernández, G. y Zuta, G. *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2022*. [Tesis Título UCV]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99005/Hern%C3%A1ndez_PGJ-Zuta_JGM-SD.pdf?sequence=1
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación Científica*. México. McGRAW -Hill Interamericana De México, S.A. de C.V.
- Ipanaqué, A. (2021). ¿Sabemos cómo impacta la selección y contratación de un talento humano para la organización? [Artículo científico]. *Revista Gestión en el Tercer Milenio Vol. 24 - N.º 48 - 2021, pp. 85 – 92 de la UNAM de México, indexada a Latindex*. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21822>

- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. [Artículo científico]. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 83, indexada a Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Macías, M. Ruiz, S. y Valdivieso, P. (2020), *Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil*. [Artículo científico]. *Revista Ingeniería Industrial/ISSN 1815-5936/Vol. XLI/No. 2/*. https://www.researchgate.net/publication/344196882_Talento_humano_y_la_satisfaccion_laboral_en_una_empresa_de_construccion
- ManpowerGroup (2018). *Estudio sobre escasez del talento*. https://www.futureofwork.manpowergroup.es/escasez?_gl=1*13j7v2*_ga*Nzc4NDIyODI0LjE2NjYzOTEzMTQ.*_ga_84WBC0F3HW*MTY2NjM5MTMxNC4xLjEuMTY2NjM5MTMyOS40NS4wLjA.*_ga_8GM017BVXQ*MTY2NjM5MTMxNC4xLjEuMTY2NjM5MTMyOS40NS4wLjA.
- Medina, E. y N, G. (2021) *Gestión del talento humano y compromiso laboral en tiempo de covid-19 en la Municipalidad Distrital de Kishuara – Andahuaylas, 2021*. [Tesis UCV].
- Moreno, G. y Gómez, L. (2020). Management of Human Talent in Educational Organizations. [Artículo científico]. *Revista Científica EasyChair Preprint No 3122 indexada a Scopus*. <file:///C:/Users/C%20Luna/Downloads/EasyChair-Preprint-3122.pdf>
- Mayor, D. (2020). *Identificación de oportunidades para la implementación de PMS. Estudio de caso: Banco de la Nación*. [Tesis PUCP Perú]. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18042/MAYOR_C%C3%93RDOVA_DIEGO_ALONSO%20\(1\).pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18042/MAYOR_C%C3%93RDOVA_DIEGO_ALONSO%20(1).pdf?sequence=1)
- Mullo, J. (2021). *La gestión del talento humano y la calidad del servicio en cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo*. [Maestría en Administración de Empresas]. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32114>
- Muñoz, J. (2022). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021*. [Tesis Maestría UCV].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79270/Mu%C3%B1oz_PJM-SD.pdf

- Nguyen, D.T., Ha, V.D., y Dang, T.T.N. (2020). The Impact of Human Resource Management Activities on the Compatibility and Work Results. [Artículo científico]. *Revista Ciencia de Corea indexada a WOS. Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 7 No 9 (2020) 621–629*. doi:10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.621
- Oliva, Z. (2018) *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018*. [Tesis de Maestría UCV].
- Oluwatobi, I., Omotunde, G., y Alegbeleye, B. (2021). Prácticas de gestión del talento y desempeño laboral de los bibliotecarios en bibliotecas universitarias en Nigeria. [Artículo científico]. *La Revista de Biblioteconomía Académica indexada a Elsevier. Volumen 47, número 2 , marzo de 2021 , 102319*. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102319>.
- Paredes, P. y J, Bustamante. (2021) gestión del talento humano y satisfacción laboral en los bancos de Guayaquil.[Artículo científico]. *Journal of the Academy, 5, 44-61*. <https://doi.org/10.47058/joa5.4>
- Pedraza, N. y De la Gala, B. (2020). Research article. The mediating role of structural capital in the relationship between human capital and performance in the public administrations of Mexico and Peru. [Artículo científico]. *Estudios Gerenciales vol. 38, N.º 164, 2022, 320-333. Indexada a Scopus y Elsevier*. Recuperado de file:///C:/Users/C%20Luna/ Downloads/5087-Documento%20EG-24605-1-10-20220901.pdf
- Pérez, E. (2017). *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*. Diario Gestión. Perú. <http://gestion.pe/empleo-management/motivarcolaboradores-puede-incrementar-su-productividad-80-2190498>
- Ramírez, R., Espíndola, C., Ruiz, G., y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. [Artículo científico] <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

- Rankmi. (2022). *Gestión del desempeño en empresas top del mundo*. Rankmi Conference 2022. <https://www.rankmi.com/blog/gestion-del-desempeno-en-empresas-top-del-mundo>
- Rivera, J., (2018). *Estrategia del modelo de gestión del talento humano para optimizar el desempeño de los colaboradores del Banco de la Nación - Agencia Bagua, 2018*. [Tesis de Maestría]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47568/Rivera_CJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Editorial Pearson. México.
- Rodríguez, C. (2022). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Otuzco*. [Tesis UNT]. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/20061/rodr%EDguezparedes_claudia.pdf?sequence=4
- Rodríguez, G. (2014). *Medir el desempeño laboral genera mejoras y más beneficios: Sondeo demuestra grado de compromiso de colaboradores*. Diario El Peruano. Perú. <https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-eldesempeno-laboral-genera-mejoras-y-mas-beneficios>
- Román, F. (2022). *La gestión del talento humano y su relación con la participación laboral*. San Isidro - 2019. [Tesis de maestría UNMSM].
- Rumiche, M, y Silupú, D. (2022) *Gestión del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de la Provincial de Piura, 2022* [Tesis UCV].
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. 4ta. edición. Editorial Visión Universitaria. Lima – Perú.
- Sopiah, S., kurniawan, D.T., Nora, E., y Narmaditya, B.S. (2020). Does Talent Management Affect Employee Performance? The Moderating Role of Work Engagement. [Artículo científico]. *Revista Ciencia de Corea indexada a WOS. Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 7 No 7 335 – 341*. doi:10.13106/jafeb.2020.vol7.no7.335.
- Work Meker (2010). *Buen trabajo. Cómo gestionar el talento en tu empresa: Atrae a los profesionales más cualificados sin perder tus empleados más productivos*. <https://www.sustanciainfinita.com/wp->

Content/uploads/2020/04/LIBRO-WorkMeter-C%C3%B3mo-gestionar-el-talento-en-tu-empresa.pdf

ANEXOS

Reporte de similitud a través del Turnitin

Gestión del Talento humano y desempeño laboral

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	América Lorena González Cisneros, Norma Angélica Pedraza Melo. "Factores del capital humano y desempeño en instituciones de educación media superior", Perfiles Educativos, 2021 Publicación	1%
7	Andreita del Carmen Ipanaqué Feria. "Sabemos cómo impacta la selección y contratación de un talento humano para la	1%

ANEXO N° 01

Tabla 12. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V1.Gestión del Talento Humano	El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. Los seis procesos básicos de la administración: Integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y supervisar personas. (Chiavenato, 2009)	Se trabajará utilizando los instrumentos como el cuestionario para recolectar los datos, a la muestra determinada de acuerdo a los criterios de selección; calcularemos utilizando la escala Likert.	Integrar colaboradores	Reclutamiento	ordinal Escala Likert Siempre :4 Casi siempre:3 Casi nunca:2 Nunca :1
				Selección	
			Organizar colaboradores	Diseño de puestos	
				Descripción y análisis de puesto	
			Recompensar colaboradores	Remuneración	
				Prestaciones	
				Incentivos	
			Desarrollar colaboradores	Formación	
				Desarrollo	
				Aprendizaje	
				conocimiento	
			Retener colaboradores	Clima organizacional	

				Calidad de vida	
				Relación con los empleados	
				Relación con los sindicatos	
			Supervisar Colaboradores	Evaluar	
				Supervisar	
V2.Desempeño Laboral	Desempeño Laboral Es la disposición frecuente de los colaboradores hacia sus labores. Los factores que afectan el desempeño laboral son la satisfacción laboral, la participación laboral, el compromiso organizacional y el apoyo organizacional.(Robbins & Coulter, 2014)	Se trabajará utilizando los instrumentos como el cuestionario para recolectar los datos, a la muestra determinada de acuerdo a los criterios de selección; calcularemos utilizando la escala Likert.	Satisfacción laboral	Asistencia	ordinal Escala Lickert Siempre:4 Casi siempre:3 Casi nunca:2 Nunca :1
				desempeño	
				Actitud	
			Participación en el trabajo	Identificación en el trabajo	
				Autoestima	
			Compromiso Organizacional	Identificación con la organización	
			Respaldo Organizacional	Valor de aportes	
				Bienestar laboral	

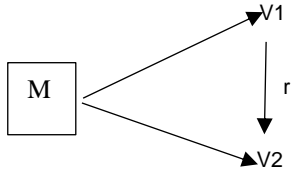
ANEXO N° 02

Tabla 13. Matriz de Consistencia

Gestión del Talento Humano y El Desempeño Laboral de los Colaboradores del Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿qué es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿ qué relación que existe entre la Gestión del Talento Humano con la dimensión satisfacción laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022?</p> <p>2. ¿ qué es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano con la dimensión participación en el trabajo de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022?</p> <p>3. ¿ qué es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano con la dimensión compromiso organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022?</p> <p>4. ¿ qué es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano con la dimensión respaldo</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano con la dimensión satisfacción laboral en los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano con la dimensión participación en el trabajo de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano con la dimensión compromiso organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano con la dimensión respaldo</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba 2022.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>-H1: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p> <p>-H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p> <p>-H2: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la participación en el trabajo de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p>	<p>V1.GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p> <p>D1. Integrar</p> <p>D2. Organizar</p> <p>D3. Recompensar</p> <p>D4. Desarrollar</p> <p>D5. Retener</p> <p>D6. Supervisar</p> <p>V2.DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>D1. Satisfacción Laboral</p> <p>D2. Participación en el Trabajo</p> <p>D3. Compromiso Organizacional</p>

<p>organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia "2" Moyobamba, 2022?</p>	<p>organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p>	<p>-H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la participación en el trabajo de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p> <p>-H3: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p> <p>-H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p> <p>-H4: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y respaldo organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y respaldo organizacional de los colaboradores en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba, 2022.</p> <p>.</p>	<p>D4. Respaldo Organizacional</p>
--	--	---	------------------------------------

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
<p>Diseño No experimental transversal</p> <p>Diseño no experimental: según (Hernández, Fernández & Baptista. 2014). "Lo que hacemos en la investigación no empírica es observar los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural y luego analizarlos".</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra(Colaboradores del Banco de la Nación Agencia Moyobamba)</p> <p>V1 = Gestión del Talento</p> <p>V2 = Desempeño Laboral</p> <p>r = Relación entre las dos variables</p> <p>Línea de investigación</p> <p>Gestión Organizacional</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptiva correlacional.</p>	<p>Población:</p> <p>Según Hernández (2014): La población objetivo del estudio establece el estudio de todas las unidades de análisis, ya que esta es la característica de los factores que ayudan a determinar la pertenencia o no a la población objetivo . En la encuesta la población incluirá a todos los colaboradores de la Agencia Moyobamba que laboran en el Banco de la Nación, son alrededor de 15 colaboradores</p> <p>Muestra: Según Hernández, (2014) cuando la población esté delimitada, entonces se podrá tener un listado que incluya todos los elementos que la componen. Esta lista se denomina marco muestral. Se tomarán muestras de todos los colaboradores que desarrollan su día a día en el Banco de la Nación – Moyobamba y dependencias.</p>	<p>V1.Gestión del Talento Humano</p> <p>V2.Desempeño Laboral</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

ANEXO N° 03

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable 1: Gestión del Talento Humano

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la Gestión del Talento Humano en el Banco de la Nación Agencia Moyobamba; por lo que se pide responder con objetividad y honestidad. La encuesta es absolutamente confidencial y anónima.

Marcar con una X

Se pretende manejar la siguiente escala:

Siempre	:	4
Casi siempre	:	3
Casi nunca	:	2
Nunca	:	1

N°	Preguntas	Escala			
		Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
		4	3	2	1
INTEGRAR COLABORADORES					
1	¿Considera que el Banco debe priorizar el reclutamiento interno?				
2	¿Considera que el Banco realiza procesos de selección que permite elegir colaboradores que cumplan con el perfil del puesto?				
ORGANIZAR COLABORADORES					
3	¿Considera que el diseño de puestos en el Banco le permiten desarrollarse profesionalmente?				
4	¿Considera que conoce y cumple con las funciones y responsabilidades para desempeñar el puesto?				
RECOMPENSAR COLABORADORES					
5	¿Considera que la remuneración que percibe es acorde al rendimiento laboral?				
6	¿Considera que percibe recompensas e incentivos justas por buen desempeño laboral?				
DESARROLLAR COLABORADORES					
7	¿Considera que las capacitaciones que le brinda el Banco le permiten desarrollarse profesionalmente?				
8	¿Considera necesario que el Banco implemente línea de carrera?				

RETENER COLABORADORES					
9	¿Considera que el Banco promueve buen clima laboral?				
10	¿Considera importante que el Banco utilice programas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores?				
SUPERVISAR COLABORADORES					
11	¿Considera esencial que el Banco utilice métodos para evaluar la gestión del talento humano?				
12	¿Considera beneficioso que el Banco contrate consultores para supervisar prácticas y políticas de la gestión del talento humano?				

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable 2: Desempeño Laboral

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre El Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Moyobamba; por lo que se pide responder con objetividad y honestidad. La encuesta es absolutamente confidencial y anónima.

Marcar con una X

Se pretende manejar la siguiente escala:


Siempre	:	4
Casi siempre	:	3
Casi nunca	:	2
Nunca	:	1

N°	Preguntas	Escala			
		Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca Casi nunca
		4	3	2	1
SATISFACCIÓN LABORAL					
1	¿Usted asiste diaria y puntualmente a su trabajo?				
2	¿Usted se siente satisfecho con las labores que desempeña?				
3	¿Considera que las recompensas por desempeño laboral son justas?				
PARTICIPACIÓN EN EL TRABAJO					
4	¿Usted se identifica activamente con las actividades que realiza?				
5	¿Usted sugiere mejoras para los productos o servicios en el Banco?				
6	¿Considera que su desempeño laboral es un componente esencial de su autoestima?				
COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
7	¿Usted se identifica con la visión y misión del Banco de la Nación?				
8	¿Usted se identifica con los valores institucionales?				
9	¿Usted coopera con el cumplimiento de las metas asignadas a su Agencia?				
RESPALDO ORGANIZACIONAL					
10	¿Considera que el Banco valora su desempeño laboral?				
11	¿Considera que el Banco le ofrecerá oportunidades de ascenso en el corto o mediano plazo?				


12	¿Considera que el Banco se preocupa por promover el equilibrio entre el trabajo y la familia?				
----	---	--	--	--	--

ANEXO N° 04 Validación de expertos


VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES						
Apellido y Nombre del Experto Informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(s) del Instrumento			
PEREYRA GONZALES TONY VENANCIO	COORDINADOR - UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	CUESTIONARIO: Gestión del Talento Humano	LISBETH VALLES ARBILDO			
Título de La Tesis: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA MOYOBAMBA, 2022						
II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN						
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)						
INDICADORES	CRITERIOS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables			X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			X	
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente			X	
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados			X	
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos			X	
8	ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/ indicadores/medidas				X
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación			X	
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse			X	
PUNTAJE TOTAL			43			
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:						
APLICABLE						
Moyobamba, 20/07/2022	05390926	 <small>Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales C.R. 12000, 100000000</small>		961939673		
Lugar y Fecha	D.N.I.	Firma del Experto Informante		Teléfono		


VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES							
Apellidos y Nombres del Experto Informante		Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del instrumento			
PEREYRA GONZALES TONY VENANCIO		COORDINADOR - UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	CUESTIONARIO: Desempeño Laboral	LISBETH VALLES ARBILDO			
Título de La Tesis: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA MOYOBAMBA, 2022							
II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN							
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)							
INDICADORES		CRITERIOS	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8	ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/ indicadores/medidas					X
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación				X	
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse				X	
PUNTAJE TOTAL			42				
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:							
APLICABLE							
Moyobamba, 20/07/2022		05390926			961939673		
Lugar y fecha		D.N.I.	Firma del Experto Informante		Teléfono		


VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES							
Apellidos y Nombres del Experto Informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del instrumento				
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL	DOCENTE UCV	Cuestionario: Gestión del Talento Humano	Lisbeth Valles Arbilido				
Título de La Tesis: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA MOYOBAMBA, 2022							
II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN							
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)							
INDICADORES		CRITERIOS	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8	ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/ indicadores/medidas				X	
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación					X
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse					X
PUNTAJE TOTAL.			48 CUARENTA Y OCHO				
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE							
T- 10-08-2022	01090536	 MSc. JARDEL PAREDES DEL AGUILA			942617219		
Logar y Fecha	D.N.I.	Firma del Experto Informante			Teléfono		


VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES							
Apellidos y Nombres del Experto Informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(es) del instrumento				
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL	DOCENTE UCV	Cuestionario Desempeño Laboral	Lisbeth Valles Arbildo				
Título de La Tesis: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA MOYOBAMBA, 2022							
II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN							
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)							
INDICADORES		CRITERIOS	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8	ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/ indicadores/medidas				X	
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación					X
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse					X
PUNTAJE TOTAL			48				
			CUARENTA Y OCHO				
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:							
ES APLICABLE							
T- 10-08-2022	01090536	 _____ MSc. JARDEL PAREDES DEL AGUILA	942617219				
Lugar y Fecha	D.N.I.	Firma del Experto Informante	Teléfono				

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES							
Apellidos y Nombres del Experto Informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor(a) del instrumento				
VARGAS VÁSQUEZ LUIS MANUEL	DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ACADEMICO - DAE	Cuestionario: Gestión del Talento Humano	Lisbeth Valles Arbido				
Título de La Tesis: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA MOYOBAMBA, 2022							
II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN							
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)							
INDICADORES		CRITERIOS	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8	ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/ indicadores/medidas					X
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación				X	
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse					X
PUNTAJE TOTAL			44				
III. OPINION DE APLICABILIDAD:							
FAVORABLE							
Riobamba, 09/08/2022	17814649			942988312			
Lugar y Fecha	D.N.I.	Firma del Experto Informante		Teléfono			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES							
Apellidos y Nombres del Experto Informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor(a) del instrumento				
VARGAS VÁSQUEZ LUIS MARUGL	DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ACADEMICO-ADJ MICO-ADJ	Cuestionario: Desempeño Laboral	Lisbeth Valles Arbilido				
Título de La Tesis: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA MOYOBAMBA, 2022							
II. ASPECTO DE LA VALIDACION							
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)							
INDICADORES		CRITERIOS	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8	ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/ indicadores/medidas					X
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación					X
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse					X
PUNTAJE TOTAL						44	
III. OPINION DE APLICABILIDAD:							
FAVORABLE							
Riobamba, 09/08/2022	17814649			942988312			
Lugar y Fecha	D.N.I.	Firma del Experto Informante		Teléfono			

ANEXO N° 05

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó con el programa SPSS versión 25, empleando el estadístico de alfa de Cronbach, en el Banco de la Nación Agencia Soritor que presenta las mismas característica que nuestra población

Base de datos de la variable Gestión del talento Humano

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
9	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
12	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4

Codificación

SIEMPRE	4
CASI SIEMPRE	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,869	,878	12

Este resultado de confiabilidad del instrumento nos demuestra que es confiable la obtención de los resultados de muestra de estudio.

Base de datos de la variable desempeño laboral

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12
1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
9	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
12	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15												

Codificación

SIEMPRE	4
CASI SIEMPRE	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,877	,890	12

Este resultado de la confiabilidad de nuestro instrumento desempeño laboral, demuestra un alfa de Cronbach 0.877 lo que indica que el instrumento es confiable, ya que este valor se aproxima al 1

Base de datos para la prueba de Normalidad y prueba de Hipótesis

Gestion del Talento Humano																		
D1		Total	D2		Total	D3		Total	D4		Total	D5		Total	D6		Total	Total
P1	P2	D1	P3	P4	D2	P5	P6	D3	P7	P8	D4	P9	P10	D5	P11	P12	D6	v1
4	4	8	4	3	7	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	3	7	41
4	2	6	1	3	4	3	2	5	2	4	6	3	3	6	3	4	7	34
4	3	7	3	3	6	4	3	7	3	3	6	2	4	6	3	3	6	38
4	3	7	2	4	6	4	2	6	4	3	7	4	4	8	3	3	6	40
4	1	5	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	45
4	3	7	2	4	6	4	3	7	4	4	8	3	4	7	3	4	7	42
3	2	5	4	3	7	4	3	7	3	4	7	2	3	5	3	3	6	37
3	3	6	3	4	7	2	2	4	3	3	6	3	4	7	4	4	8	38
3	4	7	3	3	6	2	2	4	3	3	6	3	4	7	4	4	8	38
4	3	7	3	4	7	3	1	4	4	4	8	3	4	7	4	3	7	40
4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	3	7	4	3	7	44
3	3	6	3	3	6	2	1	3	2	4	6	2	4	6	4	3	7	34
4	3	7	4	4	8	3	2	5	3	4	7	2	4	6	3	3	6	39
3	3	6	4	3	7	4	3	7	3	3	6	3	3	6	3	3	6	38
3	4	7	4	3	7	2	3	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	37

Desempeño Laboral																
D1			Total	D2			Total	D3			Total	4			Total	Total
P1	P2	P3	D1	P4	P5	P6	D2	P7	P8	P9	D3	P10	P11	P12	D4	v2
4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	3	9	43
3	3	2	8	2	3	3	8	4	3	4	11	3	3	2	8	35
4	3	1	8	3	3	4	10	4	4	4	12	3	2	1	6	36
4	3	2	9	4	3	4	11	4	4	4	12	3	2	1	6	38
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	2	8	44
4	4	1	9	4	4	4	12	4	4	4	12	2	2	2	6	39
3	3	2	8	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	2	8	36
3	3	2	8	3	3	4	10	4	4	3	11	2	4	2	8	37
4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	2	8	42
4	4	2	10	4	3	3	10	3	3	4	10	2	4	2	8	38
4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	46
4	3	2	9	3	2	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	33
4	4	2	6	4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	1	7	36
4	3	2	9	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	2	8	39
4	3	2	9	2	3	3	8	4	4	4	12	2	2	3	7	36

Resultados de la prueba de Normalidad de acuerdo al estadístico

Variables y Dimensiones	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TALENTO HUMANO	,350	15	,000	,643	15	,000
Integrar colaboradores	,514	15	,000	,413	15	,000
Organizar colaboradores	,535	15	,000	,284	15	,000
Recompensar colaboradores	,345	15	,000	,763	15	,001
Desarrollar colaboradores	,485	15	,000	,499	15	,000
Retener colaboradores	,439	15	,000	,606	15	,000
Supervisar Colaboradores	,485	15	,000	,499	15	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,419	15	,000	,603	15	,000
Satisfacción laboral	,453	15	,000	,561	15	,000
Participación en el trabajo	,485	15	,000	,499	15	,000
Compromiso Organizacional	,535	15	,000	,284	15	,000
Respaldo Organizacional	,402	15	,000	,694	15	,000

Fuente: programa versión 25

De acuerdo a estos resultados obtenidos, a la presente investigación le corresponde el estadístico de Shapiro-Wilk, porque los datos son menores de 50 datos, prueba que el grado de significancia obtenido es menor que el teórico de 0,05 ($0,000 < 0,05$) lo que implica que el estadístico a emplear en la presente investigación es la T de Student de dos colas relacionadas entre el pretest y posttest.

ANEXO N° 06
Autorización del Banco de la Nación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Borja, 26 de agosto de 2022

CARTA EF/92.2334 N° 075 - 2022

Señora Lisbeth Valles Arbildo
Presente.-

De nuestra consideración:

Es cordialmente grato saludarla, Sra. LISBETH VALLES ARBILDO identificada con DNI N° 41624731, con estudios de pregrado de Administración en la Universidad César Vallejo, cuyo título de tesis: "Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación agencia Moyobamba, 2022".

Se declara la conformidad y autorización del título, la mencionada carta deberá ser utilizada solo para fines académicos.

Agradecemos la atención que le permita a la presente.

Atentamente,




SANDRA CESPEDES PAZ
Subgerente
Desarrollo del Talento

ANEXO N° 7

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL PERIODO: DEL 01/01/2021 AL 31/03/2021

N°	SERVICIO Y/O PRODUCTOS	MOTIVO	RECLAMOS ATENDIDOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DEL BANCO	A FAVOR DEL USUARIO		
1	CUENTA DE AHORRO (DESTINADA A DEPÓSITO DE REMUNERACIONES)	NO DISPENSÓ EFECTIVO Y/O VOUCHER	3,098	6,819	9,917	19
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	2,062	1,880	3,942	59
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	1,345	746	2,091	42
		OTROS MOTIVOS	2,382	1,354	3,736	83
2	TARJETA DE DEBITO - VISA	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	832	2,462	3,294	32
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	600	2,335	2,935	32
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	1,049	1,148	2,197	46
		OTROS MOTIVOS	411	2,206	2,617	27
3	BONO DE SUBSIDIO ECONOMICO	NO DISPENSÓ EFECTIVO Y/O VOUCHER	634	2,140	2,774	55
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	2,281	411	2,692	85
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1,182	37	1,219	126
		OTROS MOTIVOS	1,715	108	1,823	154
4	SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	783	420	1,203	21
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO	504	338	842	20
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	173	70	243	19
		OTROS MOTIVOS	130	76	206	77
5	TARJETA DE CREDITO - MASTERCARD	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	90	28	118	63
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	72	23	95	38
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	50	25	75	32
		OTROS MOTIVOS	42	30	72	42
6	CREDITOS DE CONSUMO - PRESTAMOS MULTIRED	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	107	54	161	63
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	31	18	49	62
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO	6	7	13	77
		OTROS MOTIVOS	48	13	61	77
7	SERVICIOS DE RECAUDACIÓN	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	79	42	121	49
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	16	7	23	61
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	9	1	10	51
		OTROS MOTIVOS	18	9	27	54
8	PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	54	21	75	37
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	15	15	30	95
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	14	8	22	51
		OTROS MOTIVOS	5	1	6	73
9	CUENTA CORRIENTE	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	43	16	59	43
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	11	7	18	76
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO	9	5	14	105
		OTROS MOTIVOS	32	5	37	65
10	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIA)	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	44	16	60	48
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	15	5	20	169
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	4	8	12	118
		OTROS MOTIVOS	14	4	18	136
11	OTROS PRODUCTOS / SERVICIOS	OTROS MOTIVOS	53	20	73	75
TOTAL GENERAL			20,062	22,938	43,000	61

Total de Operaciones en el Trimestre

154,837,236

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL PERIODO: DEL 01/04/2021 AL 30/06/2021

N°	SERVICIO Y/O PRODUCTOS	MOTIVO	RECLAMOS ATENDIDOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DEL BANCO	A FAVOR DEL USUARIO		
1	CUENTA DE AHORRO (DESTINADA A DEPÓSITO DE REMUNERACIONES)	NO DISPENSÓ EFECTIVO Y/O VOUCHER	4,655	3,473	8,128	24
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	2,491	1,164	3,655	51
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	1,456	475	1,931	47
		OTROS MOTIVOS	2,334	965	3,299	72
2	TARJETA DE DEBITO - VISA	OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	872	404	1,276	44
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	416	701	1,117	24
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	502	542	1,044	8
3	BONO DE SUBSIDIO ECONOMICO	OTROS MOTIVOS	177	598	775	33
		NO DISPENSÓ EFECTIVO Y/O VOUCHER	597	413	1,010	72
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	754	77	831	70
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	297	24	321	57
4	SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO	OTROS MOTIVOS	435	47	482	89
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO	789	460	1,249	8
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	415	154	569	27
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	48	18	66	32
5	TARJETA DE CREDITO - MASTERCARD	OTROS MOTIVOS	59	31	90	64
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	121	22	143	75
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	70	25	95	25
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	46	29	75	63
6	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIA)	OTROS MOTIVOS	24	13	37	34
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	155	13	168	114
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	37	1	38	94
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	11	1	12	189
7	CREDITOS DE CONSUMO - PRESTAMOS MULTIREDES	OTROS MOTIVOS	19	1	20	149
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	82	14	96	59
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	36	8	44	24
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	10	2	12	66
8	CUENTA CORRIENTE	OTROS MOTIVOS	37	7	44	53
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	42	20	62	23
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	17	3	20	110
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO	6	7	13	44
9	SERVICIOS DE RECAUDACIÓN	OTROS MOTIVOS	52	8	60	69
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	48	18	66	26
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	13	5	18	23
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	3	3	6	26
10	PAGO DE SERVICIOS	OTROS MOTIVOS	11	4	15	85
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	33	19	52	36
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	11	1	12	42
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	4	6	61
11	OTROS PRODUCTOS / SERVICIOS	OTROS MOTIVOS	2	2	4	23
TOTAL GENERAL			17,223	9,801	27,024	62

Total de Operaciones en el Trimestre

148,577,422

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL PERIODO: DEL 01/07/2021 AL 30/09/2021

N°	SERVICIO Y/O PRODUCTOS	MOTIVO	RECLAMOS ATENDIDOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DEL BANCO	A FAVOR DEL USUARIO		
1	CUENTA DE AHORRO (DESTINADA A DEPÓSITO DE REMUNERACIONES)	NO DISPENSÓ EFECTIVO Y/O VOUCHER	740	2,812	3,552	12
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	1,722	397	2,119	39
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	860	665	1,525	18
		OTROS MOTIVOS	901	1,168	2,069	33
2	TARJETA DE DEBITO - VISA	OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	1,478	243	1,721	36
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	442	774	1,216	19
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	505	383	888	23
		OTROS MOTIVOS	198	472	670	26
3	SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO	542	400	942	10
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	108	68	176	7
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	55	30	85	8
		OTROS MOTIVOS	37	25	62	20
4	BONO DE SUBSIDIO ECONOMICO	NO DISPENSÓ EFECTIVO Y/O VOUCHER	357	40	397	30
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	182	44	226	22
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	54	10	64	34
		OTROS MOTIVOS	120	25	145	64
5	TARJETA DE CREDITO - MASTERCARD	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	85	71	156	26
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	115	14	129	60
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	55	19	74	29
		OTROS MOTIVOS	52	29	81	27
6	CREDITOS DE CONSUMO - PRESTAMOS MULTIREDES	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	55	25	80	25
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	25	15	40	36
		INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE LOS CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	7	4	11	56
		OTROS MOTIVOS	46	6	52	19
7	CUENTA CORRIENTE	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	34	13	47	47
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	5	37	42	10
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	14	2	16	59
		OTROS MOTIVOS	21	12	33	26
8	SERVICIOS DE RECAUDACION	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	84	13	97	9
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	7	2	9	23
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	3	5	14
		OTROS MOTIVOS	4	3	7	18
9	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIA)	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	38	4	42	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	4	5	9	23
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	7	1	8	113
		OTROS MOTIVOS	3	2	5	113
10	PAGO DE SERVICIOS	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	9	1	10	7
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	4	1	5	22
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	1	2	3	107
		OTROS MOTIVOS	3	2	5	7
11	OTROS PRODUCTOS / SERVICIOS	OTROS MOTIVOS	30	10	40	14
TOTAL GENERAL			9,011	7,852	16,863	31

Total de Operaciones en el Trimestre

158,529,634

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL PERIODO: DEL 01/10/2021 AL 31/12/2021

N°	SERVICIO Y/O PRODUCTOS	MOTIVO	RECLAMOS ATENDIDOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DEL BANCO	A FAVOR DEL USUARIO		
1	CUENTA DE AHORRO (DESTINADA A DEPÓSITO DE REMUNERACIONES)	NO DISPENSÓ EFECTIVO Y/O VOUCHER	992	3,374	4,366	8
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	1,425	201	1,626	41
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	781	563	1,344	16
		OTROS MOTIVOS	783	599	1,382	21
2	TARJETA DE DEBITO - VISA	OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	1,014	568	1,582	30
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	310	710	1,020	17
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	284	537	821	15
		OTROS MOTIVOS	157	516	673	23
3	SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO	969	683	1,652	9
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	74	36	110	6
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	13	5	18	18
		OTROS MOTIVOS	23	14	37	23
4	CUENTA DNI	NO DISPENSÓ EFECTIVO Y/O VOUCHER	206	359	565	13
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	140	112	252	7
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	142	89	231	12
		OTROS MOTIVOS	68	62	130	18
5	BONO DE SUBSIDIO ECONÓMICO	NO DISPENSÓ EFECTIVO Y/O VOUCHER	210	266	476	11
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	116	39	155	18
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	36	7	43	17
		OTROS MOTIVOS	57	17	74	33
6	TARJETA DE CREDITO - MASTERCARD	OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	105	7	112	44
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	65	10	75	11
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	20	6	26	31
		OTROS MOTIVOS	31	15	46	29
7	CREDITOS DE CONSUMO - PRESTAMOS MULTIREDES	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	49	10	59	17
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	28	7	35	10
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	5	2	7	72
		OTROS MOTIVOS	25	8	33	21
8	CUENTA CORRIENTE	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	32	25	57	21
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	7	6	13	15
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	6	4	10	11
		OTROS MOTIVOS	9	7	16	12
9	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIA)	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	42	7	49	22
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	11	2	13	21
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	4	3	7	13
		OTROS MOTIVOS	3	1	4	84
10	SERVICIOS DE RECAUDACION	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	38	6	44	13
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO	2	4	6	13
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	3	5	14
		OTROS MOTIVOS	5	2	7	19
11	OTROS PRODUCTOS / SERVICIOS	OTROS MOTIVOS	36	9	45	22
TOTAL GENERAL			8,325	8,901	17,226	22

Total de Operaciones en el Trimestre
171,799,725

INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS EN EL PERIODO: DEL 01/07/2022 AL 30/09/2022

N°	SERVICIO Y/O PRODUCTOS	MOTIVO	RECLAMOS ATENDIDOS		TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DEL BANCO	A FAVOR DEL USUARIO		
1	TARJETA DE DEBITO - VISA	OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	3,042	8,968	12,010	52
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	1,955	7,274	9,229	37
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	328	714	1,042	5
		OTROS MOTIVOS	540	684	1,224	63
2	CUENTA DE AHORRO (DESTINADA A DEPÓSITO DE REMUNERACIONES)	NO DISPENSÓ EFECTIVO Y/O VOUCHER	813	2,829	3,642	21
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	1,758	1,389	3,147	30
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	814	1,047	1,861	7
		OTROS MOTIVOS	2,688	705	3,393	68
3	CUENTA DNI	OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	1,236	7,738	8,974	107
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	185	322	507	58
		PROBLEMAS CON TARJETA DÉBITO/CRÉDITO	219	132	351	87
		OTROS MOTIVOS	56	144	200	152
4	SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO	527	294	821	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	283	151	434	11
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	181	99	280	11
		OTROS MOTIVOS	33	9	42	35
5	BONO DE SUBSIDIO ECONÓMICO	OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	369	79	448	88
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	85	11	96	43
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	84	4	88	48
		OTROS MOTIVOS	27	16	43	100
6	TARJETA DE CREDITO - MASTERCARD	OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	129	89	218	73
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	67	51	118	67
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	42	7	49	50
		OTROS MOTIVOS	66	39	105	62
7	CUENTA DE AHORRO	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	61	9	70	68
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	26	5	31	44
		PROBLEMAS CON TARJETA DÉBITO/CRÉDITO	21	4	25	44
		OTROS MOTIVOS	36	11	47	51
8	TRANSFERENCIAS DE FONDOS (INTERBANCARIAS O INTRABANCARIA)	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	125	4	129	27
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	13	2	15	58
		COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	11	1	12	68
		OTROS MOTIVOS	8	1	9	83
9	CREDITOS DE CONSUMO - PRESTAMOS MULTIRED	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, PORTES, TARIFAS Y OTROS CARGOS	63	10	73	55
		TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	19	3	22	52
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	15	2	17	15
		OTROS MOTIVOS	43	3	46	58
10	CUENTA CORRIENTE	TRANSACCION NO PROCESADA / MAL REALIZADA	43	13	56	35
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	8	1	9	10
		OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS	8	0	8	57
		OTROS MOTIVOS	9	3	12	54
11	OTROS PRODUCTOS / SERVICIOS	OTROS MOTIVOS	110	19	129	29
TOTAL GENERAL			16,146	32,886	49,032	60

Total de Operaciones en el Trimestre
174,029,057

ANEXO N° 08

Banco de la Nación Agencia Moyobamba





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MIGUEL ANGEL PAZOS ALMEYDA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Agencia Moyobamba, 2022", cuyo autor es VALLES ARBILDO LISBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

MOYOBAMBA, 07 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MIGUEL ANGEL PAZOS ALMEYDA DNI: 06298721 ORCID: 0000-0002-8264-9123	Firmado electrónicamente por: MPAZOSAL el 15-01- 2023 08:30:00

Código documento Trilce: TRI - 0531654