

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

Ca	rátula	i
De	edicatoria	i
Ag	radecimiento	iii
RE	SUMEN	vi
ΑE	SSTRACT	viii
I.	INTRODUCCIÓN	g
II.	MARCO TEÓRICO	9
III.	METODOLOGÍA	26
3	3.1. Diseño de investigación	26
3	3.2. Variables, operacionalización	27
3	3.3. Población y muestra	30
3	3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
3	3.5. Métodos de análisis de datos	33
3	3.6. Aspectos éticos	34
IV	RESULTADOS	34
٧.	DISCUSIÓN	50
VI.	CONCLUSIONES	52
RE	FERENCIAS	54
ΑN	IEXOS	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 tale	ento
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 Labo	ral
	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
Figura 3.Gráfico del análisis descriptivo de la dimensión prestaciones sociales 37
Figura 4.Gráfico del análisis de la dimensión calidad de vida
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.
Figura 8.Gráfico del análisis de la dimensión de civismo
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

vii

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

viii

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	
	Chiavenato (2007) Menciona que la retención de	ato (2007) Menciona que la retención de Retención del Talento	la retención de		Premios	1,2		
	los recursos humanos exige una serie de Humano se estudiaron sus	Remuneración	Puestos	3,4	_			
	cuidados especiales, entre los cuales		Remuneración	Sanciones	5,6	<u> </u>		
\$	sobresalen los planes de remuneración			Sueldos	7,8	_		
alen	aconómica da praetacionas socialas y da	sociales, calidad de vida y_	Prestaciones Sociales	Horarios Flexibles	9,10	_		
Retención de talento	higiene y seguridad en el trabajo (p.275).	relaciones con las personas.		Seguridad Laboral	11,12			
<u>ió</u>		Con ello se obtuvo la	Calidad de Vida	Robos	13,14	_		
enc		información a través del		Enfermedades	15,16	_ 0.1507.0014.510		
Ret		instrumento el cuestionario tipo Likert que permitirá		Ascensos	17,18	[—] CUESTIONARIO, _ ESCALA DE		
			Relaciones con las	Conflictos	19,20	LICKET		
		medir el nivel de respuesta.	personas	Separación por jubilación	21	(1) Nunca (2) Casi nunca	ORDINAL ORDINAL	
	Según Robbins, S. Judge T (2017) señala en el laboral se pasado, la mayoría de las organizaciones tan	La variable Desempeño		Resultados	22,23	(3) A veces		
		laboral se estudiaron sus	Desempeño de la tarea	Metas	24,25	(4) Casi siempre(5) Siempre		
		dimensiones de desempeño		Liderazgo	26,27			
<u>ra</u>	realizaban las tareas incluidas en una	de la tarea, civismo y na obstáculo a la productividad. o, Con ello se obtuvo la – y información a través del	01.1	Compañerismo	28,29			
Laboral	descripción de puesto de trabajo; sin embargo,		obstáculo a la productividad. , Con ello se obtuvo la- v	Civismo	Compromiso	30,31	_	
	las compañías actuales, menos jerárquicas y			1		Estrés	32,33	_
Desempeño	más orientadas al servicio requieren de más		Obstáculo a la	Adaptación	34,35	_		
Desc	información (p.575).	tipo Likert que permitirá	Productividad	Clima Laboral	36,37	_		
		medir el nivel de respuesta						

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	Remuneración	1,8
humano	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	Especialidad
			Instrumento	
Experto 1			Sí cumple	Investigador
	Pedro	Costilla		
	Castillo			
Experto 2	María	Dolores	Sí cumple	Investigador
	Martínez Z	Zavala		
Experto 3	Teresa Narv	áez Araníbar	Sí cumple I	nvestigador

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 o	le 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

e fiabilidad
N de elementos
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

Retención del Talento humano Solution del Talento humano Retención del Talento humano

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

Remuneración Solution de la companya del companya della companya

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

Prestaciones Sociales

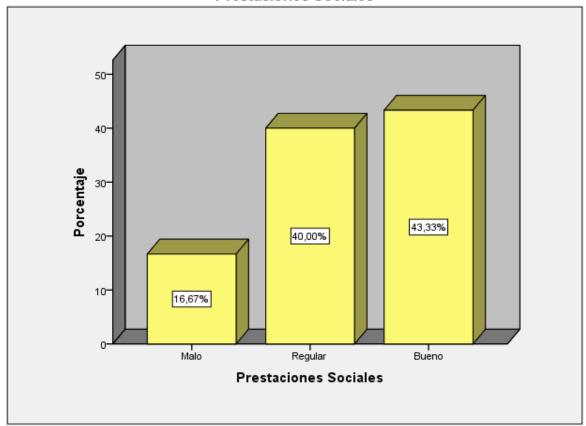


Figura 3. Gráfico del análisis descriptivo de la dimensión prestaciones sociales

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

40-30-20-40,00% 10-Malo Regular Bueno Calidad de Vida

Calidad de Vida

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

Relaciones con las personas 50-40-Porcentaje 30-46,67% 20-36,67% 10-16,67% Malo Regular Bueno Relaciones con las personas

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

Desempeño Laboral

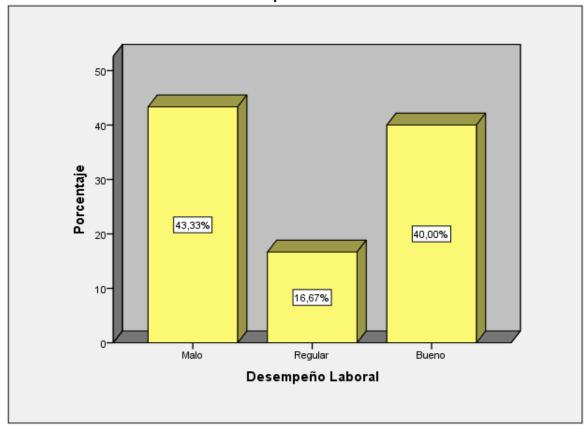


Figura 6. Gráfico del análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.

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	

Desempeño de las tareas Desempeño de las tareas

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

Civismo Civismo

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

Obstáculo a la productividad

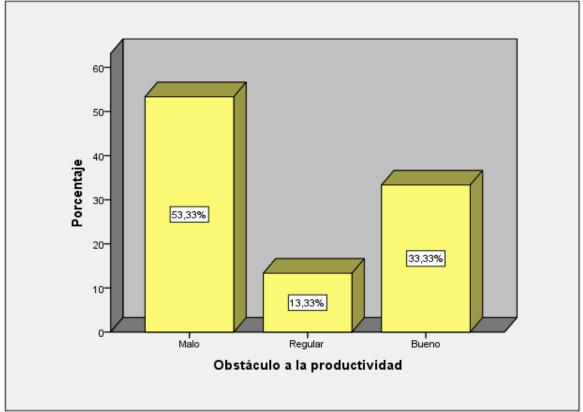


Figura 9. Gráfico del análisis de la dimensión obstáculo a la productividad.

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		
	Estadístic	gl	Sig.	Estadístic	gl	Sig.
	0			0		
Retención del Talento	,189	30	,008	,881	30	,003
humano						
Desempeño Laboral	,172	30	,023	,879	30	,003

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			Sha	apiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Remuneración	,165	30	,036	,887	30	,004
Desempeño	,172	30	,023	,879	30	,003
Laboral						

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			Sh	apiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,172	30	,023	,879	30	,003
Prestaciones	,258	30	,000	,823	30	,000
Sociales						

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			Sha	apiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño	,172	30	,023	,879	30	,003
Laboral						
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			Sha	apiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,172	30	,023	,879	30	,003
Relaciones con las	,173	30	,022	,869	30	,002
personas						

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	Retención del Talento	Coeficiente de	1,000	,986**
Spearman	humano	correlación		
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de	,986**	1,000
		correlación		
		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	Desempeño Laboral	Coeficiente de	1,000	,607**
Spearman		correlación		
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	Prestaciones	Coeficiente de	,607**	1,000
	Sociales	correlación		
		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	Desempeño	Coeficiente de	1,000	,941**
Spearman	Laboral	correlación		
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	Calidad de Vida	Coeficiente de	,941**	1,000
		correlación		

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

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

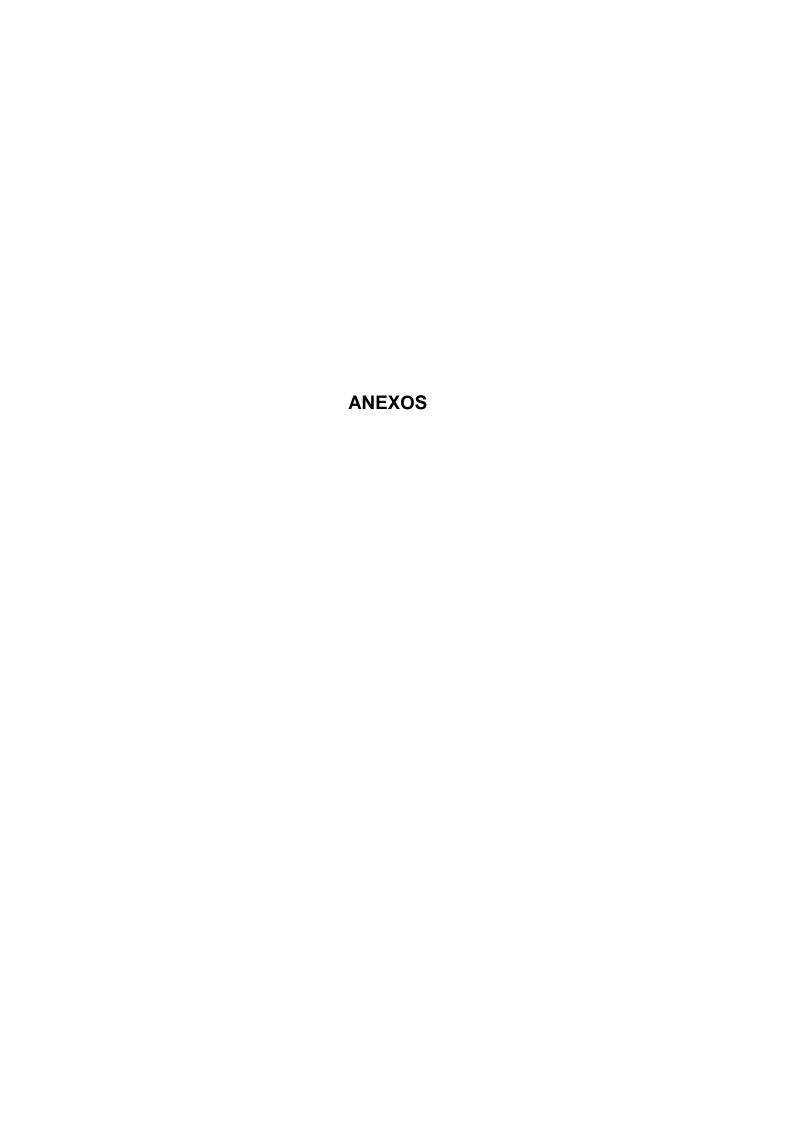
- Alvarado, Campos y Varillas (2017) en su tesis "Diseño de un Programa de Retención de Talento Dirigido a los Asesores de Negocios de una Entidad de microfinanzas" (tesis para obtener el grado de Magister) Universidad peruana de ciencias aplicadas
- Álvarez (2014) en su investigación titulada "La gestión 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%B1olaboral-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-perurankingmidegestiontalento159341.
- 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.



Anexo A: Matriz de Consistencia

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?	ESPECIFICOS Determinar la relación entre la remuneración y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018.	ESPECIFICOS: Existe relación entre la remuneración y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018.	VARIABLE 2: Desempeño Laboral	TIPO Aplicada NIVEL Descriptivo - correlaciona
¿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?	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,	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.		DISEÑO No experimental y de corte transversal
¿Cuál es la relación que existe entre relaciones con las personas y el desempeño laboral de la empresa bancaria, agencia Puente Piedra-2018?	agencia Puente Pidra-2018 Conocer la relación entre relaciones con las personas 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.		

Anexo B: Instrumentos de Recolección de Datos

G11 *	8	0	D E	F	6	н	-	j	E			H		5		0.	٨				21				with						100		46.		-	10.7												
-		,W											n la	mbo	L	um	n in a	0	2	1	40		h	-6	1	2					AE		46			AJ.	AK	AL	AH	Ĥ	1	10	if i	AQ.	稿	AS-	ΑĬ	di
च्या	Inci	DEL I	HIEV			H		-	-													_	-										La												_			
idad	1	T	T	T	UN	Т	Г	05	T	+	Ţ	ALE	MU	UE Y	T	1	-	D4:	RELA	CIUI	数3		Oti	DESE	MPE	NO	DEL	1	0.20	INSI	10	-	D3:0	BST	ACUR	0 A	LAP	100	TOTA	TO	ra -	+	+	4	4	-		L
de	П		1						l	1						-				1				П				1			1	-							L1	12	"	1	1	1				
encu	-	P2 P	3 P4	195	P6	P?	P8	P3	99	0 P	tt I	P62	P13	PS	(P	15	16	P17	PIS	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	21	28	229	230	P31	P32	P33	P34	P35	P36		-1	1	d	1	2 6	13	64	di	42	ď
_1	5	3	2 2	2	1	2	5	3		5	\$	2	2		2	1	2	5	3	5	9	2	2	2	1	5	5	3	5	3	2	2	2	1	2	5	3	5	60		45	22	8	12	18	15	12	-
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	\$	5	2	5	Ł	5	5		}	68"	4	10	25	24	24	18	1
3	5	5	4 4	5	2	4	5	5		5	5	4	4		5	8	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	92		69"	M.	10	24	24	25	18	1
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	,
5	4	4	2 5	3	1	5	1	5	4	1	4	2	5	1.00	3	t	2	1	5	4	4	2	5	3	1	2	1	ç	4	4	2	5	9	1	2	1	5	4	64		48	22	9	tt'	16	17	15	,
6	9	4	4 4	5	3	4	1	2		3	4	4	4		5	3	4	1	3	2	4	4	4	5	3	4	1	3	3	4	1	4	3	3	4	1	3	3	73		54	25	6	24	15	20	15	-
-1	5	5	5 5	5	2	5	5	5		5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	99		74	37	10	27"	25	21	20	*
ő	5	4	2 2	3	2	2	5	3		5	1	2	2		3	5	5	5	3	5	4	2	2	3	2	2	5	3	5	4	2	2	3	5	2	5	3	5	67		50'	5	8	8	13	ıı'	13	•
3	5	5	5 5	5	5	5	9	5		5	5	5	5		5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	9	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	95		70	35	19	27	23	25	20	F
10	5	4	5 4	5	ı	5	5	5		5	ŧ	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	n'	n':	27	24	28	18	
11	4	4	3 5	4	1	3	3	3			4	3	. 5		1	1	3	3	\$	4	4	3	5	4	1	3	3	3	4	4	3	5	4	1	3	3	3	4	71		33'1	ď	1'2	20	17	13	16	,
12	2	4	1 3	5	2	4	4	3	- 2		4	4	3	13	5	2	4	4	3	2	4	£	3	5	2	4	4	3	2	4	4	3	5	ŝ	4	4	1	2	72		54'2	8	5 2	22	H.	21"	13	,
13	5	2	2 2	1	1	2	4	3		5	5	5	5		ı	1	2	4	3	5	2	2	2	ı	1	2	4	3	5	2	5	2	4	1	5	4	1	5	59		16° a	2	8	13	16	15	11	,
14	5	4 :	3 5	4	1	3	3	1	1	,	4	3	- 5		1	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° a	8	6 2	20	16	17	17	,
15		5	3 5	4	5	3	2	4	4	N.	5	3	5			2	3	2	4	4	5	3	5	4	5	3	2	4	4	5	3	5	4	2	3	2	4	4	76		6 2	8	3 2	22"	18	20	17	1
16	5	5	5 5	5	2	5	3	5	- 5	,	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	\$	5	5	35		70'	5	10 2	27	23"	25	20	
12	4	4	2 1	4	2	2	3	4	4		4	2	1	3		\$	2	3	4	4	4	2	1	4	2	2	3	4	4	4	2	1	4	2	2	3	4	4	62	٠,	6 2	2	8	5	n'	15	n'	•
18	5	4	5 5	3	2	5	1	3	- 5		4	5	5	3	}	2	5	1	3	5	4	5	5	3	5	5	1	3	5	4	5	5	3	ž	5	1	3	3"	80		7'3	0	8 2	4	18	13	19	,
13	4	4 !	5 5	5	3	5	5	4	4		4	5	5	1	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	Į.	4	5	5	5	3	5	5	4	4	93		71 3	6	8 2	21	n'	27	18	
20	5	4 2	2 2	3	2	5	1	5	- 5	e d	4	2	5		1	2	5	1	5	5	4	2	2	3	2	2	1	5	5	4	5	5	3	2	2	1	5	5	63	٠,	6'	1	10	15	17	15	13	
21	5	4 :	1	5	2	3	5	5	- 5		4	3	1			5	\$	5	5	5	4	3	1	5	2	3	5	5	5	4	3	1	5	2	\$	5	5	5	78		9 2	8	10 1	18	22	21	13	
22	5	5 :	5	5	5	5	5	5	- 5		5	5	5	3		2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	99	1	4'3	7	0 2	7	25	27	20	-
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	Į.	3	5"	76	, ,	7'2	9"	8 2	9	19 2	20"	17	200
24	4	5	4	5	2	5	\$	4	4		5	5	4	5		2	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	88	, E	4'3	3	8 2	5	21 2	z, r	18	100
25	3	4 2	5	2	3	2	3	3	3		Į.	2	5	2		3	ż	9	3	3	1	5	5	2	\$	2	3	3	1	4	2	5	ż	3	2	\$	3	3"	63	4	8'2	1	6 1	3	15	18	14	1
26	5	5 4	4	5	5	4	5	5	5		5	4	ŧ	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	. 6	9'3	1	0 2	4 2	4	25	18	80.05
27	5	5 5	5	5	2	5	5	5	5		5	5	3	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		4'3	1	0 2	1	25	27	20"	-
28	4	4 2	5	3	1	2	1	5	4	9	4	2	3	23		1	2	1	5	4	4	2	5	3	1	2	1	5	4	4	5	5	0	1	2	1	5	4	64	4	8 2	2	9 1	7	16	17	15	1
23	3	4 4	4	5	3	4	1	3	3	9	4	4	4	5		ğ	4	1	3	3	4	4	4	5	3	4	1	3	3	4	4	4	3	3	4	1	3	3"	73		4 2		6 2		15 2	19	15	1
30	5	5 5	5	5	2	5	5	5	5		5	5	5	5		Ž.	5	ţ	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5"	39		4'3					*	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)

N°	ITEMS	ES	CALA	DE V	ALORA	CIÓN
	Dimensión: Remuneración	1	12	3	4	the particular section
1"	Los trabajadores reciben premios o recompensas por efecto del cumplimiento de metas.	1	12	3	4	5
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				+	1
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 horarlos 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 apovo psicológico para su ateorión					
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 contaglaron de enfermedades respiratorias; se percibió algún apoyo de la empresa para que los trabajadores se sientan protegidos y respaidados.					
1.7°	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.					
1"	En la separación de colaboradores por jubilación se percibe que la empresa aplica políticas remunerativas justas y satisfechas.	\dashv	-			

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)

N"	ITEMS	ESC	CALA	DE V	ALORA	CIÓN
	Dimensión: Remuneración	1	2	3	4	15
22"	Los colaboradores cuando llegan a los resultados a empresa otorgan beneficios que estimula su persona.					Ť
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.			ķ.		
33°	El ambiente de trabajo permité 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. PEDIO CO 811 LLD. 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

- 9	ı
- 4	ı
- 4	l
300	ı
CIÓN DE DATOS	ı
10	ı
ж.	ı
1	ı
-Œ	ı
0	١
-	ı
ш	ı
~	I
ш,	ı
7	
52.	
o	
=	
O.	
2	
155	
yes.	
100	
CO	
OBTENC	ĺ
w	١
TO DE	١
*	ı
	ı
-	I
\Box	ł
5-	ı
igy.	j
et e	1
ш	I
빚	
MEN	
NSTRU	
DACIÓN DEL INSTRU	
VALIDACIÓN DEL INSTRU	
VALIDACIÓN DEL INSTRU	
VALIDACIÓN DEL INSTRU	
VALIDACIÓN DEL INSTRU	
DE VALIDACIÓN DEL INSTRU	
DE VALIDACIÓN DEL INSTRU	
VALIDACIÓN DEL INSTRU	
DE VALIDACIÓN DEL INSTRU	
DE VALIDACIÓN DEL INSTRU	
DE VALIDACIÓN DEL INSTRU	

v sobiledos v	nombres del	Investigador: GA	Titulo de la investigación: RETEMPLIA L'ILIANA MARGARITA	The second secon			
Apellidos v	Apellidos y nombres del experto:	experto:	COSTUA CASPILLO PEDILLO.				
		ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO	PERTO
VARIABLES	DIMENSION		ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SUGERENCIAS
			 Los trabajadores reciben premios o recompensas por efecto del cumplimiento de metos. 		/		
		Premias		1. Nunca	\		
		1	 Se reciben en el área, una remuneración acorde al puesto que el colaborador desempeña. 	2. Casi Nunca	\		
	Remuneracio	Fuestos	 Los atos mandos o jefaturas de área reciben una remuneración justa, preporcional a las actividades que desarrollo. 	3, A Veces	\		
			de la empresa, ante acto doloso o an si n discreminación de puesto.	Casi Siempre	\		
		Sanciones	6. Los colaboradores se sienten plenamente identificados con la empresa, punidos Siempre consideram que las sanciones hacia los colaboradores se ejecutan sin paracergación, ni discriminación de mando o posición.	Siempre	/		
			7. La empresa frene una política salarial, que permite que las competencias safile-adas de los colaboraciones soas remineradas según el mercado laboral.		/		
		Suelidos	 Et seelde que perchen les colaboradores garantzan la colidad de vida y el decorrollo de actividades electracionales — familiares. 		1		
Retención de Talento	(E.	Harario, Flexibles	S. Los colaboradores flestilitican sos horanos o dias filses cumido flegan a la muta		\		
нитана	Cappoo		propertion or enjanger or participate of the codellocationer, synda a quit cumples to planeador 10.Los formios flexibles, de his codellocationer, synda a quit cumples to planeador nums, este se incrementan por necesidad de servicio.		1		
		Seeundat Laboral	 La empresa tiese una politica al respecto de seguidad laboral que permite que los colaboraciones, desempeêm sus actividades con autonomía sin sepresarias con los clientes. 	Ordinal (Tibert)	/		
		9	 Existe en la empresa condiciones haborales para que los colaboradores puedas desarrollar sus funciones sin afferar los resistados proprieras y en el dija. 		\		
	Calidad de	00 CD	 Les trabajadores al tualizar sus actividades prodan evun expuestos a rebot, agresiones fidicas y maltrato verbal; la empresa brinda apoyo psociogico para su atención. 		\		
	, citis		14. La empresa emplea piloto de apoyo al personal cuando le ocurre algún robo o tabilo físico.		1		
			15. El colaborador tiene contacto frito, con clientes, estos pueden llevar a contaglarsa de unfarmedades espiratanas o enfermedades no refevantes al ojo humano, la empresa brinda capacitaciones de prevención.		\		
		Faformedbries	 Agunas unbejadores se contiginan de enfermedades respiratorias; se perchia algun après de la empresa para que los trabajadores se sentare procesidas y espadados. 		\		
FIRMA DE	FIRMA DEL ERPORTO		Fechs (6) 4/ 1249				
	-						

NOTH: LAS DONNESCASS & DAVIGES STORCEDER, en dependentia de la nuturaleza de la investigación y de las variables.

63

Aneilidos y nombres del Investigador.	del Invest	tigador: GARC	I mulo de la linvestigación. A Lincold Lillana MARGARITA				
pellidos y nombres	del exper	to: D.M .	Apellidos y nombres del experto: DM. Co Sn Up Co Sr ULO YEDULO.			OPINIÓN DEL EXPERTO	EXPERTO
	ASPECTO	ASPECTO POR EVALUAR		*******	-	NO CHADIF	OBSERACIONES
VARIABLES	DIMENS	DIMENS INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	5	COMPLE		SUGERENCIAS
			 Los trabajadoves son promovidos para los ascensos; nor efecto dell1. Nunca cumplimiento de metas. 	e me	\		
		Ascensos	 Existe en la empresa ligualdad con los demás compañeros para obtener 2. Casi Nunca paceasos, y esto va acorde con el extuerzo en el cumplimiento de motas. 	asi Nunca	1		
	Relacione	Conflictos	 En el área, el conflicto entre los colaboradores y les altos mandos. A Veces es una limitación pues se integran sin discriminación de mando. A. Casi Sier 	3, A Veces 4. Casi Siempre	/		
Retención de Talento Humano	s con las		20. En la empresa se dividen en dos grandes áreas y una es el airas de Operaciones; en momentos de conflictos se percibe el apoyo para 5. Siempre cumplir con las proyecciones del día.	Sempre	\		
		Separación por jubilación	 En la separación de colaboradores por jubilación se percibe que la empresa aplica políticas remunerativas justas y satisfechas. 	Ordinal (Likert)	\		
FIRM DELEKAND FECTS 16/ 1/1	Fecha L	. 8+/1+/					

spellidos y r	nombres del Inver	stigador: GAF	Apellidos y nombres del investigador. GARCIA CABALLA, LILIANA MARGARITA				
spellidos y r	Apellidos y nombres del experto:	P	on cospiles cospiles Peans.				
ACCOUNTS 000 00001140	6000000					OPINIÓN DEL EXPERTO	3TO
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA SI CUMPLE	PLE CUMPLE	OBSERVACIONES/ E SUGERENCIAS	
			22. Los colaboradores cuando llegan a los resistados a empresa otorga beneficios que sectimale su opcoras.	1	1		
		Resultados	 El buen desempeño de los colaboradores es monitoreada con produttividad por los jefes 3. Nunca de área, nor ello ellogro de resultados es real. 	8			
	Desembeño de la		24. Las metas propuestas por la empresa son reales de acuerdo con la demanda de/2. Casi Nunca insectado.	,	\		
	tarea	Metas	 El cumplimiento de metas los colaboradores se desarrollan por la clandad en mora 3. A Veces resolución, nuovos, etc. 	Seo			
			 El desempeño de las taress es efectivo, por el liderasgo prosictivo de los jufes de áresa. A. Stempte 	Cass	1		
		Liderazgo	 Ante una incidencia en error, en el área hay lideres que fortalecten las artividades o procedimientos de los colaboradores. Siempre 	audu	1		
	Civismo	Compañerismo	Compañensimo 28. En el ansa de trabajo predomina la buina comunicación, respeto y compañensimo.	'	١		
Оезетрейо			 la colaboración de los compañeros para llegar a la meta establacida as con equidad y sin discraminación. 	,	1		
Laboral		Compromiso	3 5 3 3 5 0		١,		
			 La idantificación luicis la institución, es cultura de los colaboredores participar en todas las actividades de integración. 		1		
			 Esiste en la empresa ayuda don teragias y estimulaciones para que los trabajaridores desempelles sus funciones. 				
		Estres	33. El ambiente de trabajo permite deserroller habilidades y destrezas; precimento la presión laboral y el estrás.				
	Obstraction a ta				(
	The state of the s	Adaptación	35. Est la empresa ex normal que las normos crediticlas cambien en mas en rites; esto perrudica la adaptación y el desempeño laboral.		1		
ll-s-	3.5	Clinta labora			,		
	-			1			
Firma del experto	oerto		Fection 16/11/178				
	2						

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

Lima, 23 de Octubre del 2018

Estimado Dra Maria Dolores Martinez Larala

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 items 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 Gardia Caballa

DNI: 45637890

	-1
10	П
×	d
50	1
×	d
ব	Э
\circ	Ų
77	И
ш	
	Н
-	1
5	1
O	ч
n	я
u	
22	1
£	И
<u>_</u>	Э
'n	1
岗	1
Ų	ч
cui	
二	4
ы	3
n	4
껕	1
5	4
m	1
烂	1
æ	3
23	1
麗	1
ᆮ	I
in	1
躁	и
亖	1
-	I
m	ı
쁫	١
	1
z	1
気	
~	I
7	ł
×	Ŧ
25	1
ᇤ	ł
3	ł
7	3
€	ì
	ı
ш	Ł
	Ĭ
	ø
×	ŀ
æ	í
	ľ
ď	ŀ
	ai.

TEM PREGUNTA TE	Anallidoe	A mornhose do	right processored	IN THE STREET OF THE STREET ST	LA EMPRESA	DARLANIA - F	DENTE PIEDRA, 2018	
The post result at the control of	Apellidos	y nombres de	experto. New	1				
Lick the place of the control of t			ASPECTO POR EVAL	THE COURT WALL TO THE TABLE			Annual day part from	- Control
Frentiso Frenti	VARIABLE	DIMENSION			ESCALA	IS I	NO CUMPLE	OBSERACIONES,
Freeticos Testate en la sempresa equaled entre el premio recibido y el esfuerno laboral A. Los altes mandos o jelituras de área raciban, una remuneración accede al puesto que el colaborado desemperia. A. Los altes mandos o jelituras de área raciban, una remuneración joura S. Las altercenes estableccia procesa se pertirma y inflammación de puesto. S. Las apreciones sobretidade que das accidentes al la empresa, ante acto dolaco o micidenta se nervo en los procesas se jertificados con la empresa, pere sobretidade y se jelituras de la empresa, ante acto dolaco o micidenta que las sentiones hada los colaboradores se senten peramente algentificados con la empresa, pere sobretidade y la sentidore de mando o pasición. T. La empresa tiene una política salaria, que permite que las competencias allegados en la discriminación de sentido per percuenta de mercado laboral. S. El sueldo que percuenta por los colaboradores se agenda a menta porteca de laboral de la confidencia de las colaboradores y sea recimientes. Suciales Suciales Suciales Suciales Suciales T. La empresa tiene una política a largues de seguidad aboral que la sumita proposada de las colaboradores y sea recimientes. El sueldo que percuenta por necesidad de seguidos de vida y refleciados de las colaboradores de seguidad aboral que los colaboradores de las planes de las cumptas de percuenta de las colaboradores de las percesacionades - familiares. 10.10s horares flexibles de los colaboradores apuda a percenta apuerado a motorima a mitoria preparadores de las percentas percentas anterior de las colaboradores de empresa brinda apora paculación para se describentes de seguidad de colaboradores de empresa brinda apora paculación para se lás. 11. La empresa tiene na política a frasticado de seguidad aboral que los colaboradores de empresa brinda apora paculación para se lás. 12. Estado de secuidade de las colaboradores al realizar a sentidado apora paculación para se las percentes de empresa de empresa de empresa principalan de seguidad de colaborad			1	Los trabajadores recibes premios o recompensas por efecto del cumplimiento de metas.		7		SUBERE
Remuneració Remuneració Remuneració Remuneració Remuneració Remuneració Remuneració Remuneració Remuneració Remandos a pletaturas de área recciban una termuneración josta. Sanciones su sentre mandos a pletaturas de área recciban una termuneración josta. Sanciones su sentre preciones establecidas pou politicas de la empresa, ante acto datoso o incidencias an encure en los procesos se ejertician ai in discriminación de pecatura su considerant que las asentran peramente aleutificados con la empresa, pueda. Suedos Las empresas tiene una política salarial, que permite que las competenciass destinadas de las colaboradores sea recumuneradas según el mercado laboral. Suciales Suciales Suciales Suciales Los colaboradores destinadores salarials, que permite que las competenciass destinadas de los colaboradores sean remuneradas según el mercado laboral. Suciales Suciales Suciales Los colaboradores destinadores salarials, que permite que las competencias destinadas de los colaboradores sean remuneradas seguradas de vida y eleganes a la metra proposacia a empresa tiene una política a laboradores destinadores seguradas aboral que perciben los colaboradores apuda a gue cumptas los precesos de seguridad aboral que perciben los colaboradores apudas a que cumptas los planesadores destinadores a suciales con autonomás infordinal que los colaboradores destinadores desempendos de seguridad abora que permite que los colaboradores desempendos de seguridad abora que permite que los colaboradores desempendos en estaborador propesadores desempendos en la empresa temperado de seguridados propeutatos en el des. Salos de los colaboradores desempendos de seguridad abora que permite que los colaboradores en unidados de segurador abora que permite que los colaboradores desempendos de segurador a prodesa de segurador de segurador a condiciones de segurador de segurador de segurador se ordinadores, en el desempendos de seguradores en el permite confedences de segurador de segurador se ordinadores en el permite confedences de segura			Premios		Nunca	1		
Sanchones. Sanchones as alter mandoto a jelithuras de airea reciben una remunerador josta. 5. Lasta asmotorea estableccia por positicas de la empresa, ante acto dubco o modernolar en entre en los procesos se speritiran si in discrimisación de poessita. 5. Lasta asmotorea estableccia por positicas de la empresa, ante acto dubco o modernolar en entre en los procesos se speritiran si in discrimisación de poessita. 7. La empresa betien una política si altra dube establección de mando o opasición. 8. El supido que las senciones hada sobre consideran la calidad de vida y el desarrollo de actividades recreacionales - familiares. 9. El supido que percuente política sobre dos calaboradores garantican la calidad de vida y el desarrollo de actividades recreacionales - familiares. 9. El supido que percuente política sobre dos calaboradores garantican la calidad de vida y el desarrollo de actividades recreacionales - familiares. 9. El supido que percuente los calaboradores garantican la calidad de vida y el desarrollo de actividades recreacionales - familiares. 9. El supido que percuente política y subractos da districa para presa con a nomera la compensa in oproperant a nempera pere en mando supido de percuente percendad de servicio. 11. La empresa tene una política al respecto de segundad abora que poculogico para se sobre de segundad abora esta esquesta a rebora. 12. Estate en la empresa incentar sus artividades propuentos an electrica propuenta a los colaboradores de apoyo al perconal cuando les carecidos. 13. Los trabajadores de l'al sempresa en l'al se empresa				n en el área, una romuneración acorde al puesto que el colaborador	Casi Nunca	\		
5. Lasar sanciones establecdas por politicas de la engresa, ante acto datoco o incidenciar en error en los procesos se ajerticas si in discriminación de puesto. Sanciones 6. Los colaboradores se simine presamente aleutificados con la empresa, pueda, Stempre consideran que las sanciones. That los colaboradores se esecutan sin protectar que las sanciones. That a los colaboradores se esecutan sin protectar que las sanciones. That a los colaboradores se esecutan sin pueda de considerado que las competencias difficadas de los colaboradores sean remuneradas según el mercando laboral. 3. El suelho que electuben los colaboradores sean remuneradas según el mercando laboral. 3. El suelho que ejectuben los colaboradores para remuneradas según el mercando laboral. 3. El suelho que ejectuben los colaboradores el amilianres. 3. El suelho que ejectuben los colaboradores el amilianres. 4. El empresa fisabilitan sus hurarios o dias faves cuando llegan a la meta propuesta la propuesta la rempresa fisabilitan sus hurarios o dias faves cuando llegan a la meta propuesta la perecupia por necesidad de aerición. 5. El empresa fisaboradores desempeñen sus actividades con autonomía inflordinal que los colaboradores al remaines por necesidad de aerición. 5. Ensire en la empresa con los clientes. 12. Ensire en la empresa con los clientes. 13. Con trebajoradores un malitar sus artividades prodeor esta requiresta a ribos, agriciones fistas y malitario verbale la empresa brinda apoyo palciológico para se agriciones. 14. La empresa emplea pileto de apoyo ai personal cuando le courre algún roba o daño fisto. 15. El colaborador sine contactor fisco con clientes; estos paeden recar expiratorias; se personadore de mentante son de empresa expiratorias; se presentadores; se presentadores se contactores de prevenciar. 15. Los trabajadores de segúndad de aericionedades personadores para que los caracitadores, se aintendadores se contactores de prevenciar. 15. Los trabajadores de caracitadores so contentes abrinda apoyo palciológico para		петипечадо		rociben una remuneración justa,	4 Veces	1		
Sanctones 6. Los calaboradores se atentan plenamente identificados con la empresa, pueds, Stempre consideran que las sanciones hada los calaboradores se eseculan sin postergación, in discrimisación de mando o pasición. 7. La empresa bene una política salarial, que permite que las competencias galificadas de los colaboradores sean remunecadas según el mercado laboral. 8. El sueldo que garciciben los calaboradores sean remunecadas según el mercado laboral. 9. El sueldo que garciciben los calaboradores sean remunecadas según el mercado laboral. 9. Los colaboradores l'enciciben los colaboradores al millares. 9. Los colaboradores l'entifica as hurandos das flares cuando llegan a la meta proposata la empresa. Incerciben los colaboradores al mercadores desembentes and actividades con autonomía sin directinal que los colaboradores desembentes as actividades con autonomía sin directinal formatica proposata la empresa condicionas aborades para que los colaboradores desembentes que los colaboradores desembentes que escunda labora lucar los colaboradores desembentes antendades para que los colaboradores al realizar sus actividades por estan esquestas a mbos, agresione fastar y matrado verbal, la empresa brinda apoyo paciológico para se alementadores fastas y matrado verbal, la empresa brinda proyo paciológico para se alementadores de entirmedades espiratorias u enternedades espiratorias de enternedades espiratorias de enternedades la prevención. 14. La empresa emplea pultot de apoyo al personal cuando le ocurre alguin robu o darro faito. 15. Los colaborador tiene consecuencións de enternedades ne rejecuentes al cipo personal de enternedades espiratorias se aientam probo de la empresa personal con se enternedadores se contagiano de enternedadores y contagianos de enternedadores as contagianos de enternedadores as sientam probo de la empresa que los contagianos en selectual proboción de enternedadores as contagianos de enternedadores as contagianos de enternedadores as sientas entredadores as sientas entredadores de c				10	Casi Siempre	(
Sueldos allificadas de los colaboradores sean remunecadas según el mercado laboral. 8. El sueldo que perciben los colaboradores garantizan la calidad de vida y el festaciones desarrollos de actividades represabionales - familiares. Prestaciones Horanos Flexibles no actividades represabionales - familiares. 10 Los horanos flexibles de los colaboradores alvantiares. 11 La empresa inementan por necusidad de servicio. 12 La empresa inementan por necusidad de servicio a que los colaboradores para polífica, al respecto de veguridad labora que permite que los colaboradores detempeñen sus actividades con autonomia infordinal represarants con los clustes. 12 Existin en la empresa condiciones aborades poreden esta esqueridos anteción. 13. Los rabbigadores al realizar sus actividades proeden esta esqueridos para se atenación. 13. Los cabibidadores al realizar sus actividades proeden esta se actividades proden esta se actividades de cource algus robio o daño futico. 13. Los cabibidadores al realizar sus actividades proeden esta se actividades proeden esta se actividades de miteriores fatina y malitanto de apopa al personal cuando le cource algus robio o daño futico. 13. El colaborador tene contacto físico con cicentes, estos pueden llevar a condaglación de seferimentades no relevantes al cipo humanos la empresa brinda capacitaciones de guevencidos. 15. Algoridadores servicios es condaglación de seferimentados respiratorias, se pientan probesidos y respirador de la empresa por que los trabajodores se sientan probesidos y respirador.			Sarciones	6. Los colaboradores se sienten plenamente identificados con la empresa, puede, consideran que las sanciones hada los colaboradores se ejecutan sin postergación, ni discriminas-ción de mando o pratición.	audwaid	1		
Prestaciones Moranos fleutibles De Los colaboradores Perceacionales – familiares. Suciales Suciales 10 Los colaboradores Penibilitan sus harandos o días flates cuando Began a la meta propovesta la empresa. 10 La empresa linere una política si respecto de seguridad labora que los propovesta la empresa con cuestidad de servicio. 11 La empresa linere una política si respecto de seguridad labora que los colaboradores desempeñen sus attividades con autonomás sin Ocrdinal represariantes con los cidentes. 12 Existir en la empresa condiciones laborades para que los colaboradores pueden desarrollar sus fanciones sin altera dos resultados propietatos en el día. 13. Los trabajadores al realizar sus artividades propietatos en el día. 13. Los trabajadores al realizar sus artividades propietatos en el día. 13. Los trabajadores al realizar sus artividades propietatos en el día. 14. La empresa emplea piloto de apopa al personal ouando le courre algus robb o díano faito. 15. El colaborador tiene consecto físico con cientes, estos paseden llevar a condaglación de seferimedades no relevantes al cipo farmanos la empresa brinda capacitaciones de ginevencido. 16. Algunos trátajadores se contaglación de seferimedades respiratorias, se sientan probesidos y respirador.			Sueldos	La empresa bene una política salarial, que permite que fas competencias alificadas de los colaboradores sean remuneradas según el mescado laboral. 3. El sueldo que perciben los colaboradores garantizan la calidad de vida y el		1		
Prestactores Newtons Flexibles B. Los colaborationes Resibilitant sus horantos o dias fibres cuando Regan a la meta Suciales Suciales 10. Los incrementan por necessidad de servicio. 11. La empresa intera una política al respecto de segundad laboral que permite que los colaboradores desempeñen sus attividades con autonomás imfordinal prepresarias con las ciferies. As estividades propuestos en el disciplinaria con las ciferies. As maticales por a que los colaboradores prepresarias con las ciferies. 12. Esiste en la empresa condiciones sin alterar los resultados propuestos en el disciplinaria de propuestos en el disciplinaria de la empresa condiciones sin alterar los resultados propuestos en el disciplinaria de la empresa de maticales propuestos en el disciplinaria de la empresa emplea plato de apoya al personal cuando le cource algua roba de difficilidad. 14. La empresa emplea plato de apoya al personal cuando le cource algua roba de difficilidad. 15. La colaborador trien contacto Fisco con cleates, estos paeden llesar a contagiarse de enfermedades se referentedades as referentes al cjo humanos, la empresa brinda capacitaciones de ginevención. 16. Algunos triatigadores se contagiando de enfermedades respiratorias; se pectibió algun aponyo de la empresa para que los tribogadores se sientam probedidos y respectibió algunos tribogadores se sientan probedidos y respiratorias; se probagiones se sientan	Retención th			desarrollo de actividades recreacionales - familiares.				
10.Los horarios flexibles de los colaboradores ayuda a que cumplas lo planeado pues estos se incrementan por necesidade de sevinito. 11. La empresa tiene um política al respecto de segundad aboral que permite que los colaboradores desempeñan sua actividades, con autonomás infordinal represantas con los clárantes desempeñan sua actividades con autonomás infordinal puedan desamblas sus hinciones si aborados para que los colaboradores presentados permentos an el día. 13. Los trabajadores distras y matinato verbal, la empresa brinda apovo palcidigido para su atendido. 14. La empresa intrato verbal, la empresa brinda apovo palcidigido para su atendido. 15. El colaborador tiene contacto físico con cleatere, estos pueden levar a contagiarse de entiermedades per estemedades mo relevantes al cipo humanos, la empresa brinda capacitationes de grevención. 16. Algunos trabajadores se contagiarion de enfermindades respiratorias; se percetión la mignita para que los trabajadores se sientam proberidos y respectivos de prevención.	Talento	Prestaciones Suciales	Horamos Flexibles	 Lot colsboradores flexibilitan sus hurarios o días fibres cuando flegan a la meta propuesta la empresa. 		1		
11. La empreza tiene una politica al respecto de seguridad baboral que permite que los cobabraderes desempeñen sus attividades con autonomía in Ordinal represarias con los clientes. 12. Ensiste en la empresa condiciones aborales para que los colaboradores puedan desarrollar sus funciones sin alterar los resultados propuestos en el día. 13. Los trabajadores al realizar sus artividades propuestos en el día. 14. La empresa emplea piloto de apoya al personal ouando le ocurre algún noba dario fisico. 14. La empresa emplea piloto de apoya al personal ouando le ocurre algún noba dario fisico. 15. El obborador tiene contacto fisico con clientes, estos paeden llevar a contaglares de enfermedades espiratorias o enfermedades no relevantes al cip humanos la empresa brinda capacitaciones de prevención. 16. Algonos trabajadoras se contaglaron de enfermedades respiratorias, se pección de la empresa para que los trabajadoras se aientam proceederados y resultados.				10.Los horarios flexibles de los cotaboradores ayuta a que cumptes lo planeado pues esto se incrementan por necesidad de servicio.		١		
12. Existin en la empresa condiciones aborales para que fos colaboradores pueden telescendiar-sus funciones sin alterar los resultados propuestos en el día. 13. Los trabajadores un realizar sus activicades pueden estar esquentos en el día. 14. La empresa emplea piloto de apora al personal cuando le ocarre algún robio o daño fisico. 15. El colaborador tiene contacto físico con clientes, estos pueden llevar a contaglarse de enfermedades upiratorias o ontinometades no relevantes al cipo bumisioni la empresa brinda capacitaciones de prevención. 16. Algonos tránsfedoras so contaglaron de esfermedades respiratorias, se percitió algun apolo de la empresa para que los trabajadores se aientam procededa y resolucidados.			Segundad Laboral	11 La empresa tiene una política al respecta de seguridad taboral que permitie que los colaboradores desempeñen sus actividades con autonomía sin gon represarias con los clientes.	linal	(
13. Cos trettajadores al realuar sus actividades pueden estar esquersos a robos, agresiones físicas y matinato verbal- la empresa brinda apoyo paícologico para su atención. 14. La etropresa entrates piloto de apoyo al personal cuando le ocurre algún robo o dano físico. 15. El cobborador tiene conseto físico con ciontes, estos pueden llevar a contaglarse de enfermedades espiratorias o onfermedades no relevantes al cipo finita capacitaciones de prevención. 16. Algonos transpladores so contaglardo de enfermedades respiratorias, se percisió algun apoyo de la empresa para que los trabajadores se sientam proceedades y respiratorias.				0	i la	1		
14. La empresa emplea piloto de apoya al personal cuando le ocurre algun robo o dario fisico. 15. El colaborador tiene contacto fisico con clientes; estos pueden llerar a contaglarse de enfermedades expiratorias o ontermedades no relevantes al cipo humanos; la empresa brinda capacitaciones de prevencido. 16. Algunos tratejadoras so contaglaron de exfermedades respiratorias, se percibió algun apoyo de la empresa para que los trabajadoras se sientan proceededa y resolutados.		Calidad de	Rabo	1.3. Los trabajadores al realuar sus actividades pueden extar expuestos a rabos, agresiones físicas y maltrato verbal: la empresa brinda apoyo palcubigico para su atención.		(
15. El colaborador tiene contacto fraco con clentes; estos pueden llevar a contaglarse de enfermedades espiratorias o enfermedades no relevantes al ajo humanes; la empariss brinda capacitaciones de prevención. To Algorio Prehajedores se contagladon de enfermedades respiratorias; se pección algun aporgo de la empresa para que los trabajadores se sientam protecidos y restaltados.				14. La empresa emplea piloto de apoyo ai personal quando le ocurre algua robin o daño fisico.		1		
I.f. Algunos tratajadores percibio Algan apoyo de protesidos y resolidados.			To the control of	 El colaborador tiene contecto físico con clentes; estos pueden lleser il contaglarse de enfermedades espiratorias o enfermedades no relevantes al ojo framanos; la empress brinda capacitaciones de prevención. 		\		
		,	Carantana	16 Algunos trinisladores so contagiaron de enfermedades respiratorias; se percibio Algun apoya de la empresa para que los trabajadores se sientam sinotegidos y respulsados.		1		

	9970	0107		FYDERTO	Current Course	OBSERACIONE	SOURCEMENT	
	A DUSTAVE DIFFIDA	A-TUENIE FIEURA		OPINIÓN DEL EXPERTO	100000	NO CUMPLE		
DATOS	CA DANGADI	TOWNS WAS				CHARBSE	SOUTH LA	1
TENCIÓN DE	EN LA EMPOSE	A CONTRACTOR				ESCALA		L. Munca
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS	Stigsción: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO I ABORAL EN LA ERROBECA BANCADA DUENTE DIEDAR AGA	dor: GARCIA CABALLA LILIANA MARGARITA	Marine Lavola Havin Doloven	0	TELE PROPERTIES	HEM JURESCHILA	17 (as being dates	AV. Los debajacores son promovidos para los ascensos; por efecto dell1. Nunca cumolimiento de mars.
	rvestigación:	bgador: GAR	to: Dra . M	POR EVALUAR	INDICADORES			200000000000000000000000000000000000000
	ulo de la ir	del Inves	del exper	ASPECTO	DIMENS	IONES		
1000	The The	spellidos y nombres	pellidos y nombres		VARIABLES			

	ASPECTO	ASPECTO POR EVALUAR	O ARK			OPINIÓN DEI EXPEDITO	EVOCOTO
VARIABIES	DIMENSI	S INDICADORS				OCHINGIA OCT	Corcord
	IONES	The state of the s	IIEM / PHEGUNIA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
		Accepting	 Los trabajadores son promovidos para los ascensos; por efecto del 1. Nunca cumplimiento de metas. 	1. Nunca	1		
			 Existe en la empresa igualdad con los demás compañeros para obtener?. Casi Nunca ascersos, y esto va acorde con el esfuerzo en el cumpiamiento de metas. 	2. Casi Nunca	1		
Referción de Talento	Relacione	Conflictos	los	3. A Veces 4. Casi Semore	\		
	s con las personas		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 5. Siempre cumplir con las provecciones del día.	5. Siempre	\		
		Separación por jubilación	 En la separación de colaboradores por jubilación se percibe que la empresa aplica políticas remunerativas justas y satisfectas. 	Ordinal (Ulert)	\		
Firms del enperto	Fecha &	Fechu & / 11 12018					

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

Apellidos y nombres del expeto:	del Investigador: GARCIA CABALLA, LILIANA MARGARITA	
MAPLE INDICADORES TO Los colaboradores trando Regan à se resultados a empresa otorga beneficios que estimula su pesona. 22. Los colaboradores trando Regan à se resultados a empresa otorga beneficios que estimula su pesona. 33. El been desempeño de los colaboradores es monitorados es productividad por los jeles de área, por ello el logiro de resultados es productividad por los jeles de resultados es de resultados es desarrollas por la distribad en mora, resolución, nuevos, etc. 34. Vece de los gres de áreas es electroo, por el siderazgo proactivo de los jeles de fareas es electroo, por el siderazgo proactivo de los presententes de los colaboradores se desarrollas por la distribad en mora, resolución, nuevos, etc. Companía de los pietes de áreas es electroo, por el siderazgo proactivo de los presentes de trabalo procedimientos de los cubbandidores. Companía de los daves de trabalo encodomina la buena comunicación, respero y compalieración de los compalieracións de los compalieración de los compalieracións de los compalier		
DIMENSIONES INDICADORES	OPINIO	OPINIÓN DEL EXPERTO
Paraultados Resultados Resultados Al Las medis estimula au persona. Al Las medis pero estimula au persona. Al Las medis de estimula au persona. Al Las medis propuestas por las empresa son reales de acuardo con la demanda del mercado. Editudad en mora, resolución, nuevos, etc. Zó. El debempeño de metas los calaboradores so desarrollas por la capacida del mercado. Compañerismo Compañerismo Compañerismo Compañerismo Compañerismo So. En el área de trabajo predomina la buena comunicación, respeto y compañerismo 28. En el área de trabajo predomina la buena comunicación, respeto y compañerismo 29. la colaboración de los compañerismo 29. la colaboración de los compañerismo el compromiso o portugade so mecisario el compromiso o portugade so mecisario el compromiso o portugade so mecisario el compromiso o portugade de la empresa a apuda con transplas y estimulaciones para que conspañerio el mora desempeño permite desempeño permite desempeño. 30. Para obtenes buenos resultados es necesario el compromiso para la conspañerio de la empresa a valada con el los compañerios. 31. La identificación nación de los conspañerios para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación. 30. Para obtenes buenos resultados es necesario el compromiso para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación. 31. La identificación nación de los contrados es necesario el compromiso para realización de los compañerios es necesarios el compromiso para realización de los contrados es al companio de sentenca se selectivo, y destretaca en meta establecido, se sienten destro personales de sentinadades de integración de los compañerios de sentenca es mecasario el companio de la companio de sentenca de sentenca desempeño permite desempeño permite desempeño permite desempeño permite desempeño permite desempeño de sentenca de s	ESCALA SI NO CUMPLE CLIMP	OBSERACIONES
Retultados productividad por los jeles de las colaboradores es monitoreada con la productividad por los jeles de área, por ello el logico de resultados es mensioneada del mercado. 24. Las metas produestas por la empara son reales de acuerdo con la demanda del mercado. 25. El cumplimiento de metas los colaboradores so desarrollas por la claridad en muna, resolución, nuelvolo, por el iderazgo proactivo de los jeles de áreas. 15. El desempeño de las tareas es electroo, por el iderazgo proactivo de los jeles de área de resultadores en error, en el área hay ilideres que fortalecen Pas actividades o pracedimientos de los colaboradores. 26. El desempeño de los companientos de los colaboradores. 27. Ante una incidencia en error, en el área hay ilideres que fortalecen pas establecida es con equidad y sin discriminación. 29. la colaboración de los companientos de los colaboración, respeto y companientos para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación. 29. la colaboración de los companientos para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación. 30. Para obtener buentos resultados es necesario el compramiso en el logro de los objetudos de la empresa, en real si los trabajadores tienen un pertinente desempeño. 31. La identificación hacia la institución, es cubura de los colaboración. 32. La identificación hacia la institución, es cubura de los colaboración. 33. El senbiente de trabajo permeta es normas crabiticias combas cambridades y destretaras previories. 34. Los colaboraciónes a desempeño a porta de sentinados de la empresa, en real si los robajadores de empresa. 35. El únia laboral es una barrales sua normas crabiticias con escablecida, se sienten aptos para realizar otras turdes de la empresa es normas que las montas cambridados, se escablecidados en el empresa es normas que la sucha combas cambridados. 36. El única laboral es una barrales establecidas se encadar establecidas cambridados en el empresa establecidas encadar en el establecidas establecidas establecidas	\	
Desempeño de la 24. Las metas propuestas por la empresa son reales de acuardo con la demanda del mercado. Caridad en mura, resolución, nuesco, etc. 26. El desempeño de las tareas es efectivo, por el liderazgo proactivo de los jetes de áreas de trabajo prodomina la buena comunicación, respato y compañerismo. Caridad en mura, resolución, nuesco, etc. 26. El desempeño de las tareas es efectivo, por el liderazgo proactivo de los culturas para liderazgo proactivo. 27. Ante una incidencia en error, an el área hay ilderes que fortallocen da sectividades o pracedemientos de los culturadores. 28. En el área de trabajo prodomina la buena comunicación, respato y compañerismo. 29. la colaboración de los compañerismo en el logo de los colaboración de los compañerismo en el logo de los objetivos de la empresa, es real si los trabajadores tienen un petrinante desempeño. 30. Para obtener buenos resultados es necesario el compañación, es colaboración de los colaboración lacia la realizadores participar en todas las actividades de integración. 31. La identificación hacia la inestitución, es contrara de los colaboración es se todas de sempeñon sus funciones. 32. Esiste en la empresa en todas las actividades de integración. 32. Esiste en la empresa es normal que las normas conditicias cambien en mes en mes establecidas se sienten aptor al desempeño laboral, y el estración de los para realizar otras funciones. 33. El ambiente de trabajo permite desampledo se integración y el estración de los colaboradores de sempendo a subiente de trabajo permite desampledo se sienten productividad. 34. Los colaboradores desempeñon y el estración se sienten producticas a desempendo se para realizar otras funciones. 35. En la empresa es normal que las normas conditicias cambien en mes en campaña de las profesiones el buencias de la desempendo la presiden la decima de la desempendo la desempendo la presiden la decima de la desempendo la decima de la desempendo la decima de la desempendo la decima de la decima de la decima de la decima d	. Nunca Casi Nunca	
Companierismo Compan	A Veces	
Liderasgo 26. El desempeño de las tareas es electroo, por el iderasgo proarcho de los jefes de áreas. Liderasgo 77. Ante una incidencia en error, en el área hay ideres que fortalecen las actividades o percedimientos de los colaboradores. 28. En el área de trabajo predomina la buena comunicación, respeto y compañerismo. 29. la colaboración de los compañerismo en el logar a la meta stablecida es con equidad y sin discriminación. 30. Para obtener buenos resultados es necesario el compromisio en el logro de los objetnes buenas de tos actividades de tos compañerismo. 31. La identificación hacia la institución, es cultura de tos colaboración de tos objetnes apudas con teraplas y estimulaciones gian que gas con teraplas y estimulaciones para que productividad de tos colaboración el buena todos las actividades de todos contrarios. 32. Existe en la empresa ayuda con teraplas y estimulaciones gora que contrarios de todos para residiar con a setuporáren una meta establecida; se sienten productividad adores de trabajo permite desampeño laboral y el estrás. 34. Los colaboradores al obtener una meta establecida; se sienten apos para realizar otras todos en la morta contistricas, carebien en mesa en mesa, esta periodicio y el estrás. 35. En la empresa es normas que las normas creditirias, carebien en mesa en mesa, esta periodicio y el testando en la mortación y el desempeño laboral. 36. El clima laboral de la empresa la adaptación y el desempeño laboral. 37. El clima laboral en la empresa os normas creditirias, carebien el mesa entre en mesa entre en mesa esta periodicion y el desempeño laboral.	Carl Stomore	
Companierismo 28. En el área de trabajo prodomina la buena comunicación, respeto y companierismo 29. In colaboración de los companieros para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación. 29. Para obtener buenos craultados es necesario el compromiso en el logo de los obtener buenos craultados es necesario el compromiso en el logo de los obtener buenos craultados es necesario el compromiso en el logo de los obtener buenos estaltados es necesario el compromiso en el logo de los obtener buenos estaltados es necesario el compromiso en el logo de los obtener buenos estaltados es necesario el compromiso en el logo de los obtener buenos estaltados el trabajadores tienen un petrinente desempeño. 31. La identificación hacia la institución, es cultara de los solidores para que productividad de la mentra as funciones. 32. Esiste en la empresa a yeuda con teragalas y estimulaciones para presidor laboral y el estres. 33. El ambiente de trabajo permite desampledo destrezas previnciones a dobener una meta establecida; se sienten aptos para realizar otras funciones. 34. Los colaboradores sa obtener una meta establecida; se sienten aptos en mes, esto perquensa la adaptración y el desampeño laboral. 35. En la empresa es normal que las normas crediticias carebien en mes, esto perquensa la desambeño laboral. 36. El clima laboral es una horraleza los perque produciones el buen trato y la tolicancia. 37. El cima laboral en la empresa era la caragala en la empresa era la bacada en la empresa era perdenomine el buen trato y la tolicancia.	Stempre	
Compañerismo de trabajo predomina la buena comunicación, respeto y compañerismo. 29. la colaboración de los compañerismos para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación. 29. la colaboración de los compañerismos para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación. 30. Para obtenera buenos resultados es neclesarios el compromiso en el logra de los objetivos de la empresa, es neal si los trabajadores ficien un mostranente desemberão. 31. La identificación hacia la institución, es cultura de los colaboradores participar en todas las actividades de integración. 32. Establecida es la empresa ayuda con terapida y estimulaciones para que productividad de integración premite desamplecida y el estres. 33. El ambiente de trabajo permite desamplecida y el estres. 34. Los colaboradores ad obtener una meta establecida, se sienten aptos para realizar otras functiones. 35. En la empresa es normal que las normas crediticias cambien en mes, esto perjudica la adaptación y el desampeño baboral. 36. En la empresa es normal que las normas crediticias cambien en mes, esto perjudica la adaptación y el desampeño baboral. 36. En la empresa es normal que las normas crediticias cambien en mes, esto perjudica la adaptación y el desampeño baboral. 37. El clima laboral en la empresa esta basado en la motración.	\	
Compromiso 29 la colsboración de los compañeros para llegar a la merta establecida es con equidad y sin discriminación. 30 Para obtende truendo resultados es necesario el compromiso en el logro de los objetivos de la empresa, es real si los trabajadores tienen un pertinente decempeño. 31 La identificación hacia la institución, es coltura de los colaboradores participar en todas las actividades de integración. 32 Esiste en la empresa ayuda con terapias y estimulaciones porra que so trabajadores desempeñon aus funciones. 33 En la mibiente de trabajo permite desarrollar habilidades y destrezas preferientendo la preside laboral y el estrés. 34 Los colaboradores al obtener una meta establecida, se sienten aptos para realizar otras farcitones. 35. En la empresa es normal que las normas crediticias cambien en mes en mes esta períodica la adestación y el desampeño baboral. 36. El (lima laboral es una fortaleza los jeles inmediatos se encargan de que predomine el buen trato y la tolerancia.	\	
Compromisio 30 Para obtener buenos resultados es necesario el compromisio en el logro de los objetivos de la empreza, es real si los trabajadores tienen un pertinente desempeño. 31 La identificación hacia la institucción, es cumara de los sobbenadores participar en todas las actividades de integración. 32 Existe en la empresa ayuda con terrapias y estimulaciones participar en todas las actividades de integración. 32 Existe en la empresa ayuda con terrapias y estimulaciones participar es trabajo permite desampleños. 33. En ambiente de trabajo permite desamollar habilidades y destrezas previorindo a preside laboral y el estrés. 34. Los calaboradores al obtener una meta establecida, se sienten aptos para realizar otras tociciones. 35. En la empreta es normal que las normas crediticias cambien en mes esto mets, esto perjudica la adaptación y el desampeño baboral. 36. El tilma laboral es una fortaleza los jeles inmediatos, re encargan de que guegoredomine el buen trato y la tolerancia.	1	
31. La identificación hacia la institución, es cultura de los colaboradores participar en todas las actividades de integración. 32. Elatás en la empresa ayud con terapias y estimulaciones para que las trabajadores desempeñon aus funciones. 33. El ambiente de trabajo permite desarrellar habilidades y destrezas previntendo la preside 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 porjudica la adeptación y el desampeño baboral. 36. El (ilma laboral es una fortaleza los jeles inmediatos, se encarga de que predomine el buen trator y la tolerancia.	(
32. Eviste en la emprena ayads con terapitas y extimulaciones para que cos tratagadores desempeñon sus funciones. 33. El ambiente de trabajo permite desarrollar habilidades y destrezas previntando la preside laboral y el estrés. 34. Los calaboradores al obtener una meta establecida, se sienten aptos para realizar otras trociones. 35. En la empreta es normal que las normas crediticias cambien en mes en mes esto perjudica la adaptación y el desempeño laboral. 36. El filma laboral es una fortaleza los jeles inmediatos se encargan de que gredomine el buen trato y la tolerancia. 37. El clima laboral en una fortaleza los jeles inmediatos se encargan de que gredomine el buen trato y la tolerancia.	1	
Adaptación Clima Inborai	rdinal /	
Adaptaction Clima Inborai		
Adaptacion Cirria laborar	\	
	\	
	1	
pecanocimiento al loero.	\	

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 Conzales 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 items 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,

DNI: 45637890

-	
a	
ш	
	١
杰	
ω	
z	
ш	
-	
12	
re)	
×	
쁫	
霯	
S	
×	
₩ S	
SUM	
RUM	
RUM	
TRUM	
STRUM	
STRU	
STRU	
STRU	
INSTRUM	
INSTRU	
DEL INSTRU	
DEL INSTRU	
DEL INSTRU	
INSTRU	
ON DEL INSTRU	
ON DEL INSTRU	
DEL INSTRU	
ON DEL INSTRU	
CION DEL INSTRU	
CION DEL INSTRU	
ACION DEL INSTRU	
CION DEL INSTRU	
ACION DEL INSTRU	
ACION DEL INSTRU	
JDACION DEL INSTRU	
LIDACION DEL INSTRU	
LIDACION DEL INSTRU	
JDACION DEL INSTRU	
LIDACION DEL INSTRU	
LIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
LIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	
VALIDACION DEL INSTRU	

The state of	Titol	io de la investigac	Thus de la investigación: RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCARIA - PUENTE PIEDRA, 2018	LA EMPRESA	BANCARIA - P	UENTE PIEDRA, 2018	
pellidos y n	Apellidos y nombres del investigad Apellidos y nombres del experto:	experto: Towns	Applications y nombress del investigación de actual capación de actual de ac				
		-	2000			OPINIÓN DEL EXPERTO	ERTO
VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCAUA	St	NO CUMPLE	OBSERACIONES SUGERENCIAS
			 Los trábajadores reciben premios o recompensas por efecto del camplimiento de metas. 		/		
		Premios	2. Existe en la empresa equidad entre el premio recibido y el estuerzo laboral 1.	1. Numca	1		
			Se ecciben en el ansa, una remuneración acorde al puesto que el colaborador desempeña.	2. Casi Nunca	1		
	Remuneració	ruestor	 Los altos mandos o jefaturas de área reciben una remuneración justa, proporción al a sa actividades que dissurollo. 	3. A Veces	/		
			de la empresa, ante acto doloso o an si n discriminación de puestra.	Casi Sempre	/		
		Sanciones	6. Los calabonadores se sienten plenamente identificatios (on la empresa, perel§s. Sempre consideran que las sancienes hacia los colaboradores su ejecutan sin postesgación, ni discriminación de mando o posición.	Sempre	\		
	1	2	 La empresa tiene suta política salarial, que permite que ha competencias calificadas de los colaboradores sean remuneradas segun el mercado laboral. 		1		
-		2061003	 Et aueldo que perciben los colaboradores garantizan la calidad de vida y el desarrollo de actividades recreacionales – familiares. 		1		
Talento	Prestaciones Sociales	Horanos Fleribles	 Los colaboradores flexibilidan sos horarlos o días litros cuando llegan a la meta proposesta la empresa. 		\		
			10) Los horarios flueibies de los colaboradores ayunta a que cumplac lo planeado pues esto se lacrementan par necescidad de sarvicia.		/		
		Seguridad Laboral	 La empreisa Dece una política al respecto de seguridad laboral que permite que lós cólaboratores desempeñen sus actividades con autonomía sin- represarias con los cilentes. 	Ordinal	\		
			 Eniste en la empera condiciones taborales para que los colaboradores quedan desarrellar sus funcianes sin alterar los resultados propuestos en el dia. 		\		
	Calidad de	Перо	 Los trabajadores al resistar sus actividades pueden estar expuestos a robos, agresitues fisicas y malitado verbal; la empresa brinda apono psiciológico para su atención. 		1		
	E .		34. La empresa emples pitoto de apoyo al personal cuando le ocurre algún robo lo daño físico.		١		
			15. El colaborador tiene contacto físico con clientes; ettas pueden henr a contaglarse de enfermedades exprintorias o entermedades no relevantes al oju humano; la empresa brinda capacitáciones de prevención.		\		
	(Sagarosamana	 Algunos trabajadores se contaglaron de enfermedador respiratorias, se percibio álgim apovo de la empreia para que las trabajadores se sientim protegidos y inspalidados. 		\		
Streets ded ment	Petro	V	Section 16.1 11 120.16				

	1
	١
	١
	1
	1
	١
	۱
	۱
w	
Ö	
A	l
0	ı
W	۱
=	l
ő	I
ö	ł
ž	١
쁘	I
m	ı
0	١
兴	I
ö	١
E	l
E.	i
×	I
2	ı
1	l
3	Į
=	l
ᇳ	Į
	Į
Z	l
-0	l
9	1
DAC	1
LIDAC	
VALIDAC	I
E VALI	ŧ
DE VALIDAC	I
IZ DE VALI	I
E VALI	
RIZ DE VALI	I
RIZ DE VALI	

Apellidos y nombres del Investigador., GARC	s del Inve	investigacion: stigador:, GARC	Titulo de la investigacion: RETENCION DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPENO LABORAL EN LA EMPRESA BANCARIA-PUENTE PIEDRA, 2018 res del Investigador;, GARCIA CABALLA LILIANA MARGARITA	LA EMPRESA	BANCARIA	PUENTE PIEDRA	2018
Apellidos y nombres del experto:	s del expe	erto: Levela	Consules Montada				
	ASPECTIC	ASPECTO POR INALUAR	0			OPINIÓN DEL EXPERTO	EXPERTO
VARIABLES	DIMENS	DIMENS INDICADORES	ITEM /PREGUNIA	ESCALA CL	SI	NO CUMPLE	SUGERENCIAS
			 Los trabajadores son promovidos para los ascensos, por efecto del1. Nunca cumplimiento de metas. 	Nunca	1		
		ANCHINA	18. Existe en la empresa igualdad con los demás compañeros para obtener 2. Casi Numca ascensos, y esta va acorde con el esfuerzo en el cumplimiento de metas.	Casi Nunca			
	Relacione	Conflictos	19. En el área, el conflicto entre los colaboradores y los altos mandos 3. A Veces es una limitación pues se integran sin discriminación de mando. 4. Cass Sier	3. A Veces 4. Casi Siempre	\		
Hetencion de Talento Humand	scon las personas		20. En la empresa se dividén en dos grandes áreas y una és el área de Operaciones, en momentos de conflictos se percibe el apoyo para 5. Siempre cumplir con las proyectiones del día.	Siempre	1		
		Separación por jubilación	21. En la separación de colaboradores por jubilación se percibe que la empresa aplica políticas remunerativas justas y satisfechas. (Ukert)	Ordinal (Likert)			
Firmfi del enterto	Fecha A	Fecha 16/11/2018					

Note: Las DILAENSIONES 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

pellidos y n	Apellidos y nombres del experto:	to: Towns (0)	Apellidos y nombres del experto: Toward Coopage Monroalo				
		13	2			OPINIÓN DEL EXPERTO	EXPERTO
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI	NO CUMPLE	OBSERACIONES SUGERENCIAS
			 Los calaboradores cuando lingan a los essuitados a empresa debrga beneficios que estimula so persona. 		1		
		Resultados	 El buen desempeño de los colaboradores es monitoreada con la Munica productividad por los jefes de área, por ello ni logro de resultados es real. Casi Ni 	Nunca Casi Nunca	\		
	Desempeño de la tarra		 Las metas propuentas por la empresa son reales de acuerdo con la dismanda del mercado. A. A. 	3. A Veces	/		
		Metas	25.El tumplimiento de metas los colaboradores se desarrollan por la claridad en mora, resolución, nuevos, etc.	4: Casi Stembre	1		
			26. El desempeño de las tareas es efectivo, por el liderago proxictivo de las jefes de áreas.	S. Sempre	1		
		Uderazgo	22. Ante, una incidencia en error, en el área hay lideres que fortalecen las actividades o procedimientos de los colaboradores.		1		
	Civismo	Compañerismo	28. En el érea de trabajo predomina la buena comunicación, respeto y compubertimo.		1		
Desembeño Laboral			 colaboration de los compañeros para llegar a la meta establecida es con equidad y sin discriminación. 		1		
		Compromiso	 Para obtener fuentes resultados es neceiarto el compromiso en el lagro de los ubjestivos de la empresa, es real si los trabajadores tienem un pertinente desempeño. 		\		
			31. La identificación hacia la institución, es cultura de los colaboradores participar en todas las actividades de integración.		1		
		2000	 Existe en la empresa ayuda con terapiax y estimulaciones para que Ordinal los trabajadores desiempeñen sus funciones. 	Ordinal (Skert)	`		
		530.63	 El ambiente de trabajo permite desarrollar habilidades y destrezas, previniendo la presión faboral y el estrés. 		1		
	Obstaculo a la		34. Los culaboradures al obtener una meta establecida: se Genten aptos para realitar otras funciones.		_		
	productividad.	Adaptacon	 En la empresa es normal que las normas crediticias cambien en imes en mes, esto periadica la adaptación y el desempeño taboral. 				
	(1	36. El clima Taboral es una fortaleza los jetes immediatos se encargan de que predomme el buen frato y la tolerancia.		/		
•	/	Cima saboral	37. El clima laberal en la empresa esta hazado en la motivación y reconocimiento al leavo.		1		