



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

“Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los  
representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank  
Chimbote 2020”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

**AUTOR:**

Espinoza Villena, Juan Raúl (ORCID: 0000-0002-7394-3515)

**ASESOR:**

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5903-4577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión del Talento Humano

CHIMBOTE - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo a mi familia, quienes son los que impulsaron y motivaron para cumplir el objetivo.

Juan Raúl

### **Agradecimiento**

Este trabajo fue desarrollado gracias a la colaboración del personal que labora en Interbank plaza Chimbote, quienes colaboraron y apoyaron en el desarrollo de los objetivos planteados. A ellos expreso mi agradecimiento puesto que sin su ayuda no se hubiera obtenido los resultados esperados.

A mi asesor, cuya participación y colaboración fue esencial para la elaboración y culminación de mi investigación.

El autor

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>v</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>08</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>17</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>21</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>27</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>31</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>33</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>34</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>40</b>

## Índice de tablas

Tabla N°01: Relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral	21
Tabla N° 02: Nivel de gestión del talento humano	22
Tabla N° 03: Nivel de desempeño laboral	23
Tabla N° 04: Relación entre admisión del personal y desempeño laboral	24
Tabla N° 05: Relación entre desarrollo de personas y desempeño laboral	25
Tabla N° 06: Relación entre compensación del personal y desempeño laboral	26

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión del talento humano y desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote 2020, tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote 2020.

Se realizó una investigación descriptivo correlacional y el diseño fue no experimental transversal. La población estuvo conformada por 30 representantes financieros, los mismos que fueron utilizados en la muestra. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios que estuvieron debidamente validados a través de juicios de expertos.

Para la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados evidenciaron que la gestión del talento humano se encuentra en un nivel poco favorable de 76,7% influyendo significativamente en el desempeño de los trabajadores presentando un nivel regular de 63,3%.

Concluyendo que, existe una relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, con una alta correlación positiva Rho de Spearman= 0.703 y un nivel de significancia (bilateral) sig. = 0.000 entre la gestión variable del talento humano y el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, desempeño laboral, trabajadores

## ABSTRACT

This research entitled: Human talent management and job performance of financial representatives of the international bank of Perú - Interbank Chimbote 2020, aimed to determine the relationship between human talent management and job performance of financial representatives of the international bank of Perú - Interbank Chimbote 2020. A descriptive correlational investigation was carried out and the design was non-experimental cross-sectional. The population was made up of 30 financial representatives, the same ones that were used in the sample. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were the questionnaires that were duly validated through expert judgment.

For the hypothesis test, the Rho of Pearson coefficient was applied. The results showed that the management of human talent is at an unfavorable level of 76.7%, significantly influencing the performance of workers, presenting a regular level of 63.3%.

Concluding that there is a relationship between human talent management and job performance, with a high positive correlation Rho of Spearman= 0.703 and a significance (bilateral) level sig.= 0.000 between the variable human talent management and job performance.

**Keywords:** Human talent management, job performance, workers

## I. INTRODUCCIÓN

La importancia de la aparición de nuevos escenarios hace que se analice para donde vamos a transitar y sobre todo cuales son los aspectos que predominan a razón de su relevancia: el mundo tecnológico, los cambios de paradigmas, la creciente competencia empresarial sin límites, la obligatoriedad de disminuir costos utilizando así el menor número de recursos, y la búsqueda de satisfacción del cliente, es que las empresas han visto la necesidad de mejorar el potencial del talento de sus colaboradores.

Es por ello que, el área de recursos humanos debe engranar en estos cambios. En la mayoría de las organizaciones, no se encuentran preparados para enfrentar estos cambios; lo que genera una baja productividad y no se llega a cumplir con los objetivos de la institución. En este sentido, es importante que el área de gestión del talento humano repotencie y prepare a sus colaboradores para adaptarse a los cambios surgentes, considerando que los resultados permitirán el éxito en las organizaciones. En este mundo hoy más digital y globalizado se verá el alto índice de eficacia para obtener los mejores resultados y sobre todo que esto sea sostenido y perdure en el tiempo. (Ninatanta, 2014, p. 15).

Es preciso mencionar que, algunas empresas que consideraron la importancia de la gestión del talento humano han logrado solucionar y detectar las falencias que existen a través de una buena evaluación de desempeño laboral. En el cual presentaron que el reclutamiento y selección no era el adecuado, por ende, el trabajador contratado no cumplía con el perfil del puesto requerido. (Montoya y Boyero, 2016, p.4). Partiendo de ello, es necesario que la empresa implemente acciones de mejora a fin de obtener los resultados esperados.

Por otro lado, uno de los procesos que debe realizar la gestión del talento humano es capacitar al trabajador, pues se ve reflejado que no se ha realizado adecuadamente puesto que, no han sido direccionadas a las funciones que realizan los trabajadores, sino una capacitación que no está alineada a lo esperado.



El área de gestión del talento humano, tiene por finalidad brindar el soporte en la empresa en el desarrollo y mantenimiento de las personas que laboran en ella, pues mejora las relaciones interpersonales y compromiso con la empresa. Sin embargo, no se está ejecutando de manera eficiente, pues carece de reconocimiento al personal por el cumplimiento de sus logros, y por el buen desempeño que ha realizado durante el tiempo estipulado por el área. Pues cada trabajador presenta ciertas competencias que pueden ser reforzadas con las capacitaciones potenciando sus habilidades y destrezas (Jara, Asmat, Alberca, Medina, 2018, p. 42).

Del mismo modo al no tener una competente gestión del talento humano esto puede repercutir negativamente en el desempeño laboral, por este motivo es necesario reconocer lo indispensable que es el área de gestión del talento humano para que se pueden mejorar el rendimiento y desempeño del colaborador.

Por lo expresado no cabe duda que la gestión del talento humano es necesario para que las organizaciones logren el éxito; buscando al mejor potencial humano que cumpla con las competencias requeridas, fortaleciendo con el desarrollo personal y mantenimiento. Lo cual permitirá evaluar el desempeño y demostrar la eficiente productividad en el cumplimiento de metas, evitando cualquier error que perjudique el desempeño de los colaboradores.

Hoy en día, encontrar al personal idóneo que cumpla con ciertos requisitos para los puestos que se requiera de tal manera alinearlos a los objetivos de la empresa, no solo el área de gestión del talento humano debe orientarse en planillas, o contratar a personal para llenar un vacío en la en puesto, lo cual no ayuda a encaminar correctamente hacia lo planteado, repercutiendo en clima organizacional, en el estado de ánimo de los colaboradores, y la confianza entre jefe y subordinado (Heiser, 2018, p. 24). Es por ello, la importancia de reclutar y seleccionar al posible colaborador que desempeñará en el área específico. El área debe brindar el soporte con capacitaciones para fortalecer sus conocimientos y habilidades para que aumente su crecimiento personal y profesional.

Por otra parte, la Gestión del Talento Humano brinda una serie de beneficios a la organización como un ambiente agradable, donde se incentiva la motivación, compromiso y las buenas relaciones interpersonales, identificando las necesidades de los colaboradores para no perjudicar su buen desempeño laboral. (Castillo, 2018, p. 65).

Por lo expresado es necesario indicar que el área de recursos humanos es trascendente en cualquier institución por lo que es necesario cuidar, motivando y capacitando; enfocándose en gestionar adecuadamente el talento de las personas de la organización, a través de un buen proceso de gestión, manteniendo las medidas establecidas para el rendimiento laboral.

A nivel internacional, se observa que la gran mayoría de empresas presentan deficiencia en la gestión del talento humano, una de ellas es la falta de compromiso y conciencia profesional, afectando en realizar los procesos de gestión conforme debería ser realizados. Lo que genera abandono de trabajo y renuncias consecutivas, por falta de atención e interés hacia los trabajadores. Del mismo modo, la falta de capacitación constante no permite potenciar sus capacidades que poseen para el buen desenvolvimiento en puesto que van a desempeñar, evitando falencias que puedan suscitar perjudicando al equipo y por ende a la organización en general. (Romero, 2016, p. 55).

En Colombia, las empresas evalúan al personal de trabajo a través de los resultados y logros que estos obtienen según su desempeño, de esta manera retienen al personal calificado y aquellos que no logran los resultados son removidos a otras áreas donde mejor desempeñen según sus competencias evaluadas o muchas veces son despedidos por no cumplir con lo esperado. Muchas de las empresas colombianas no realizan capacitaciones a sus trabajadores para que puedan reforzar competencias, solo el 7% de ellas realizan mantenimiento, mientras que las diferencias no ejecutan los procesos de gestión adecuadamente. (León, 2015, p. 5).

En Costa Rica, se realizó un estudio, donde el 35% de las organizaciones presentan un deficiente crecimiento empresarial por motivos que, fallan en identificar las necesidades de preparación a los trabajadores, según los objetivos y metas de la empresa. Asimismo, se detectó que las áreas de gestión del talento humano no estuvieron al tanto de aprovechar e identificar las competencias de sus colaboradores de manera óptima, lo que repercutió considerablemente en el desempeño y productividad de las empresas. Por otro lado, también surgieron muchos inconvenientes debido a los salarios que reciben los colaboradores, pues no han sido equitativos y justos conforme a las actividades y funciones que desarrollan cada uno de ellos. Dentro de las empresas no existe una supervisión de auditoría responsable para detectar estos procesos irregulares, lo que genera malas relaciones interpersonales entre jefe y subordinado, donde el clima laboral es hostil y poco agradable. Es por ello, que Costa Rica está invirtiendo millones de dólares para potenciar el factor humano de los trabajadores de diferentes empresas. (Cubero, 2019, p. 34).

En el Perú, ante el mundo globalizado y frente a las actualizaciones y cambios emergentes que han suscitado en el tiempo, ha generado que las empresas realicen cambios o se adapten a ellos para que sigan sobresaliendo en el mercado. Las empresas peruanas han dado mayor importancia en incrementar liquides, considerando que el dinero es el único beneficio motivante para el trabajador, dejando de lado la importancia del capital humano y reajustando sus sueldos a una remuneración mínima. Sin embargo, estos cambios han hecho repensar y cambiar de puestos a los colaboradores donde mejor desempeñen, capacitándolos mejorando en lo profesional y personal, para contribuir más eficiente en el trabajo, comprometiéndose en colaborar a cumplir los objetivos de la organización. (Martínez, 2015, p. 15).

En la ciudad de Trujillo, los bancos buscan tener un nuevo enfoque, en donde se reconoce lo importante y esencial que es el talento humano para lograr un buen desempeño laboral. Sin embargo, no logran crear nuevas estrategias que mejoren estos procesos, puesto que las mismas exigencias de lograr alcanzar las metas

mensuales a traído conmigo un alto nivel de estrés, generando el incumplimiento comercial. Por lo tanto, es necesario que estas empresas busquen aplicar incentivos, capacitación continua, dinámicas de grupos con el fin de que el colaborador se sienta valorado y sienta que su rol y talento es primordial para la empresa. (Salirrosas y Rodríguez; 2015, p. 6)

Chimbote, es considerado como la ciudad de la pesca y el acero, donde el movimiento de su economía se basa en la pesca y servicios comerciales que ofrecen distintas empresas. Dentro de ellas, se encuentra el banco internacional del Perú Interbank, quien a lo largo de los años se expandió a nivel nacional con sedes en cada departamento, generando empleo y reactivando la economía del país. El banco ofrece servicios de créditos financieros a personas naturales y jurídicas, sus agencias han sido creadas con modernas tecnologías, mostrando un ambiente agradable, donde inspira confianza al cliente tan solo ingresando a la agencia, brindando una atención personalizada, rápida y conveniente.

Sin embargo, dentro de la agencia de Chimbote, los representantes financieros del banco no se encuentran satisfechos con la gestión que realiza el área de recursos humanos puesto que, no desarrollan constante capacitaciones alineadas a sus puestos de trabajo y cada vez que requieran un nuevo personal no realizan los procesos de selección y evaluación, contratando a personal por relación de familiaridad o amistad, lo que repercute en el desempeño que debe alcanzar para cumplir con lo establecido. Es preciso mencionar que, la empresa contrata a un terciario quien realiza los procesos de reclutamiento y selección, se observa que estos procesos no son ejecutados adecuadamente pues cuando el personal asignado es derivado a la agencia a realizar sus funciones, no cumple con las competencias que se requiere, afectando alcanzar las metas y objetivos de la empresa. Otro de los problemas que viene presentando la empresa es que, muchos de los colaboradores han renunciado a su puesto trabajo por motivos que, no todos se sienten comprometidos con el banco, y porque la relación entre jefe y subordinado no es la adecuada, en donde el clima es hostil, afectando el trabajo en equipo y el logro de los objetivos.

En tal sentido, es conveniente que el área de gestión del talento humano analice y evalúe la forma de cómo se está desarrollando los procesos de gestión, para proponer alternativas de solución que ayuden a la eliminación de la misma, mejorando el desempeño de los colaboradores.

Frente a ello, surgen diversas interrogantes y se plasmó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote 2020?

La justificación de la investigación fue beneficiosa, ya que permitirá que los gerentes del banco puedan conocer el desarrollo de los procesos reclutamiento y selección por parte del área encargado y cómo repercute en el desempeño de los colaboradores. De esta manera, se propondrá alternativas de solución para cumplir con los objetivos de le empresa.

Asimismo, presentó relevancia teórica, ya que servirá como base teórica para futuros investigadores, detectando y analizando los factores que afectan la gestión del talento humano y desempeño laboral en los bancos financieros.

Se tuvo relevancia práctica, porque ayudará a corregir posibles inconvenientes que se presente en el banco, proponiendo alternativas viables para la mejora continua de la empresa, de esta manera seguir compitiendo con los demás bancos financieros de Chimbote.

Por otro lado, tuvo relevancia social, ya que la problemática incurre en la sociedad, puesto que el desempeño laboral que demuestren los trabajadores repercutirá en la forma de atención al cliente.

Finalmente, tuvo relevancia metodológica, ya que dicho instrumento al demostrar su validez y confiabilidad servirá para futuros estudios, relacionados a las variables y objeto de estudio.

Asimismo, se plantó el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote, 2020.

Así también, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Identificar el nivel de gestión del talento humano de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote, 2020.

Identificar el nivel de desempeño de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote, 2020.

Determinar la relación entre admisión del personal y desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote, 2020.

Determinar la relación entre desarrollo de personal y desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote, 2020.

Determinar la relación entre compensación de personal y desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote, 2020.

Ante lo mencionado, se planteó posibles hipótesis que consistió en:

(Hi) Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote, 2020.

(Ho) No existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En este sentido, la gestión y el desempeño laboral están relacionadas por diferentes investigadores a nivel internacional, nacional y local. Es por ello, se consideró relevante los siguientes antecedentes:

Caicedo (2015), realizó un estudio de gestión del talento humano y desempeño laboral, y tuvo como población al personal administrativo y de planta del centro comercial, con una muestra de 49 trabajadores, desarrolló un diseño no experimental de tipo correlacional, utilizó como técnica encuesta y de instrumento cuestionario. Concluye que existe relación entre ambas variables, y el 59% consideran que no se realiza capacitaciones una vez al año. Y el 64% menciona que, el nivel de desempeño bajo considerablemente al año anterior.

Del mismo modo Villareal (2013), quien presenta un estudio de gestión del talento humano y desempeño laboral, el cual tuvo como población a representantes del banco, con una muestra de 80 trabajadores, ejecutó un diseño no experimental de tipo correlacional, utilizando la encuesta y como instrumento cuestionario. Obtiene como resultado que existe relación entre ambas variables, y que el nivel de gestión del talento humano bajo en un 45%, mientras que el desempeño se mantiene en un 50%.

Tovar (2018), realizó una investigación de gestión del talento humano y desempeño laboral, tuvo como población a representantes del banco de crédito, con una muestra de 20 colaboradores, desarrolló un diseño no experimental de tipo correlacional, utilizó como técnica encuesta, obteniendo como resultado que existe relación entre ambas variables, y el 62% de los encuestados mencionan que los jefes directos de la agencia no toman importancia, ni se les brinda un trato adecuado e igualitario al talento humano que posee los trabajadores, lo cual siente que no tienen un jefe que les apoye a absolver sus dudas o requerimientos con algún procedimiento. El 52% indica que, la cultura organizacional no se encuentra bien

planteada en el personal de la agencia, ya que en algunos de los colaboradores no saben que es lo que se propone el banco, cuál es la visión, misión y objetivos del banco.

Por su parte Torres (2018), realizó un estudio de gestión del talento humano y crecimiento económico en la productividad laboral, y tuvo como población a todo el personal, con una muestra de 64 trabajadores, desarrolló un diseño no experimental de tipo correlacional, utilizó como técnica encuesta y cuestionario. Concluye que existe relación entre ambas variables, en donde el 60% de los encuestados mencionan que no se encuentran motivados y el 40% indica que en la empresa no existe un buen clima laboral repercutiendo en su desempeño y productividad.

Torres (2019), realizó un estudio de gestión del talento humano y desempeño laboral, y tuvo como población al personal administrativo y como muestra 50 trabajadores, desarrolló un diseño no experimental de tipo correlacional, utilizó encuesta y como instrumento cuestionario. Concluye que, existe relación entre ambas variables, en donde el 55% del personal menciona que, el reclutamiento del personal es deficiente, el 45% indica que la inducción al personal es regular, mientras que el 36% indica que la capacidad del personal es regular.

Del mismo modo Pinedo y Quispe (2017), se realizó un estudio sobre la gestión del talento humano y desempeño laboral, el cual tuvo como población a los trabajadores y como muestra 85 colaboradores administrativo, realizó un diseño no experimental de tipo correlacional, utilizando como técnica encuesta y cuestionario. Obtiene como resultado que existe relación entre ambas variables, en donde, el 35% indica que no se realiza procesos de reclutamiento y selección de personas, y el 45% indica que no se realiza una capacitación y evaluación de los resultados obtenidos.



Posteriormente, luego de presentar los antecedentes, el presente estudio presenta un enfoque por competencias, en el cual trata a la gestión desde dos horizontes diferentes, el primero: lineal o tradicional, considerándolo como administración, es decir, un grupo de actividades cuyo fin es realizar un proceso u obtener un producto; y el segundo nivel, se le considera como dirección, es decir, el manejo de actividades cuyo fin es obtener cambios. (Mora, 2013, p. 2).

Por su parte, Pedraza, E. et al. (2013, p. 495). hace referencia a la gestión como la acción y efecto de realizar tareas para lograr un fin, este concepto es mucho más alto, ya que implica otros elementos como el cuidado, esfuerzo y eficacia orientadas al propósito de una organización. Asimismo, para Torres y Zegarra (2014, p. 126). gestionar, es una actividad que realizan los directivos en la elaboración de los objetivos, metas y estrategias que se desarrollará en el proceso para el cumplimiento de las mismas, gestionando el desempeño del personal.

Ante ello, se puede decir que, gestión del talento humano abarca muchas variables como cultura, estructura, los procesos internos, la tecnología, el negocio de la organización, entre otras. (Chiavenato, 2010, p. 23). Motivo por el cual se le considera como aquellas experiencias y habilidades del trabajo administrativo encargadas de reclutar, seleccionar, y capacitar de manera eficiente al trabajador para luego evaluar sus conocimientos, ofreciendo un ambiente agradable capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y objetivo a los miembros de la organización. (Matabanchoy, Alvarez, y Riobamba, 2018, p. 180).

Los procesos de formación del talento humano y la innovación dentro de una organización empresarial hacen de la gestión del talento humano un factor estratégico para su desarrollo. También, podemos decir que emplea una serie de estrategias y que estas deben apuntar no solo en beneficio de la empresa o sector económico, sino que aporten a la mejora de la situación económica y laboral del país donde es su ámbito de acción.

En tal sentido, la gestión del talento humano presenta un enfoque estratégico, direccionada al cumplimiento de los objetivos organizacionales, en el cual, comprende las competencias, habilidades, destrezas y conocimientos que adquiere el trabajador para realizar un desempeño eficiente. (Pardo y Porras, 2013, p. 178)

Para Quintero, Africano y Faría. (2018, p. 35). refiere que, el área de gestión del talento humano no solo debe tomar en cuenta sus metas como organización, sino también las del trabajador, cubriendo sus expectativas personales y profesionales. Sin embargo, Prieto (2013) define como circunstancial y temporal, ya que puede este puede afectar los procesos internos de la empresa. De la misma manera Chiavenato (2010, p. 16) señala que, el capital humano es la parte más significativa de la empresa, por lo que la gestión del talento humano debe destacar las capacidades y las aspiraciones de los trabajadores de la empresa y ayudarlos en su desarrollo personal y profesional. Para ello debe realizar un constante seguimiento a sus colaboradores.

Así también, Chiang, Méndez y Sánchez (2016, p. 19), ha establecido las funciones del talento humano refiriendo que, el propósito de la gestión es conseguir la eficacia en la organización; a través de estrategias que ayuden a establecer y alinear el trabajo de cada individuo, fomentado el trabajo en equipo, existiendo buenas relaciones interpersonales, creando cambios, potenciando talentos y evaluar sus resultados, de esta manera se logrará competir con otras empresas, con el personal idóneo y motivado.

Palmar, G. et al. (2014, p. 170) hace mención que, existen cinco características importantes del talento humano: Actitud activa ante inconvenientes que puedan surgir; en donde se demuestra la capacidad de resolución de problemas en toma decisiones oportunas. Asimismo, la capacidad de iniciativa; el cual refiere ser proactivos y con la predisposición de apoyar. Ser creativos y emprender, es decir, realizar proyectos innovadores que aporten a cumplir los objetivos de la empresa. Capacidad de aprendizaje y evaluación; lo cual permitirá crecer profesionalmente y personal.

Partiendo de los conceptos señalados se puede decir que, el capital humano es la parte más significativa de la empresa y en consecuencia se debe gestionar adecuadamente, ya que las personas que trabajan en ella, permitirá el crecimiento de la empresa. Es por ello, se debe seleccionar y capacitar constantemente al colaborador, para luego evaluar y retenerlo por su resultado y desempeño que demuestra. Es preciso mencionar que, al gestionar también se fomenta un buen clima laboral con empleados motivados y comprometidos, bajando considerablemente la tasa de renunciaciones y abandonos de puesto.

Dado los cambios en el mundo, el entorno empresarial se ha visto afectado, por este motivo, la gestión del talento resulta importante en las instituciones, ya que brinda la oportunidad de maximizar las capacidades y aptitudes de sus integrantes. En este sentido, Nieva (2018, p. 34) señala las ventajas de la gestión del talento humano: Identificar y elegir a la personal idóneo cumpliendo el perfil que se requiere para el puesto en el que desempeñará. Conservar el talento, desarrollando capacitaciones y evaluaciones que ayuden a potenciar sus habilidades de acuerdo al puesto asignado, familiarizándose y comprometiéndose en lograr cumplir con los objetivos establecidos. Comprender sus necesidades, brindarles la oportunidad en descubrir otras habilidades que puedan tener para que asciendan a un puesto de su línea de carrera. Evaluar el esfuerzo, a través de un método de evaluación donde se obtenga los aciertos y falencias que puedan existir, para plantear estrategias de mejora a corto plazo. (Cuesta, 2010, p. 18).

La gestión del talento es indispensable en las empresas, no solo por ser rentables, sino por la competitividad que genera en su entorno, y por el aprendizaje que va desarrollando, siendo la clave del enfoque. En tal sentido, Ramírez, Chacón y Valencia. (2018, p. 27). ha identificado algunos procesos de gestión del talento humano, y se consideró como dimensiones lo siguiente:

Admisión de personas; consiste en determinar el perfil apto de un trabajador, eligiendo al personal idóneo para un cargo, el cual permitirá identificar sus competencias de habilidades, conocimientos y destrezas que posee, a la vez conocer sus aspiraciones personales y profesionales. (Romero, 2016, p. 140) Por su parte, Chiavenato (2010, p. 119), manifiesta que es el proceso de reclutar y seleccionar al personal, tomando en cuenta sus competencias y la conducta humana en forma cualitativa, en relación de los fines de la empresa.

Desarrollo de personas; para Chiavenato (2010, p. 169), se resume en el enriquecimiento de la personalidad humana, esto se logra brindando una orientación esencial que les permita ser más eficaces en lo que hacen. Para ello, la capacitación debe brindarles aprendizajes que transformen sus rutinas y conductas. Por su parte, Arias, Portilla y Villa (2013, p. 118), refiere que son actividades realizadas para mejorar su desempeño de los empleados, logrando potenciar sus competencias. Por otro lado, Madero, S. (2016, p. 118), donde refiere que el desarrollo de personas implica la capacidad, o aptitud que tienen las personas para ejecutar tareas y la facilidad para enfrentar un nuevo desafío intelectual. Así también la habilidad y rapidez para cumplir en el tiempo oportuno una meta determinada.

Compensación de personas, es un proceso y elemento fundamental que busca incentivar y motivar a los empleados; estos pueden ser mediante remuneraciones, beneficios y servicios generales. Sin embargo, para Hernández (2015, p. 92), es una herramienta de gestión que influye sobre la motivación y la satisfacción del personal que labora en la empresa.

En tal sentido, cuando hablamos de desempeño laboral, debemos tener en cuenta que también se presenta desde un enfoque funcional, este mide los resultados y logros que obtienen los trabajadores en función a los objetivos y metas de la empresa (Vargas, 2017, p. 55). Entonces podemos definir al desempeño laboral como la demostración de una aptitud o destreza en un cargo asignado, esto depende de las circunstancias, el esfuerzo individual y la motivación. (Chiavenato, 2010, p. 56).

Por su parte, Tejedor y García (2013, p. 68) señalan que, el desempeño se logra con la terminación de la tarea en forma eficaz, buscando el progreso continuo y logrando niveles más altos. Asimismo, Matabanchoy, Alvarez y Riobamba (2018, p. 185). mencionan que, aquellas entidades que mantienen su cultura activamente, beneficia las actividades de reclutamiento promoviendo un valioso desempeño en la organización. Salgado y Caval (2014, p. 82) mencionan que, el rendimiento es lo que diferencia al trabajador. Es por ello, recomendable implementar un sistema para poder medir y evaluar el nivel de desempeño de cada colaborador, en donde los jefes de alto rango podrán verificar los aportes y dificultades del trabajador.

Por lo anteriormente señalado, podemos concluir que la evaluación del desempeño beneficia al empleado y por ende a la empresa. A través de este instrumento el trabajador tendrá mejores oportunidades profesionales, y la empresa podrá detectar las falencias que repercuten el desempeño y la productividad de los empleados.

Por consiguiente, Palmar, G. et al. (2014, p. 169) menciona las siguientes características: El desempeño se evidencia en resultados en los que también influyen otros factores. Apunta hacia los objetivos y metas principales de la organización. Integra conductas específicas y no específicas de las actividades a realizar. Reconoce el esfuerzo del trabajo en equipo mediante los resultados alcanzados.

En tal sentido, se tomó en cuenta la teoría que presenta (Chiavenato, 2010, p.29), reforzada por (Asencios, 2017) e identificó algunos factores de evaluación del desempeño laboral, y se tomaron como dimensiones lo siguiente:

Metas; son aquellos elementos que evalúan el cumplimiento de los resultados que la empresa desea alcanzar; entre ellas tenemos: metas individuales y metas grupales: Las metas individuales están relacionadas a la misión y visión del puesto del colaborador. Mientras que las metas grupales, está direccionada a los objetivos y metas organizacionales en la que el trabajador se encuentre asignado. (Jarrín, 2016, p. 66).

Los compromisos; son aquellas competencias y conductas que se evalúa a una persona, sus características personales o comportamiento individual. Estas evaluaciones están relacionadas a la misión y función del puesto. Asimismo, los compromisos se manifiestan en dos tipos: Transversales, son competencias por el cual son aplicadas a todo el personal del trabajo sin considerar el puesto de trabajo que desempeñen. Y las específicas; son competencias relacionadas al puesto de trabajo que se encuentra el personal a evaluar (Betanzos y Paz, 2015, p. 208). Es preciso mencionar que, permitirá a los jefes identificar y evaluar los resultados y actitudes de los colaboradores, estableciendo capacitaciones continuas en relación a su área; mejorando la buena comunicación entre jefe y subordinado. Así también, para los subordinados; permitirá saber el nivel que desempeña en la empresa y la aportación que ofrece. A la vez, conocerá sus fortalezas y debilidades que deberá mejorar para contribuir con la mejora organizacional. (Navarro y Carmona, 2013, p.115). Para la empresa: evaluar continuamente al colaborador definiendo su contribución que aporta al área, perfeccionando sus deficiencias para lograr mejorar en sus actividades; ofreciendo confianza y transparencia a los empleados aumentando la productividad. (Boada, 2017, p. 12).

En cuanto a la relación de las variables, la gestión del talento humano influye en el desempeño de los colaboradores, toda vez que mantenga actualizado en las capacitaciones direccionadas a sus funciones y tareas que realiza. Asimismo, si el área ejecutara adecuadamente los procesos de reclutamiento y selección considerando el perfil que requiere el cargo, repercutiría favorablemente en el nivel de desempeño del colaborador. (León, 2015, p. 34).

Por otro lado, si el área de gestión del talento humano ejecutara capacitaciones en relación al puesto asignado y ofreciera oportunidades de crecimiento profesional, resultaría favorablemente en el desempeño de sus actividades. (Armas, Llanos y Traverso, 2017, p. 80).

En cuanto a la compensación de personas, si el área de gestión de talento humano fuese equitativa en las remuneraciones de acuerdo a los cargos y funciones, influiría favorablemente en el desempeño laboral. (Heiser, 2018, p. 19).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Descriptiva: Pretende describir el comportamiento, sucesos o el estado de un número de variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 35).

Correlacional: Ya que comprenden dos variables de estudio para un grupo o población. En este caso la relación que existe entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote 2020. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 35).

Diseño de investigación: No Experimental, ya que la investigación se realizó sin manipular las variables, se observó los fenómenos tal como se dan en su contexto natural. En esta investigación las variables suceden y no es viable manipularla, pues no se tiene control continuo sobre dicha variable porque ya sucedieron al igual que sus efectos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.36).

Transversal: Dado que recoge y analiza datos en un momento determinado, se describirá las variables y se analizará su suceso e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.36).

#### **3.2. Variables de Operacionalización**

- Definición conceptual:

Gestión del talento humano: Es el área encargado de realizar los procesos de gestión para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, mediante la participación y colaboración del potencial humano. (Alvarado, Pastran, y Rincones, 2018, p. 10).

Desempeño laboral: Identifica y evalúa las capacidades del personal, para ejecutar sus funciones en el área que desempeña, para obtener resultados óptimos para alcanzar las metas planificadas. (Romero, 2016, p. 15).



- Definición operacional:

Gestión del talento humano: se direcciona en los procesos para el logro de los objetivos y metas organizacionales. Lo cual, se medirá mediante un cuestionario. Elaborado por el autor: Juan Raúl Espinoza Villena, que consta de 26 ítems: desfavorable, poco favorable y favorable.

Desempeño laboral: Es la herramienta que permitirá saber las capacidades del trabajador en un tiempo definido. Lo cual, se medirá mediante un cuestionario. Elaborado por el autor: Juan Raúl Espinoza Villena, que consta de 17 ítems: bajo, medio y alto.

- Indicadores:

Gestión del talento humano: reclutamiento, selección, inducción, programa de capacitación, ejecución de capacitación, evaluación de capacitación, remuneración, recompensa y planes de carrera.

Desempeño laboral: metas individuales, metas grupales, compromisos específicos, compromisos transversales.

- Escala de medición:

Ordinal: ordena los rangos según objetivos de variables. (Orlandoni, 2013, p.245).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Población: Conformada por un conjunto de elementos que presentan características comunes seleccionados como población. (Corral, 2015, p.152).

Dicha población estuvo conformada por 30 representantes financieros del banco internacional del Perú- Interbank Chimbote 2020.

Unidad de análisis: Se aplicó a todos los representantes financieros del banco Interbank.

- Criterios de inclusión: Se consideró a todo representante financiero que ejerce el campo y tiene trato directo con el cliente.
- Criterios de exclusión: No se consideró a jefes, gerente o cualquier otro personal que no ejerce el campo y trato directo con el cliente.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la presente investigación se usó las siguientes técnicas:

Técnica: encuesta: en el cual se aplicó para obtener los datos de los representantes financieros del banco Interbank; a fin de obtener información sobre la gestión del talento humano y desempeño laboral. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 42).

Instrumento: cuestionario, considerado como el listado de preguntas que se aplicó a los representantes financieros del banco Interbank, para luego ser analizados y discutido, direccionando a conclusiones enfocadas en los objetivos. Asimismo, para su validez se recurrió a juicio de expertos, y para medir la confiabilidad será a través del coeficiente de cronbach. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 42).

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se solicitó permiso a la empresa a investigar con su consentimiento. Así también, se aplicó el consentimiento de los trabajadores para aplicar el cuestionario. Luego, se realizó la encuesta de acuerdo a las variables, una vez culminado se validó por los expertos en la materia.

En segundo lugar, después de aplicar la encuesta a los 30 trabajadores se tomó los valores numéricos de las respuestas que nos facilitaron. En tercer momento, al obtener los resultados de los encuestados y los ítems.

Finalmente, contrastar el resultado si es cercano a (1), la confiabilidad es positiva, pero si es cercano a (0), la confiabilidad es negativa.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la presente investigación, se procesó a través del programa estadístico SPSS, en donde los datos estuvieron procesados y analizados en los mismos. Asimismo, se utilizó la estadística descriptiva en donde, se presentó por medio de gráficos e histogramas, etc. la misma que fueron interpretados para describir los resultados logrados. (Vidal, 2014, p. 115).

Por otro lado, se utilizó la estadística inferencial y se aplicó la prueba de correlación de Pearson o Spearman, dependiendo de la distribución de los datos. Para luego, ser analizados por indicadores y variables. (Borda, Tucsca, Navarro, 2013, p. 285).

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación, estuvo orientada en los principios éticos, ya que se realizó bajo el permiso de la entidad bancaria, como el consentimiento consentido por parte de los trabajadores que velará la confiabilidad de información de los participantes del estudio.

Asimismo, se respetó la veracidad de los resultados obtenidos sin manipulación, para obtener una información clara y concisa.

#### IV. RESULTADOS

Tabla N° 01: *Relación entre gestión del talento humano y Desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión del Talento Humano	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Correlación de Spearman	1,000	,703
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Correlación de Spearman	,703	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
		N	30	30

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Descripción: En la tabla N°01, se evidencia que, mediante la aplicación de la estadística inferencial, se determinó que existe una correlación positiva alta de Rho Spearman=0,703 y un nivel de significancia (bilateral) de sig.= 0.000 entre la variable gestión del talento humano y desempeño laboral.

Esto afirma la hipótesis planteada por el investigador:

(Hi) Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote, 2020.

Tabla N° 02: *Nivel de gestión del talento humano*

<b>Gestión del Talento Humano</b>		
<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Poco favorable	23	76,7
Favorable	07	23,3
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Descripción: En la Tabla N° 02, se evidencia que, la gestión del talento humano se encuentra en un nivel poco favorable, donde 23 trabajadores administrativos que representa el 76,7% refieren que la gestión y estrategias que realiza el área no la apropiada, mientras que 07 trabajadores que representa el 23,3% refieren que la gestión realizada es favorable.

Tabla N° 03: *Nivel de desempeño laboral*

<b>Desempeño Laboral</b>		
<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
medio	19	63,3
alto	11	36,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Descripción: En la Tabla N° 03, se observa que, el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, donde 19 representantes financieros que simboliza el 63,3% refieren que no todos los representantes financieros realizan sus actividades de acuerdo a los objetivos de la empresa., mientras que 11 trabajadores que representa el 36,7% refieren que el desempeño es alto.

Tabla N° 04: *Relación entre Admisión del personal y desempeño laboral*

Admisión del Personal	Desempeño Laboral				Correlación
	Medio		Alto		
	N	%	N	%	
Poco favorable	18	94,70	4	36,40	Rho de Spearman ,612
Favorable	1	5,30	7	63,60	Sig. ,000
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Descripción: En la Tabla N°04, se evidencia que, 18 representantes financieros que simboliza el 94,70% considera una admisión del personal poco favorable, con un desempeño medio. Asimismo, 07 trabajadores que simboliza el 63,60% considera una admisión del personal favorable frente a un desempeño laboral alto.

Por otro lado, mediante la aplicación de la estadística inferencial, se determinó que existe una correlación positiva moderada con Rho de Spearman=0,612 y una significancia sig.=0,000 entre la dimensión admisión del personal y desempeño laboral.

Tabla N° 05: *Relación Desarrollo de personal y desempeño laboral*

Desarrollo personal	Desempeño Laboral				Correlación
	Medio		Alto		
	N	%	N	%	
Desfavorable	2	10,50	0	0,00	Rho de Spearman ,672  Sig. ,000
Poco favorable	17	89,50	6	54,50	
Favorable	0	0,00	5	45,50	
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Descripción: En la Tabla N°05, se evidencia que, 17 representantes financieros que simboliza el 89,50% consideran un desarrollo personal poco favorable, con un desempeño medio. Asimismo, 06 trabajadores que simboliza el 54,50% considera al desarrollo de personal favorable frente a un desempeño laboral alto.

Por otro lado, mediante la aplicación de la estadística inferencial, se determinó que existe una correlación positiva moderada con Rho de Spearman=0,672 y una significancia sig.=0,000 entre desarrollo de personal y desempeño laboral.



Tabla N° 06: *Relación entre Compensación de personal y desempeño laboral*

Compensación de personal	Desempeño Laboral				Correlación
	Medio		Alto		
	N	%	N	%	
Poco favorable	17	89,50	4	36,40	Rho de Spearman ,688
Favorable	2	10,50	7	63,60	Sig. ,000
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Descripción: En la Tabla N°06, se evidencia que, 17 representantes financieros que simboliza el 89,50% consideran poco favorable, con un desempeño medio. Asimismo, 07 trabajadores que simboliza el 63,60% considera la compensación de personal favorable frente a un desempeño laboral alto.

Por otro lado, mediante la aplicación de la estadística inferencial, se determinó que existe una correlación positiva moderada con Rho de Spearman=0,688 y una significancia sig.=0,000 entre la dimensión compensación de personal y desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral de los representantes financieros de Interbank. Por el cual, se realizó un análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de estadística inferencial, afirmando la hipótesis planteada por el investigador ( $H_i$ ) que existe una correlación positiva alta de Rho de Spearman=0,703 y un nivel de significancia (bilateral) de sig.=0.000 entre ambas variables. Dentro los hallazgos encontrados coinciden con Caicedo (2015), en su estudio de gestión del talento humano y desempeño laboral, concluye que existe relación entre ambas variables, con una correlación positiva moderada de 0,659 y un nivel de significancia de 0,000, el cual se demuestra que la gestión influye en el desempeño de los trabajadores. Así también, coincide con el artículo de Chiang, Méndez y Sánchez (2016, p. 19), refiriendo que, el propósito de la gestión es conseguir la eficacia en la organización; a través de estrategias que ayuden a establecer y alinear el trabajo de cada individuo, fomentado el trabajo en equipo, existiendo buenas relaciones interpersonales, creando cambios, potenciando talentos y evaluar sus resultados, de esta manera se logrará competir con otras empresas, con el personal idóneo y motivado.

Por otro lado, se determina que el nivel de gestión del talento humano se encuentra en un nivel poco favorable, donde 23 representantes financieros que representa el 76,7% refieren que la gestión y estrategias que realiza el área no es la apropiada, mientras que 07 trabajadores que representa el 23,3% refieren que la gestión realizada es favorable. Asimismo, se corrobora dicho estudio con Villareal (2013), quien presenta un estudio donde halla que el nivel de gestión del talento humano bajo en un 45%, mientras que el desempeño se mantiene en un 50%. Donde los trabajadores manifiestan que procesos de selección no se realizan adecuadamente, existiendo captación de personal por vínculos de parentesco.

Asimismo, se determina que, el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, donde 19 representantes financieros que simboliza el 63,3% refieren que no todos los representantes financieros realizan sus actividades de acuerdo a los objetivos de la empresa; mientras que 11 trabajadores que representa el 36,7% refieren que el desempeño es alto; por lo que podemos afirmar con el estudio de Caicedo (2015) en un centro comercial, donde halla que el 64% de los colaboradores consideran que menciona, el nivel de desempeño bajo considerablemente al año anterior. Es decir, no se realiza estrategias que ayuden a mejorar los procesos de selección de acuerdo a los conocimientos y habilidades que debe poseer el colaborador, repercutiendo en la productividad y desempeño.

Por otra parte, la Gestión del Talento Humano brinda una serie de beneficios a la organización como un ambiente agradable, donde se incentiva la motivación, compromiso y las buenas relaciones interpersonales, identificando las necesidades de los colaboradores para no perjudicar su buen desempeño laboral. (Castillo, 2018, p. 65).

Dentro de la dimensión existente entre admisión del personal y desempeño laboral se determinó que existe una correlación positiva moderada con Rho de Spearman=0,612 y una significancia de sig.=0,000 entre la dimensión admisión del personal de gestión del talento humano, donde 18 representantes financieros que simboliza el 94,70% considera una admisión del personal poco favorable, con un desempeño medio. Asimismo, 07 trabajadores que simboliza el 63,60% considera una admisión del personal favorable frente a un desempeño laboral alto. Los resultados obtenidos coinciden con Pinedo y Quispe (2017), se realizó un estudio sobre ambas variables en donde, el 35% indica que no se realiza procesos de reclutamiento y selección de personas, y el 45% indica que no se realiza una capacitación y evaluación de los resultados obtenidos, afectando su desempeño. De la misma manera afirma Tovar (2018), en su investigación determina que el 62% de los encuestados mencionan que los jefes directos de la agencia no toman importancia, ni se les brinda un trato adecuado e igualitario al talento humano que posee los trabajadores, lo cual siente que no tienen un jefe que les apoye a absolver

sus dudas o requerimientos con algún procedimiento. El 52% indica que, la cultura organizacional no se encuentra bien planteada en el personal de la agencia, ya que en algunos de los colaboradores no saben que es lo que se propone el banco, cuál es la visión, misión y objetivos del banco. Torres (2018), quien realizó un estudio en donde, el 60% de los encuestados mencionan que no se encuentran motivados y el 40% indica que en la empresa no existe un buen clima laboral repercutiendo en su desempeño y productividad. Esto a su vez se corrobora con el estudio de Torres (2019), en donde el 55% del personal menciona que, el reclutamiento del personal es deficiente, el 45% indica que la inducción al personal es regular.

La importancia de reclutar y seleccionar al posible colaborador que desempeñará en el área específico, se le debe brindar el soporte con capacitaciones para fortalecer sus conocimientos y habilidades para que aumente su crecimiento personal y profesional. (Heiser, 2018, p. 24).

Dentro de la dimensión desarrollo de personal y desempeño laboral se determinó que existe una correlación positiva moderada con Rho de Spearman=0,672 y una significancia de sig.=0,000 entre la dimensión desarrollo personal de gestión del talento humano, donde 17 representantes financieros que simboliza el 89,50% consideran poco favorable, con un desempeño medio. Asimismo, 06 trabajadores que simboliza el 54,50% considera al desarrollo personal favorable frente a un desempeño laboral alto. Dicho estudio coincide con Torres (2018), quien realizó un estudio en donde, el 60% de los encuestados mencionan que no se encuentran motivados y el 40% indica que en la empresa no existe un buen clima laboral repercutiendo en su desempeño y productividad. Esto a su vez, se corrobora con el estudio de Torres (2019), en donde el 36% de los colaboradores refieren que la capacidad del personal es regular. Tal como lo afirma Arias, Portilla y Villa (2013, p. 118), para obtener un óptimo desempeño se deben ejecutar actividades para mejorar su desempeño de los empleados, logrando potenciar sus competencias.

Dentro de la dimensión existente entre compensación del personal y desempeño laboral se determinó que existe una correlación positiva moderada con Rho de Spearman=0,688 y una significancia de sig.=0,000 entre la dimensión compensación de personal de gestión del talento humano, donde 17 representantes financieros que simboliza el 89,50% consideran poco favorable, con un desempeño medio. Asimismo, 07 trabajadores que simboliza el 63,60% considera la compensación de personal favorable frente a un desempeño laboral bueno. Dicho resultado coincide con Hernández (2015, p. 92), donde la falta de incentivos, remuneraciones, beneficios y servicios generales a los trabajadores influye sobre la motivación y la satisfacción del personal que labora en la empresa. De la misma manera afirma, Jara, Asmat, Alberca, Medina. (2018, p. 42). Donde el desarrollo y mantenimiento de las personas, mejora las relaciones interpersonales y compromiso con la empresa. Puesto que, si el colaborador carece de reconocimiento por el cumplimiento de sus logros, y por el buen desempeño que ha realizado durante el tiempo estipulado por el área. Pues cada trabajador presenta ciertas competencias que pueden ser reforzadas con las capacitaciones potenciando sus habilidades y destrezas (Jara, Asmat, Alberca, Medina, 2018, p. 42).

Finalmente, la investigación, nos orienta en afirmar que el área de gestión del talento humano no solo debe tomar en cuenta sus metas como organización, sino también las del trabajador, cubriendo sus expectativas personales y profesionales. (Quintero, Africano y Faría, 2018, p. 35). Es preciso mencionar que, se debe destacar las capacidades y las aspiraciones de los trabajadores de la empresa y ayudarlos en su desarrollo personal y profesional. Para ello debe realizar un constante seguimiento a sus colaboradores. (Chiavenato, 2010, p. 16)

## VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que, existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los representantes del banco financiero internacional del Perú, con una correlación positiva alta de Rho de Spearman=0.703 y un nivel de significancia (bilateral) sig.=0,000 entre ambas variables, lo cual se aprueba la hipótesis alternativa.

Segundo: Se identificó que, la gestión del talento humano se encuentra en un nivel poco favorable, con un 76,7% debido a que la gestión y estrategias que realiza el área no es la apropiada.

Tercero: Se identificó que, el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, con un 63,3% debido a que no todos los representantes financieros realizan sus actividades de acuerdo a los objetivos de la institución.

Cuarta: Se determinó que, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión admisión de personal y desempeño laboral de los representantes financieros, donde Rho de Spearman=0,612 y la sig.(bilateral)=0,000 siendo, la dimensión admisión de personal poco favorable y el desempeño es medio con un 94,70%.

Quinta: Se determinó que, existe una correlación positiva moderada la entre dimensión desarrollo de personal y desempeño laboral de los representantes financieros, donde Rho de Spearman=0,672 y la sig. (bilateral)=0,000 siendo la, dimensión desarrollo de personal poco favorable y el desempeño es medio con un 89,50%.

Sexta: Se determinó que existe relación una correlación positiva moderada entre la dimensión compensación de personal y desempeño laboral de los representantes financieros, donde Rho de Spearman=0,688 y la sig. (bilateral)=0,000 siendo la dimensión de compensación de personal poco favorable y el desempeño es medio con un 89,50%.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Banco Financiero Internacional del Perú, verificar y replantear sus procedimientos en admisión del personal, de tal manera se contrate al capital humano de acuerdo a las competencias requeridas para el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

Segunda: Se recomienda al jefe del área, diseñar y desarrollar capacitaciones relacionadas a las funciones de los colaboradores, el cual permitirá que los representantes financieros se sientan motivados y comprometidos en cumplir sus metas planteadas por la empresa.

Tercera: Se recomienda al gerente de la empresa, realizar talleres de habilidades blandas de tal manera permitirá que los trabajadores se relacionen, interactúen y trabajen en equipo.

Cuarta: Se recomienda al Banco, evaluar las oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, así como las remuneraciones, incentivos y reconocimientos que se debe dar al trabajador según el resultado de las metas cumplidas.

Quinta: Se recomienda a la empresa, realizar evaluaciones de desempeño laboral a los representantes financieros de tal manera permitirá verificar, analizar las fortalezas y debilidades de los colaboradores para luego plantear alternativas viables.



## REFERENCIAS

- Alvarado, B., Pastran, A. y Rincones, D. (2018). *Sistema integral del talento humano en las organizaciones*. *Revista de Talento Humano*, 6(25), 1-26. Recuperado de <https://issuu.com/gleidyspastran/docs/revista>
- Armas, Y., Llanos, M. y Traverso, P. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. *Revista de Gestión*, 1(1),1-139. Recuperado de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Arias, L., Portilla, L. y Villa, C. (2013). *El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual*. *Revista de Scientia Et Technica*, 14(40), 117-119. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84920454022.pdf>
- Betanzos, N. y Paz, F. (2015). *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*. *Revista Anales de psicología*, 23(2), 207-215. Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/22411/21691>
- Boada, R. (2017). *Los cambios constantes exigen nuevas Tendencias de Gestión Humana*. *Revista de Talento Humano*, 2(10), 12-56. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/0054867186de5911ab261>
- Borda, M., Tuesca, R. y Navarro, E. (2013). *Métodos Cuantitativos: Herramientas para la investigación*. (4°. ed.) México: Editorial: Universidad nacional del Norte. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/j.ctvdf0jvj>
- Caicedo, F. (2015). *Modelo de Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo*. Ecuador, 2015. (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador).

- Castillo, N. (2018). *Gestión del talento humano*. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/005561168904a981bf6a7>
- Chiang, M., Méndez, G. y Sánchez, G. (2016). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail*. *Revista de Satisfacción*, 19(2), 21- 36. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>
- Chiavenato, I., (2010). *Administración de recursos humanos*. (5°. ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Corral, Y. (2015). *Procedimientos de Muestreo*. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(46), 151-167. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7472483>
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del conocimiento*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Cubero, C. (2019). *Estudio global de tendencias de capital humano de Deloitte 2019*. Recuperado de: [https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Aumento\\_de\\_productividad\\_y\\_talento\\_humano](https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Aumento_de_productividad_y_talento_humano)
- Heiser, J. (2018). *Gestión del talento humano desde una nueva perspectiva*. *Revista de Capital Humano*, 1(1), 3-24. Recuperado de [https://issuu.com/jennifer083/docs/revista\\_digital\\_gesti\\_\\_n\\_del\\_talent](https://issuu.com/jennifer083/docs/revista_digital_gesti__n_del_talent)
- Hernandez, S., Fernandez, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (5°. ed.). Mexico: McGraw Hill. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

- Hernández, S. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las Rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Edición: McGraw-Hill Interamerica Editores S.A.
- Hernández, T. (2015). *Tendencias Futuras en la Administración de los Recursos Humanos*. *Revista de Talento Humano*, 2(15), 2-13 Recuperado de <https://es.calameo.com/read/0054867186de5911ab261>
- Jara, et al. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 22-43. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Jarrín, W. (2016). *Management model with a focus on compliance with organizational goals and objectives of the governments-selfgoverning decentralized*. (Ecuador). *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 3(1), 62-81. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756337>
- León Joscár. (2015). *Todo sobre la Gestion del talento humano*. *Revista de Talento Humano*, 1(1), 1-10. Recuperado de [https://issuu.com/joscarleon/docs/revista\\_gestion\\_de\\_talento\\_humano\\_-](https://issuu.com/joscarleon/docs/revista_gestion_de_talento_humano_-)
- Madero, S. (2016). *Impact of the Compensation Management'objectives on the Monetary And No-Monetary Compensation*. *Revista Tecnológico de Monterrey*, 45(117), 116-130. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782016000100003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782016000100003)
- Martínez, R. (2015). *Mayoría de pymes ven a la gestión de RR.HH. más como un "gasto" y no como una inversión*. Recuperado de, <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/mayoria-pymes-ven-gestion-rr-hh-gasto-inversion-91358>

- Matabanchoy, S., Alvarez, K. y Riobamba, O. (2018). *Effects of performance evaluations on the quality of work life of employees: a review from 2008 to 2018*. *Revista de Universidad y Salud*, 21 (2), 176-187. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Mora, V. y Vanegas, C. (2013). *Clima Organizacional*. Recuperado de, <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/likert-y-su-aporte-alclimaorganizacional>.
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). *The Human Resource Management as a key element and Quality Competitiveness Organizacional*. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Navarro, R. y Carmona, A. (2013). The Influence of Leader member Exchange on the Employee's Commitment. *Revista de Universia Business Review*, 26(3), 112-132. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/433/43315587006.pdf>
- Nieva, C. (2018). *Beneficios de la gestión del talento en las empresas*. Recuperado de, <https://www.emprendepyme.net/beneficios-de-la-gestion-del-talento-en-las-empresas.html>
- Ninatanta, P. (2014). *Gestión del Talento Humano*. *Revista Administrativa Talento Humano*, 1(1), 8-14. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/0040432985ff303403b67>
- Orlandoni, G. (2013). *Escalas de medición en Estadística*. (Colombia). *Revista de estudios Indisciplinarios de Ciencias Sociales*, 12(2), 243-247. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3335379>

- Palmar, G. et al. (2014). *Competences and working performance of the managers in the autonomous institutions dependent of the mayoralty of Mara municipality in Zulia state*. *Revista de espacios públicos*, 17 (39), 159-188. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pardo, C. y Porras, J. (2013). *Talent Management in the Face of the Challenge of Competitive Organizations*. *Revista de gestión del talento humano*, 4(2), 167-183. Recuperado de: [https://www.academia.edu/8571783/La\\_gesti%C3%B3n\\_del\\_talento\\_humano\\_ante\\_el\\_desaf%C3%ADo\\_de\\_organizaciones\\_competitivas?auto=download](https://www.academia.edu/8571783/La_gesti%C3%B3n_del_talento_humano_ante_el_desaf%C3%ADo_de_organizaciones_competitivas?auto=download)
- Pedraza, E. et al. (2013). *Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia*. (Venezuela). *Revista de Ciencias sociales*, 16(3), 493-505. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pinedo, C. y Quispe, L. (2017). *Gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa PETREX S.A.* (Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola. Perú).
- Prieto, P. (2013). *Modelo de Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. (Tesis de Maestría, Universidad de Medellín. Colombia).
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2018). *Organizational Climate and Labour Performance of the Company "Vigilantes Associate" Oriental coast of the lake*. *Revista de Ciencias Gerenciales*, 3(9), 33-51. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2573481>

- Ramirez, R., Chacón H. y Valencia K. (2018). *Talent Management Human As Organizational Strategy In Small And Medium-Sized Enterprises*. *Revista Centro de Investigación*, 16(1), 20-42. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844336>
- Romero, N. (2016). *La distracción como Método de Rendimiento Laboral*. Recuperado de <https://revistarecursoshumanos.com/2016/03/15/la-distraccion-como-metodo-de-rendimiento-laboral/>
- Romero, N. (2016). *Los cinco problemas más comunes de Recursos Humanos*. *Revista de Recursos Humanos*, 2(25), 52-112. Recuperado de <https://revistarecursoshumanos.com/2016/03/16/los-cinco-problemas-mas-comunes-de-recursos-humanos/>
- Salgado, J. y Cabal, Á. (2014). *Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622011000200001&lng=es&tIng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000200001&lng=es&tIng=es).
- Salirrosas, E y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la esperanza - año 2015*. (Tesis de Maestría, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo).
- Tejedor, F. y García, A. (2010). *Evaluación del desempeño docente*. *Revista Española de Pedagogía*.

- Torres, E. y Zegarra, E. (2014). *Organizational climate and work performance in the bolivarian educational institutions of the city Puno – 2014*. *Revista de Ciencias Sociales*, 31 (5), 125-143. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001)
- Torres, F. (2018). *Gestión del talento humano en el crecimiento económico del hospital nacional dos de Mayo, Cercado de Lima –2017*. (Tesis de Maestría Universidad César Vallejo, Lima Perú). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12727/Torres\\_MFA.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12727/Torres_MFA.pdf?sequence=1)
- Torres, G. (2019). *Relación de la Gestión del talento humano con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto Perú).
- Tovar, E. (2018). *La Gestión del Talento Humano como instrumento de cambio para la integración de personal en la agencia Constructores del Banco de Crédito del Perú*. (Tesis de Maestría, Universidad tecnológica del Perú).
- Vargas, C. (2017). *Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en Pardos San Isidro*. *Revista de Gestión*, 7(2), 52-110. Recuperado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1477>
- Vidal, C. (2014). *Estadística descriptiva y selección de la prueba*. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 110-122. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-21982014000200009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-21982014000200009)
- Villareal, A. (2013). *La Gestión del Talento como iniciativa estratégica en organizaciones bancarias multinacionales. Estudio de Caso: SANTANDER RIO / HSBC*. (Tesis de Maestría, Universidad de Buenos Aires. Argentina)

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Gestión del talento humano</b>	Es el área encargado de realizar los procesos de gestión para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, mediante la participación y colaboración del potencial humano. (Alvarado, Pastran, y Rincones, 2018, p. 10).	Se medirá con el instrumento del cuestionario, elaborado por el autor de la investigación; donde el nivel de resultado será desfavorable, poco favorable y favorable.	Admisión de personal	Reclutamiento	Ordinal: 1= nunca 2= casi nunca 3= siempre 4= casi siempre 5= siempre
				Selección	
				Inducción	
			Desarrollo de personal	Programa de capacitación	
				Ejecución de capacitación	
				Evaluación de capacitación	
			Compensación de personal	Remuneración	
				Recompensas	
				Planes de carrera	
<b>Desempeño Laboral</b>	Identifica y evalúa las capacidades del personal, para ejecutar sus funciones en el área que desempeña, para obtener resultados óptimos para alcanzar las metas planificadas. (Romero, 2016, p. 15).	Se medirá con el instrumento del cuestionario elaborado por el autor de la investigación; donde el nivel de resultado será bajo, medio y alto.	Evaluación de metas	Metas individuales	Ordinal: 1= nunca 2= casi nunca 3= siempre 4= casi siempre 5= siempre
				Metas grupales	
			Evaluación de Compromisos	Compromisos específicos	
				Compromisos transversales	



## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### **CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para tal fin se describen varios aspectos sobre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los representantes financieros del Banco Financiero del Perú, para lo cual se solicita su colaboración. Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea conveniente.

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

N°	ÍTEMS	Respuestas				
		1	2	3	4	5
<b>V1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Admisión de personal</b>						
1	Considera que el proceso de selección se realiza respetando el principio de imparcialidad e igualdad.					
2	La difusión efectuada en los medios de comunicación, para atraer al personal calificado se desarrolla de manera adecuada.					
3	Considera que la empresa realiza un análisis y evaluación para la incorporación de un nuevo puesto de trabajo.					
4	Los responsables de evaluar la admisión de personal conocen la importancia de seleccionar un personal idóneo.					
5	Considera que las evaluaciones de conocimiento y psicológicas aplicadas para la selección del nuevo personal son apropiadas.					
6	Considera que se cumplen las entrevistas para la selección del nuevo personal de acuerdo al puesto requerido.					
7	Considera que es relevante la documentación y los exámenes médicos solicitados al nuevo personal.					
8	Considera que el proceso de inducción le permitirá realizar sus funciones para el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
9	Considera que las funciones asignadas en su puesto de trabajo permitirá un ascenso personal en general.					

**DIMENSIÓN 2: Desarrollo de personal**

10	La institución brinda capacitaciones continuas que contribuyen al desarrollo de sus competencias.					
11	Las capacitaciones programadas por la institución están relacionadas en función al puesto que desempeña.					
12	Considera que las capacitaciones ejecutadas por la institución contribuye positivamente en su desempeño.					
13	Considera que el presupuesto asignado para la capacitación del personal genera oportunidades de superación.					
14	Considera que los resultados obtenidos es en base a las capacitaciones efectuadas por la organización.					
15	Considera que el cargo que desempeña es una buena opción para alcanzar sus objetivos laborales.					
16	La institución le presta atención a sus necesidades de desarrollo personal y profesional.					
17	La institución cuenta con un modelo de evaluación que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación.					
18	Recibe apoyo por parte de su jefe ante las dificultades que se le presente en su desempeño en forma oportuna.					

**DIMENSIÓN 3: Compensación de personal**

19	Existe en la institución una política remunerativa de acuerdo al puesto asignado.					
20	Considera que la remuneración que percibe es atractiva en comparación con la de otras entidades.					
21	Considera que en la institución existe reconocimiento por los resultados alcanzados.					
22	Considera que los planes o niveles de carrera para el crecimiento profesional se evalúan en base a las competencias.					
23	Existe una comunicación asertiva con su jefe y compañeros de área.					
24	Considera que el horario de trabajo es adecuada en comparación con otras instituciones bancarias.					
25	La institución le proporciona las herramientas de trabajo adecuadas para el cumplimiento de sus actividades.					
26	Considera que se ejecutan las líneas o curvas de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales.					

## CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

N°	ÍTEMS	Repuestas				
		1	2	3	4	5
<b>V2: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Evaluación de metas</b>						
1	Considera que se logra las metas establecidas en su puesto de trabajo.					
2	Considera que la identificación de las funciones influyen de manera sustancial hacia el logro sus metas.					
3	Considera que la capacitación efectuada por la empresa le permite ser proactivo para el cumplimiento de metas en el tiempo programado.					
4	Considera que el reconocimiento de las funciones influye de manera sustancial hacia el logro de las metas individuales.					
5	Considera que se cumple las normas y procedimientos establecidos por la organización.					
6	Considera que los directivos supervisan las metas alcanzadas para el cumplimiento de objetivos institucionales.					
7	La comunicación asertiva influye en la integración al equipo de trabajo y colaboración para el cumplimiento de metas grupales.					
<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de compromisos</b>						
8	Considera que el reconocimiento por sus metas alcanzadas fortalece su compromiso con la institución.					
9	Considera que su trabajo le otorga la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
10	Considera que sus habilidades personales, capacidad de diagnóstico, liderazgo y pensamiento estratégico se encuentran reflejadas en su trabajo.					
11	Considera que existe predisposición para el logro de los objetivos institucionales.					
12	Considera que la empresa realiza una retroalimentación para reforzar sus competencias.					
13	Considera que refleja en su trabajo el uso de sus conocimientos de experiencia laboral.					
14	Considera que refleja en su trabajo el uso de sus conocimientos de formación académica.					
15	Considera que existe compromiso entre las áreas administrativas para la consecución del cumplimiento de las metas de la organización.					
16	Considera que sus compañeros de trabajo muestran confiabilidad y discreción en sus labores asignadas por la organización.					
17	Considera que el compromiso institucional es propio de un buen clima laboral.					

## Anexo 3: Validez y confiabilidad por juicio de expertos

### Certificado de validez de contenido del cuestionario gestión del talento humano

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

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
<b>DIMENSIÓN 1: Admisión de personal</b>														
1	Considera que el proceso de selección se realiza respetando el principio de imparcialidad e igualdad.			x			x						x	
2	La difusión efectuada en los medios de comunicación, para atraer al personal calificado se desarrolla de manera adecuada.			X			X						X	
3	Considera que la empresa realiza un análisis y evaluación para la incorporación de un nuevo puesto de trabajo.			X			X						X	
4	Los responsables de evaluar la admisión de personal conocen la importancia de seleccionar un personal idóneo.			x			X						X	
5	Considera que las evaluaciones de conocimiento y psicológicas aplicadas para la selección del nuevo personal son apropiadas.				x			X					X	
6	Considera que se cumplen las entrevistas para la selección del nuevo personal de acuerdo al puesto requerido.				X			X					X	
7	Considera que es relevante la documentación y los exámenes médicos solicitados al nuevo personal.				x			X					X	
8	Considera que el proceso de inducción le permitirá realizar sus funciones para el cumplimiento de los objetivos institucionales.			X			X						X	
9	Considera que las funciones asignadas en su puesto de trabajo permitirá un ascenso personal en general.			x			x						X	
<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo de personal</b>														
10	La institución brinda capacitaciones continuas que contribuyen al desarrollo de sus competencias.				X			X					X	
11	Las capacitaciones programadas por la institución están relacionadas en función al puesto que desempeña.				X			X					X	
12	Considera que las capacitaciones ejecutadas por la institución contribuye positivamente en su desempeño.				X			X					X	
13	Considera que el presupuesto asignado para la capacitación del personal genera oportunidades de superación.				X			X					X	



## Certificado de validez de contenido del cuestionario desempeño laboral

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

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
<b>DIMENSIÓN 1: Evaluación de metas</b>														
1	Considera que se logra las metas establecidas en su puesto de trabajo.				X				X					X
2	Considera que la identificación de las funciones influyen de manera sustancial hacia el logro sus metas.				X				X					X
3	Considera que la capacitación efectuada por la empresa le permite ser proactivo para el cumplimiento de metas en el tiempo programado.				X				X					X
4	Considera que el reconocimiento de las funciones influye de manera sustancial hacia el logro de las metas individuales.				X				X					X
5	Considera que se cumple las normas y procedimientos establecidos por la organización.				X				X					X
6	Considera que los directivos supervisan las metas alcanzadas para el cumplimiento de objetivos institucionales.				X				X					X
7	La comunicación asertiva influye en la integración al equipo de trabajo y colaboración para el cumplimiento de metas grupales.				X				X					X
<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de compromisos</b>														
8	Considera que el reconocimiento por sus metas alcanzadas fortalece su compromiso con la institución.				X				X					X
9	Considera que su trabajo le otorga la oportunidad de participar en la toma de decisiones.				X				X					X
10	Considera que sus habilidades personales, capacidad de diagnóstico, liderazgo y pensamiento estratégico se encuentran reflejadas en su trabajo.				X				X					X
11	Considera que existe predisposición para el logro de los objetivos institucionales.				X				X					X



## Certificado de validez de contenido del cuestionario gestión del talento humano

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

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
<b>DIMENSIÓN 1: Admisión de personal</b>														
1	Considera que el proceso de selección se realiza respetando el principio de imparcialidad e igualdad.			X					X					X
2	La difusión efectuada en los medios de comunicación, para atraer al personal calificado se desarrolla de manera adecuada.			X					X					X
3	Considera que la empresa realiza un análisis y evaluación para la incorporación de un nuevo puesto de trabajo.				X				X					X
4	Los responsables de evaluar la admisión de personal conocen la importancia de seleccionar un personal idóneo.				X				X				X	
5	Considera que las evaluaciones de conocimiento y psicológicas aplicadas para la selección del nuevo personal son apropiadas.			X					X				X	
6	Considera que se cumplen las entrevistas para la selección del nuevo personal de acuerdo al puesto requerido.				X				X					X
7	Considera que es relevante la documentación y los exámenes médicos solicitados al nuevo personal.			X					X				X	
8	Considera que el proceso de inducción le permitirá realizar sus funciones para el cumplimiento de los objetivos institucionales.				X				X					X
9	Considera que las funciones asignadas en su puesto de trabajo permitirá un ascenso personal en general.				X				X					X
<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo de personal</b>														
10	La institución brinda capacitaciones continuas que contribuyen al desarrollo de sus competencias.				X				X					X
11	Las capacitaciones programadas por la institución están relacionadas en función al puesto que desempeña.				X				X					X
12	Considera que las capacitaciones ejecutadas por la institución contribuye positivamente en su desempeño.				X				X					X
13	Considera que el presupuesto asignado para la capacitación del personal genera oportunidades de superación.				X				X					X
14	Considera que los resultados obtenidos es en base a las capacitaciones efectuadas por la organización.				X				X					X





## Certificado de validez de contenido del cuestionario desempeño laboral

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

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
<b>DIMENSIÓN 1: Evaluación de metas</b>														
1	Considera que se logra las metas establecidas en su puesto de trabajo.				X				X					X
2	Considera que la identificación de las funciones influyen de manera sustancial hacia el logro sus metas.			X				X				X		
3	Considera que la capacitación efectuada por la empresa le permite ser proactivo para el cumplimiento de metas en el tiempo programado.				X				X					X
4	Considera que el reconocimiento de las funciones influye de manera sustancial hacia el logro de las metas individuales.				X				X					X
5	Considera que se cumple las normas y procedimientos establecidos por la organización.			X				X				X		
6	Considera que los directivos supervisan las metas alcanzadas para el cumplimiento de objetivos institucionales.				X				X					X
7	La comunicación asertiva influye en la integración al equipo de trabajo y colaboración para el cumplimiento de metas grupales.			X				X				X		
<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de compromisos</b>														
8	Considera que el reconocimiento por sus metas alcanzadas fortalece su compromiso con la institución.				X				X					X
9	Considera que su trabajo le otorga la oportunidad de participar en la toma de decisiones.				X				X					X
10	Considera que sus habilidades personales, capacidad de diagnóstico, liderazgo y pensamiento				X				X					X

	estratégico se encuentran reflejadas en su trabajo.												
11	Considera que existe predisposición para el logro de los objetivos institucionales.		X				X			X			
12	Considera que la empresa realiza una retroalimentación para reforzar sus competencias.		X				X			X			
13	Considera que refleja en su trabajo el uso de sus conocimientos de experiencia laboral.		X				X			X			
14	Considera que refleja en su trabajo el uso de sus conocimientos de formación académica.			X				X			X		
15	Considera que existe compromiso entre las áreas administrativas para la consecución del cumplimiento de las metas de la organización.			X				X			X		
16	Considera que sus compañeros de trabajo muestran confiabilidad y discreción en sus labores asignadas por la organización.			X				X			X		
17	Considera que el compromiso institucional es propio de un buen clima laboral.			X				X			X		

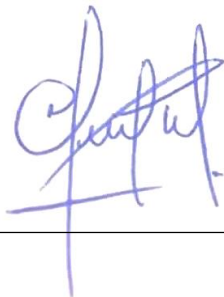
**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Nestor Daniel Gonzalez Rueda

**DNI:** 32991045

**Especialidad del validador:** Dirección y Gestión del Talento Humano.



**Firma del experto informante**

## Certificado de validez de contenido del cuestionario gestión del talento humano

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

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
<b>DIMENSIÓN 1: Admisión de personal</b>														
1	Considera que el proceso de selección se realiza respetando el principio de imparcialidad e igualdad.				X				X					X
2	La difusión efectuada en los medios de comunicación, para atraer al personal calificado se desarrolla de manera adecuada.				X				X					X
3	Considera que la empresa realiza un análisis y evaluación para la incorporación de un nuevo puesto de trabajo.				X				X					X
4	Los responsables de evaluar la admisión de personal conocen la importancia de seleccionar un personal idóneo.				X				X					X
5	Considera que las evaluaciones de conocimiento y psicológicas aplicadas para la selección del nuevo personal son apropiadas.				X				X					X
6	Considera que se cumplen las entrevistas para la selección del nuevo personal de acuerdo al puesto requerido.				X				X					X
7	Considera que es relevante la documentación y los exámenes médicos solicitados al nuevo personal.				X				X					X
8	Considera que el proceso de inducción le permitirá realizar sus funciones para el cumplimiento de los objetivos institucionales.				X				X					X
9	Considera que las funciones asignadas en su puesto de trabajo permitirá un ascenso personal en general.				x				x					x
<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo de personal</b>														
10	La institución brinda capacitaciones continuas que contribuyen al desarrollo de sus competencias.				X				X					X
11	Las capacitaciones programadas por la institución están relacionadas en función al puesto que desempeña.				X				X					X
12	Considera que las capacitaciones ejecutadas por la institución contribuye positivamente en su desempeño.				X				X					X
13	Considera que el presupuesto asignado para la capacitación del personal genera oportunidades de superación.				X				X					X

14	Considera que los resultados obtenidos es en base a las capacitaciones efectuadas por la organización.				X				X				X
15	Considera que el cargo que desempeña es una buena opción para alcanzar sus objetivos laborales.				X				X				X
16	La institución le presta atención a sus necesidades de desarrollo personal y profesional.				X				X				X
17	La institución cuenta con un modelo de evaluación que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación.				X				X				X
18	Recibe apoyo por parte de su jefe ante las dificultades que se le presente en su desempeño en forma oportuna.				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 5: Compensación de personal</b>													
19	Existe en la institución una política remunerativa de acuerdo al puesto asignado.				X				X				X
20	Considera que la remuneración que percibe es atractiva en comparación con la de otras entidades.				X				X				X
21	Considera que en la institución existe reconocimiento por los resultados alcanzados.				X				X				X
22	Considera que los planes o niveles de carrera para el crecimiento profesional se evalúan en base a las competencias.				X				X				X
23	Existe una comunicación asertiva con su jefe y compañeros de área.				X				X				X
24	Considera que el horario de trabajo es adecuada en comparación con otras instituciones bancarias.				X				X				X
25	La institución le proporciona las herramientas de trabajo adecuadas para el cumplimiento de sus actividades.				X				X				X
26	Considera que se ejecutan las líneas o curvas de carrera que permite contar con mejores expectativas salariales.				X				X				X

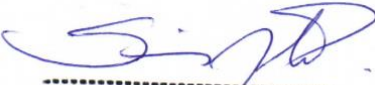
**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Mgtr. Sabick Soriano Navarrete

**DNI:** 18143599

**Especialidad del validador:** Dirección de Personas.

  
**Sabik Soriano Navarrete**  
 Licenciada en Psicología  
 C. Ps. P. N.° 8115  
 Firma del experto informante

## Certificado de validez de contenido del cuestionario desempeño laboral

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

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. No es redundante.

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**(1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo, (4) Muy de acuerdo**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia				Relevancia				Claridad				SUGERENCIA
		MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	MD (1)	ED (2)	DA (3)	MA (4)	
<b>DIMENSIÓN 1: Evaluación de metas</b>														
1	Considera que se logra las metas establecidas en su puesto de trabajo.				X				X					X
2	Considera que la identificación de las funciones influyen de manera sustancial hacia el logro sus metas.				X				X					X
3	Considera que la capacitación efectuada por la empresa le permite ser proactivo para el cumplimiento de metas en el tiempo programado.				X				X					X
4	Considera que el reconocimiento de las funciones influye de manera sustancial hacia el logro de las metas individuales.				X				X					X
5	Considera que se cumple las normas y procedimientos establecidos por la organización.				X				X					X
6	Considera que los directivos supervisan las metas alcanzadas para el cumplimiento de objetivos institucionales.				X				X					X
7	La comunicación asertiva influye en la integración al equipo de trabajo y colaboración para el cumplimiento de metas grupales.				X				X					X
<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de compromisos</b>														
8	Considera que el reconocimiento por sus metas alcanzadas fortalece su compromiso con la institución.				X				X					X
9	Considera que su trabajo le otorga la oportunidad de participar en la toma de decisiones.				X				X					X
10	Considera que sus habilidades personales, capacidad de diagnóstico, liderazgo y pensamiento				X				X					X

	estratégico se encuentran reflejadas en su trabajo.												
11	Considera que existe predisposición para el logro de los objetivos institucionales.			X			X				X		
12	Considera que la empresa realiza una retroalimentación para reforzar sus competencias.			X			X				X		
13	Considera que refleja en su trabajo el uso de sus conocimientos de experiencia laboral.			X			X				X		
14	Considera que refleja en su trabajo el uso de sus conocimientos de formación académica.			X			X				X		
15	Considera que existe compromiso entre las áreas administrativas para la consecución del cumplimiento de las metas de la organización.			X			X				X		
16	Considera que sus compañeros de trabajo muestran confiabilidad y discreción en sus labores asignadas por la organización.			X			X				X		
17	Considera que el compromiso institucional es propio de un buen clima laboral.			X			X				X		

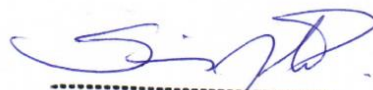
**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Mgtr. Sabick Soriano Navarrete

**DNI:** 18143599

**Especialidad del validador:** Dirección de Personas.

  
 -----  
**Sabik Soriano Navarrete**  
 Licenciada en Psicología  
 C. Ps. P. N.º 8715  
 Firma del experto informante

## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

### Confiabilidad del Instrumento de Gestión del Talento Humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	26

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si elimina el elemento	Varianza de escala si elimina el elemento	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si elimina el elemento
GTH_P1	81,50	232,328	,753	,945
GTH_P2	81,20	234,441	,715	,945
GTH_P3	81,17	234,971	,626	,946
GTH_P4	81,27	235,237	,640	,946
GTH_P5	81,43	227,978	,714	,945
GTH_P6	81,03	235,964	,736	,945
GTH_P7	81,10	245,748	,255	,950
GTH_P8	80,87	233,223	,668	,946
GTH_P9	81,07	233,720	,630	,946
GTH_P10	81,43	229,771	,752	,945
GTH_P11	81,17	230,489	,729	,945
GTH_P12	81,33	229,954	,630	,946
GTH_P13	81,50	233,086	,666	,946
GTH_P14	81,10	239,403	,561	,947
GTH_P15	81,27	237,651	,608	,946
GTH_P16	81,07	238,823	,498	,947
GTH_P17	81,17	238,351	,585	,947
GTH_P18	81,17	235,937	,526	,947
GTH_P19	81,37	241,895	,470	,948
GTH_P20	81,27	237,513	,556	,947
GTH_P21	81,10	233,197	,678	,945
GTH_P22	81,13	235,499	,601	,946
GTH_P23	81,17	233,178	,796	,944
GTH_P24	81,17	237,730	,646	,946
GTH_P25	80,90	235,955	,654	,946
GTH_P26	80,90	235,886	,657	,946



La presente investigación se aplicó una prueba piloto del instrumento a una muestra no probabilística por conveniencia de 20 participantes, el cual permitirá depurar o eliminar los 26 ítems. El cual se analizó y se obtuvo como resultado el valor de coeficiente de consistencia interna alpha de crombach del instrumento es de 0.948, en promedio. Por lo que se considera que el instrumento para medir el nivel de gestión del talento humano es confiable.

## **Confiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	17

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si elimina el elemento	Varianza de escala si elimina el elemento	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si elimina el elemento
DES_P1	56,07	126,754	,733	,945
DES_P2	56,17	127,316	,703	,945
DES_P3	56,10	130,162	,654	,946
DES_P4	56,33	128,989	,561	,948
DES_P5	56,03	126,861	,765	,944
DES_P6	56,07	127,306	,676	,946
DES_P7	56,23	126,047	,639	,947
DES_P8	56,43	124,530	,709	,945
DES_P9	56,17	126,695	,704	,945
DES_P10	56,17	128,489	,645	,946
DES_P11	56,10	125,197	,747	,944
DES_P12	55,93	129,030	,791	,944
DES_P13	56,10	125,610	,789	,944
DES_P14	56,30	125,114	,734	,945
DES_P15	55,83	125,937	,821	,943
DES_P16	56,07	130,133	,623	,947
DES_P17	56,03	127,206	,713	,945

La presente investigación se aplicó una prueba piloto del instrumento a una muestra no probabilística por conveniencia de 20 participantes, el cual permitirá depurar o eliminar los 17 ítems. El cual se analizó y se obtuvo como resultado el valor de coeficiente de consistencia interna alpha de cronbach del instrumento es de 0.948, en promedio. Por lo que se considera que el instrumento para medir el nivel de desempeño laboral es confiable.

## Anexo 5: Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	,934	30	,061
DESEMPEÑO LABORAL	,937	30	,073
ADMISION DE PERSONAL	,908	30	,013
DESARROLLO DE PERSONAL	,945	30	,127
COMPENSACIÓN DE PERSONAL	,948	30	,151
EVALUACIÓN DE METAS	,904	30	,011
EVALUACIÓN DE COMPROMISOS	,962	30	,339

a. Corrección de la significación de Lilliefors

El sig. Los comparamos en la prueba de Shapiro-Wilk, ya que esta prueba es para una población menor a 50.

- **Variable Gestión del Talento Humano el sig. = 0.061** como este es mayor que  $\alpha = 0.05$  se dice que se cumple que la distribución es normal.
- **Dimensión Desempeño Laboral el sig. = 0.073** como este es mayor que  $\alpha = 0.05$  se dice que se cumple que la distribución es normal.
- **Dimensión Admisión de personal el sig. = 0.013** como este es menor que  $\alpha = 0.05$  se dice que se cumple que la distribución no es normal.
- **Dimensión Desarrollo de personal el sig. = 0.127** como este es mayor que  $\alpha = 0.05$  se dice que se cumple que la distribución es normal.
- **Dimensión Compensación el sig. = 0.151** como este es mayor que  $\alpha = 0.05$  se dice que se cumple que la distribución es normal.
- **Dimensión Evaluación de metas el sig. = 0.011** como este es menor que  $\alpha = 0.05$  se dice que se cumple que la distribución no es normal.
- **Dimensión Evaluación de compromisos el sig. = 0.339** como este es mayor que  $\alpha = 0.05$  se dice que se cumple que la distribución es normal.

**Análisis:** Como no se cumple la normalidad de datos se sugiere utilizar procedimientos de la estadística no paramétrica.

## Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento



### "AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Chimbote, 11 de julio de 2020

Sr.  
*Dra. Rosa María Salas Sánchez*  
*Jefa de la Escuela de Posgrado*  
*Universidad Cesar Vallejo-Chimbote*

Presente. -

**ASUNTO:** *Autoriza aplicación de instrumento de investigación*

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, al mismo tiempo informar que, se autoriza al *Lic. Juan Raúl Espinoza Villena*, aplicar su instrumento de investigación a los representantes financieros de nuestra institución, para la realización de su trabajo de investigación denominado: *"Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los representantes financieros del banco internacional del Perú – Interbank Chimbote 2020"*.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes expresarle las muestras de mi consideración.

Atentamente,

  
**Interbank**  
ROBERTO ENRIQUE NUNEZ GUZMAN  
GERENTE DE PLAZA