



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal
de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Barrionuevo Sánchez, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-7472-5448)
Puma Figueroa, Keyla Marilin (ORCID: 0000-0002-8887-5543)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestro creador por brindarnos salud en estos tiempos tan difíciles que estamos pasando.

A nuestros padres por ser parte fundamental en nuestro camino para ser buenos profesionales.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros profesores por su dedicación, que con sus conocimientos y su compromiso han contribuido en nuestra formación como profesional.

Al personal de entidad financiera
MIBANCO agencia Cayma

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.4. Procedimientos.....	14
3.5. Método de análisis de datos	14
3.6. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1. Técnica e Instrumento de recolección de datos.	13
Tabla 2 Alfa de Cronbach para la variable Gestión del talento humano.....	14
Tabla 3. Alfa de Cronbach para la variable Desempeño laboral	14
Tabla 4. Gestión del Talento Humano.....	16
Tabla 5. Desempeño Laboral	17
Tabla 6. Correlación de Rho de Spearman entre desempeño laboral y conocimiento y proceso.....	19
Tabla 7. Correlación de Rho de Spearman entre desempeño laboral y capacitación e innovación.	20
Tabla 8. Correlación de Rho de Spearman entre Gestión del talento humano y el desempeño laboral.....	21

RESUMEN

En la presente investigación se realiza un análisis correlacional entre las variables de gestión del talento humano y el desempeño laboral, teniendo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio, así como de sus dimensiones, en cuanto al desarrollo metodológico la investigación es de tipo descriptivo correlacional, se empleó un diseño no experimental, tomando a la población de estudio a los trabajadores de la agencia de Mibanco en el distrito de Cayma con un número de 35 encuestados de forma censal, se utilizaron instrumentos para la medición de cada una de las variables a través una escala de Likert, realizando el procesamiento estadístico a través del software SPSS 26, se encontró que la hipótesis fue comprobada ya que existe una relación positiva significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.357.

Palabras Clave: Gestión, Talento humano, Desempeño laboral, Calidad, Productividad

ABSTRACT

In this research, a correlational analysis is carried out between the variables of human talent management and job performance, with the objective of determining the relationship between the study variables, as well as their dimensions, in terms of methodological development, the research is of the type descriptive correlation, a non-experimental design was used, taking the study population as the workers of the Mibanco agency in the Cayma district with a number of 35 respondents in a census form, instruments were used to measure each of the variables through a Likert scale, performing statistical processing through the SPSS 26 software, it was found that the hypothesis was verified since there is a significant positive relationship between human talent management and job performance with a correlation coefficient of 0.357.

Keywords: Management, Human Talent, Job Performance, Quality, Productivity

I. INTRODUCCIÓN

La innovación en la actualidad requiere que las empresas cambien sus estilos de gestión de personal y administren adecuadamente sus recursos. Esto se considera una herramienta estratégica para el desarrollo integral de los colaboradores. Por ende, la gestión de talentos es considerada en los recursos humanos, teniendo en cuenta el aprovechamiento de las habilidades del personal disponible dentro de la organización, buscando el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Asimismo, dentro de la gestión del talento se han suscitado diversos cambios involucrando tecnología y competitividad para estar a la par de las nuevas tendencias de vanguardia logrando un modelo de negocio eficaz.

Debido a la coyuntura en cuanto a la salud pública y las nuevas normativas de bioseguridad, las empresas se han visto afectadas y en la necesidad de adoptar nuevas políticas de direccionamiento respecto a la administración de sus recursos tanto materiales como humanos, es así que el personal ha debido adaptarse rápidamente a los nuevos métodos de trabajo buscando acortar las pérdidas de horas laboradas y adoptando una actitud de adaptación.

El sector financiero es un clúster que tiene en claro que debe tener un adecuado sistema de gestión para lo cual agrupa un conjunto de políticas, reglamentos y manuales de procedimientos que permitan el cumplimiento de objetivos, dicha premisa está basada en que su activo o recurso más importante es el recurso humano por lo que debe gestionar adecuadamente el personal de acuerdo a las tareas o actividades designadas en cada puesto dentro de la organización, es así que al realizar la investigación se pretende analizar cómo es que ocurre la interacción entre las habilidades, conocimientos, competencias y el desempeño que los colaboradores tienen como parte de la organización verificando el acatamiento de sus labores y el desenvolvimiento organizacional en cuanto a las relaciones laborales que se generan propias de la actividad de la empresa.

Dada las premisas anteriores surge la siguiente interrogante, ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco SA Agencia Cayma 2021?

La realización de la presente investigación es importante ya que permitirá revelar de primera fuente cuales son los niveles de la gestión del talento humano, es decir la percepción del trabajador hacia la organización por medio de las facilidades para el desarrollo del trabajo y utilización adecuada de sus recursos, es importante tener una retroalimentación de este tipo ya que permite a la dirección o áreas administrativas tomar decisiones y generar estrategias de mejora que contribuyan con la organización, asimismo la medición del desempeño laboral ayudará a decretar en qué medida se vienen acatando las funciones asignadas al personal pudiendo recolectar información que permita identificar cuellos de botella, reprocesos o pérdidas de hora por no haberse determinado un procedimiento adecuado para los puestos de trabajo analizados.

Existen varios modelos y herramientas que ayudan a mejorar dichos problemas, siempre se va a encontrar variabilidad en cuanto a la ejecución o prestación de servicio puesto que las actividades que realiza un trabajador siempre pueden ser distintas con respecto a otros. En cuanto al desarrollo de la investigación se tomará como unidad muestral a los colaboradores de la entidad financiera Mibanco en la agencia del distrito de Cayma en Arequipa, a quienes se les aplicarán los instrumentos estipulados para medición de cada una de las variables y a través de métodos estadísticos se determinará la relación generada entre las variables

Consecuentemente, el presente estudio plantea como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral del personal de la entidad financiera Mibanco agencia Cayma 2021. Formulando a su vez como objetivos específicos: Determinar el nivel de gestión del talento humano del Personal de la entidad financiera Mibanco Agencia Cayma 2021, Determinar el nivel de desempeño laboral del Personal de la entidad financiera Mibanco Agencia Cayma 2021, Determinar la relación entre la entre la dimensión conocimiento y proceso y el de desempeño laboral del

Personal de la entidad financiera Mibanco Agencia Cayma 2021, Determinar la relación entre la dimensión capacitación e innovación y el de desempeño laboral del Personal de la entidad financiera Mibanco Agencia Cayma 2021.

La hipótesis formulada en el estudio fue: Existe relación directa y significativa entre la gestión de talento humano y desempeño laboral del personal de la entidad financiera Mibanco agencia Cayma 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de verificar teóricamente la analogía de las variables citadas la presente investigación presenta los siguientes antecedentes internacionales:

Galvis (2017), plantea como objetivo realizar un análisis de las empresa públicas respecto a la selección de su personal y la preservación dentro el mismo, realiza un estudio dirigido a las entidades públicas enfocándose en el personal recabando información sobre su desempeño y labores dentro de la institución buscando describir cuales son las estrategias para lograr una mayor motivación que favorezca el desenvolvimiento del personal, se entiende que es fundamental que las entidades públicas designen esfuerzos para una apropiada gestión del talento humano. Bajo una metodología descriptiva, la misma que pretende integrar de teóricamente los estudios afines con la gestión del talento humano, siendo respaldado por la aplicación de la técnica de la encuesta Concluyendo que, en toda organización se debe brindar una atención oportuna a la gestión del talento humano.

Martínez (2018), en su estudio formuló como objetivo establecer como una apropiada gestión del personal impacta en el desempeño de los trabajadores administrativos de una organización estatal. Siguiendo una metodología basada en el método hipotético deductivo, amparado en la técnica de la encuesta y técnica del instrumento. Concluyendo que, una correcta gestión del talento humano incide positivamente en el desempeño de los colaboradores públicos.

Vásquez (2016), en su investigación plantea como propósito principal realizar una propuesta ambiciosa e innovadora con respecto a los niveles de felicidad en los trabajadores. Siguiendo una metodología de tipo descriptiva, la cual busca referir el análisis verificando si estos tienen algún tipo de incidencia en la variable desempeño laboral, empleando la técnica encuesta a los colaboradores de la organización. Concluyendo que, existen una serie de componentes afectivos y cognitivos que repercuten el desempeño laboral.

Saavedra (2017), propuso como objetivo central determinar la jerarquía de un modelo de gestión de talento humano que admita aprovechar las potencialidades y marcar diferencias con respecto de los otros trabajadores. Bajo una metodología de tipo descriptiva, aplicando a su vez la técnica de la encuesta a los colaboradores de la organización trabajando conjuntamente con la gestión estratégica del talento humano (GETH) de Collings y Mellahi (2009). Concluyendo que, si existe influencia del modelo de gestión de talento humano de parte de los colaboradores dentro de la empresa.

Padilla (2016), refiere que el objetivo central de la investigación fue determinar el desempeño laboral de los colaboradores teniendo en cuenta la existencia de diversos manuales oficiales respecto a las funciones que deben ser cumplidas. Bajo una metodología de tipo descriptiva, valiéndose de la aplicación de la técnica de la encuesta tomada a los colaboradores de la empresa evidenciando que la evaluación del desempeño, es bien conocida en el ámbito privado y se postula en el público como la entidad imprescindible para cobijar una insuficiencia histórica en aquella gestión. El resultado, es la evaluación del desempeño, es bien conocida en el ámbito privado y se postula en el público como la entidad imprescindible para cobijar una insuficiencia histórica en aquella gestión. Concluyendo que hasta el nivel de detalle la evaluación permite alcanzar dichas metas, sirviendo además para conectar las áreas más relevantes del área de gestión de personas.

En cuanto a los antecedentes nacionales se analizan los siguientes:

Rojas y Vílchez (2018), formuló determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del PSSCJ. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo y aplicativo, a través de un diseño no experimental, empleando la técnica de la encuesta a una unidad muestral de 50 empleados. Concluyendo que, si existe relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio partes de la organización.

Begazo (2018), planteó como propósito principal determinar la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa minera Bateas S.A.C. Bajo una metodología con diseño no experimental y de corte

transeccional empleando la técnica de la encuesta a una unidad muestral de 35 colaboradores de la empresa minera Bateas S.A.C. Concluyendo que, el talento humano de la empresa contribuye significativamente con el logro de los metas y actividades del personal del área de logística de la misma.

Asimismo, Choroco & Guerrero (2020), formularon como objetivo central determinar cuáles son los factores que impactan en la gestión del talento humano dentro de los establecimientos de salud. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva asentada en que los factores más influyentes de la variable son el nivel de capacitación, los procesos de reclutamiento, manuales de proceso y contratación entre otras que deben ser consideradas de acuerdo a las funciones que va a realizar el trabajador y sabiendo que es lo que la empresa espera de el en términos de su actividad laboral. Concluyendo que, los elementos esenciales encargados de determinar una adecuada gestión del talento humano dentro del sector salud son el reclutamiento, capacitaciones y contratación. Enfatizando que la gestión del talento humano dentro de las organizaciones de salud es de índole imperativo; dado que, los encargados o trabajadores partes del centro de salud son responsables de salvaguardar vidas.

Casma (2015), el cual fijo estableció como propósito principal determinar la gestión del talento humano y el desempeño laboral en una organización del rubro industrial de la ciudad de lima. Bajo una metodología de tipo descriptivo - correlacional, empleando la técnica de la encuesta, a una unidad muestral de 84 colaboradores de la organización en estudio. Concluyendo que, existe una relación significativa entre las variables examinadas.

Valeriano (2018), planteó como objetivo central establecer el vínculo entre el talento humano y el desempeño de los trabajadores del sector financiero dentro de una caja rural. Siguiendo una metodología de tipo relacional orientada a una aplicación cuantitativa aplicando instrumentos de tipo cuestionario validados determinando a través de la estadística inferencial y las pruebas de correlación que las variables de estudio están relacionadas significativamente entre ellas con un coeficiente $r=0.370$, Concluyendo que, existe una relación positiva entra las variables.

Entre las principales bases teóricas para la descripción de las variables están:

En la actualidad, todas las empresas y organizaciones reconocen el talento humano como la esencia central de toda organización. Mientras que, en el pasado la gestión de recursos humanos no era más que una relación dentro de una organización. Por su parte de Lewin et al (2009) asocian al talento humano con los individuos inteligentes que son aptos para un trabajo en particular. Asumiendo que tienen las habilidades, la capacidad y la experiencia para comprender, comprender y resolver el problema. El talento humano se refiere a la naturaleza humana, es decir, a la capacidad que posee la persona para desarrollar de manera adecuada una actividad basándose en sus habilidades y capacidad. Por ende, resulta importante ser creativos, hábiles y voluntariosos.

Una de las partes fundamentales de la gestión del talento humano es la manera como los individuos integran las empresas buscando un objetivo determinado entendiendo el área de desempeño en la cual labora, refiriendo a su vez que la gestión del talento humano busca que el personal potencie sus habilidades y capacidades integrando una organización basada en un principio de mejora sistémica y constante. (Murillo, 2004)

Asimismo, la gestión del talento humano se torna transcendental para lograr el éxito de las empresas e instituciones, lo cual depende de los individuos, para producir beneficios, ya que consienten potenciar la labor en grupo y cambiar la organización, trabajando de forma conjunta para alcanzar el incremento deseado en la organización. (Castillo, 2010).

Asimismo, la gestión del talento y buenas prácticas, son programas que han demostrado su óptimo funcionamiento respaldado por los buenos resultados, permitiendo a su vez su aplicación a diferentes organizaciones, siendo recomendados como modelos a seguir dentro del mismo rubro; resaltando a su vez las buenas prácticas con la gestión del talento, infiriendo que las buenas prácticas son aquellas acciones efectivas que permiten a las personas seguir la estrategia de la organización y tener éxito. (Chiavenato, 2009)

Entre las principales características de talento humano se encuentra la actitud activa, la cual se caracteriza por la resolución de la problemática y el contexto para tomar iniciativas y no actuar con frecuencia reactivamente; la capacidad para aprender de manera eficaz no es parecido a los conceptos sino a las competencias y capacidades; la capacidad para crear novedades eficaces y la capacidad para examinar en el ámbito personal.

Para Ospina (s.f.), Hablar de talento humano significa hablar de personas, es decir, creatividad, emoción, moralidad, conocimiento de historias concretas, deseos y frustraciones de las personas, habilidades, destrezas, intereses y motivaciones, pero las capacidades humanas deben estar orientadas hacia metas específicas, según la organización o campo debiendo ser empoderado a través de mecanismos de comunicación permanente para concretar la estrategia. Cuyo propósito es lograr que las personas desarrollen todas sus competencias, de manera que logren eficiencia y competitividad en el desempeño laboral impactando significativamente en los resultados de la organización con la finalidad de que los individuos que laboren en una entidad se sientan intrínsecamente conectados, cohesionados, capacitados, satisfechos.

Mientras que, para De Romaña (1999), el talento humano es un conjunto de cualidades que tienen las personas en cuanto a su actividad laboral, involucrando factores como las habilidades cognitivas y blandas en cuanto a sus relaciones interpersonales, así como sus valores, liderazgo, carácter, etc.

Según Oscoco (2015), la gestión del talento dentro de las empresas se basa en la cooperación de sus colaboradores, identificando cuales son los elementos que tienen mayores aportes dentro de los propósitos organizacionales.

Dentro de las principales funciones del talento humano se encuentra el proceso de reclutamiento, el mismo que se torna relevante para la obtención de mejores resultados en el área del talento humano; mientras que, el proceso de formación permite que los colaboradores puedan logran los objetivos trazados por la organización; por su parte el desarrollo profesional, fija que las

líneas de carrera son fundamentales para que los colaboradores desarrollen sus competencias al máximo.

Las dimensiones de la gestión del talento humano consideran a la dimensión conocimiento y proceso, el cual es definido como parte fundamental en la generación de estrategias organizacionales en mercados altamente competitivos según Ansoff (1990), determina que es un campo donde un adecuado nivel de conocimientos enfocados a un proceso de actividades ordenado puede crear ventajas competitivas que favorecen la operatividad y estandarización de la calidad en los procedimientos y productos.

Siendo este un agente de cambio puede realizarse mejoras significativas en cuanto al nivel operacional, resolución de problemas y políticas que permitan tomar decisiones de mayor impacto basadas en un aumento sostenible de la productividad.

Respecto a la dimensión capacitación e innovación se debe tener en cuenta preceptos como son la transferencia de conocimiento para generar un adecuado proceso de capacitación que repercute en el funcionamiento de la organización de forma que se pueda agregar valor dentro de la cadena productiva. (Bueno, 2003)

Asimismo, resulta importante los factores como medios tecnológicos basados en herramientas para la mediación en cuanto a los procesos organizacionales, ayudados de software u otra tecnología de la información que contribuye en la toma de decisiones organizacionales buscando el desempeño de los objetivos y metas planteados generando un ambiente y política de mejora continua.

Mientras que; Werther & Davis (2000), refieren que la evaluación del desempeño es el proceso en el cual se evalúa y calcula el rendimiento del trabajador estableciendo criterios e indicadores a tomarse en cuenta por la dirección de la empresa, así también el trabajador debe ser consiente de los procesos evaluativos ya que debería ser el primer interesado en que estime adecuadamente sus esfuerzos y actividades. Por su parte, Chiavenato (1988), refiere que la aplicación de un programa de evaluación de desempeño

correctamente aplicado tiene un retorno en cuanto a los beneficios generados en el tiempo ya que la empresa es provista de data notable para la toma de decisiones que consientan administrar de mejor forma al recurso humano, de este modo se pueden generar políticas y normas que contribuyan con mantener un ambiente profesional próspero para el ejercicio de las funciones que cada puesto de trabajo requiere, también permite saber si se requiere un mayor nivel de capacitación de los trabajadores o un cambio en cuanto al diseño de procesos. Una evaluación del desempeño debe ser lo más completa posible y no solo estar basa en la opinión personal de jefe o subordinado al mando si no en indicadores que permitan percibirla como un instrumento de mejora para la evaluación de los resultados.

Del mismo modo, Chiavenato (2000) refiere que “el desempeño laboral se refiere a la actitud del colaborador en su puesto de trabajo con respecto a las metas organizacionales, donde la evaluación del manejo es una valoración sistémica del funcionamiento de cada individuo para el desarrollo futuro” (p.198).

Mientras que, dentro de las dimensiones del desempeño laboral se encuentra el conocimiento y habilidad, el cual se refiere a las capacidades que manifiestan los colaboradores de una organización para la consecución de los objetivos primordiales trazadas por la misma (La Torre, 2011); el trabajo en equipo, involucra una adecuada capacidad para desenvolverse adecuadamente en el logro de los propósitos de la entidad; responsabilidad, la cual es referida al compromiso que asumen los colaboradores como parte de sus funciones; finalmente la calidad y productividad, son fundamentales para que el personal se desempeñe de manera eficiente brindando una atención de calidad a los clientes generando mayores ingresos para la empresa por medio de una mejora en la productividad. (Pérez, 2011)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio en mención es de tipo cuantitativo debido a la aplicación de encuestas las cuales fueron codificadas para posteriormente ser computarizadas imparcialmente teniendo en cuenta los niveles de las variables y sus concernientes magnitudes todo encaminando a ofrecer una descripción de una realidad social de tal forma que se logren ir midiendo con precisión en los indicadores, prácticamente se labora con datos cuantificables. (Hernández et al, 2018)

El nivel de estudio realizado es correlacional, porque el propósito estadístico del estudio es relacionar las variables y establecer un coeficiente de correlación tal como menciona Kerlinger (2002), “El diseño correlacional, es aquel que determina la relación existe entre las variables de estudio”. (p.247)

Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental, debido a que las variables de estudio fueron analizadas en su contexto natural sin manipulación de las mismas.

Según el tiempo es de corte transversal, (Hernández, et al. ,2016), debido a que la recolección de datos se realizó en un solo momento, buscando relacionar las variables del estudio y analizar su incidencia e interrelación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable N.º 1: Gestión del Talento Humano

El talento humano, son las personas y grupos que trabajan en las empresas, poniendo en práctica todas sus actitudes, cualidades, destrezas,

aptitudes, valores, motivaciones y expectativas. (Balza, 2010).

Asimismo, la gestión del talento humano considera las dimensiones conocimiento y proceso, capacitación e innovación.

Variable N. ° 2: Desempeño Laboral

La evaluación del desempeño es una evaluación sistémica del desempeño de cada individuo en el cargo o del potencial de desarrollo futuro” Chiavenato (2002). Del mismo modo, el desempeño laboral presenta como dimensiones conocimiento y habilidad, trabajo en equipo, responsabilidad, calidad, productividad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo constituida por 35 colaboradores pertenecientes a la agencia de Mibanco del distrito de Cayma.

Muestra

La muestra será toda la población

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para realizar una comprobación en cuanto a la validez de un instrumento debe estar regido por el grado exactitud con la que se mide una variable, Hernández, et al. (2003), mencionan que las técnicas son un conjunto de pasos o procedimientos ordenados por los cuales el investigador puede obtener información y datos relevantes para analizar sobre las variables.

Instrumento

Por lo expuesto en el punto anterior, se precisa que el instrumento empleado, es el cuestionario para cada variable, a fin de determinar con mayor profundidad su relación con el problema planteado.

Tabla 1.

Técnica e Instrumento de recolección de datos.

Variable	Técnica	Instrumento	Informantes
Gestión del Talento Humano	Encuesta	Cuestionario https://forms.gle/NFN7b44MwiQHAN3q7	Trabajadores de la empresa Mibanco
Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario https://forms.gle/ZTVmL4rUABFzfzrk7	Trabajadores de la empresa Mibanco

Variable 1: Gestión del talento humano

Autor: Barrionuevo Sánchez, Miguel Ángel y Puma Figueroa, Keyla Marilin

Año: 2021

Confiabilidad: ,968

Escala de Medición: Nominal

Tipo: Cuantitativa

Variable 2: Desempeño laboral

Autor: Barrionuevo Sánchez Miguel Ángel y Puma Figueroa Keyla Marilin

Año: 2021

Confiabilidad: ,942

Escala de Medición: Nominal

Tipo: Cuantitativa

Confiabilidad

El presente estudio usó el alfa de Cronbach para la respectiva medición del grado de confiabilidad de ambos instrumentos, tal como se muestra seguidamente:

Tabla 2.

Alfa de Cronbach para la variable Gestión del talento humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	20

El valor de alfa de Cronbach es superior a 0.60; por ende, se considera al instrumento confiable.

Tabla 3.

Alfa de Cronbach para la variable Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

El valor de alfa de Cronbach es superior a 0.60; por ende, se considera al instrumento confiable.

3.4. Procedimientos

Se realizó la tabulación de los datos de acuerdo a las fichas técnicas propuestas por el autor del instrumento. Se utilizó la estadística inferencial para hacer un análisis de frecuencias. Se elaboró los cuadros y gráficos pertinentes para las variables y sus dimensiones. Se utilizó los estadígrafos Rho de Spearman y como pruebas de Hipótesis Válidas, asimismo se aplicó las pruebas de fiabilidad y normalidad correspondientes.

3.5. Método de análisis de datos

En el desarrollo del presente estudio se empleó la estadística descriptiva

mediante el programa SPSS versión 26, a través del cual se consiguió los resultados numéricos expresados en tablas con sus respectivas interpretaciones para su adecuada comprensión. Asimismo, para la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman.

3.6. Aspectos éticos

En el presente estudio se consideró los principios básicos de ética profesional respetando los principios esenciales de la moral personal acatando las normativas y estatutos de conductas determinadas por la Universidad César Vallejo mediante el código de ética de investigación aplicando conjuntamente las normativas APA para nombrar a los autores.

IV. RESULTADOS

Los resultados de las encuestas evidenciaron los siguientes resultados:

4.1. Nivel de gestión del talento humano del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021

Tabla 4

Gestión del Talento Humano

Variable / Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Gestión del talento humano	Deficiente	0	0%
	Regular	4	11%
	Adecuado	31	89%
Conocimiento y proceso	Deficiente	0	0%
	Regular	3	9%
	Adecuado	32	91%
Capacitación e innovación	Deficiente	0	0%
	Regular	3	9%
	Adecuado	32	91%

Interpretación:

Según la tabla 4, el nivel de la variable gestión del talento humano es adecuado con un 89% y regular con un 11%, los trabajadores mayoritariamente concuerdan en que existe un adecuado aprovechamiento de las habilidades que ellos tienen por parte de la empresa, así también se reconoce que existe una buena organización en cuanto a las funciones que deben realizar estableciéndose procesos de inducción hacia las actividades.

Al realizar el análisis estadístico por dimensión se observa que el nivel de conocimiento y proceso es adecuado con un 91% es decir que los trabajadores son adecuadamente orientados en cuanto a las actividades que deben realizar presentando de forma clara las políticas y normas de la empresa y promoviendo la participación de los trabajadores para lograr un ambiente de trabajo propicio , respecto al nivel capacitación e innovación es adecuado ya que existen capacitaciones periódicas que emiten que los trabajadores estén actualizados y desarrollen un mejor trabajo , asegurándose de forma institucional que se conozcan las funciones propias de su puesto de trabajo ,se realizan evaluaciones periódicas en las diferentes áreas de la empresa.

4.2. Nivel de desempeño laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021.

Tabla 5.

Desempeño Laboral

Variable / Dimensión	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Deficiente	0	0%
	Regular	0	0%
	Adecuado	35	100%
Conocimiento y habilidad	Deficiente	0	0%
	Regular	3	9%
	Adecuado	32	91%
Trabajo en Equipo	Deficiente	0	0%
	Regular	3	9%
	Adecuado	32	91%
Responsabilidad	Deficiente	0	0%
	Regular	3	9%
	Adecuado	32	91%
Calidad	Deficiente	0	0%
	Regular	3	9%
	Adecuado	32	91%
Productividad	Deficiente	0	0%
	Regular	3	9%
	Adecuado	32	91%

Interpretación:

Según la tabla 5, el nivel de desempeño laboral es adecuado con 100%, la empresa ha logrado que los trabajadores puedan desenvolverse dentro de su puesto cumpliendo a cabalidad las tareas, funciones y actividades a las cuales están asignados manteniendo un estándar de calidad alto que cumple con las expectativas y objetivos institucionales. En cuanto al análisis estadístico de las dimensiones se observa que el nivel de conocimiento y habilidad es adecuado con 91% es decir que se cumplen a cabalidad las funciones preestablecidas del cargo. En cuanto a la dimensión trabajo en equipo se solucionan los problemas que puedan surgir de manera efectiva buscando una plena cooperación entre las áreas de trabajo. En cuanto a la dimensión responsabilidad el nivel es adecuado con un 91%, los trabajadores actúan responsablemente frente a las tareas que se les encomienda y cumplen con las normas y reglamentos institucionales. el nivel de la dimensión calidad es adecuado con un 91%, las actividades son realizadas en el tiempo oportuno y aportando un procesamiento adecuado en favor del desarrollo de la organización. En la dimensión productividad el nivel es adecuado con un 91%, los trabajadores administran adecuadamente los recursos y materiales de su área de trabajo, se tiene un buen rendimiento en cuanto a las actividades pendientes.

4.3. Relación entre la dimensión conocimiento y proceso y desempeño laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021.

Tabla 6.

Correlación de Rho de Spearman entre desempeño laboral y conocimiento y proceso

Correlaciones				
			Desempeño Laboral	Conocimiento y proceso
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,376*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	35	35
		Coeficiente de correlación	,376*	1,000
	Conocimiento y proceso	Sig. (bilateral)	,026	.
		N	35	35

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

Interpretación:

Existe una correlación positiva baja entre la variable desempeño laboral y la dimensión conocimiento y proceso con un coeficiente de 0.376 siendo una relación significativa ya que el *P* valor es menor al 0.05 estándar.

4.4. Relación entre la dimensión capacitación e innovación y desempeño laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021.

Tabla 7.

Correlación de Rho de Spearman entre desempeño laboral y capacitación e innovación.

Correlaciones				
			Desempeño Laboral	Capacitación e innovación
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,286
		Sig. (bilateral)	.	,096
		N	35	35
	Capacitación e innovación	Coeficiente de correlación	,286	1,000
		Sig. (bilateral)	,096	.
		N	35	35

Interpretación:

No existe una correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión capacitación e innovación, encontrándose un coeficiente de 0.286 y significancia donde el *P* valor es mayor al 0.05 estándar.

4.5. Relación entre Gestión del Talento Humano y El Desempeño Laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021

Tabla 8.

Correlación de Rho de Spearman entre Gestión del talento humano y el desempeño laboral

Correlaciones				
			Gestión del talento humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,357*
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,357*	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	35	35

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

Interpretación:

Existe una correlación positiva baja entre las variables de gestión del talento humano y el desempeño laboral con un coeficiente de 0.357, determinando consecuentemente la existencia de una relación significativa ya que el *P* valor es menor al 0.05 estándar.

V. DISCUSIÓN

Luego de realizar el análisis e interpretación de los resultados, se prosiguió con la discusión de los mismos como se detalla seguidamente:

El objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad financiera Mibanco agencia Cayma 2021. De acuerdo a lo indicado por Chiavenato (2009), "la gestión del talento humano es una serie de políticas y prácticas esenciales que rigen los criterios de las obligaciones gerenciales afines que los individuos con el propósito de optimizar el desempeño laboral". En el presente estudio se evidenció la existencia de una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral respaldado por 0.026 de relación significativa, demostrando que mientras mayor sea el nivel de gestión del talento humano mayor será el desempeño laboral de los colaboradores. Coincidiendo con la investigación de Martínez (2017), el cual señala el grado de relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral caracterizado por la incidencia positiva de la primera variable con la segunda. A su vez, concuerda con la investigación de Rojas y Vilchez (2018), el cual demuestra el vínculo de la variable gestión del talento humano y el desempeño laboral. En vista de ello, puede deducirse que el vínculo de las dos variables estudiadas es soberanamente significativa lo cual se evidencia en su alto grado de relación de las mismas.

Según el objetivo específico n°1: Determinar el nivel de gestión del talento humano del Personal de la entidad financiera Mibanco Agencia Cayma 2021. Según lo indicado por Murillo (2004), "la gestión del talento humano es una norma la cual establece como propósito conseguir los objetivos de la organización mediante el trabajo arduo del esfuerzo humano". El presente estudio evidenció que la gestión del talento humano es idónea con 89% frente a un 11% que es regular, evidenciando que un correcto aprovechamiento de las aptitudes se relaciona con una adecuada organización respecto a las actividades de inducción dirigida a las labores.

Coincidiendo a su vez con Choroco y Guerrero (2020), que hablan de la importancia del talento humano en cuanto a las funciones que realizará el colaborador en cuanto a su actividad laboral. Pudiendo concluir que la gestión del talento humano manifiesta un alto nivel de optimización en las distintas organizaciones.

Por su parte el objetivo específico n° 2: Determinar el nivel de desempeño laboral del Personal de la entidad financiera Mibanco Agencia Cayma 2021, de acuerdo a Werther & Davis (2000), “es una manifestación conductual que involucra la secuencia de las metas de una empresa”. En el presente estudio, se reflejó un 100% de nivel de desempeño laboral adecuado por parte de los trabajadores de la entidad acompañada de un estándar idóneo cumpliendo con las perspectivas y fines organizacionales. Guardando similitud con la investigación de Padilla (2016), el cual refiere un elevado nivel de desempeño laboral dentro de la industria respaldado por una relación significativa con la gestión del talento humano. Asimismo, coincide con la investigación de Vásquez (2016), el mismo que señala la importancia de los elementos afectivos y cognitivos mediante la persecución del desempeño laboral. Pudiendo concluir que, el desempeño laboral es fundamental dentro de toda organización dado que permitirá que el personal puede desenvolverse eficazmente.

Mientras que, el objetivo específico n°3: Determinar la relación entre la entre la dimensión conocimiento y proceso y el de desempeño laboral del Personal de la entidad financiera Mibanco Agencia Cayma 2021. Según Chiavenato (2000), “el desempeño laboral hace referencia a la manera en cómo los colaboradores desarrollan sus labores asignadas”. En el presente estudio se demostró una correlación positiva baja entre el desempeño laboral y la dimensión conocimiento con un coeficiente de 0.026 y p valor inferior a 0.05, demostrando así que un mayor nivel de conocimiento genera consecuentemente un mejor desempeño de los colaboradores. Concordando con el estudio de Rojas y Vilchez (2018), el cual refirió un coeficiente de 0.451 de desempeño laboral con un valor P inferior de 0.05.

Pudiendo concluir que, el conocimiento que manejen los colaboradores de una organización es fundamental porque les permitirá realizar sus actividades de forma eficaz.

Finalmente, el objetivo específico n°4: Determinar la relación entre la dimensión capacitación e innovación y el de desempeño laboral del Personal de la entidad financiera Mibanco Agencia Cayma 2021. De acuerdo a Werther & Davis (2000), “la capacitación se refiere a la adquisición de conocimientos y la optimización de las aptitudes y capacidades de un individuo en base a las dogmas y valores que forjan su comportamiento. En el presente estudio se demostró que no hay un grado de significancia entre la variable desempeño laboral y la dimensión capacitación e innovación, evidenciando que los colaboradores estaban debidamente capacitados en la realización de sus labores. Discrepando con el estudio desarrollado por Padilla (2016), el cual evidenció que la realización de las labores del personal se da cuando los colaboradores están debidamente capacitados logrando desarrollo adecuadamente sus funciones. Pudiendo concluir que, la capacitación es esencial en todos los colaboradores de una organización dado que les permitirá cumplir con los objetivos de la misma.

VI. CONCLUSIONES

1. Se acepta la hipótesis de la investigación debido a la existencia de una correlación positiva baja entre las variables de gestión del talento humano y el desempeño laboral con un coeficiente de 0.357 siendo una relación significativa ya que el P valor es menor al 0.05 estándar. Por ende, a mayor nivel de gestión del talento humano dentro de la agencia de Mibanco mayor será el desempeño laboral de los colaboradores.
2. El nivel de la variable gestión del talento humano es adecuado con un 89% y regular con un 11%, los trabajadores mayoritariamente concuerdan en que existe un adecuado aprovechamiento de las habilidades que ellos tienen por parte de la empresa así también se reconoce que existe una buena organización en cuanto a las funciones que deben realizar estableciéndose procesos de inducción hacia las actividades.
3. El nivel de desempeño laboral es adecuado con 100%, la empresa a logrado que los trabajadores puedan desenvolverse dentro de su puesto cumpliendo a cabalidad las tareas, funciones y actividades a las cuales están asignados manteniendo un estándar de calidad alto que cumple con las expectativas y objetivos institucionales.
4. Se muestra una correlación positiva baja entre la variable desempeño laboral y la dimensión conocimiento y proceso con un coeficiente de 0.376 siendo una relación significativa ya que el P valor es menor al 0.05 estándar. Se determina que a mayor nivel de conocimiento y proceso mayor será el desempeño de los trabajadores.
5. No existe una correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión capacitación e innovación, se encontró un coeficiente de 0.286 y significancia donde el P valor es mayor al 0.05 estándar. Se entiende que los trabajadores están capacitados plenamente en cuanto a las funciones que deben desarrollar es por tal motivo que no se encuentra un patrón que describa la relación propuesta.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la entidad financiera potenciar el desempeño laboral de los colaboradores teniendo en cuenta la gestión del talento humano de los mismos en base a indicadores que consideren el desarrollo de sus capacidades, la examinación de sus acciones, lo cual será evaluado por el jefe del área de talento humano, el cual se encargará de direccionar a la entidad hacia el éxito.
2. Se recomienda a los jefes de área del talento humano interactuar de manera habitual y directa con sus colaboradores a cargo, con el propósito de que los mismos optimicen su desempeño laboral para ofrecer una atención de calidad a los clientes de la entidad financiera potenciar el desempeño laboral de los colaboradores teniendo en cuenta la gestión del talento humano de los mismos en base a indicadores que consideren el desarrollo de sus capacidades, la examinación de sus acciones, lo cual será evaluado por el jefe del área de talento humano, el cual se encargará de direccionar a la entidad hacia el éxito.
3. Se recomienda a su vez asignar compromisos a cada miembro del equipo de trabajo con la finalidad de que se optimice la productividad a nivel empresarial para un desenvolvimiento óptimo en la realización de sus actividades diarias, pues consecuentemente contribuye a que el personal se desenvuelva adecuadamente.
4. Se recomienda a los colaboradores de las entidades financieras estar en constantes capacitaciones, para responder a los requerimientos de las mismas resaltando su alto desempeño laboral, logrando un reconocimiento por su trabajo realizado.

REFERENCIAS

- Ansoff, I. (1990). Dirección estratégica en la práctica empresarial. 1era ed. Buenos Aires - Argentina: Addison-Wesley Iberoamericana.
https://kupdf.net/download/la-direccion-estrategica-en-la-practica-empresarial-21-y-22_596d78eadc0d601627a88e7a_pdf
- Balza, A. (2010). Educación, investigación y aprendizaje: una herramienta desde el pensamiento complejo y transdisciplinario. Guárico: APUNESR
<http://arje.bc.uc.edu.ve/arj06/art05.pdf>
- Begazo, G. (2019). Relación entre Gestión de talento Humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa minera Bateas S.A.C. AREQUIPA, 2018. [Tesis para optar el título de Administradora de Negocios]. Moquegua. Universidad José Carlos Mariátegui.
<http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/755>
- Bueno, E. (2003). Gestión del conocimiento, aprendizaje y capital intelectual. 1era ed. Madrid - España: Club Intellect.
- Casma, C. (2015). Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015 [Tesis para optar el grado de Maestro en Administración]. Lima. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/963>
- Castillo, F. (2010) Importancia de la gestión del talento humano. *Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú.*
- Centeno, I. (2018). Programa de mejora de gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa 2018 [Tesis para optar el grado de Maestro en Administración]. Arequipa. Universidad Nacional De San Agustín.
<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7167>
- Chiavenato, I. (2000). La evaluación del desempeño. Colombia. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Bogotá: Ed. Hill Davenport.
- Chiavenato, I. (2009). "Administración de Recursos Humanos". Colombia. Mc Graw Hill.
- Choroco, R. & Guerrero, J., & Machacuay, W. (2020). Factores que influyen en la gestión del talento humano sostenible en las instituciones de salud en Latinoamérica [Tesis para optar el título de Administradores de negocios]. Lima. Universidad Peruana Unión.
- De Romaña, A. (1999). Gestión de recursos humanos. Lima: Ed. Ministerio de Salud.
- Fierro, A., & Portugal, K. (2014). Análisis de la gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral en el sector de las MYPES de la ciudad de Arequipa en el periodo 2013 - 2014 [Tesis para optar el título de Administradoras de negocios]. Arequipa. Universidad Católica San Pablo
<http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15050>

- Franco Delgado, E. (2011). Relación entre la percepción de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los docentes de un instituto superior tecnológico en Arequipa [Tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia estratégica de Recursos Humanos]. Universidad Nacional de San Agustín.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/1011>
- Galvis, L. & Cárdenas, N. (2017). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. Apuntes De Administración.
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/989>
- Gutierrez, C. & Hurtado, J. (2020). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de colaboradores de agencias bancarias rurales. [Tesis para optar el título de Administradores de negocios]. Arequipa. Universidad Católica San Pablo.
https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16558/1/GUTIERREZ_MANCO_CRI_EST.pdf
- Hernández, R. (2018). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Hernández, S., Fernández, R., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Jara, A.; Asmat, N.; Alberca, N. & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (83), 740-760.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). Metodología de la Investigación, pautas para hacer Tesis. México: McGraw-Hill.
- La torre, M. (2011). La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Valencia: Centro de Investigación de la Universidad de Valencia.
- Lippit, R. & White, R. (2009). *Revista Psicológica Social*. s.l.: Ed. CLR.
<https://psycnet.apa.org/record/1939-05843-001>
- Murillo, J. (2004). Nuevos avances en la mejora de la escuela. s.l.: Ed. Cuadernos de Pedagogía.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=979749>
- Oscoco, H. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad Distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac, 2014. Andahuaylas: Ed. Universidad Nacional José María Arguedas.
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/192>
- Ospina, H. (s.f.). La gestión del talento humano en la era del conocimiento. Medellín. Medellín: Ed. Cobra.
- Padilla, P. (2018). La evaluación del desempeño en un contexto de mejora de la gestión del empleo público [Tesis para optar el grado de Doctor en Recursos Humanos]. Universidad de Castilla la Mancha-España.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=81608>
- Pérez, A. (2011). Evaluación del desempeño Laboral. *Revista UPIICSA*, VII, p. 50-51
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2.pdf?1440282427=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D>
- Rojas, R. & Vílchez, S. (2018). Gestión del Talento Humano y su Relación con el desempeño laboral de personal de puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús-Lima 2018 [Tesis para optar el grado maestro en Gestión Estratégica]. Lima Universidad Norbert Wiener.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1711>

- Saavedra, J. (2017). Modelo para influir en la ejecución de la estrategia organizacional a través de la alineación y gestión estratégica del talento humano [Doctorado]. Universidad de Extremadura-Ecuador.
<http://dehesa.unex.es/handle/10662/6425>
- Valeriano, V. (2018). Gestión de talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri - 2018 [Tesis para optar el Título profesional de Administrador de negocios] Universidad Nacional del Altiplano.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10262>
- Vásquez, S. (2016). Un modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo [Tesis para optar el Título profesional de Administrador de negocios]. Universidad de Santiago de Compostela.
<https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/13940>
- Werther, J. ; William, B. & Keith, D. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. México. Editorial McGraw-Hill. (p.104).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Gestión de talento humano y desempeño laboral del personal de la entidad financiera Mibanco					
Preguntas de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Existe una relación directa significativa entre la gestión de talento humano en el desempeño laboral del personal de la entidad financiera Mibanco 2021	Gestión del Talento Humano	Conocimiento y proceso	Según la finalidad: Aplicada Según su tipo: Descriptiva Correlacional Método: Hipotético deductivo Según su naturaleza: cuantitativa. Según el alcance: Temporal Transversal. Según la orientación: Comprobación
¿Cuál es la relación entre Gestión del Talento Humano y El Desempeño Laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021?	Determinar la relación entre Gestión del Talento Humano y El Desempeño Laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021			Capacitación e Innovación	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos		Desempeño Laboral	Conocimiento y habilidad	
¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021?	Determinar el nivel de gestión del talento humano del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021			Trabajo en equipo	
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021?	Determinar el nivel de desempeño laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021.			Responsabilidad	
¿Cuál es la relación entre la dimensión conocimiento y proceso y el de desempeño laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021?	Determinar la relación entre la dimensión conocimiento y proceso y el de desempeño laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021			Calidad	
¿Cuál es la relación entre la dimensión capacitación en innovación y el de desempeño laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021?	Determinar la relación entre la dimensión capacitación en innovación y el de desempeño laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021.			Productividad	

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión del Talento Humano	El talento humano, son los individuos y grupos de trabajan en las organizaciones, ponen en práctica todas sus actitudes, cualidades, habilidades, convicciones, destrezas, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto a las, organización, trabajo y sociedad. Balza, (2010).	Es el conjunto de características, que posee el ser humano, a través de su mejoramiento en cuanto a su capacitación, eficacia, eficiencia para conseguir los objetivos en su organización o en este caso la institución educativa.	Conocimiento y Proceso	Organización y conocimiento de funciones	Ordinal
				Motivación y evaluación en los procesos	
			Capacitación e innovación	Formación y desarrollo de habilidades	
				Inducción y adaptación al trabajo	

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño Laboral	La evaluación del desempeño es una apreciación sistémica del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro” Chiavenato (2002).	Desempeño es un procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo, y es fundamental para determinar el comportamiento de las personas en los mismos.	Conocimiento y habilidad	Logros y competencias	Ordinal
				Proactividad en la solución de problemas	
			Trabajo en Equipo	Relaciones labores y ambiente de trabajo	
			Responsabilidad	Criterio de trabajo	
				Normativa y cumplimiento	
			Calidad	Eficiencia	
				Organización del trabajo	
			Productividad	Eficacia	
Recursos laborales					

Anexo 3. Instrumentos de medición de variables

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación

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

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
Conocimiento y Proceso						
1.	El trabajador es capacitado periódicamente por la institución.					
2.	Se promueve un ambiente de confianza donde el trabajador realice sus actividades y funciones					
3.	Los objetivos de la organización permiten el desarrollo del trabajador.					
4.	La empresa programa adecuadamente sus actividades.					
5.	El trabajador conoce las funciones de su cargo.					
6	Se supervisan de las actividades que realizan el trabajador.					
7	Existe un adecuado aprovechamiento de las habilidades de los trabajadores					
8	Se evalúan los resultados obtenidos dentro de las actividades del puesto					
9	Los trabajadores conocen el funcionamiento de otras áreas de trabajo					
10	Los trabajadores logran desenvolverse sin problemas dentro de su puesto					
Capacitación e Innovación						
11	La capacitación que reciben los trabajadores les permite alcanzar sus objetivos.					
12	Los trabajadores son adecuadamente orientados en cuanto a las labores que deben realizar.					

13	Se distribuyen equitativamente las actividades y tareas entre los equipos de trabajo					
14	Se han delimitado las responsabilidades en cuanto a los procesos que se ejecutan					
15	Se fomenta un adecuado ambiente de trabajo					
16	Se realizan procesos de inducción para establecer los procesos en los cuales interviene el trabajador					
17	Están claras las políticas y normas de la empresa para los trabajadores					
18	El trabajador recibe capacitaciones externas referentes a su puesto de trabajo					
19	Se promueve la participación de los trabajadores en las actividades generales					
20	Los trabajadores se adaptan rápidamente al ritmo de trabajo					

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación

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

No	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
Conocimiento y Habilidad						
1.	Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo					
2.	Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.					
3.	Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área					
4.	Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas					
	Se fomenta el trabajo en equipo					
5.	Se relaciona adecuadamente con sus demás compañeros de trabajo.					
6	Existe un clima laboral que propicia la relación con los trabajadores y clientes.					
7	Establece una relación adecuada con sus compañeros.					
8	Existe cooperación entre las áreas de trabajo.					
9	Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas.					

10	Existe una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.					
Responsabilidad						
11	Actúa con criterio propio cuando le delegan tareas.					
12	Cumple con las normas y reglamentos de la institución					
13	Es responsable por decisiones que tome dentro de su área					
Calidad						
14	Realiza sus tareas en el tiempo oportuno					
15	Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución					
16	El trabajo es organizado y planificado.					
Productividad						
17	Tiene un adecuado rendimiento en cuanto a las actividades propias de su trabajo.					
18	El trabajador administra los recursos de su área adecuadamente.					
19	El trabajador dispone de los recursos necesarios para realizar su trabajo.					

Anexo 4. Validación de investigación mediante juicio de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autores del instrumento
Zavaleta Chávez Mirian Zobeida	Docente UCV	Cuestionario para medir la gestión de talento humano	Barrionuevo Sánchez Miguel Angel Puma Figueroa Keyla marilin
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión de Talento Humano y Desempeño laboral del personal en la entidad financiera Mibanco agencia cayma 2021			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
Gestión de talento humano	Conocimiento y proceso	Organización y conocimiento de funciones	El trabajador es capacitado periódicamente por la institución.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		x		x		x		x		x		x		x		x		x		
			Se promueve un ambiente de confianza donde el trabajador realice sus actividades y funciones			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
			Los objetivos de la organización permiten el desarrollo del trabajador.			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
			La empresa programa adecuadamente sus actividades.			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
			El trabajador conoce las funciones de su cargo.			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
	Motivación y evaluación en		Se supervisan de las actividades que realizan el trabajador.			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
			Existe un adecuado aprovechamiento de las			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x

			actividades generales																	
			Los trabajadores se adaptan rápidamente al ritmo de trabajo			x		x		x		x		x		x		x		x

Leyenda: M: Malo B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Trujillo 10 /06 /2021	18115609		949621063
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Zavaleta Chávez Mirian Zobeida	Docente UCV	Cuestionario para medir el desempeño laboral	Barrionuevo Sánchez miguel Angel Puma Figueroa Keyla mariln
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestion de Talento Humano y Desempeño laboral del personal en la entidad financiera Mibanco agencia cayma 2021			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología				
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	
Desempeño Laboral	Conocimiento o habilidad	Logros y competencias	Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, siempre		x		x		x		x		x		x		x		x		x			
			Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
	Proactividad en la solución de problemas	Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
		Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
	Relaciones laborales y ambiente de trabajo	Se fomenta el trabajo en equipo			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
	Trabajo en equipo		Se relaciona adecuadamente con sus demás compañeros de trabajo			x		x		x		x		x		x		x		x		x		
			Existe un clima laboral que propicia la relación con los trabajadores y clientes			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
			Establece una relación adecuada con sus compañeros.			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
			Existe cooperación entre las áreas de trabajo.			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
			Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
			Existe una buena comunicación con sus compañeros de trabajo			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
	Responsabilidad	Criterios de trabajo	Actúa con criterio propia cuando le delegan tareas			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
		Normativa y cumplimiento	Cumple con las normas y reglamentos de la institución			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
			Es responsable por decisiones que tome dentro de su área			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
	Calidad	Eficiencia	Realiza sus tareas en el tiempo oportuno			x		x		x		x		x		x		x		x		x		
		Organización del trabajo	Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
			El trabajo es organizado y planificado			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
	productividad	Eficacia	Tiene un adecuado rendimiento en cuanto a las actividades propias de su trabajo.			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
		Recursos laborales	El trabajador administra los recursos de su área adecuadamente.			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x
			El trabajador dispone de los recursos necesarios para realizar su trabajo			x		x		x		x		x		x		x		x		x		x

Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Trujillo 10 /06 /2021	18115609		949621063
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autores del instrumento
SALINAS GAINZA FREDDY RAUL	DOCENTE	Cuestionario para medir la gestión de talento humano	Barrionuevo Sánchez Miguel Angel Puma Figueroa Keyla marilin
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión de Talento Humano y Desempeño laboral del personal en la entidad financiera Mibanco agencia cayma 2021			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología				
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	
Gestión de talento humano	Conocimiento y proceso	Organización y conocimiento de funciones	El trabajador es capacitado periódicamente por la institución.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		X		X		X		X		X		X		X		X			X		
			Se promueve un ambiente de confianza donde el trabajador realice sus actividades y funciones			X		X		X		X		X		X		X		X		X			X
			Los objetivos de la organización permiten el desarrollo del trabajador.			X		X		X		X		X		X		X		X		X			X
			La empresa programa adecuadamente sus actividades.			X		X		X		X		X		X		X		X		X			X
			El trabajador conoce las funciones de su cargo.			X		X		X		X		X		X		X		X		X			X

			El trabajador recibe capacitaciones externas referentes a su puesto de trabajo.			X		X		X		X		X		X		X		X
			Se promueve la participación de los trabajadores en las actividades generales			X		X		X		X		X		X		X		X
			Los trabajadores se adaptan rápidamente al ritmo de trabajo			X		X		X		X		X		X		X		X

Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Arequipa 12 / 09 /2021	29204994		989063577
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
SALINAS GAINZA FREDDY RAUL	DOCENTE	Cuestionario para medir el desempeño laboral	Barrionuevo Sánchez miguel Angel Puma Figueroa Keyla mariln
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión de Talento Humano y Desempeño laboral del personal en la entidad financiera Mibanco agencia cayma 2021			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología		
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	
Desempeño Laboral	Conocimiento o habilidad	Logros y competencias	Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
			Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.			X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Proactividad en la solución de problemas	Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Relaciones laborales y ambiente de trabajo	Se fomenta el trabajo en equipo			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología				
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	
					Trabajo en equipo			Se relaciona adecuadamente con sus demás compañeros de trabajo		X		X		X		X		X		X		X		X	
Existe un clima laboral que propicia la relación con los trabajadores y clientes		X		X					X		X		X		X		X		X		X		X		X
Establece una relación adecuada con sus compañeros.		X		X					X		X		X		X		X		X		X		X		X
Existe cooperación entre las áreas de trabajo.		X		X					X		X		X		X		X		X		X		X		X
Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas		X		X					X		X		X		X		X		X		X		X		X
Existe una buena comunicación con sus compañeros de trabajo		X		X					X		X		X		X		X		X		X		X		X
		X		X					X		X		X		X		X		X		X		X		X
Responsabilidad	Criterios de trabajo	Actúa con criterio propio cuando le delegan tareas		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
		Cumple con las normas y reglamentos de la institución		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Normativa y cumplimiento	Es responsable por decisiones que tome dentro de su área		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología		
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M
	Calidad	Eficiencia	Realiza sus tareas en el tiempo oportuno		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Organización del trabajo	Su trabajo contribuye al desarrollo de la Institución		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			El trabajo es organizado y planificado		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	productividad	Eficacia	Tiene un adecuado rendimiento en cuanto a las actividades propias de su trabajo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Recursos laborales	El trabajador administra los recursos de su área adecuadamente.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			El trabajador dispone de los recursos necesarios para realizar su trabajo		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Arequipa 12 / 09 / 2021	29204994		989063577
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autores del instrumento
Medina Pinto - Leoncio	Jefe de Area M.P	Cuestionario para medir la gestión de talento humano	Barrionuevo Sánchez Miguel Angel Puma Figueroa Keyia marilin
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión de Talento Humano y Desempeño laboral del personal en la entidad financiera Mibanco agencia cayma 2021			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
Gestión de talento humano	Conocimiento y proceso	Organización y conocimiento de funciones	El trabajador es capacitado periódicamente por la institución.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			Se promueve un ambiente de confianza donde el trabajador realice sus actividades y funciones			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Los objetivos de la organización permiten el desarrollo del trabajador.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			La empresa programa adecuadamente sus actividades.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			El trabajador conoce las funciones de su cargo.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

			El trabajador recibe capacitaciones externas referentes a su puesto de trabajo.			X		✓		X		X		X		X		X		X
			Se promueve la participación de los trabajadores en las actividades generales			X		✓		X		X		X		X		X		X
			Los trabajadores se adaptan rápidamente al ritmo de trabajo			X		✓		X		X		X		X		X		X

Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Lima / / Arequipa 13-10-21	29459634		959288259
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Medina Pando, Leoncio	Jefe de Área de M.P.	Cuestionario para medir el desempeño laboral	Barrionuevo Sánchez miguel Angel Puma Figueroa Keyla marilín
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión de Talento Humano y Desempeño laboral del personal en la entidad financiera Mibanco agencia cayma 2021			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología		
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	
Desempeño Laboral	Conocimiento o habilidad	Logros y competencias	Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
			Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.			X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Proactividad en la solución de problemas	Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del área			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Relaciones laborales y ambiente de trabajo	Se fomenta el trabajo en equipo			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología				
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	
	Trabajo en equipo		Se relaciona adecuadamente con sus demás compañeros de trabajo		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			Existe un clima laboral que propicia la relación con los trabajadores y clientes		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Establece una relación adecuada con sus compañeros.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Existe cooperación entre las áreas de trabajo.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Existe una buena comunicación con sus compañeros de trabajo		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Responsabilidad	Criterios de trabajo	Actúa con criterio propia cuando le delegan tareas		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Cumple con las normas y reglamentos de la institución		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Normativa y cumplimiento	Es responsable por decisiones que tome dentro de su área		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
	Calidad	Eficiencia	Realiza sus tareas en el tiempo oportuno			X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Organización del trabajo	Su trabajo contribuye al desarrollo de la institución			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			El trabajo es organizado y planificado			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	productividad	Eficacia	Tiene un adecuado rendimiento en cuanto a las actividades propias de su trabajo.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Recursos laborales	El trabajador administra los recursos de su área adecuadamente.			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			El trabajador dispone de los recursos necesarios para realizar su trabajo			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

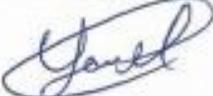
Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Lima 11 Diciembre 17-10-21	29459634		959288259
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 5. Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,201	35	,001	,873	35	,001
Gestión del Talento humano	,167	35	,015	,879	35	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 6. Validación de juicio de expertos variable Gestión del Talento Humano

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	83,6000	118,835	,670	,968
P2	83,5429	119,079	,826	,966
P3	83,6000	115,012	,860	,965
P4	83,6286	117,005	,825	,966
P5	83,4286	121,193	,731	,967
P6	83,2857	122,445	,677	,967
P7	83,7429	117,491	,880	,965
P8	83,4286	122,429	,698	,967
P9	83,6857	117,457	,859	,965
P10	83,6286	118,358	,834	,966
P11	83,6571	116,997	,881	,965
P12	83,5714	117,840	,859	,965
P13	83,7143	116,975	,851	,965
P14	83,6286	121,123	,691	,967
P15	83,5714	118,546	,762	,967
P16	83,5143	118,316	,880	,965
P17	83,4000	122,776	,675	,968
P18	84,0857	113,963	,674	,970
P19	83,6000	120,365	,689	,967
P20	83,6857	118,692	,693	,967

Validación de juicio de expertos variable Desempeño laboral

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	86,3714	61,064	,553	,941
P2	86,3714	61,005	,564	,941
P3	86,9714	55,734	,641	,940
P4	86,6286	58,476	,610	,940
P5	86,7143	57,916	,572	,941
P6	86,4857	60,845	,484	,941
P7	86,7714	57,534	,660	,939
P8	86,4857	59,787	,638	,939
P9	86,9714	55,558	,825	,936
P10	86,6286	59,005	,607	,940
P11	86,5429	58,432	,795	,937
P12	86,4857	58,198	,625	,939
P13	86,4857	59,081	,648	,939
P14	86,5143	59,022	,729	,938
P15	86,6857	57,751	,755	,937
P16	86,5714	58,664	,663	,939
P17	86,6571	58,761	,633	,939
P18	86,7714	58,534	,603	,940
P19	86,8857	56,281	,767	,937
P20	86,8000	56,459	,781	,937

Anexo 7. Información de los expertos para la validación

N°	EXPERTO	ESPECIALIDAD
Experto 1	Zabaleta Chávez Mirian Zobelda	Metodólogo
Experto 2	Salinas Gainza Freddy Raúl	Metodólogo
Experto 3	Medina Pinto Leoncio	Metodólogo

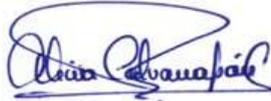
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLOR ALICIA CALVANAPÓN ALVA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesora del Trabajo de Investigación titulado: "Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma 2021", del autor Barrionuevo Sánchez Miguel Ángel, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 15 de setiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA DNI: 17995554 ORCID 0000-0003-2721-2698	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLOR ALICIA CALVANAPÓN ALVA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesora del Trabajo de Investigación titulado: "Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Cayma, Año 2021", del autor Puma Figueroa Keyla Marilin, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 15 de septiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA DNI: 17995554 ORCID 0000-0003-2721-2698	