UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Retención del talento humano y desempeño laboral en la empresa bancaria, Puente Piedra – 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Garcia Caballa, Liliana Margarita (ORCID: 0000-0002-3547-835X)

ASESOR:

Mg. Sandoval Nizama, Genaro Edwin (ORCID: 0000-0003-0513-2697)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación primero a Dios y a mis padres, Misael García y Giovanna Caballa por enseñarme a no ceder; por enseñarme hacer perseverante en todos los actos de mi vida y por sus enseñanzas para ser una mejor persona cada día.

A Mis abuelitas por ser ejemplo de perseverancia Teodolinda Astocondor y Yolanda Cavero.

A mi pareja Anthony Barbaran por su amor y su apoyo en esta aventura de culminar mis estudios superiores, mi hija Sofía Barbaran García que es mi bendición y que me empuja a salir adelante.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía y fortaleza a lo largo de mi vida. A mí familia y amigos por la confianza y apoyo incondicional

Índice de contenidos

Carátula i

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

RESUMEN vii

ABSTRACT viii

I. INTRODUCCIÓN 9

II. MARCO TEÓRICO 9

III. METODOLOGÍA 26

3.1. Diseño de investigación 26

3.2. Variables, operacionalización 27

3.3. Población y muestra 30

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 30

3.5. Métodos de análisis de datos 33

3.6. Aspectos éticos 34

IV RESULTADOS 34

V. DISCUSIÓN 50

VI. CONCLUSIONES 52

REFERENCIAS 54

ANEXOS 57

Índice de tablas

Tabla 1.Variables del estudio 27
Tabla 2.Operacionalización de Variable 29
Tabla 3.Dimensiones de las variables 30
Tabla 4.Estructuras escala de Likert 31
Tabla 5.Validación de expertos al Instrumento 31
Tabla 6.Resumen de procesamiento de casos de la variable Retención del talento humano 32
Tabla 7.Análisis de confiabilidad de la variable Retención del talento humano 32
Tabla 8.Resumen de procesamiento de casos de la variable Desempeño Laboral 33
Tabla 9.Análisis de confiabilidad de la variable Desempeño Laboral 33
Tabla 10.Análisis descriptivo de la variable retención del talento humano. 34
Tabla 11.Análisis descriptivo de la dimensión remuneración. 35
Tabla 12.Análisis descriptivo de la dimensión prestaciones sociales. 36
Tabla 13.Análisis de la dimensión calidad de vida. 37
Tabla 14.Análisis de la dimensión de relaciones con las personas 38
Tabla 15.Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral. 39
Tabla 16.Análisis de la dimensión desempeño de las tareas. 40
Tabla 17.Análisis de la dimensión de civismo 41
Tabla 18.Análisis de la dimensión obstáculo a la productividad 42
Tabla 19.Prueba de Normalidad para la hipótesis general 43
Tabla 20.Prueba de Normalidad para la hipótesis especifico 1 44
Tabla 21.Prueba de Normalidad para la hipótesis especifico 2 44
Tabla 2.Prueba de Normalidad para la hipótesis especifico 3 45
Tabla 23.Prueba de Normalidad para la hipótesis especifico 4 45
Tabla 24.Prueba de hipótesis general 46
Tabla 25.Prueba de hipótesis especifica 1 47
Tabla 26.Prueba de hipótesis especifico 2 48
Tabla 27.Prueba de hipótesis especifico 3 48
Tabla 28.Prueba de hipótesis especifico 4 49

Índice de figuras

Figura 1. Análisis descriptivo de la variable retención del talento humano 35

Figura 2. Gráfico del análisis descriptivo de la dimensión remuneración 36

Figura 3.Gráfico del análisis descriptivo de la dimensión prestaciones sociales.. 37

Figura 4.Gráfico del análisis de la dimensión calidad de vida. 38

Figura 5.Gráfico del análisis de la dimensión relaciones con las personas..... 39

Figura 6.Gráfico del análisis descriptivo de la variable desempeño laboral. 40

Figura 7.Gráfico del análisis descriptivo de la dimensión desempeño de las tareas. 41

Figura 8.Gráfico del análisis de la dimensión de civismo. 42

Figura 9.Gráfico del análisis de la dimensión obstáculo a la productividad..... 43

RESUMEN

La presente investigación tiene por título “Retención del talento humano y desempeño laboral en una empresa bancaria, Puente Piedra-2018”, cuyo objetivo es Identificar la relación entre retención del talento humano y desempeño laboral, en la empresa Mibanco, Puente Piedra, 2018.

Para lo cual se utilizó las teorías de, Idalberto Chiavenato; para la variable 1 Retención del talento humano; con dimensiones: Remuneración, Prestaciones Sociales, Calidad de Vida y relaciones con las personas; e Robbins, S. Judge para la variable 2, Desempeño Laboral con dimensiones: Desempeño de la tarea, Civismo, Obstáculo a la productividad.

El estudio que a continuación se presenta es de tipo básica, descriptivo correlacional, el diseño que se utilizo fue no experimental, cuya población y muestra es de 30 colaboradores, utilizando como técnica de recolección de datos, la encuesta, la cual fue de gran importancia para la medición del problema. Dicha información se procesó en spss v.22 para hallar la confiablidad.

Finalmente se concluyó que, existe relación entre la retención del talento humano y desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia puente piedra, 2018, mediante la prueba no paramétrica Rho de spearman, siendo su coeficiente 0,986, considerada como directa y muy alta; además fue significativa, sig. de 0.000. Es decir, en la medida que la retención de talento es bueno, el desempeño laboral también es bueno.

Palabras claves: Remuneración, Resultados, Metas, Seguridad Laboral

ABSTRACT

The present research is entitled "Retention of human talent and job performance in a banking company, Puente Piedra-2018", whose objective is to identify the relationship between retention of human talent and job performance, in the company Mibanco, Puente Piedra, 2018.

For which the theories of Idalberto Chiavenato were used; for variable 1 Retention of human talent; with dimensions: Compensation, Social Benefits, Quality of Life and relationships with people; e Robbins, S. Judge for variable 2, Labor Performance with dimensions: Task performance, Civics, Obstacle to productivity.

The study that follows is a basic type, correlational descriptive, the design that was used was not experimental, whose population and sample is 30 collaborators, using as a data collection technique, the survey, which was of great importance for the measurement of the problem. This information was processed in spss v.22 to find the trustworthiness.

Finally, it was concluded that, There is a relationship between the retention of human talent and job performance of the banking company, Puente Piedra Agency, 2018, through the non-parametric test Rho of Spearman, being its coefficient 0.986, considered as direct and very high; It was also significant, sig. 0.000. That is, to the extent that the retention of talent is good, the work performance is also good.

Keywords: Remuneration, Results, Goals, Labor Secur

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En cada empresa el desequilibrio laboral representa gran inconveniente en el manejo de la compañía. Esto ocasiona dificultades en la formalización de la empresa, que empeora al no cubrir los puestos de trabajo con el personal. Uno de los problemas que se pueda producir son las condiciones del trabajo en los colaboradores de la compañía siendo un ejemplo indebido y perjudicable para el desempeño laboral, produciendo una nueva búsqueda de un mejor puesto. De esta manera se toma en cuenta que el factor principal en toda empresa es el recurso humano. Se les considera como un área de soporte a las retenciones de talento humano en otras compañías; de esta manera se podría tomar como un punto estratégico que plantea nuevas políticas del personal, tomando en cuenta que los recursos humanos orientan a los planes de la compañía en la búsqueda de una competitividad mayor en el mercado.

Se considera uno de los activos de mayor jerarquía al recurso humano en los negocios bancarios y al entendimiento de los empleados se le considera su activo intangible. El éxito para una empresa bancaria y para compañías con sucursales en distintos países depende de la productividad y del desempeño del personal. Así mismo se determinó la diferencia del concepto que se da a la gestión de los empleados en las compañías multinacionales y de la visión empresarial.

Se decidió limitar los enfoques principales en los recursos humanos y en retención de talento, para encontrar al mejor candidato de una organización en las empresas de servicios financieros, y luego gratificar sus éxitos individuales. Sin embargo, hay muchas compañías actualizadas, donde la retención de talento es un punto muy importante y que tratan de crear más profesionales a un nivel más alto y con un mejor rendimiento. Así mismo pensar en el mejoramiento de la cultura y tener un buen liderazgo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Internacional

Según en el apartado del empresario (2018) : Conforme Elizabeth; a las empresas tanto grandes como medianas o pequeñas les favorece mucho tener el área de los Recursos Humanos, ya que ayuda a incrementar las ventas reforzando la imagen de la organización, teniendo en cuenta el impulso hacia el talento humano y su retención.

Según Ramón Arrollo, exdirector de RH de BBVA Bancomer, dijo que esta área brinda más opciones de empleo y un mejor rendimiento, de tal manera que su trabajo será retribuido en la compañía, ese es el reto más importante en esa área(RH).

“El desafío es traer a las personas apropiadas con habilidades, y capacidades que se pidan en ese cargo”.

Ramón Arrollo explico que en su empresa la rotación de sus cajeros es de un 50% y que tenían que reducir a un costo menor pero que al mismo tiempo aumentar la productividad. “sé contrataba a las mejores personas curricularmente, pero había un problema con los jóvenes de 18 a 24 años que no duraban mucho, su tiempo era menos de un año”.

Los resultados que dio la tecnología fueron las muestras de conducta que afectaban a las renuncias de los jóvenes y se diagnosticó que el compromiso de esas personas no era el que demandaba el banco y que el nivel de crecer era muy bajo.

Los encargados de BBVA (2018) publicaron, que el nuevo objetivo de BBVA es conseguir que cada trabajador ocupe el rol más adecuado para su perfil, para que de esta manera puedan desarrollarse y crecer profesionalmente con las herramientas necesarias.

Con la modificación realizada por el BBVA, se desea lograr a que los trabajadores se comprometan e identifiquen con los propósitos del banco -“Que las oportunidades de esta nueva era estén al alcance de todos” – y puedan satisfacer sus temas personales en el desarrollo y formación.

ORH (2016).- La publicación de talento para la asociación Santander (combinación de potencial y desempeño) se ha atraído la matriz de talento en la

institución, que muestra la capacidad de las opiniones de disposición propia, acuerdo y propósitos, así como el desempeño de la institución en la evaluación de dos años anteriores. “Las dos variables combinadas nos permitió diseñar nuestra cartera de talentos, lo que nos da un lenguaje habitual cuando todos los empleados del grupo están catalogados”, dijo el experto Banco Santander

Considerando a la segunda variable, el desempeño laboral, RCN (2016) afirma en su apartado “La buena nutrición es el quid para un mejor desempeño en el trabajo” indicó, que lamentablemente hoy en día nuestro ritmo de vida es muy acelerado y que incluimos malos hábitos en las comidas diarias, por otro lado la contaminación cada vez es más fuerte, y la misma situación económica produce el estrés generalizado, ocasionando al desempeño laboral como un problema.

La productividad laboral junta con la OIT se ve afectada en un 20% por una alimentación inadecuada, el sedentarismo y el incremento de la obesidad. El sondeo dio por resultado un 44 % en los trabajadores que han ganado peso con una dieta basada en grasas y hábitos de consumo de cafeína en exceso.

El gran desafío de las compañías es tener una alimentación nutritiva y saludable con espacios adecuados para lograr unos objetivos altos, y para eso es de importancia tener ambientes productivos y sobre todo positivos.

Las sugerencias claves para disminuir el estrés, cansancio y resfriado es tener una buena nutrición, considerar los lugares donde se vaya a comer, el cuidarse, combinar las carnes, cereales, frutas y frutos secos.

En el programa Equilibrate de Sodexo Colombia la organizadora, Adriana Ruiz, anuncio que “los hábitos nutricionales son fundamentales para un gran rendimiento en el trabajo con una actividad física que aumente la productividad del negocio y de su desempeño; es recomendable q los empleados de las compañías mantengan una dieta saludable con frutas, proteínas, legumbres, verduras, cereales.”

En la portada de Catedral Carlos Llanos UP-IPADE, Kretchmar (2017) en su apartado explica que la definición del “valor” responsabiliza a los empresarios y

directivos a crear fortuna y tener la tranquilidad en general con las ganancias en el negocio. Por lo tanto, es importante afrontar el reto que se produce en un entorno competitivo. Y dependiendo de esto ver quien continuara en la empresa. Con los resultados positivos los inversionistas tomarían el interés de invertir más en estas compañías y dándoles una impresión alta en el precio de las acciones. La pregunta seria, ¿el desempeño empresarial podrá ser evaluado de una mejor forma?

Gestión (2013) citado en el apartado: A nivel mundial la compañía Robert Half International realizo una investigación con los encargados de Recursos Humanos, la respuesta del sondeo indico que solo 3 reuniones eran innecesarias de 10 y que por lo tanto reducía un valioso tiempo, que se podría aprovechar en otras actividades productivas. Para los colaboradores y gerentes estas reuniones son de muy poco provecho. Según la encuesta los empleados se reúnen a la semana cinco horas en los centros de investigaciones de Economía y Negocios, en Londres.

Las juntas deberían justificar la pertinente convocatoria y así tener sentido, de tal manera que se pueda ahí sacar todo el provecho.

2.2 Nacional

Gestión (2017), en su apartado Pamela Diaz Escalante, jefa de gestión humana de BDO Perú, “¿Porque los negocios peruanos pierden al año un 30% de trabajadores?”, Una organización que pierda el 10% en su talento humano ya se considera en una situación crítica, por lo tanto, perdiendo un 30% sería muy preocupante para la empresa, eso disminuiría la competitividad, productividad, etc "Una buena reputación es lo primordial para un negocio, por eso en una compañía es fundamental el talento humano. Para los trabajadores la percepción externa e interna tiene que estar en orden y por otro lado la cultura organizacional tiene que ser interesante para el talento.

Díaz Escalante menciono, Causas que impulsa al abandono de empleo. Mayormente las personas que dentro de las compañías no pudieron crecer profesionalmente, optan por migrar a otras empresas. ¿Qué pasaría si el incremento a un plazo corto no es factible? Tendría que comprometerse con la

institución y permitirse el inicio de proyectos para que de esta manera pueda generar una lealtad hacia la compañía y hacerse de los talentos, y de los emprendedores corporativos. Por lo tanto, el día que tengan que decidir si se quedan en la compañía o no, ellos opten por la lealtad a seguir en la compañía. Otro factor por el cual migran es el poco motivo que se les brinda y la existencia de un pésimo clima laboral en la organización. "La pertenencia depende de un buen clima laboral con reconocimientos e incentivos de acuerdo al trabajador y al talento", sugirió.

Actividades de retención de talento, la experta aclaro que la capacitación de tendencia continua para los empleados ayudará en estos problemas. Además del buen ambiente laboral y la condición de vida que siempre se les ha brindado a los empleados, el talento humano crea un equilibrio entre el trabajo y la vida privada.

El Diario Comercio (2017) indicó en su apartado “Que ranking obtuvo Perú en la evaluación de gestión de talento”, los pilares del ranking son seis (atracción, habilidades vocacionales, habilidades de conocimiento global, habilitación, retención, técnicas y crecimiento), que sirven para medir la capacidad de cada país en la retención de sus talentos. Perú se encuentra en el puesto 38 con la variable “atracción” de (atracción de negocios extranjeros

Por otro lado, nuestro país en el ranking de retención baja al puesto 89 por los defectos que se encuentran en el talento doméstico, la informalidad, la seguridad social y los problemas de pensiones.

El director general de Adecco Perú, explico que el desafío seria encajar el Estado con las compañías y el sector de educación, para mejorar la posición de los pilares que se encuentran en el ranking “El Estado y las compañías deben estar conectadas para ayudar en el desarrollo de nuestro talento. Los educadores y las compañías tendrían que ir por el mismo camino y estar conectados para un mejor futuro en el país”, para disminuir la informalidad en las contrataciones se debería trabajar entre las compañías, el Estado y el sector d Educación.

“Los empleados hoy en día dejan una compañía no solo por el bajo sueldo que tienen, también se van por la falta del seguro de salud y las pensiones. Según

el estudio el mayor problema del país son las negligencias e irresponsabilidades que son notorios por todos y que se ve en los análisis de los pilares", afirmo San Román, quien tiene la esperanza de juntarnos a Ecuador y Colombia en unos cinco años aproximadamente.

2.2.1 Local

La microempresa Mibanco, fue creada en Perú por la carencia del desarrollo social, ha liderado durante 15 años su sector financiero en Perú y a través de esto cumple con su misión de cambiar las vidas de los colaboradores y clientes, desarrollando el crecimiento del país, con su visión de que en la micro y pequeña empresa se reconozca al socio de los clientes, al principal promotor financiero y a un referente a nivel mundial, de esta manera reunir un grupo de cooperantes ingeniosos con ganas de extenderse.

El presente trabajo se ejecutó en Lima Norte II en una de las oficinas de Mibanco, agencia de Puente Piedra, con el cargo de asesores de negocios con 30 cooperantes en el área de Negocios.

En la cultura corporativa al gerente se le considera el protagonista primordial, si no toma en cuenta al rendimiento de trabajo y retención de talento humano como relevancia para obtener un mejor resultado, podría bajar la productividad, los empleados no comprenderían y no se involucrarían con los objetivos, el compañerismo y el rendimiento de trabajo se vería afectado dando por resultado en déficit, todo esto complicaría las actividades. Así mismo se encuentra una carencia en el desarrollo propio donde el liderazgo y los obstáculos en acostumbrarse al empleo complicarían cumplir con las metas sugeridas por la organización. Concluyendo, los salarios de los empleados no son conformes con los empelos, por lo tanto no complace a los trabajadores y por ello la institución propone sanciones o recompensas, según la situación; lo importante para retener a un personal, seria dando una calidad de vida en su puesto de trabajo y en el exterior, pero teniendo en cuenta su seguridad en el empleo, robos, enfermedades, y el vínculo entre el empleado y el jefe que sería fundamental para el negocio.

Tomando en cuenta lo mencionado antes, se plantea la investigación de la variable retención del talento humano con la segunda variable desempeño laboral,

y de esta manera encontrar solución a los problemas que el personal presente en Mibanco,

2.3. Trabajos Previos.

2.3.1 En el contexto internacional

Esta investigación se ha llevado a cabo por la información obtenida de los antecedentes internacionales. Estas dos variables se identificaron por distintos estudios, tomando en cuenta a solo 4 que se mencionaran en lo siguiente:

Jaramillo y Gil (2015) desarrollo el estudio para optar el grado Magister en Administración en la Universidad EAFIT, que se ubica en Medellín-Colombia. Con la finalidad de hallar los factores significativos de las nueve compañías distintivas de Antioquia con representación en Colombia y otros países, fue La finalidad del presente estudio. Por lo tanto, también afrontar estas compañías y saber los procedimientos actuales de diligencia en el talento humano impulsando a la retención y encontrar predisposiciones en la institución. Marco metodológico; es de tipo exploratoria con un poblamiento de 9 organizaciones de Antioquía, entrevistando a dirigentes de gestión humana. Por lo tanto, la retención del talento humano se encuentra condicionada a distintos procesos, factores, culturas y tendencias, por las dificultades del talento humano, sus exigencias, dinamismo en las empresas y motivaciones con las posibilidades que se encuentran en los ambientes laborales. Hoy en dia para lograr un mejor clima laboral las instituciones toman como estrategias principales crear líderes a niveles altos, siendo actualmente lo fundamental para los empleados.

Aporte: este autor fue elegido por su información que ayudo aportar en mi presente trabajo. Se comprendió que el talento humano ayuda a las instituciones en sus objetivos de continuar creciendo, además obtuvimos en conocimiento que varias instituciones desean modificar sus normativas y políticas para ofrecer oportunidades a sus trabajadores.

Jiménez (2017) Desarrollo el estudio *“Generación Y: estrategias en el sector financiero y retención de talento en la ciudad de Medellín*”. Con la finalidad de optar el grado de Magister de Administración en la Universidad EAFIT, situada en

Medellín-Colombia. La finalidad en la retención de talentos es encontrar habilidades y aplicarlos en la gestión con los trabajadores que pertenecen a la generación. Este trabajo fue desarrollado con 7 trabajadores encargados del área de Recursos Humanos en una entrevista no estructurada de tipo descriptivo, de manera singular y carácter cualitativo. El sector financiero utiliza métodos ventajosos muy aparte de la remuneración que anima a trabajadores, así la rotación en los empleados se convierte en no tan importante. Pero en unos años la retención será un tema muy importante para todos los bancos.

Aporte: Cabe señalar que no todas las instituciones bancarias tienen en cuenta el problema de fuga de talentos y el de rotación de la generación Y, piensan que, dado a su ocupación en el banco no es de importancia eliminar estos problemas. En consecuencia, este trabajo nos da a entender que muy aparte del incentivo monetario la retención de talento humano ayuda a las instituciones a conservar a los jóvenes talentosos

Reyes (2014) en su investigación "*El vínculo dentro del desempeño profesional y la identidad profesional en una agrupación de empleados de la zona activa en un negocio de abarrotes",* en un grupo de empleados su objetivo fue ver si hay un vínculo estadísticamente significativa entre el desempeño profesional y la identificación laboral al nivel de 0.05 del área operativa en una compañía, en la cual se usó como instrumento la escala de Likert, un sondeo, y un diseño de tipo descriptivo, el resultado comprobó que no hay ningún vínculo estadísticamente significativa entre el desempeño profesional y la identificación profesional. No obstante se pudo ver por los resultados que la identidad profesional en los empleados del área operativa obtuvo un alto nivel con la media de 98.06, dando un grado alto en esa área y sugiriendo al procedimiento de evaluación de desempeño que continúe y dé a conocer los resultados y las mejoras en las áreas, y poderlo establecer este proceso en la compañía.

Aporte: Para el proyecto, este estudio es importante porque los empleados entendieron que eran reconocidos por sus valores corporativos. También quieren descubrir que los líderes de una empresa son una parte importante del desarrollo personal y profesional que se adapta a un buen ambiente de trabajo.

Álvarez (2014) desarrollo el trabajo con el propósito primordial de desarrollar el desempeño laboral en los temas financieros con el proceso de gestión del talento humano. En la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Pastaza Ltda. “CACEP” con unas 37 personas se realizó una muestra, utilizando el método analítico, lógico, deductivo, inductivo, histórico, experimental y descriptivo. Como técnica e instrumento se utilizó la entrevista, cuestionario y encuesta. La investigación nos mostró la importancia del esquema de gestión de talento humano en una compañía mejorando la calidad de procesos, personas y servicios, formando para el desarrollo institucional un apoyo esencial. En las compañías la gestión del talento humano es importante por las habilidades y destrezas producidas por sus colaboradores, y así mismo generando competitividad. Por esta misma razón se debería tomar en cuenta este factor definitivo en el triunfo o fracaso de la compañía.

Aporte: Este estudio es importante en el proyecto, se entendió que los empleados son la razón de estado de cada empresa. Además, los líderes de cada empresa son una parte fundamental del desarrollo personal y profesional que se adapta al trabajo en un clima favorable. También permite observar que el talento humano de los jóvenes ofrece a la organización buenos aires, iniciativas, afrontar nuevos retos, reforzar el liderazgo y renunciar a la rutina.

2.3.2 En el Contexto Nacional

Cerró, Stefania (2018) en su investigación “*Coaching y desempeño profesional en los trabajadores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018*”. Su objetivo es definir el vínculo entre el desempeño profesional y coaching en sus cooperantes de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018, este trabajo tiene un diseño no experimental transversal y un estudio correlacional. Para lo cual se recogió información mediante 30 cooperantes para determinar la conducta de las dos variables, permitiendo conocer el comportamiento y las actitudes de los cooperantes. Se utilizó un instrumento de 5 dimensiones en la escala de Likert con 26 preguntas en el Software SPSS versión 26 para calcular las dos variables. Se dio una correlación significativa entre ambas variables de 0.584 siendo una correlación moderada y positiva, y con un p valor de 0.001 (p-valor <0.05), tomando en cuenta que el desempeño laboral aumenta si el nivel de

coaching es mayor. Por lo tanto el desempeño laboral se define por el nivel del coaching que desempeñan los cooperadores. El desempeño laboral se define por los niveles de coaching en lo cooperadores.

Aporte: Este autor ha sido seleccionado porque su investigación destaca los puntos que contribuyen a mi investigación. Por lo tanto, podemos determinar que el coaching ayuda a los empleados a desarrollarse personalmente y profesionalmente. Así mismo indico que los jóvenes son libres de elegir su lugar de trabajo y buscar comodidad y un ambiente de trabajo.

Aguirre (2015) realizó el trabajo con la finalidad de optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas. Su meta es identificar el vínculo que puede haber entre las dos variables (el desempeño laboral y la gestión del talento humano) de los funcionarios y empleados en la provincia de Andahuaylas, 2015. Esta investigación con una muestra de 104 fue descriptiva correlacional con un estudio de enfoque cuantitativo, técnica de para recoger los datos fue encuesta y el instrumento para recoger la información fue cuestionario. Ambas variables sometidas al coeficiente spearman obtuvo un valor de 0.819, que dio una correlación alta y positiva. De tal manera que el desarrollo de una buena de gestión de talento humano reflejaría en el desempeño laboral del empleador. Este estudio utilizo el tipo de investigación, diseño correlacional, técnica e instrumento.

Aporte: Este autor fue seleccionado para el proyecto y utiliza una de mis variables como desempeño profesional proporcionando apoyo al estudio para destacar la dificultad que esto podría plantear en otras organizaciones y áreas del servicio público.

Vargas & Estrada (2013) realizó el para obtener el título de licenciado en Administración de Empresas por la Facultad de Ciencias Aplicadas. Su objetivo fue encontrar una conexión entre la variable de motivación y la segunda variable del rendimiento laboral del sistema financiero Crediscotia - Tarma. Este estudio se realizó con 12 empleados, donde se obtuvieron resultados positivos de 52,7 en ambas variables. El test de correlación de Pearson y el test de Chi-square determinaron una correlación media positiva con un nivel de significación del 7,8%

nos proporciona un resultado fiable con una hipótesis general H1 y una relación positiva en ambas variables con un nivel del 95% de confianza.

Aportación: este trabajo es importante para el proyecto. Y sugirió que el personal es el motivo de la existencia de todas las instituciones. También identifica los líderes o directivos de cualquier empresa como una parte importante del desarrollo personal y profesional que se adapta a un buen entorno laboral. También nos demuestra que el talento humano de los jóvenes ha dado buen humor a la compañía, por ejemplo, ante los nuevos retos, reforzar el liderazgo, dejar la rutina y sus iniciativas.

Domínguez (2017) desarrollo el trabajo con el objetivo de este documento fue encontrar la conexión entre la variable de motivación y la segunda variable del rendimiento del trabajo. Este estudio fue un estudio de correlación no experimental con un modelo de 28 empleados, que utilizaba las preguntas, la escala de Likert y la técnica de investigación como herramienta. La versión 23 del software SPSS procesó los resultados con Crombach alpha y, en respuesta, indicó una relación significativa entre las dos variables con un coeficiente de correlación Spearman (rho = 817) y un valor p de 0,000. Por lo tanto, un buen rendimiento laboral se consigue mediante una mejor motivación.

Aporte: Este estudio ayuda a comprender como se vincula el desempeño laboral con la motivación y como apoya a los empleados a destacar su motivación.

2.4 Teorías relacionadas al tema

2.4.1 Retención del Talento Humano

2.4.1.1. Concepto de Retención del Talento Humano

Este estudio se basa básicamente en la declaración de Chiavenato (2007) de que “El mantenimiento de los recursos humanos requiere una buena atención y destaca los planes de compensación económica, seguridad laboral, higiene y beneficios sociales”. (p.275).

El autor comenta que la retención del talento humano es el vínculo de una compañía con individuos que favorece en la realización de los objetivos mediante las remuneraciones brindadas, los esfuerzos realizados y los beneficios, permitiendo satisfacer lo que requiera el cooperador para una mejor eficacia y desempeño.

Chiavenato en su libro considera las siguientes dimensiones:

Remuneración

(Chiavenato, 2007) “Para lograr una mejor productividad se motiva con dinero, y si la persona aumenta su esfuerzo se le incrementaría su sueldo.” (p.278).

Prestaciones Sociales

(Chiavenato, 2007, pp. 357) sostuvo en su libro Administración de recursos humanos:

> Para ahorrarles esfuerzo y preocupaciones a los trabajadores se les presta comodidades, ventajas, facilidades y servicios de la compañía. Éstas prestaciones se financian totalmente o parcialmente por la compañía, pero no siempre los empleados la pagan directamente. Pero a veces son medios necesarios para tenerlos en un alto nivel de satisfacción y productividad.

Calidad de Vida

(Chiavenato, 2007, pp. 357), define:

> El ambiente laboral se debe mantener, crear y darle una calidad de vida con las condiciones sociales y psicológicas. Todo esto produce un clima profesional amigable, interesante y obviamente aumentaría la calidad de vida dentro de la compañía y fuera. Según los gurúes, la calidad externa no puede ser mejor que la interna. Pero si deriva de ella. Así mismo se podría decir sobre la calidad de vida en los individuos.

Relaciones con las personas

(Chiavenato, 2007, pp. 357) define:

> Que las ocupaciones de recursos humanos se asocian al acuerdo y movimientos de los cooperadores en una compañía. Las relaciones internas cuestionan las separaciones, transferencias, ascensos, dimensiones y separaciones por jubilación. La ARH actúa como función de staff, es decir como asesoría interna, y da la responsabilidad a los encargados de recursos humanos habitualmente.

2.4.1.2. Otras teorías

(Cuestas, 2015 pp. 30) explica:

> Los tres elementos más importantes en la compañía, los cuales son los siguientes:
>
> Consideración del talento humano (llamado factor clave y dándole un valor agregado).
>
> Enfoque sistémico es el segundo elemento, o también se le puede llamar en la gestión de recursos humanos.
>
> Finalmente el acuerdo entre la estrategia organizacional y gestión del talento humano.
>
> La gestión del talento humano se refiere a diversas funciones, como lo indica Cuesta (2015), estas son la evaluación del desempeño, selección, inventario del personal, planes de capacitación, comunicación, y planes de carrera, estudios de clima, también motivación, ergonomía, organización del trabajo, condiciones de trabajo, salud y seguridad, sistema de pago, planificación estratégica de RH y optimización de modelos, auditoria, estimulación psicosocial, etc.

Chiavenato (2008), “se debería ver como asociados de la compañía a los trabajadores y así proveer de conocimientos, competencias, habilidades y lo más importante su aportación” (p.8).

Dessler (2010) “para aumentar los aspectos de equidad se necesita atender las relaciones laborales, también el procedimiento de contratar, preparar, evaluar y pagar un salario al trabajador” (p.4).

Retención significa la capacidad de una institución para conservar a sus trabajadores. Sin embargo, muchos creen que la retención de trabajadores es vinculada con los sacrificios de los cooperadores. Por lo tanto, la retención se transforma en estrategias y no en resultados.

2.4.2 Variable Desempeño Laboral

2.4.2.1. Concepto de Desempeño Laboral

Robbins, S. Judge T (2017) mencionaron que “Anteriormente las compañías evaluaban solo labores incorporadas en el lugar de trabajo, pero actualmente el servicio requiere de avisos” (p.575).

El autor señala el hecho de que actualmente las compañías deberían centrarse en cómo enfatizan sus poderes como empleados, que su identidad no sea una cualidad de despido. Las organizaciones públicas deben comprender que no todo lo que es bueno para los clientes es bueno para sus empleados.

Robbins, S. Judge T, examina las siguientes dimensiones en su libro:

Desempeño de la Tarea

Robbins, S. Judge T (2017), refirieron que se debe contribuir a la producción de un servicio o realizar las tareas administrativas, incluyendo labores en una descripción para un convencional puesto (p.576).

Civismo

Robbins, S. Judge T (2017), indicaron que los actos que protegen al ambiente psicológico de la empresa y muestran cómo ayudar a otros, apoyando en los propósitos de la institución y considerando con respeto a los colegas (p.576).

Obstáculo a la productividad

Robbins, S. Judge T (2017), explico que la compañía puede ser dañada por las acciones negativas como el robo, comportamiento agresivo, ausencias y perjuicios en las propiedades de la institución.

Robbins, S. Judge T (2017) menciono, que un buen desempeño produce buenos resultado sen las dos primeras dimensiones y de esta manera evitando la tercera dimensión. El trabajador que realiza bien sus tareas pero es agresivo con los demás trabajadores no se le considera buen trabajador y por lo tanto también se considera un mal trabajador al empleado que sea agradable pero llega a realizar su trabajo profesional. (p.576).

2.4.2.2 Otras teorías

Chiavenato (2002), indica que el desempeño es

> “el trabajo del personalmente con unos resultados eficaces en la compañía. Estos resultados son importantes en la compañía para que el trabajador se sienta satisfecho laboralmente”. De tal manera vemos que el desempeño de los trabajadores consta de la conducta y sus resultados. El desempeño determina la capacidad de un trabajador para elaborar, hacer, producir, y generar trabajo en un tiempo menos de lo pensado con un trabajo reducido y con una buena calidad, dando como resultado su expansión. (p. 236)

Benavides (2002), explico

> Las competencias “son una conducta con habilidades claras que el trabajador utiliza para cumplir con las responsabilidades de manera satisfactoria y eficaz. Las empresas fundamentalmente se proyectan en tres tipos de competencias, que son: competencias laborales, esenciales. (p. 72)

Stoner (1994) indico

> “que el desempeño laboral es el resultado de que en una compañía trabajen con eficacia, para que de esta manera se pueda conseguir los propositos y metas comunes, teniendo en cuenta las reglas que anteriormente se estableció”. (p. 510)

2.5 Formulación del problema

2.5.1 Problema general

¿Qué relación existe entre retención del talento humano y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra-2018?

2.5.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre la remuneración y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018?

Problema específico 2

¿Cómo se relaciona las prestaciones sociales y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de vida y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Pidra-2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación que existe entre relaciones con las personas y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018?

2.6 Justificación del estudio

2.6.1. Justificación teórica

En la presente investigación se profundiza el conocimiento de las dos variables: gestión del talento humano y desempeño laboral. Mediante distintas teorías se profundizaría el vínculo de las dos variables. Teniendo en cuenta al factor humano como una pieza importante para la compañía.

2.6.2. Justificación metodológica

Para este trabajo fue utilizada el sondeo que más se ajustaba al análisis, siendo el sondeo como método de investigación. También se estudiaría la información realizada mediante estadísticas y así cuantificar las variables cualitativas para que posteriormente pueda ser analizado.

2.6.3. Justificación práctica

Analizaremos como este estudio se aplicaría en la mejoría de la compañía "Mi banco – Agencia Puente Piedra", de esta manera que los cooperadores tengan un mejor desarrollo y un mejor ambiente en su puesto de trabajo, y así la compañía tendría un liderazgo para decidir con relación al talento humano de la organización.

2.7 Hipótesis

2.7.1 Hipótesis general

Existe relación entre retención del talento humano y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra-2018.

2.7.2 Hipótesis específicos

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la remuneración y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre prestaciones sociales y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre calidad de vida y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Pidra-2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre relaciones con las personas y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Pidra-2018.

2.8 Objetivos

2.8.1 Objetivo general

Determinar la relación entre retención del talento humano y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra-2018.

2.8.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la remuneración y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre prestaciones sociales y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018.

Objetivo específico 3

Conocer la relación entre calidad de vida y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Pidra-2018.

Objetivo específico 4

Conocer la relación entre relaciones con las personas y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Pidra-2018

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de investigación

De diseño no experimental fue este trabajo de investigación, como también de corte transversal, de manera que no se realizan cambios en ninguna variable.

Hernández, Fernández, y Baptista, (2010) explicaron que “el trabajo donde no se manipulan ambas variables, son investigaciones donde las variables independientes no se varían de forma intencional” (p.149).

3.1.1. Nivel de investigación

Respecto al nivel, fue descriptivo y correlativo a la evaluación de ambas variables, que son el vínculo entre la participación de la retención del talento humano y el desempeño laboral. El propósito de este trabajo es calcular el nivel que hay entre las variables en mención líneas arriba. De manera que, de este estudio el objetivo fue medir el nivel que existe entre las dos variables establecidas.

3.1.2. Tipo de investigación

Será de tipo aplicada. Esto será posible principalmente al buscar información e investigar teorías existentes.

3.1.3. Diseño de investigación

Tendrá el diseño de corte transversal no experimental ya que las dos variables no se manipulan.

3.2. Variables, operacionalización

3.2.1. Variables

Se presenta la Tabla Nº 1 en la cual se describen las variables de estudio que son materia de investigación:

Tabla 1.Variables del estudio

	VARIABLES
Variable 1	Retención del talento
Variable 2	Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Operacionalización de variables

Presentamos la Tabla Nº 2 con la finalidad de describir la matriz de operacionalización de variables a ser estudiadas.

Tabla 2.Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMs	INSTRUMENTO	ESCALA
Retención de talento	Chiavenato (2007) Menciona que la retención de los recursos humanos exige una serie de cuidados especiales, entre los cuales sobresalen los planes de remuneración económica, de prestaciones sociales y de higiene y seguridad en el trabajo (p.275).	Retención del Talento Humano se estudiaron sus dimensiones de remuneración, Prestaciones sociales, calidad de vida y relaciones con las personas. Con ello se obtuvo la información a través del instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	Remuneración	Premios	1,2	CUESTIONARIO, ESCALA DE LICKET (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	ORDINAL
				Puestos	3,4		
				Sanciones	5,6		
				Sueldos	7,8		
			Prestaciones Sociales	Horarios Flexibles	9,10		
			Calidad de Vida	Seguridad Laboral	11,12		
				Robos	13,14		
				Enfermedades	15,16		
			Relaciones con las personas	Ascensos	17,18		
				Conflictos	19,20		
				Separación por jubilación	21		ORDINAL
Desempeño Laboral	Según Robbins, S. Judge T (2017) señala en el pasado, la mayoría de las organizaciones tan sólo evaluaban la forma en la cual los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puesto de trabajo; sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio requieren de más información (p.575).	La variable Desempeño laboral se estudiaron sus dimensiones de desempeño de la tarea, civismo y obstáculo a la productividad. Con ello se obtuvo la información a través del instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta	Desempeño de la tarea	Resultados	22,23		
				Metas	24,25		
				Liderazgo	26,27		
			Civismo	Compañerismo	28,29		
				Compromiso	30,31		
			Obstáculo a la Productividad	Estrés	32,33		
				Adaptación	34,35		
				Clima Laboral	36,37		

Fuentes: Elaboración Propia

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población

En el estudio, la población estuvo determinada por un total de 30 empleados de Puente Piedra, que ejercen como oficiales de préstamos quienes fueron considerados como población para esta investigación.

P= 30 colaboradores de la Agencia de Puente Piedra. De mi Banco.

3.3.2 Muestra

Según Hernández (2008) “Se le llama muestra a un fragmento de la población llamada subgrupo, esa parte del todo refleja las propiedades que definen la población de la que fue apartada, señalando que es específica” (p.173).

La investigación de la población es seleccionada al 100 %, por lo tanto, es considerada censal. Hernández, Fernández y Baptista, (2014) afirman “cuando se realiza una encuesta se incluyen todos los casos (objetos, individuos, plantas, animales) del universo” (p.172).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La tecnología de la encuesta utilizada para recopilar datos está destinada al número total de consultores de agencias de Puente Piedra, Lima, 2018. En tal sentido, se consideró el cuestionario que consta de 37 preguntas y fue creado en base a indicadores establecidos en ambas variables que son materia de investigación. Luego se intentó hacer que la prueba fuera confiable.

Instrumento de recolección de datos

Para la presente investigación, el cuestionario se utiliza como herramienta y consta de preguntas que consisten en 05 alternativas (Likert).

Esta herramienta consta de 37 preguntas y se aplica al número total de consultores en Puente Piedra.

Tabla 3.Dimensiones de las variables

Variable	Dimensión	Item
Retención del talento humano	Remuneración	1,8
	Prestaciones Sociales	9,10
	Calidad de Vida	11,16
	Relaciones con las personas	17,21
Desempeño Laboral	Desempeño de la tarea	22,27
	Civismo	28,31
	Obstáculo a la productividad	32,37

Fuente: Elaboración propia

De la misma forma, en la Tabla Nº 4 se presenta la estructura detallada de la escala de Likert con los siguientes valores: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.

Tabla 4.Estructuras escala de Likert

Puntuación	Denominación	Iniciales
1	Nunca	N
2	Casi nunca	CS
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Fuente: Namakforoosh (2000, p.518).

Validez

La herramienta de investigación se presentó a los profesores para su respectiva revisión y de esta manera establecer su aprobación, que analizaron el contenido y valoraron su utilidad para el estudio.

Tabla 5.Validación de expertos al Instrumento

Nº	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Pedro Castillo Costilla	Sí cumple	Investigador
Experto 2	María Martínez Zavala Dolores	Sí cumple	Investigador
Experto 3	Teresa Narváez Araníbar	Sí cumple	Investigador

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Al momento de evaluar la fiabilidad de la herramienta de búsqueda, se realizó un análisis de fiabilidad mediante el programa SSPS versión 22 mediante la medida de fiabilidad Alpha de Cronbach para respuestas escala Likert

Análisis de confiabilidad de la variable Retención del talento Humano

En el presente análisis de fiabilidad, se utilizaron los elementos propuestos en el test del coeficiente alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS V.22, que se interpretó en base a los parámetros definidos.

Tabla 6.Resumen de procesamiento de casos de la variable Retención del talento humano

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

Tabla 7.Análisis de confiabilidad de la variable Retención del talento humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	21

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS versión 22

Interpretación:

Respecto, de los resultados del análisis de fiabilidad alfa de Cronbach encontró que el resultado fue 0.922 y se denomina excelente o muy alto. Por lo tanto, el indicador de fiabilidad de la variable de retención de talento humano es del 92,2%, con 21 items analizados que proporcionan la fiabilidad.

Análisis de confiabilidad de la variable Desempeño Laboral

El programa SPSS 22 lo hizo el test del coeficiente alfa para el análisis de la fiabilidad de los elementos propuestos.

Tabla 8.Resumen de procesamiento de casos de la variable Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS versión 22

Tabla 9.Análisis de confiabilidad de la variable Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	16

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS versión 22

Interpretación:

El Alfa de Cronbach en su análisis de fiabilidad proporciono un buen resultado de 0.878, y eso dio indicadores y ítems de 87.8% de confiabilidad para la variable de desempeño laboral con 16 items, de tal manera que es aplicable al estudio establecido.

3.5. Métodos de análisis de datos

Este estudio se realizó utilizando un método cuantitativo en el que el análisis estadístico descriptivo se basó principalmente en el desarrollo de tablas y gráficos con sus interpretaciones respectivas.

Los resultados son analizados por un programa estadístico especial para este análisis. La versión 22 de SPSS es la más recomendada.

3.6. Aspectos éticos

Bernal (2010), explico que “la ética es una ciencia que habla de ideas que se deben utilizar adecuadamente sin hacer daño a la investigación.” (pág. 18).

Por esta razón, este estudio cumple con la ley de derechos de autor y utiliza los estándares APA y las citas de texto proporcionadas por los teóricos para comprender que esta idea es más clara y especifica.

La información personal de los colaboradores encuestados de la compañía Mibanco, son guardados de manera confidencial por la reserva y confiabilidad de los datos. Por lo tanto, la investigación realizada tiene una forma ética con el compromiso de que no se dañe la formalidad de la compañía.

IV RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

4.1.1 Retención del talento humano

Tabla 10.Análisis descriptivo de la variable retención del talento humano.

Retención del Talento humano	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	36,7
Regular	6	20,0
Bueno	13	43,3
Total	30	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

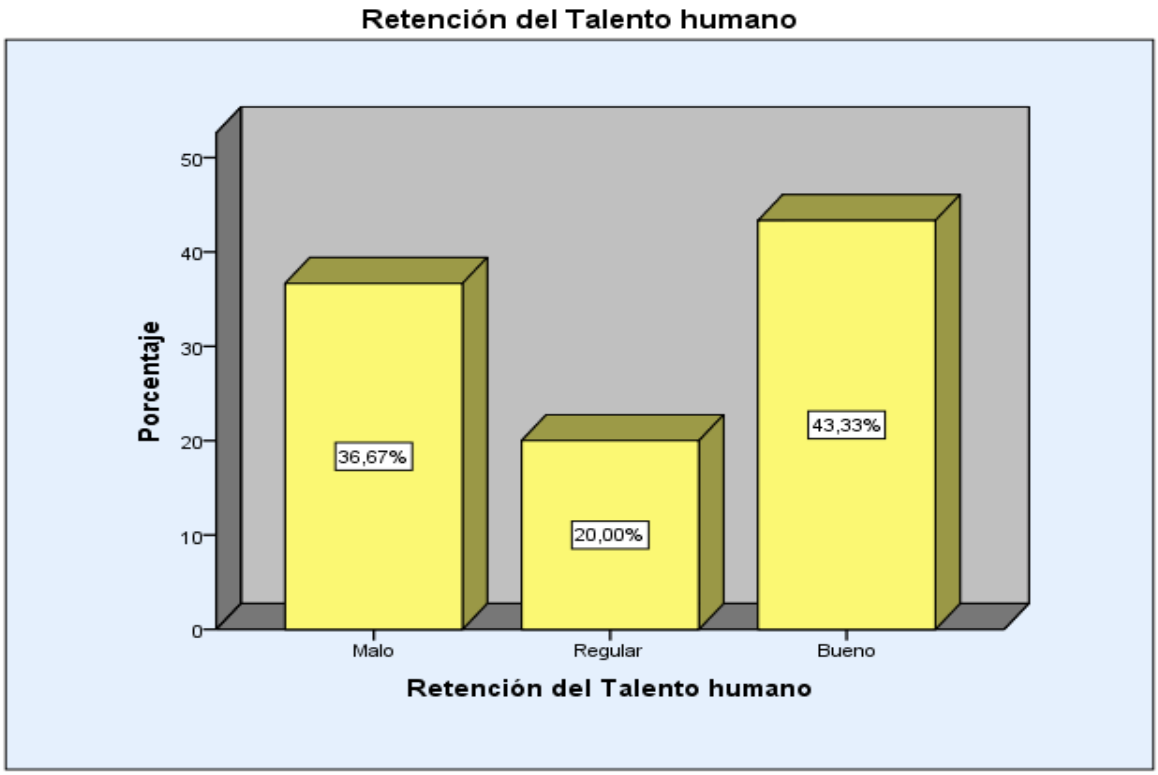

Figura 1. Análisis descriptivo de la variable retención del talento humano

Interpretación.

De la figura anterior se muestra que el 43.33% de personas encuestadas consideraron que hubo una buena retención del talento humano, pero un 36,67 y 20.00% consideró que es malo y regular la retención del talento humano, en Mi Banco, agencia puente piedra.

Gráfico por dimensión de la variable Retención del talento humano

Remuneración

Tabla 11.Análisis descriptivo de la dimensión remuneración.

Remuneración	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	26,7
Regular	9	30,0
Bueno	13	43,3
Total	30	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

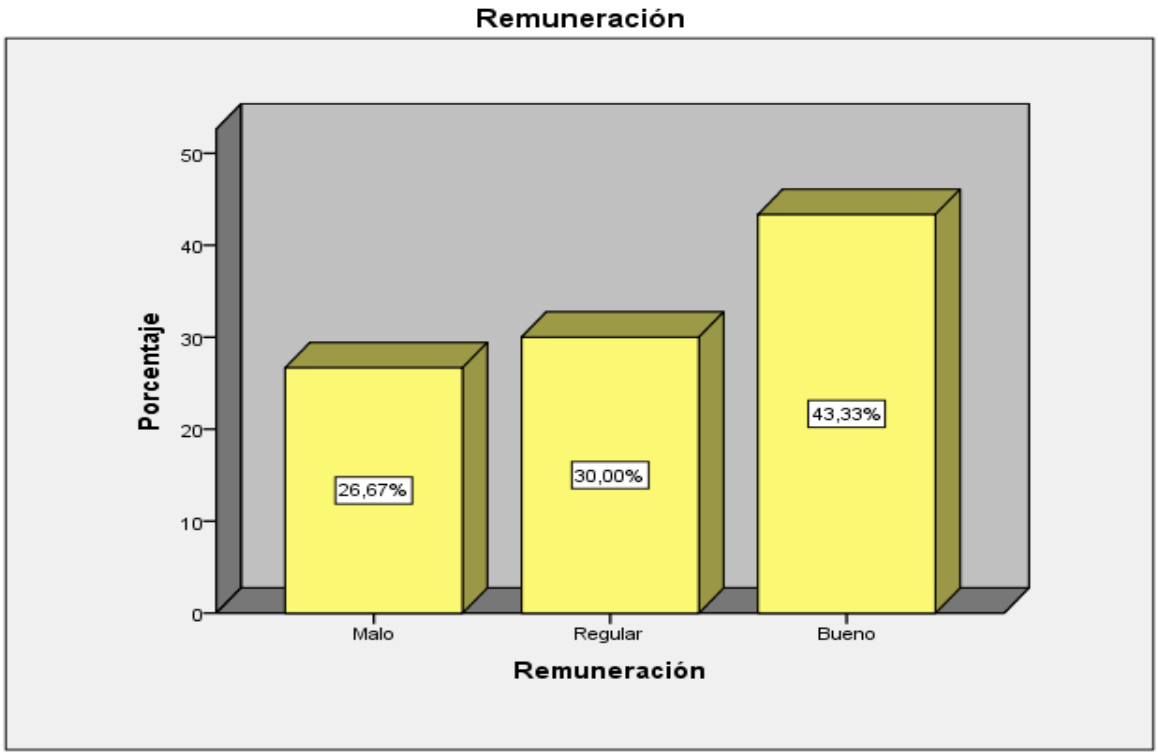

Figura 2. Gráfico del análisis descriptivo de la dimensión remuneración

Interpretación

En la siguiente figura se demuestra que la opinión del 26,67% de encuestados consideraron que es malo la remuneración, el 30,00% consideró que es regular, y el 43,33% considero que es bueno la remuneración en Mibanco, agencia puente piedra.

Prestaciones Sociales

Tabla 12.Análisis descriptivo de la dimensión prestaciones sociales.

Prestaciones Sociales	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	16,7
Regular	12	40,0
Bueno	13	43,3
Total	30	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

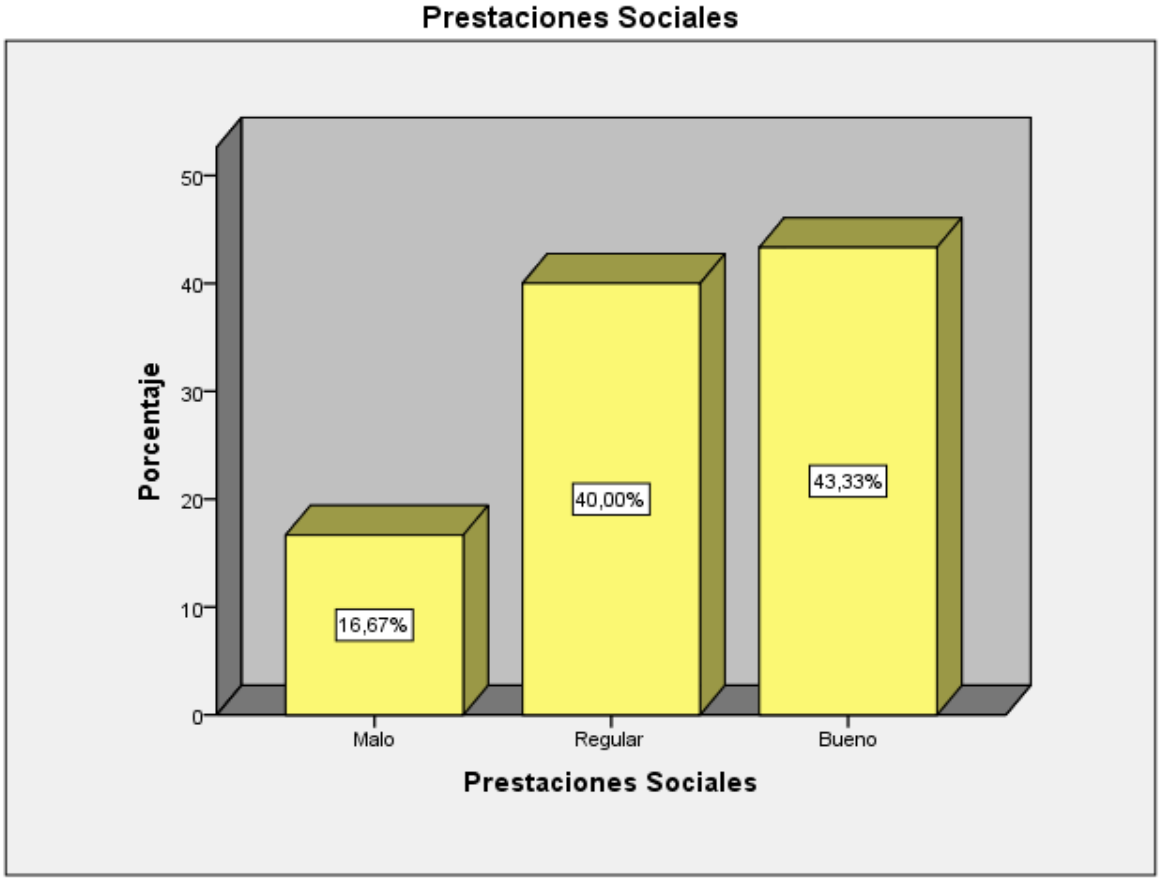

Figura 3.Gráfico del análisis descriptivo de la dimensión prestaciones sociales

Interpretación

La opinión del 16,67% de encuestados consideraron que es malo las prestaciones sociales en la empresa Mibanco, mientras el 40,00%% consideró que es regular las prestaciones sociales, y el 43,33% considero que es bueno las prestaciones sociales en Mibanco, agencia puente piedra., tal como se muestra en la siguiente figura.

Calidad de Vida

Tabla 13.Análisis de la dimensión calidad de vida.

Calidad de Vida	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	40,0
Regular	7	23,3
Bueno	11	36,7
Total	30	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

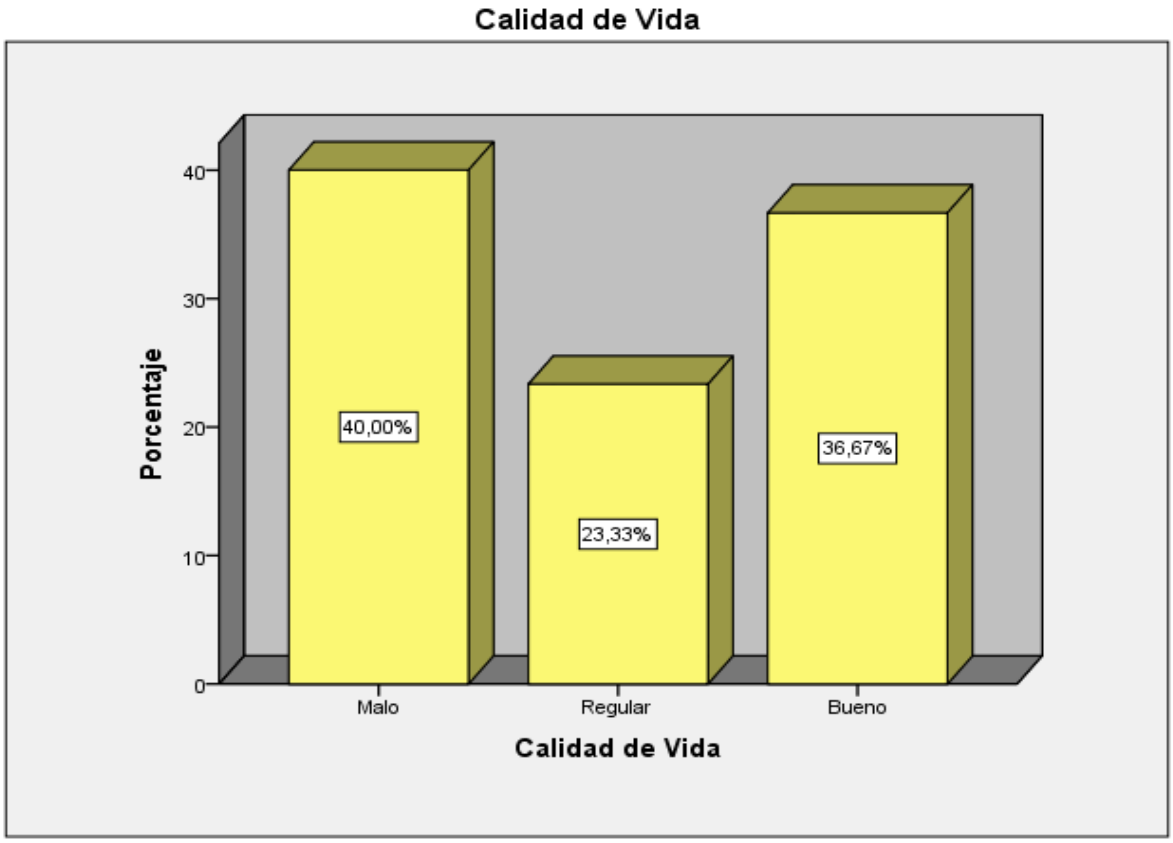

Figura 4.Gráfico del análisis de la dimensión calidad de vida.

Interpretación

La opinión del 40,00% de encuestados consideraron que es malo la calidad de vida en la empresa Mibanco, mientras el 23,33%% consideró que es regular la calidad de vida, y el 36,67% considero que es bueno la calidad de vida en Mibanco, en agencia puente piedra tal como se muestra en la siguiente figura.

Relaciones con las personas

Tabla 14.Análisis de la dimensión de relaciones con las personas

Relaciones con las personas	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	46,7
Regular	5	16,7
Bueno	11	36,7
Total	30	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

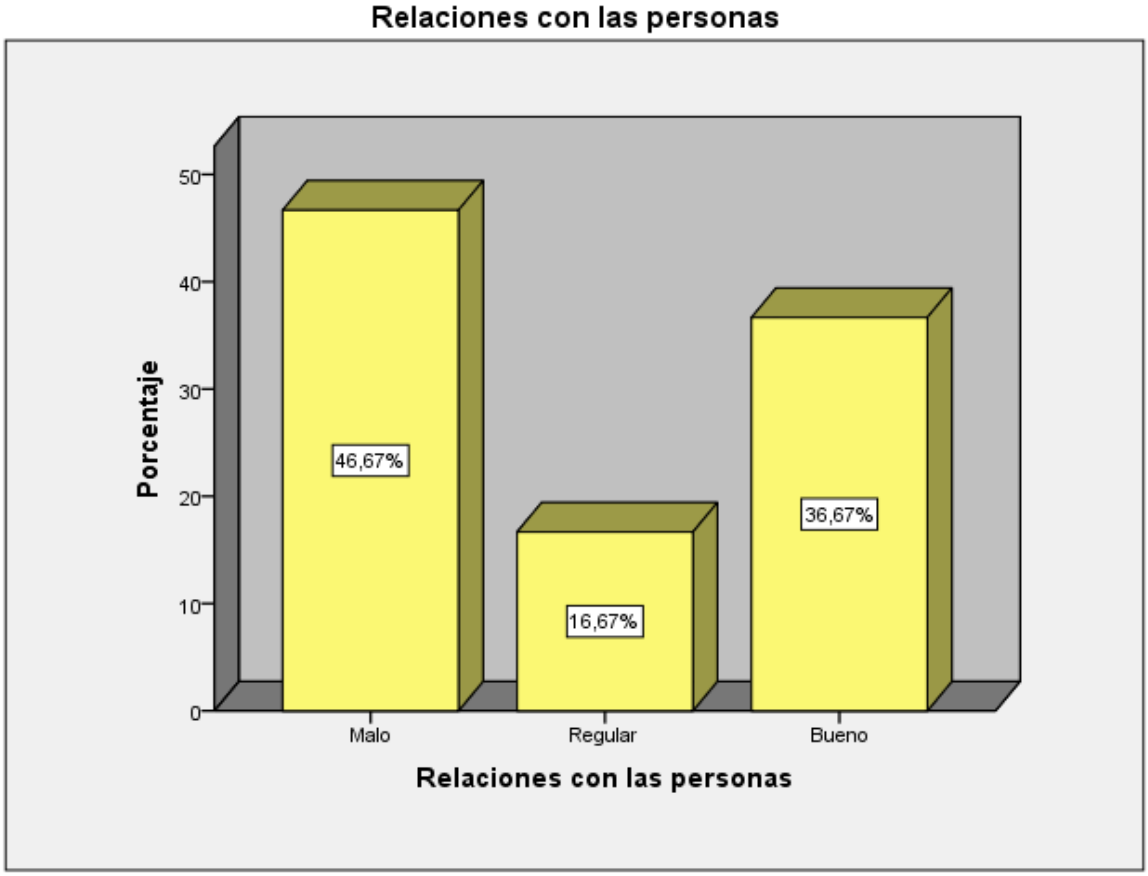

Figura 5.Gráfico del análisis de la dimensión relaciones con las personas.

Interpretación

La opinión del 46,67% de encuestados consideraron que es malo en la relación con las personas en la empresa Mibanco, mientras el 16,67% consideró que es regular las relaciones con las personas, y el 36,67% considero que es bueno las relaciones con las personas en Mibanco, en agencia puente piedra tal como se muestra en la siguiente figura.

4.1.2 Desempeño Laboral

Tabla 15.Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.

Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	43,3
Regular	5	16,7
Bueno	12	40,0
Total	30	100,0

Nota: Resultados del análisis del SPSS v.24

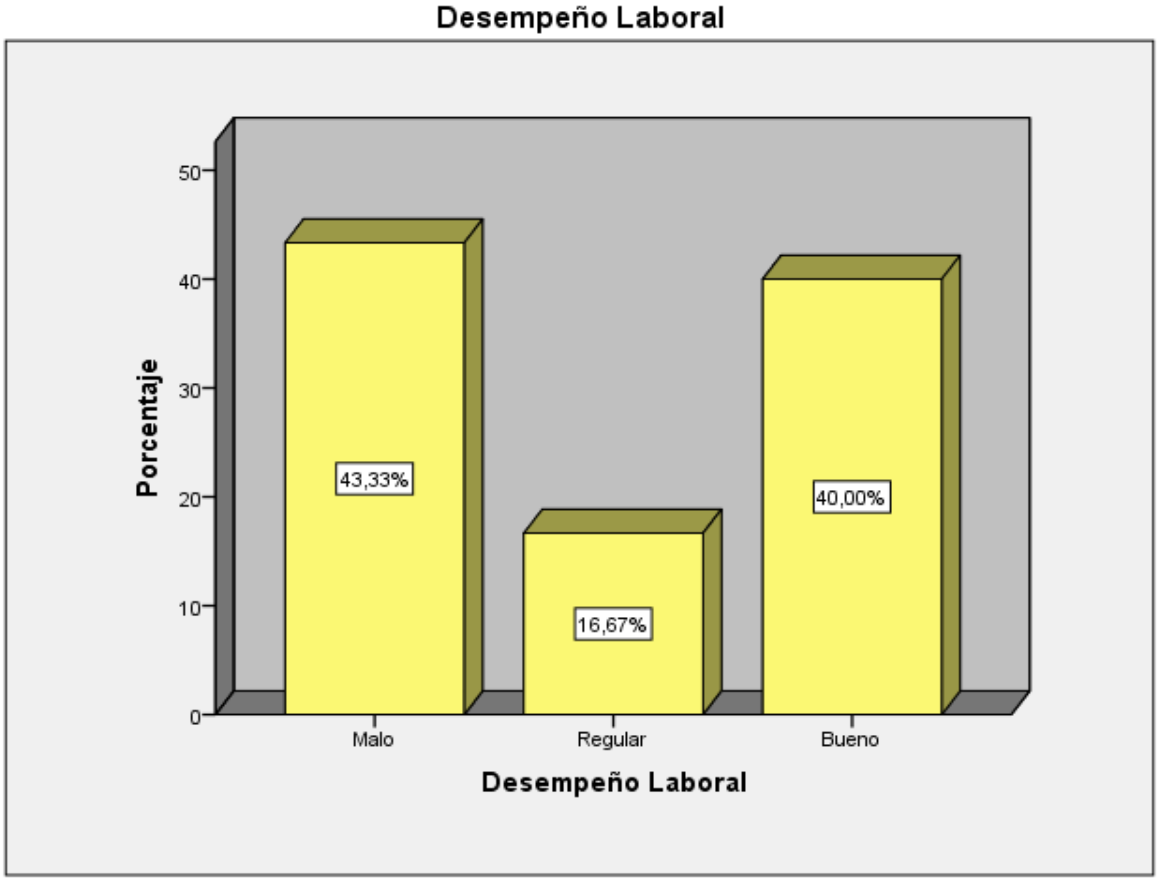

Figura 6.Gráfico del análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.

Interpretación:

En la siguiente figura La opinión del 43,33% de encuestados consideraron que es malo el desempeño laboral, el 16,67% consideró que es regular el desempeño laboral, y el 40,00% considero que es bueno la retención del talento humano, en Mibanco, agencia puente piedra.

Gráfico por dimensión del Desempeño Laboral

Desempeño de las tareas

Tabla 16.Análisis de la dimensión desempeño de las tareas.

Desempeño de la Tarea	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	36,7
Regular	8	26,7
Bueno	11	36,7
Total	30	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

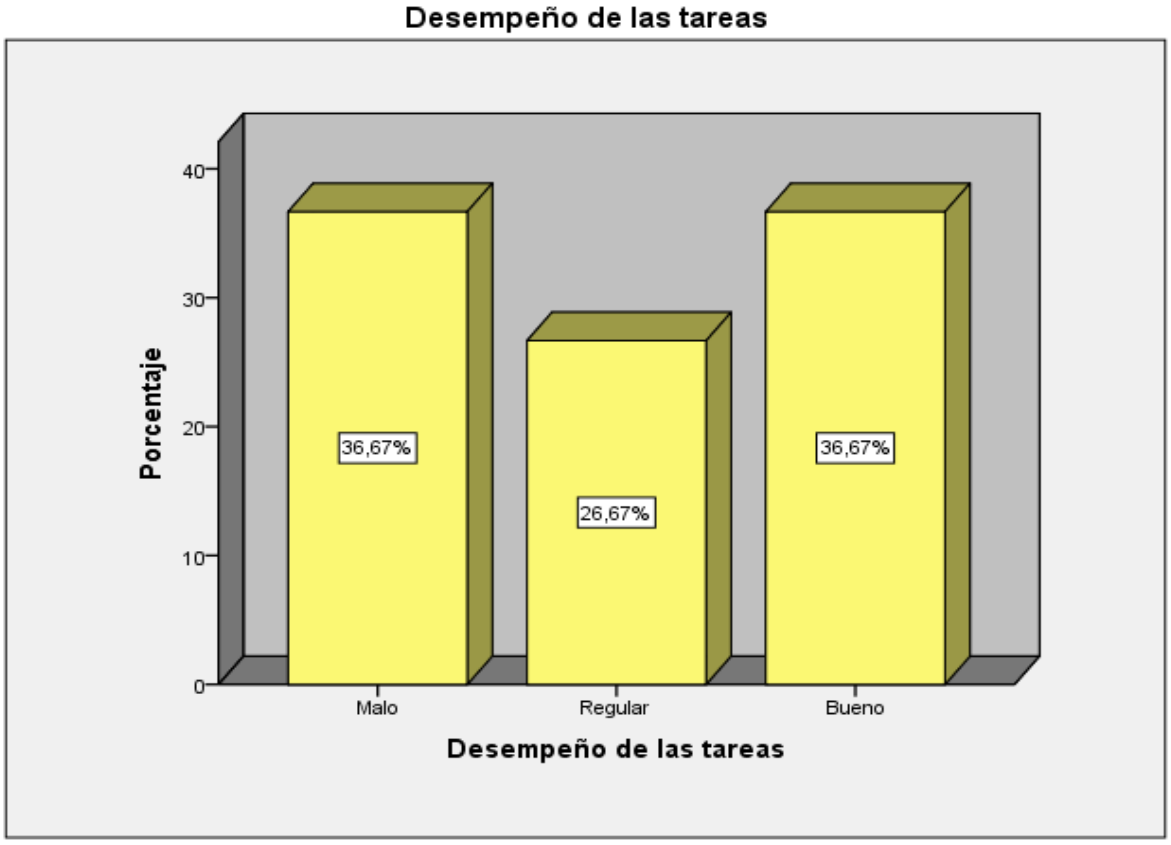

Figura 7.Gráfico del análisis descriptivo de la dimensión desempeño de las tareas.

Interpretación

En la siguiente figura se puede ver que la opinión del 36,67% de encuestados consideraron que el desempeño profesional es mala en la empresa Mibanco, mientras el 26,67% consideró que es regular las relaciones con las personas, y el 36,67% considero que es bueno el desempeño de tareas en Mibanco, en agencia puente piedra.

Civismo

Tabla 17.Análisis de la dimensión de civismo

Civismo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	26,7
Regular	14	46,7
Bueno	8	26,7
Total	30	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

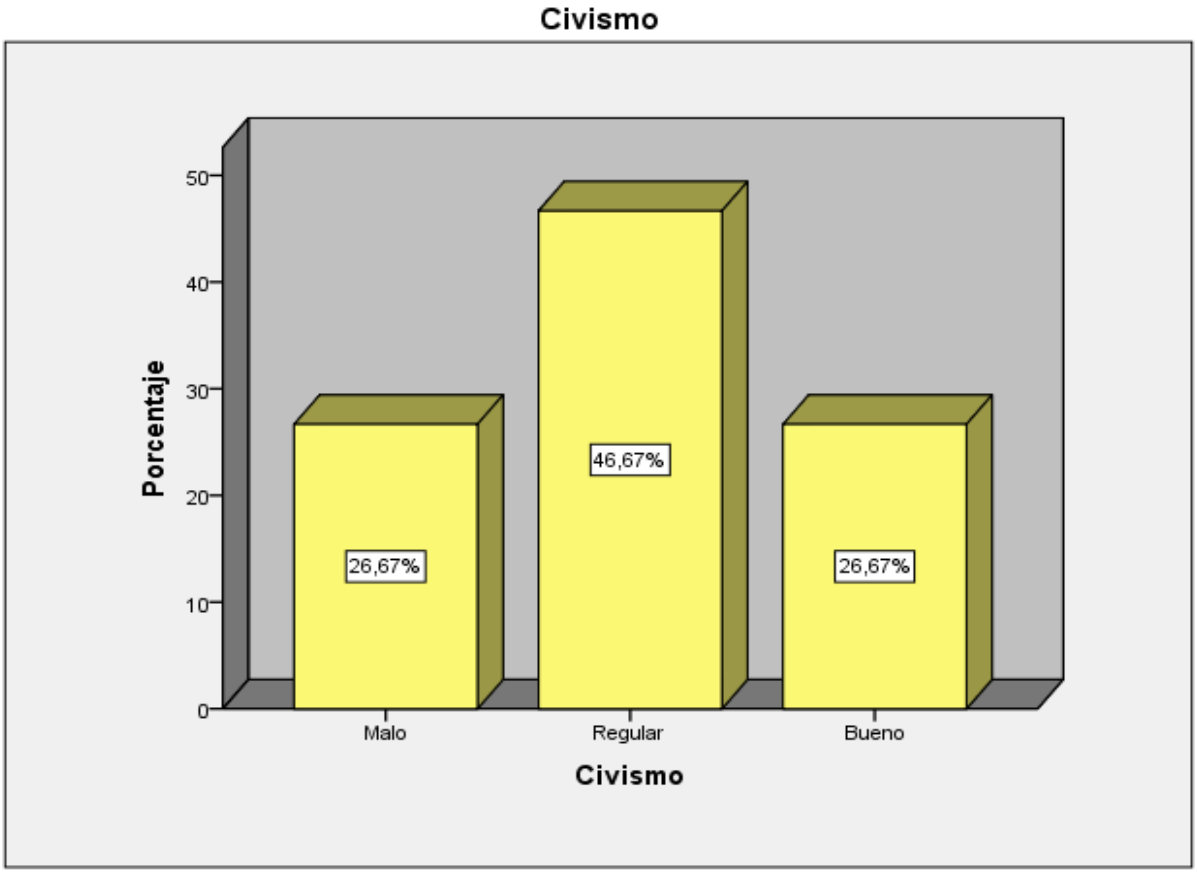

Figura 8.Gráfico del análisis de la dimensión de civismo.

Interpretación

La opinión del 26,67% de encuestados consideraron que es malo el civismo en la empresa Mibanco, mientras el 46,67% consideró que es regular el civismo, y el 26,67% considero que es bueno el civismo en Mibanco, en agencia puente piedra tal como se muestra en la siguiente figura.

Obstáculo a la productividad

Tabla 18.Análisis de la dimensión obstáculo a la productividad

Obstáculo a la productividad	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	53,3
Regular	4	13,3
Bueno	10	33,3
Total	30	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

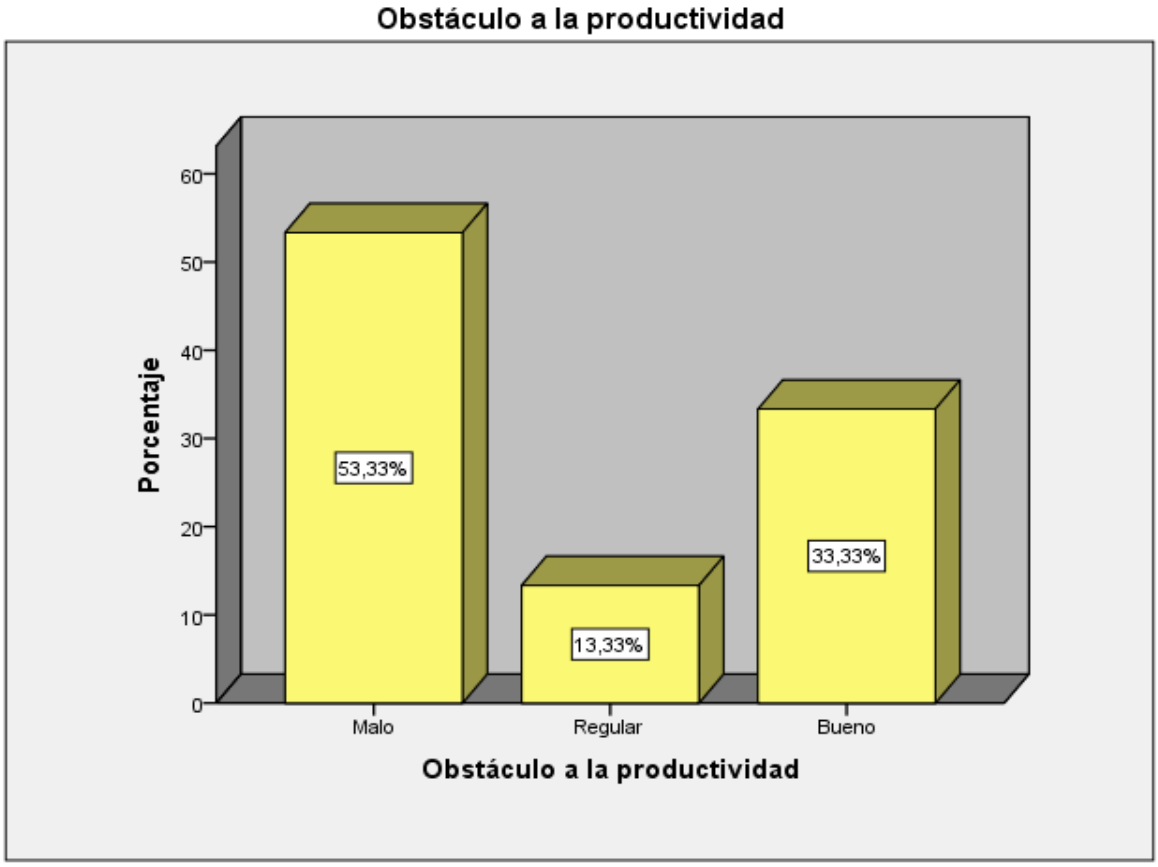

Figura 9.Gráfico del análisis de la dimensión obstáculo a la productividad.

Interpretación:

En la siguiente figura se puede ver que la opinión del 53,33% de encuestados consideraron que es malo el obstáculo a la productividad en la empresa Mibanco, mientras el 13,33% consideró que el obstáculo a la productividad, y el 33,33% considero que es bueno el obstáculo a la productividad en Mibanco, en agencia puente piedra.

4.2. Análisis Inferencial

Pruebas de Normalidad

Tabla 19.Prueba de Normalidad para la hipótesis general

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Retención del Talento humano	,189	30	,008	,881	30	,003
Desempeño Laboral	,172	30	,023	,879	30	,003

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

Interpretación:

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0 ,003 para retención del talento humano y desempeño laboral; el cual es menor al 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas y se procede a realizar la prueba de hipótesis con el estadígrafo no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 20.Prueba de Normalidad para la hipótesis especifico 1

	Kolmogorov-Smirnov[a]			**Shapiro-Wilk**		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Remuneración	,165	30	,036	,887	30	,004
Desempeño Laboral	,172	30	,023	,879	30	,003

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

Interpretación:

Evaluando los datos se decide utilizar la técnica Shapiro-Wilk, porque la muestra para esta investigación es de 30 encuestados. Luego se observa que los niveles de significancia de la variable desempeño laboral y la dimensión remuneración son menores a 0.05, por lo que, no tienen Distribución Normal. Por lo tanto, se utilizará la estadística no paramétrica de correlación de Rho de Spearman, para confrontar las hipótesis.

Tabla 21.Prueba de Normalidad para la hipótesis especifico 2

	Kolmogorov-Smirnov[a]			**Shapiro-Wilk**		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,172	30	,023	,879	30	,003
Prestaciones Sociales	,258	30	,000	,823	30	,000

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

Interpretación:

Para evaluar los datos, se decidió utilizar el método Shapiro-Wilk, ya que la muestra para este estudio es de 30 personas encuestadas. Luego se pudo ver que los

niveles de significancia de la variable desempeño laboral y el tamaño de los beneficios sociales es inferior a 0.05. Por lo tanto, su distribución es anormal y las estadísticas no paramétricas de correlación de Rho de Spearman, se utilizarían para comparar con hipótesis.

Tabla 22.Prueba de Normalidad para la hipótesis especifico 3

	Kolmogorov-Smirnov[a]			**Shapiro-Wilk**		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,172	30	,023	,879	30	,003
Calidad de Vida	,197	30	,004	,879	30	,003

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

Interpretación:

Al evaluar los datos, se decide utilizar el método Shapiro-Wilk, de manera que la muestra para este estudio incluye a 30 personas encuestadas. Luego se observa que los niveles de las variables desempeño laboral y la dimensión de relaciones con las personas es inferior a 0.05, por lo que, tienen una Distribución Anormal. En consecuencia, las estadísticas no paramétricas de correlación de Rho de Spearman se utilizan para contrarrestar hipótesis.

Tabla 23.Prueba de Normalidad para la hipótesis especifico 4

	Kolmogorov-Smirnov[a]			**Shapiro-Wilk**		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,172	30	,023	,879	30	,003
Relaciones con las personas	,173	30	,022	,869	30	,002

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

Interpretación:

Evaluando los datos se decide utilizar la técnica Shapiro-Wilk, porque la muestra para esta investigación es de 30 encuestados. Luego se observa que los niveles de significancia de la variable desempeño laboral y la dimensión relaciones con las personas son menores a 0.05, por lo que, no tienen Distribución Normal. Por lo

tanto, se utilizará la estadística no paramétrica de correlación de Rho de Spearman, para confrontar las hipótesis.

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación entre retención del talento humano y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra, 2018

H0: No existe relación entre retención del talento humano y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra, 2018

Tabla 24.Prueba de hipótesis general

			Retención del Talento humano	**Desempeño Laboral**
Rho de Spearman	Retención del Talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,986**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,986**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

Interpretación.

Para los consultores de Puente Piedra, 2018, preservar el talento humano está relacionado en gran medida con el desempeño laboral de los colaboradores. En tal sentido la correlación de Rho de Spearman es de 0,986 existiendo correlación positiva entre las variables de estudio, además el sig = 0,000 indicando que es muy significativa, por lo que la relación positiva entre estas dos variables es aceptada en la agencia Puente Piedra, 2018.

4.2.1 Prueba de Hipótesis especifica 1

H1: Existe relación entre remuneración y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra, 2018

H0: No existe relación entre remuneración y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra, 2018

Tabla 25.Prueba de hipótesis especifica 1

			Desempeño Laboral	**Remuneración**
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,984**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Remuneración	Coeficiente de correlación	,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

Interpretación.

De acuerdo a la correlación de Rho de Spearman de ,984** la remuneración está relacionada con el trabajo de los consultores en Puente Piedra, 2018, con una fuerte correlación positiva entre las variables de estudio, además el fue sig = 0,000 con una aceptación positiva de la relación entre la remuneración y el desempeño laboral de los consultores de la agencia de Puente Piedra, 2018

4.2.2 Prueba de Hipótesis especifica 2

H1: Existe relación entre prestaciones sociales y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra, 2018

H0: No existe relación entre prestaciones sociales y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra, 2018

Tabla 26.Prueba de hipótesis especifico 2

			Desempeño Laboral	Prestaciones Sociales
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Prestaciones Sociales	Coeficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

Interpretación.

Los beneficios están vinculados al desempeño laboral de los consultores de la agencia de Puente Piedra, 2018, de acuerdo con la relación Rho de Spearman de, 607**, con una correlación positiva para las variables de estudio y sig = 0,000 con una coincidencia positiva entre desempeño laboral y prestaciones sociales en la agencia de Puente Piedra, 2018.

4.2.3 Prueba de Hipótesis especifica 3

H1: Existe relación entre calidad de vida y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra, 2018

H0: No existe relación entre calidad de vida y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra, 2018

Tabla 27.Prueba de hipótesis especifico 3

			Desempeño Laboral	Calidad de Vida
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de Vida	Coeficiente de correlación	,941**	1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

Interpretación.

La Calidad de vida, combinada con el desempeño laboral con los asesores de la agencia de Puente Piedra, 2018, de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman, 941** debido a lo cual es muy importante, con una fuerte correlación positiva entre las variables de estudio, además el sig fue = 0,000. Consecuentemente, una relación positiva entre la calidad de vida y desempeño laboral, realizado por consultores en Puente Piedra, 2018.

3.2.4 Prueba de Hipótesis especifica 4

H1: Existe relación entre relaciones con las personas y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra, 2018

H0: No existe relación entre relaciones con las personas y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra, 2018

Tabla 28.Prueba de hipótesis especifico 4

			Desempeño Laboral	**Relaciones con las personas**
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Relaciones con las personas	Coeficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS versión 22

Interpretación.

Las relaciones con los humanos están relacionadas con el desempeño laboral en la agencia de Puente Piedra, 2018, según la correlación de Rho de Spearman, 851** con una correlación significativamente positiva, entre las variables de estudio establecidas y el sig fue = 0,000. Las relaciones positivas entre los individuos y el desempeño laboral son establecidas por consultores de la agencia de Puente Piedra, 2018.

V. DISCUSIÓN

Para comparar los resultados de retención del talento humano y el desempeño laboral de los empleados de un banco privado, de Puente Piedra, 2018, mediante los antecedentes mencionados en el estudio, se seleccionaron los resultados más relevantes de trabajos seleccionados como antecedentes.

Para el presente estudio, se procesó la información con el software estadístico SPSS V.22, utilizando la prueba estadística rho de Spearman para los datos entre las variables de retención del talento humano y el desempeño laboral en un banco privado local de Puente Piedra - 2018, con una correlación de 0.986 de manera que la relación entre ambas variables es alta, además se examina un sig. de 0.000. Indicando que es significativa.

Al respecto, Cerrón (2018) afirmó que en su trabajo de entrenamiento y desempeño laboral, tuvo una correlación moderadamente positiva entre las dos variables con la prueba de Sperman Rho 0, 587, que confirmó que el entrenamiento contribuye al desempeño laboral y que corresponde a la relación entre la retención de El talento humano y el desempeño laboral y la naturaleza de los resultados en Rho 0, 986 de Sperman, que corresponde a un nivel muy positivo y significativo, por lo tanto, la hipótesis alternativa entre las variables es aceptada.

Con base en la hipótesis del desarrollo del estudio la dimensión remuneración de Banco Puente Piedra y el desempeño laboral, se logró una fuerte correlación positiva de 0.984 y un nivel de significancia de 0.000 en el 2018.

Para Vargas y Estrada (2013), indicaron en el estudio motivación y desempeño en el trabajo le dieron una relación con un nivel de significancia de 0.007 y una prueba de Pearson R de 0.527 con una relación moderadamente positiva, según su hipótesis, se acepta la hipótesis alternativa, de manera que, la motivación mantiene una relación moderada con el desempeño laboral de los empleados.

Se encontró similitud entre el autor mencionado en el estudio, que se volvió muy importante en los diferentes métodos de competencia, que especificó resultados y habilidades concretas que deberían desarrollarse entre los empleados en relación con el desempeño laboral y qué parámetros se utilizaron para el impacto medido por el buen desempeño en la retención del talento humano.

La segunda hipótesis prestaciones sociales en la empresa bancaria y el desempeño laboral de la Agencia Puente Piedra, 2018, presentó un resultado de correlación positivo promedio de 0.607 y un nivel de significancia de 0.000.

De manera, Aguirre (2015) afirmó que el resultado de la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral tenía un coeficiente de Spearman de 0.819, lo que indica una alta correlación positiva, con una relación moderada en ambas variables y un parámetro paramétrico no normal con una hipótesis alternativa entre dos variables.

La tercera hipótesis acerca de la dimensión de calidad de vida en la empresa bancaria y el desempeño laboral de la Agencia Puente Piedra, 2018, arrojó un resultado de 0.941 indicando una correlación positiva muy fuerte, además se indicó un nivel de significancia de 0.000 rechazando la hipótesis nula.

Al respecto, Domínguez (2017) explicó que la motivación y el desempeño laboral dan como resultado un coeficiente de Spearman de 0.817 con una correlación notablemente positiva y que existe una hipótesis alternativa que es una motivación moderada en relación con el desempeño laboral de los empleados, por lo tanto, su distribución es paramétrico no normal y su hipótesis alternativa entre variables de estudio es aceptable.

La cuarta hipótesis sobre la relación con los empleados del banco y el desempeño laboral de la Agencia Puente Piedra, 2018, arrojó un resultado de correlación significativamente positivo de 0.851 y un nivel de significancia de 0.000.

De modo, Álvarez (2014) en su trabajo presento como resultado de la investigación, se puede reconocer la importancia de un programa de gestión del talento humano en una empresa, contribuyendo de esta manera en la mejora de la calidad de los procesos, los servicios y las personas y, por lo tanto, constituye la base básica para el desarrollo institucional.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La relación entre la retención de talento humano y desempeño laboral se determinó con un coeficiente de 0,986 para la prueba no paramétrica de Spearman-Rho y se considera muy alta y directa, también con un Sig. de 0.000.. Esto quiere decir que mientras la retención del talento humano sea buena el desempeño laboral del mismo modo lo seria.

Segunda: El test Rho no paramétrico de Spearman valoró la relación entre remuneración y desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia puente piedra, 2018, con un coeficiente de 0,984, considerándola como directa y muy alta; además fue significativa, sig. 0.000. donde el desempeño laboral es bueno por la buena remuneración.

Tercera: Se diagnosticó la correlación existente entre prestaciones sociales y desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia puente piedra, 2018, mediante la prueba no paramétrica de Rho de spearman, siendo su coeficiente 0,607, considerada como directa y moderada; además fue significativa, sig. 0.000. Es decir, en la medida que el desempeño laboral también es bueno, por las buenas prestaciones sociales.

Cuarta: Se demostró la correlación que hay entre calidad de vida y desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia puente piedra, 2018, en la que la prueba no paramétrica Rho de spearman es considerada como directa y muy alta, con su coeficiente 0,941, además fue significativa, sig. 0.000. Por lo tanto el desempeño laboral es bueno, ya que que la calidad de vida es buena.

Quinta: Mediante la prueba no paramétrica Rho de spearman Se demostró la correlación entre relaciones con las personas y desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia puente piedra, 2018, con un coeficiente de 0,851, considerada como directa y alta; además fue significativa, sig. 0.000. Es decir, en la medida que son buenas las relaciones con las personas, también el desempeño laboral es bueno.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Para la representante de la revisión de la retención del talento humano, se le aconseja que el gerente de la oficina del banco fortalezca mediante capacitaciones, que favorezca en los objetivos de la compañía bancaria, los beneficios, esfuerzos y las remuneraciones ofrecidas, de manera que complazca al colaborador para que tenga un buen desempeño y sea eficaz.

Segunda: En segundo lugar, se recomienda establecer una compensación adecuada que corresponda a las habilidades y potencialidades de los empleados de la empresa bancaria. Para alcanzar los objetivos mensuales, hay que destacar que el banco no establece las condiciones para la compensación, ya que los empleados pueden recibir un plus de productividad y mejorar así su rendimiento laboral.

Tercera: es aconsejable brindar facilidades, proporcionar a los empleados instalaciones y servicios para evitar preocupaciones y tensiones, por ejemplo, para ofrecerles una ventaja en su tiempo libre para las diversas actividades de manera presencial. Este déficit puede llevar a que los colaboradores no tengan un buen desempeño laboral sintiéndose incomodos y frustrados

Cuarta: Es aconsejable colaborar con socios colaboradores para entender mejor sus proyectos de vida personal, teniendo en cuenta su calidad de vida ya partir de ahí para recibir aportaciones a los objetivos de la empresa de desarrollo y crecimiento personal.

Quinta: Se les recomienda a los directivos que optimicen las relaciones con el personal de la empresa, especialmente sus empleados, que trabajen en conjunto con otras áreas (operaciones) y que desarrollen acciones más inclusivas que puedan mejorar las relaciones laborales internas. Recuerde también desarrollar actividades tales como formación, seminarios o conferencias para mejorar el rendimiento laboral con los empleados.

REFERENCIAS

Alvarado, Campos y Varillas (2017) en su tesis *"Diseño de un Programa de Retención de Talento Dirigido a los Asesores de Negocios de una Entidad de microfinanzas"* (tesis para obtener el grado de Magister*)* Universidad peruana de ciencias aplicadas

Álvarez (2014) en su investigación *titulada "La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Pastaza"* (tesis para obtener el grado de Magister en Administración)

BBVA (05 de febrero 2018) "*BBVA presenta su nuevo modelo de gestión de personas*". BBVA- Recuperado de https://www.bbva.com/es/bbva-presenta-nuevo-modelo-gestion-personas.

Catedral Carlos Llanos (07 de junio 2017) "*El desempeño laboral en las empresas*", Catedral Carlos Llanos. Recuperado https://www.carlosllanocatedra.org/blogmanagement/eldesempe%C3%B1o-laboral-en-las-empresas

Cerrón (2018) en su investigación titulada "*Coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018"* (tesis para obtener el grado de licenciado de administración.

Chiavenato, I. (2001) Administración de Recursos Humanos. (3ª Ed.) Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2008). Gestión de Talento Humano. (2da. ed.). México: Mac Graw Hill.

Cuesta, A. (2015). Gestión del talento humano y del conocimiento. Colombia: Ecoe ediciones.

Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos. (11va Ed.). México: Pearson Educación.

El comercio (16 de enero del 2017) "*Cómo le fue a Perú en el ranking que mide la gestión del talento*". El comercio. Recuperado https://elcomercio.pe/economia/dia-1/le-peru-rankingmidegestiontalento159341.

El empresario (05 de junio 2018) "*Cómo retener talento al estilo de empresas bancarias*" el empresario. Recuperado http://elempresario.mx/management-mrkt/como-retener-talento-al-estilo-empresas-bancarias.

Gestión (26 de abril del 2017*) "Empresas peruana pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?*". Gestión. Recuperado https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanaspierden-30-empleados-anualmente-133824

Gestión (26 de agosto 2013) "*Evite que las reuniones innecesarias perjudiquen su trabajo"*, Gestión. Recuperado https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/evite-reuniones-innecesarias-perjudiquen-46482

Jaramillo y Gil (2015*). "Retención del talento humano en tiempos de cambio"* (tesis para optar por el grado académico de Magister en Administración). Universidad Nacional Federico Villarreal. Perú.

Jiménez (2017) "Generación Y: estrategias de retención de talento en el sector financiero en la ciudad de Medellín" (tesis para obtener el grado Magister en Administración en la Universidad EAFIT), ubicada Medellín-Colombia.

Mitta, Dávila (2015) con su tesis en *"Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes Millennials"* (tesis para obtener el grado de licenciado en Gestión) Pontificia Universidad católica del Perú.

Noticias RCN (19 de febrero 2016). *"Una buena alimentación puede ser la clave para mejorar el desempeño laboral*", Noticias RCN. Recuperado de https://noticias.canalrcn.com/tags/desempeno-laboral.

ORH (27 de mayo 2016), "El proyecto global del talento del Banco Santander" ORH. Recuperado de https://www.observatoriorh.com/orh-posts/los-mapas-de-

talento-permiten-manejar-un-lenguaje-comun-para-su-identificacion-y-desarrollo-posterior.html

Reyes (2014) *“Relación entre identidad laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes”* (tesis para obtener el grado de licenciada), ubicada Medellín-Colombia.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). Comportamiento Organización (17ª edición ed.). México, México: Pearson Educación de México S.A.

ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

Retención del talento humano y desempeño laboral en la empresa bancaria, Puente Piedra - 2018				
PROBLEMA	**OBJETIVO**	**HIPOTESIS**	**VARIABLES DIMENSIONES INDICADORES**	**INSTRUMENTO**
GENERAL: ¿Qué relación existe entre retención del talento humano y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra-2018	**GENERAL**: Determinar la relación entre retención del talento humano y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra-2018	**GENERAL**: Existe relación entre retención del talento humano y desempeño laboral de la empresa bancaria, Agencia Puente Piedra-2018.	**VARIABLE 1:** **Retención del talento humano**	Cuestionario **TÉCNICA** Encuesta
ESPECIFICOS: ¿Cuál es la relación que existe entre la remuneración y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018? ¿Cómo se relaciona las prestaciones sociales y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018? ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de vida y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Pidra-2018? ¿Cuál es la relación que existe entre relaciones con las personas y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018?	ESPECIFICOS Determinar la relación entre la remuneración y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018. Establecer la relación entre prestaciones sociales y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018. Conocer la relación entre calidad de vida y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Pidra-2018 Conocer la relación entre relaciones con las personas y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Pidra-2018	**ESPECIFICOS:** Existe relación entre la remuneración y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018. Existe relación entre prestaciones sociales y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018. Existe relación entre calidad de vida y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Pidra-2018. Existe relación entre relaciones con las personas y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Pidra-2018.	**VARIABLE 2:** **Desempeño Laboral**	**TIPO** Aplicada **NIVEL** Descriptivo - correlacional **DISEÑO** No experimental y de corte transversal

Anexo B: Instrumentos de Recolección de Datos

AG11 fx 5

	Variable : Retención de Talento Humano																					Variable : Desempeño Laboral																							
Cantidad de encu	D1: REMUNERACIÓN								D2:		D3: CALIDAD DE VIDA						D4: RELACIONES					D1: DESEMPEÑO DE LA						D2: CIVISMO				D3:OBSTÁCULO A LA PRODU						TOTAL1	TOTAL2							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37			d1	d2	d3	d4	d1	d2	d3
1	5	3	2	2	2	1	2	5	3	5	3	2	2	2	1	2	5	3	5	3	2	2	2	1	2	5	3	5	3	2	2	2	1	2	5	3	5	60	45	22	8	12	18	15	12	18
2	5	5	5	3	5	2	5	4	5	5	5	5	3	5	2	5	4	5	5	5	5	3	5	2	5	4	5	5	5	5	3	5	2	5	4	5	5	93	68	34	10	25	24	24	18	26
3	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	92	69	34	10	24	24	25	18	26
4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	99	74	37	10	27	25	27	20	27
5	4	4	2	5	3	1	2	1	5	4	4	2	5	3	1	2	1	5	4	4	2	5	3	1	2	1	5	4	4	2	5	3	1	2	1	5	4	64	48	22	9	17	16	17	15	16
6	3	4	4	4	5	3	4	1	3	3	4	4	4	5	3	4	1	3	3	4	4	4	5	3	4	1	3	3	4	4	4	5	3	4	1	3	3	73	54	28	6	24	15	20	15	19
7	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	99	74	37	10	27	25	27	20	27
8	5	4	2	2	3	2	2	5	3	5	4	2	2	3	2	2	5	3	5	4	2	2	3	2	2	5	3	5	4	2	2	3	2	2	5	3	5	67	50	25	8	15	19	17	13	20
9	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	95	70	35	10	27	23	25	20	25
10	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	98	75	37	10	27	24	28	18	29
11	4	4	3	5	4	1	3	3	3	4	4	3	5	4	1	3	3	3	4	4	3	5	4	1	3	3	3	4	4	3	5	4	1	3	3	3	4	71	53	27	7	20	17	19	16	18
12	2	4	4	3	5	2	4	4	3	2	4	4	3	5	2	4	4	3	2	4	4	3	5	2	4	4	3	2	4	4	3	5	2	4	4	3	2	72	54	28	5	22	17	21	13	20
13	5	2	2	2	4	1	2	4	3	5	2	2	2	4	1	2	4	3	5	2	2	2	4	1	2	4	3	5	2	2	2	4	1	2	4	3	5	59	46	22	8	13	16	16	11	19
14	5	4	3	5	4	1	3	3	1	5	4	3	5	4	1	3	3	1	5	4	3	5	4	1	3	3	1	5	4	3	5	4	1	3	3	1	5	70	51	28	6	20	16	17	17	17
15	4	5	3	5	4	2	3	2	4	4	5	3	5	4	2	3	2	4	4	5	3	5	4	2	3	2	4	4	5	3	5	4	2	3	2	4	4	76	56	28	8	22	18	20	17	19
16	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	95	70	35	10	27	23	25	20	25
17	4	4	2	1	4	2	2	3	4	4	4	2	1	4	2	2	3	4	4	4	2	1	4	2	2	3	4	4	4	2	1	4	2	2	3	4	4	62	46	22	8	15	17	16	11	19
18	5	4	5	5	3	2	5	1	3	5	4	5	5	3	2	5	1	3	5	4	5	5	3	2	5	1	3	5	4	5	5	3	2	5	1	3	5	80	57	30	8	24	18	19	19	19
19	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	93	71	36	8	27	22	27	18	26
20	5	4	2	2	3	2	2	1	5	5	4	2	2	3	2	2	1	5	5	4	2	2	3	2	2	1	5	5	4	2	2	3	2	2	1	5	5	63	46	21	10	15	17	15	13	18
21	5	4	3	1	5	2	3	5	5	5	4	3	1	5	2	3	5	5	5	4	3	1	5	2	3	5	5	5	4	3	1	5	2	3	5	5	5	78	59	28	10	16	22	21	13	25
22	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	99	74	37	10	27	25	27	20	27
23	5	4	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	5	2	3	3	4	3	5	4	3	5	2	3	3	4	3	5	76	57	29	8	20	19	20	17	20
24	4	5	5	4	5	2	5	3	4	4	5	5	4	5	2	5	3	4	4	5	5	4	5	2	5	3	4	4	5	5	4	5	2	5	3	4	4	88	64	33	8	26	21	23	18	23
25	3	4	2	5	2	3	2	3	3	3	4	2	5	2	3	2	3	3	3	4	2	5	2	3	2	3	3	3	4	2	5	2	3	2	3	3	3	63	48	24	6	18	15	18	14	16
26	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	92	69	34	10	24	24	25	18	26
27	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	99	74	37	10	27	25	27	20	27
28	4	4	2	5	3	1	2	1	5	4	4	2	5	3	1	2	1	5	4	4	2	5	3	1	2	1	5	4	4	2	5	3	1	2	1	5	4	64	48	22	9	17	16	17	15	16
29	3	4	4	4	5	3	4	1	3	3	4	4	4	5	3	4	1	3	3	4	4	4	5	3	4	1	3	3	4	4	4	5	3	4	1	3	3	73	54	28	6	24	15	20	15	19
30	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	99	74	37	10	27	25	27	20	27

Anexo C: Cuestionario de la Variable 1

Anexo C: Cuestionario de la Variable 1

La presente encuesta es anónima; le agradeceremos responder lo más objetivamente posible marcando con un aspa (x) en el recuadro de las preguntas. Según la tabla se indica:

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

DESEMPEÑO LABORAL						
N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	Dimensión: Remuneración	1	2	3	4	5
1°	Los trabajadores reciben premios o recompensas por efecto del cumplimiento de metas.					
2°	Existe en la empresa equidad entre el premio recibido y el esfuerzo laboral.					
3°	Se reciben en el área, una remuneración acorde al puesto que el colaborador desempeña.					
4°	Los altos mandos o jefaturas de área reciben una remuneración justa, proporcional a las actividades que desarrollo					
5°	Las sanciones establecidas por políticas de la empresa, ante acto doloso o incidencias en error en los procesos se ejercitan si n discriminación de puesto.					
6°	Los colaboradores se sienten plenamente identificados con la empresa, pues consideran que las sanciones hacia los colaboradores se ejecutan sin postergación, ni discriminación de mando o posición.					
7°	La empresa tiene una política salarial, que permite que las competencias calificadas de los colaboradores sean remuneradas según el mercado laboral.					
8°	EL sueldo que perciben los colaboradores garantiza la calidad de vida y el desarrollo de actividades recreacionales – familiares.					
9°	Los colaboradores flexibilizan sus horarios o días libres cuando llegan a la meta propuesta la empresa.					
10°	Los horarios flexibles de los colaboradores ayudan a que cumplas lo planeado pues esto se incrementan por necesidad de servicio					
11°	La empresa tiene una política al respecto de seguridad laboral que permite que los colaboradores desempeñen sus actividades con autonomía sin represarías con los clientes.					
12°	Existe en la empresa condiciones laborales para que los colaboradores puedan desarrollar sus funciones sin alterar los resultados propuestos en el día.					
13°	Los trabajadores al realizar sus actividades pueden estar expuestos a robos, agresiones físicas y maltrato verbal; la empresa brinda apoyo psicológico para su atención.					
14°	La empresa emplea piloto de apoyo al personal cuando le ocurre algún robo o daño físico.					
15°	El colaborador tiene contacto físico con clientes; estos pueden llevar a contagiarse de enfermedades espiratorias o enfermedades no relevantes al ojo humano; la empresa brinda capacitaciones de prevención.					
16°	Algunos trabajadores se contagiaron de enfermedades respiratorias; se percibió algún apoyo de la empresa para que los trabajadores se sientan protegidos y respaldados.					
17°	Los trabajadores son promovidos para los ascensos; por efecto del cumplimiento de metas.					
18°	Existe en la empresa igualdad con los demás compañeros para obtener ascensos, y esto va acorde con el esfuerzo en el cumplimiento de metas.					
19	En el área, el conflicto entre los colaboradores y los altos mandos es una limitación pues se integran sin discriminación de mando.					
20°	En la empresa se dividen en dos grandes áreas y una es el área de Operaciones; en momentos de conflictos se percibe el apoyo para cumplir con las proyecciones del día.					
21°	En la separación de colaboradores por jubilación se percibe que la empresa aplica políticas remunerativas justas y satisfechas.					

Anexo D: Cuestionario de la Variable 2

Anexo D: Cuestionario de la Variable 2

La presente encuesta es anónima; le agradeceremos responder lo más objetivamente posible marcando con un aspa (x) en el recuadro de las preguntas. Según la tabla se indica:

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

DESEMPEÑO LABORAL						
N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	Dimensión: Remuneración	1	2	3	4	5
22°	Los colaboradores cuando llegan a los resultados a empresa otorgan beneficios que estimula su persona.					
23°	El buen desempeño de los colaboradores es monitoreado con productividad por los jefes de área, por ello el logro de resultados es real					
24°	Las metas propuestas por la empresa son reales de acuerdo con la demanda del mercado.					
25°	El cumplimiento de metas los colaboradores se desarrollan por la claridad en mora, resolución, nuevos, etc.					
26°	El desempeño de las tareas es efectivo, por el liderazgo proactivo de los jefes de áreas.					
27°	Ante una incidencia en error, en el área hay líderes que fortalecen las actividades o procedimientos de los colaboradores					
28°	En el área de trabajo predomina la buena comunicación, respeto y compañerismo.					
29°	La colaboración de los compañeros para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación					
30°	Para obtener buenos resultados es necesario el compromiso en el logro de los objetivos de la empresa, es real si los trabajadores tienen un pertinente desempeño.					
31°	La identificación hacia la institución es cultura de los colaboradores participar en todas las actividades de integración.					
32°	Existe en la empresa ayuda con terapias y estimulaciones para que los trabajadores desempeñen sus funciones.					
33°	El ambiente de trabajo permite desarrollar habilidades y destrezas; previniendo la presión laboral y el estrés.					
34°	Los colaboradores al obtener una meta establecida; se sienten aptos para realizar otras funciones.					
35°	En la empresa es normal que las normas crediticias cambien en mes en mes; esto perjudica la adaptación y el desempeño laboral.					
36°	El clima laboral es una fortaleza los jefes inmediatos se encargan de que predomine el buen trato y la tolerancia.					
37°	El clima laboral en la empresa está basado en la motivación y reconocimiento al logro.					

Anexo E: Validación de los Expertos

Lima, 23 de Octubre del 2018

Estimado Dr.: Pedro Cosme Castillo.

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada:
"Retención del talento humano y desempeño laboral en la empresa bancaria – Puente Piedra,2018"
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

a) Problemas e hipótesis de investigación.
b) Instrumento de obtención de datos
c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,

Liliana Garcia Caballa
DNI: 45637890

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCARIA - PUENTE PIEDRA,2018

Apellidos y nombres del Investigador: GARCIA CABALLA LILIANA MARGARITA

Apellidos y nombres del experto: Dr. CORTIJO CASTILLO PEDRO.

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Retención de Talento Humano	Remuneración	Premios	1. Los trabajadores reciben premios o recompensas por efecto del cumplimiento de metas.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	✓		
			2. Existe en la empresa equidad entre el premio recibido y el esfuerzo laboral		✓		
		Puestos	3. Se reciben en el área, una remuneración acorde al puesto que el colaborador desempeña.		✓		
			4. Los altos mandos o jefaturas de área reciben una remuneración justa, proporcional a las actividades que desarrollo.		✓		
		Sanciones	5. Lasa sanciones establecidas por politicas de la empresa, ante acto doloso o incidencias en error en los procesos se ejercitan si n discriminación de puesto.		✓		
			6. Los colaboradores se sienten plenamente identificados con la empresa, pues consideran que las sanciones hacia los colaboradores se ejecutan sin postergación, ni discriminación de mando o posición.		✓		
		Sueldos	7. La empresa tiene una politica salarial, que permite que las competencias calificadas de los colaboradores sean remuneradas según el mercado laboral.		✓		
			8. El sueldo que perciben los colaboradores garantizan la calidad de vida y el desarrollo de actividades recreacionales – familiares.		✓		
	Prestaciones Sociales	Horarios Flexibles	9. Los colaboradores flexibilizan sus horarios o dias libres cuando llegan a la meta propuesta la empresa.		✓		
			10.Los horarios flexibles de los colaboradores ayuda a que cumplan lo planeado pues esto se incrementan por necesidad de servicio.		✓		
	Calidad de Vida	Seguridad Laboral	11. La empresa tiene una politica al respecto de seguridad laboral que permite que los colaboradores desempeñen sus actividades con autonomia sin represarias con los clientes.	Ordinal (Likert)	✓		
			12. Existe en la empresa condiciones laborales para que los colaboradores puedan desarrollar sus funciones sin alterar los resultados propuestos en el dia.		✓		
		Robo	13. Los trabajadores al realizar sus actividades pueden estar expuestos a robos, agresiones fisicas y maltrato verbal; la empresa brinda apoyo psicologico para su atención.		✓		
			14. La empresa emplea piloto de apoyo al personal cuando le ocurre algún robo o daño fisico.		✓		
		Enfermedades	15. El colaborador tiene contacto fisico con clientes; estos pueden llevar a contagiarse de enfermedades espiratorias o enfermedades no relevantes al ojo humano; la empresa brinda capacitaciones de prevención.		✓		
			16. Algunos trabajadores se contagiaron de enfermedades respiratorias; se percibió algun apoyo de la empresa para que los trabajadores se sientan protegidos y respaldados.		✓		

FIRMA DEL Experto

Fecha 16/11/2018

NOTA: LAS DIMENSIONES E INDICA si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCARIA-PUENTE PIEDRA,2018

Apellidos y nombres del Investigador: GARCIA CABALLA LILIANA MARGARITA

Apellidos y nombres del experto: Dr. Cosme Castillo Pedro

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Retención de Talento Humano	Relaciones con las personas	Ascensos	17. Los trabajadores son promovidos para los ascensos; por efecto del cumplimiento de metas.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Ordinal (Likert)	/		
			18. Existe en la empresa igualdad con los demás compañeros para obtener ascensos, y esto va acorde con el esfuerzo en el cumplimiento de metas.		/		
		Conflictos	19. En el área, el conflicto entre los colaboradores y los altos mandos es una limitación pues se integran sin discriminacion de mando.		/		
			20. En la empresa se dividen en dos grandes áreas y una es el área de Operaciones; en momentos de conflictos se percibe el apoyo para cumplir con las proyecciones del dia.		/		
		Separación por jubilación	21. En la separación de colaboradores por jubilación se percibe que la empresa aplica politicas remunerativas justas y satisfechas.		/		
FIRMA DEL EXPERTO	Fecha 16/11/18						

S e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Titulo de la investigación: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCARIA-PUENTE PIEDRA,2018

Apellidos y nombres del investigador: GARCIA CABALLA, LILIANA MARGARITA

Apellidos y nombres del experto: Dr. CASTILLO CASTILLO PEDRO.

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Desempeño Laboral	Desempeño de la tarea	Resultados	22. Los colaboradores cuando llegan a los resultados a empresa otorga beneficios que estimula su persona.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Ordinal (Likert)	✓		
			23. El buen desempeño de los colaboradores es monitoreada con productividad por los jefes de área, por ello el logro de resultados es real.		✓		
		Metas	24. Las metas propuestas por la empresa son reales de acuerdo con la demanda del mercado.		✓		
			25.El cumplimiento de metas los colaboradores se desarrollan por la claridad en mora, resolución, nuevos, etc.		✓		
		Liderazgo	26. El desempeño de las tareas es efectivo, por el liderazgo proactivo de los jefes de áreas.		✓		
			27. Ante una incidencia en error, en el área hay líderes que fortalecen las actividades o procedimientos de los colaboradores.		✓		
	Civismo	Compañerismo	28. En el área de trabajo predomina la buena comunicación, respeto y compañerismo.		✓		
		Compromiso	29. la colaboración de los compañeros para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación.		✓		
			30. Para obtener buenos resultados es necesario el compromiso en el logro de los objetivos de la empresa, es real si los trabajadores tienen un pertinente desempeño.		✓		
			31. La identificación hacia la institución, es cultura de los colaboradores participar en todas las actividades de integración.		✓		
	Obstáculo a la productividad.	Estrés	32. Existe en la empresa ayuda con terapias y estimulaciones para que los trabajadores desempeñen sus funciones.		✓		
			33. El ambiente de trabajo permite desarrollar habilidades y destrezas; previniendo la presión laboral y el estrés.		✓		
		Adaptación	34. Los colaboradores al obtener una meta establecida; se sienten aptos para realizar otras funciones.		✓		
			35. En la empresa es normal que las normas crediticias cambien en mes en mes; esto perjudica la adaptación y el desempeño laboral.		✓		
		Clima laboral	36. El clima laboral es una fortaleza los jefes inmediatos se encargan de que predomine el buen trato y la tolerancia.		✓		
			37. El clima laboral en la empresa esta basado en la motivación y reconocimiento al logro.		✓		
Firma del experto			Fecha 16/11/18				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 23 de Octubre del 2018

Estimado Dra. María Dolores Martínez Zarala

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada:
"Retención del talento humano y desempeño laboral en la empresa bancaria – Puente Piedra,2018"
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

a) Problemas e hipótesis de investigación.
b) Instrumento de obtención de datos
c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,

Liliana García Caballa
DNI: 45637890

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCARIA - PUENTE PIEDRA,2018

Apellidos y nombres del Investigador: GARCIA CABALLA LILIANA MARGARITA

Apellidos y nombres del experto: Dra. Martinez Zavala María Dolores

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Retención de Talento Humano	Remuneración	Premios	1. Los trabajadores reciben premios o recompensas por efecto del cumplimiento de metas.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	/		
			2. Existe en la empresa equidad entre el premio recibido y el esfuerzo laboral		/		
		Puestos	3. Se reciben en el área, una remuneración acorde al puesto que el colaborador desempeña.		/		
			4. Los altos mandos o jefaturas de área reciben una remuneración justa, proporcional a las actividades que desarrollo.		/		
		Sanciones	5. Lasa sanciones establecidas por políticas de la empresa, ante acto doloso o incidencias en error en los procesos se ejercitan si n discriminación de puesto.		/		
			6. Los colaboradores se sienten plenamente identificados con la empresa, pues consideran que las sanciones hacia los colaboradores se ejecutan sin postergación, ni discriminación de mando o posición.		/		
		Sueldos	7. La empresa tiene una política salarial, que permite que las competencias calificadas de los colaboradores sean remuneradas según el mercado laboral.		/		
			8. EL sueldo que perciben los colaboradores garantizan la calidad de vida y el desarrollo de actividades recreacionales – familiares.		/		
	Prestaciones Sociales	Horarios Flexibles	9. Los colaboradores flexibilizan sus horarios o días libres cuando llegan a la meta propuesta la empresa.		/		
			10.Los horarios flexibles de los colaboradores ayuda a que cumplas lo planeado pues esto se incrementan por necesidad de servicio.		/		
	Calidad de Vida	Seguridad Laboral	11. La empresa tiene una política al respecto de seguridad laboral que permite que los colaboradores desempeñen sus actividades con autonomía sin represarias con los clientes.	Ordinal (Likert)	/		
			12. Existe en la empresa condiciones laborales para que los colaboradores puedan desarrollar sus funciones sin alterar los resultados propuestos en el día.		/		
		Robo	13. Los trabajadores al realizar sus actividades pueden estar expuestos a robos, agresiones físicas y maltrato verbal; la empresa brinda apoyo psicologico para su atención.		/		
			14. La empresa emplea piloto de apoyo al personal cuando le ocurre algún robo o daño físico.		/		
		Enfermedades	15. El colaborador tiene contacto físico con clientes; estos pueden llevar a contagiarse de enfermedades espiratorias o enfermedades no relevantes al ojo humano; la empresa brinda capacitaciones de prevención.		/		
			16. Algunos trabajadores se contagiaron de enfermedades respiratorias; se percibió algún apoyo de la empresa para que los trabajadores se sientan protegidos y respaldados.		/		

Firma del experto

Fecha 26/11/2018

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si procedan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCARIA-PUENTE PIEDRA,2018

Apellidos y nombres del Investigador: GARCIA CABALLA LILIANA MARGARITA

Apellidos y nombres del experto: Dra. Martinez Zavala Maria Dolores

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Retención de Talento Humano	Relaciones con las personas	Ascensos	17. Los trabajadores son promovidos para los ascensos; por efecto del cumplimiento de metas.	1. Nunca	/		
			18. Existe en la empresa igualdad con los demás compañeros para obtener ascensos, y esto va acorde con el esfuerzo en el cumplimiento de metas.	2. Casi Nunca	/		
		Conflictos	19. En el área, el conflicto entre los colaboradores y los altos mandos es una limitación pues se integran sin discriminación de mando.	3. A Veces 4. Casi Siempre	/		
			20. En la empresa se dividen en dos grandes áreas y una es el área de Operaciones; en momentos de conflictos se percibe el apoyo para cumplir con las proyecciones del día.	5. Siempre	/		
		Separación por jubilación	21. En la separación de colaboradores por jubilación se percibe que la empresa aplica políticas remunerativas justas y satisfechas.	**Ordinal (Likert)**	/		
Firma del experto	**Fecha** 6 / 11 / 2018						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCARIA-PUENTE PIEDRA,2018

Apellidos y nombres del Investigador: GARCIA CABALLA, LILIANA MARGARITA

Apellidos y nombres del experto: Dra. Martinez Zarate Maria Dolors

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño Laboral	Desempeño de la tarea	Resultados	22. Los colaboradores cuando llegan a los resultados a empresa otorga beneficios que estimula su persona.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	/		
			23. El buen desempeño de los colaboradores es monitoreada con productividad por los jefes de área, por ello el logro de resultados es real.		/		
		Metas	24. Las metas propuestas por la empresa son reales de acuerdo con la demanda del mercado.		/		
			25.El cumplimiento de metas los colaboradores se desarrollan por la claridad en mora, resolución, nuevos, etc.		/		
		Liderazgo	26. El desempeño de las tareas es efectivo, por el liderazgo proactivo de los jefes de áreas.		/		
			27. Ante una incidencia en error, en el área hay líderes que fortalecen las actividades o procedimientos de los colaboradores.		/		
	Civismo	Compañerismo	28. En el área de trabajo predomina la buena comunicación, respeto y compañerismo.		/		
		Compromiso	29. la colaboración de los compañeros para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación.		/		
			30. Para obtener buenos resultados es necesario el compromiso en el logro de los objetivos de la empresa, es real si los trabajadores tienen un pertinente desempeño.		/		
			31. La identificación hacia la institución, es cultura de los colaboradores participar en todas las actividades de integración.		/		
	Obstáculo a la productividad	Estrés	32. Existe en la empresa ayuda con terapias y estimulaciones para que los trabajadores desempeñen sus funciones.	Ordinal (Likert)	/		
			33. El ambiente de trabajo permite desarrollar habilidades y destrezas previniendo la presión laboral y el estrés.		/		
		Adaptación	34. Los colaboradores al obtener una meta establecida; se sienten aptos para realizar otras funciones.		/		
			35. En la empresa es normal que las normas crediticias cambien en mes en mes; esto perjudica la adaptación y el desempeño laboral.		/		
		Clima laboral	36. El clima laboral es una fortaleza los jefes inmediatos se encargan de que predomine el buen trato y la tolerancia.		/		
			37. El clima laboral en la empresa esta basado en la motivación y reconocimiento al logro.		/		

Firma del experto

Fecha 16/11/2018

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 23 de Octubre del 2018

Estimado Dr.: Teresa Gonzales Moncada

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada:
"Retención del talento humano y desempeño laboral en la empresa bancaria – Puente Piedra,2018"
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

a) Problemas e hipótesis de investigación.
b) Instrumento de obtención de datos
c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,

Liliana García Caballa
DNI: 45637890

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCARIA - PUENTE PIEDRA,2018

Apellidos y nombres del Investigador: GARCIA CABALLA LILIANA MARGARITA

Apellidos y nombres del experto: Teresa Gonzales Monseda

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Retención de Talento Humano	Remuneración	Premios	1. Los trabajadores reciben premios o recompensas por efecto del cumplimiento de metas.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Ordinal (Likert)	/		
			2. Existe en la empresa equidad entre el premio recibido y el esfuerzo laboral		/		
		Puestos	3. Se reciben en el área, una remuneración acorde al puesto que el colaborador desempeña.		/		
			4. Los altos mandos o jefaturas de área reciben una remuneración justa, proporcional a las actividades que desarrollo.		/		
		Sanciones	5. Lasa sanciones establecidas por políticas de la empresa, ante acto doloso o incidencias en error en los procesos se ejercitan si n discriminación de puesto.		/		
			6. Los colaboradores se sienten plenamente identificados con la empresa, pues consideran que las sanciones hacia los colaboradores se ejecutan sin postergación, ni discriminación de mando o posición.		/		
		Sueldos	7. La empresa tiene una política salarial, que permite que las competencias calificadas de los colaboradores sean remuneradas según el mercado laboral.		/		
			8. EL sueldo que perciben los colaboradores garantizan la calidad de vida y el desarrollo de actividades recreacionales – familiares.		/		
	Prestaciones Sociales	Horarios Flexibles	9. Los colaboradores flexibilican sus horarios o días libres cuando llegan a la meta propuesta la empresa.		/		
			10.Los horarios flexibles de los colaboradores ayuda a que cumplas lo planeado pues esto se incrementan por necesidad de servicio.		/		
	Calidad de Vida	Seguridad Laboral	11. La empresa tiene una política al respecto de seguridad laboral que permite que los colaboradores desempeñen sus actividades con autonomía sin represarlas con los clientes.		/		
			12. Existe en la empresa condiciones laborales para que los colaboradores puedan desarrollar sus funciones sin alterar los resultados propuestos en el día.		/		
		Robo	13. Los trabajadores al realizar sus actividades pueden estar expuestos a robos, agresiones físicas y maltrato verbal; la empresa brinda apoyo psicológico para su atención.		/		
			14. La empresa emplea piloto de apoyo al personal cuando le ocurre algún robo o daño físico.		/		
		Enfermedades	15. El colaborador tiene contacto físico con clientes; estos pueden llevar a contagiarse de enfermedades espiratorias o enfermedades no relevantes al ojo humano; la empresa brinda capacitaciones de prevención.		/		
			16. Algunos trabajadores se contagiaron de enfermedades respiratorias; se percibió algún apoyo de la empresa para que los trabajadores se sientan protegidos y respaldados.		/		
Firma del experto			Fecha 16/11/2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCARIA-PUENTE PIEDRA,2018

Apellidos y nombres del Investigador: GARCIA CABALLA LILIANA MARGARITA

Apellidos y nombres del experto: Teresa Gonzales Moncada

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Retención de Talento Humano	Relaciones con las personas	Ascensos	17. Los trabajadores son promovidos para los ascensos; por efecto del cumplimiento de metas.	1. Nunca	/		
			18. Existe en la empresa igualdad con los demás compañeros para obtener ascensos, y esto va acorde con el esfuerzo en el cumplimiento de metas.	2. Casi Nunca	/		
		Conflictos	19. En el área, el conflicto entre los colaboradores y los altos mandos es una limitación pues se integran sin discriminación de mando.	3. A Veces 4. Casi Siempre	/		
			20. En la empresa se dividen en dos grandes áreas y una es el área de Operaciones; en momentos de conflictos se percibe el apoyo para cumplir con las proyecciones del día.	5. Siempre	/		
		Separación por jubilación	21. En la separación de colaboradores por jubilación se percibe que la empresa aplica políticas remunerativas justas y satisfechas.	Ordinal (Likert)	/		
Firma del experto	Fecha 16/11/2018						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCARIA-PUENTE PIEDRA,2018

Apellidos y nombres del investigador: GARCIA CABALLA, LILIANA MARGARITA

Apellidos y nombres del experto: Teresa Gonzales Moncada

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Desempeño Laboral	Desempeño de la tarea	Resultados	22. Los colaboradores cuando llegan a los resultados a empresa otorga beneficios que estimula su persona.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Ordinal (Likert)	/		
			23. El buen desempeño de los colaboradores es monitoreada con productividad por los jefes de área, por ello el logro de resultados es real.		/		
		Metas	24. Las metas propuestas por la empresa son reales de acuerdo con la demanda del mercado.		/		
			25.El cumplimiento de metas los colaboradores se desarrollan por la claridad en mora, resolución, nuevos, etc.		/		
		Liderazgo	26. El desempeño de las tareas es efectivo, por el liderazgo proactivo de los jefes de áreas.		/		
			27. Ante una incidencia en error, en el área hay líderes que fortalecen las actividades o procedimientos de los colaboradores.		/		
	Civismo	Compañerismo	28. En el área de trabajo predomina la buena comunicación, respeto y compañerismo.		/		
		Compromiso	29. la colaboración de los compañeros para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación.		/		
			30. Para obtener buenos resultados es necesario el compromiso en el logro de los objetivos de la empresa, es real si los trabajadores tienen un pertinente desempeño.		/		
			31. La identificación hacia la institución, es cultura de los colaboradores participar en todas las actividades de integración.		/		
	Obstáculo a la productividad.	Estrés	32. Existe en la empresa ayuda con terapias y estimulaciones para que los trabajadores desempeñen sus funciones.		/		
			33. El ambiente de trabajo permite desarrollar habilidades y destrezas; previniendo la presión laboral y el estrés.		/		
		Adaptación	34. Los colaboradores al obtener una meta establecida; se sienten aptos para realizar otras funciones.		/		
			35. En la empresa es normal que las normas crediticias cambien en mes en mes; esto perjudica la adaptación y el desempeño laboral.		/		
		Clima laboral	36. El clima laboral es una fortaleza los jefes inmediatos se encargan de que predomine el buen trato y la tolerancia.		/		
			37. El clima laboral en la empresa esta basado en la motivación y reconocimiento al logro.		/		
Firma del experto			Fecha 10 / 11 / 2018.				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.