



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La gestión del talento humano y las habilidades blandas en  
colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope,  
2021**

**AUTORA:**

García Riojas, Janet Mabel (ORCID: [0000-0002-6151-0739](https://orcid.org/0000-0002-6151-0739))

**ASESORA**

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: [0000-0002-7543-9275](https://orcid.org/0000-0002-7543-9275))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios por sus bendiciones desde el inicio y final  
de mis estudios en la carrera profesional.

A mis padres René y Alfredo por sus mensajes de  
fortaleza para seguir adelante en este propósito.

A mi esposo Javier e hijas Anggie y Paola  
como motivación de superación personal y  
amor de familia, compartido con mis nietos  
Piero, Miqueas y Ainhoa.

## **Agradecimiento**

Expreso mi gratitud a mis maestros de la UCV por sus orientaciones en la trayectoria de mi formación profesional y para lograr terminar este informe de investigación.

Así, mismo agradezco al Gerente de Agencia y a los colaboradores de la entidad financiera que brindaron su apoyo para realizar la investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3: Validez de los instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	
Anexo 5: Base de datos de la muestra piloto	
Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento	
Anexo 7: Consentimiento informado	
Anexo 8: Porcentaje Turnitin	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Distribución de frecuencias de la gestión del talento humano</i> .....	20
<b>Tabla 2</b> <i>Distribución de frecuencias de la gestión del talento humano por dimensiones</i> .....	21
<b>Tabla 3</b> <i>Distribución de frecuencias de habilidades blandas</i> .....	22
<b>Tabla 4</b> <i>Distribución de frecuencias de habilidades blandas por dimensiones</i> ....	23
<b>Tabla 5</b> Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman .....	25
<b>Tabla 6</b> <i>Correlación entre gestión del talento humano y habilidades blandas</i> .....	26
<b>Tabla 7</b> <i>Correlación entre gestión del talento humano y habilidad de comunicación</i> .....	27
<b>Tabla 8</b> <i>Correlación entre gestión del talento humano y habilidad social</i> .....	27
<b>Tabla 9</b> <i>Correlación entre gestión del talento humano y atributos individuales</i> ...	28

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	<i>Diagrama de barras de la gestión del talento humano .....</i>	20
<b>Figura 2</b>	<i>Diagrama de barras de la gestión del talento humano y dimensiones ..</i>	21
<b>Figura 3</b>	<i>Diagrama de barras de habilidades blandas .....</i>	23
<b>Figura 4</b>	<i>Diagrama de barras de habilidades blandas y dimensiones .....</i>	24

## Resumen

Las habilidades blandas constituyen las alternativas de solución para el futuro trabajo en las organizaciones, si no se le toma en cuenta, podrían afectarse quedando sin relevancia dentro del mercado laboral.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, con una población de 31 colaboradores, que conformaron la muestra poblacional y, a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario en una escala de Likert.

De acuerdo a los resultados obtenidos se observó un Sig. bilateral de 0,000 menor a 0,05; y un coeficiente de correlación de 0,786\*\*, lo que significa un grado de correlación positiva considerable. Por lo tanto, se interpreta que, al desarrollar una adecuada gestión del talento humano, mejorará de manera directa y positiva, el nivel de las habilidades blandas en mencionada organización. Así mismo, se evidencia la correlación directa positiva entre la gestión del talento humano y las dimensiones de las habilidades blandas según la tabla de valores del Rho de Spearman; habilidades de comunicación en un 0.819\*\*; habilidad social 0.799 y habilidad de atributos individuales en 0.803\*\*

Se concluye que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, determinando que si existe correlación directa significativa considerable entre ambas variables y sus dimensiones de las habilidades blandas.

**Palabras claves:** Gestión del talento humano, habilidades blandas, habilidad social, trabajo en equipo.

## Abstrac

Soft skills are the alternative solutions for future work in organizations, if they are not taken into account, they could be affected, leaving them without relevance within the labor market.

The general objective of the research work was to determine the relationship between the management of human talent and soft skills in collaborators of a financial institution in the town of Chocope, 2021. The approach was quantitative, non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational design, with a population of 31 collaborators, who made up the population sample and, to whom the questionnaire instrument was applied on a Likert scale.

According to the results obtained, a bilateral Sig. Of 0.000 less than 0.05 was observed; and a correlation coefficient of 0.786 \*\*, which means a considerable degree of positive correlation. Therefore, it is interpreted that, by developing an adequate management of human talent, the level of soft skills in said organization will directly and positively improve. Likewise, the direct positive correlation between the management of human talent and the dimensions of soft skills is evidenced according to the Spearman Rho value table; communication skills at 0.819 \*\*; social ability 0.799 and individual attribute ability at 0.803 \*\*

It is concluded that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, determining that there is a significant direct correlation between both variables and their soft skills dimensions.

**Keywords:** Human talent management, soft skills, social skills, teamwork.

## I. INTRODUCCIÓN

Las habilidades blandas son cada vez más tomadas en cuenta ya que constituyen las alternativas de solución para el futuro del trabajo en las organizaciones (Rodríguez, 2020). De no considerarse se podría afectar las vacantes de trabajo y mejor desempeño de los colaboradores dejando sin relevancia dentro del mercado laboral. Las habilidades blandas de una persona están relacionadas a las destrezas interpersonales, comunicación, habilidades para resolver conflictos, adaptarse a contextos, entre otras (Díaz, 2019).

Las investigaciones sobre habilidades blandas en otros países como Estados Unidos, Europa, Asia y en Latinoamérica cada vez están en crecimiento en éstos últimos años, los mismos que han originado cambios de renovación en las empresas las cuales se deben desarrollar y mejorar en el aspecto humano y no solo lo técnico evitando inadecuados hábitos y prácticas sin buenos resultados (Roux, 2019).

Se conoce que todas las entidades financieras no han tenido, ni tienen en cuenta el talento humano, situación que las conduce a la debilidad, es decir, error que se va acumulando y podría afectarlas en su competitividad por años (Centro de Alto Rendimiento de Accenture, 2009).

En el Perú algunas organizaciones consideran la atención de las habilidades blandas en sus colaboradores, en algunas otras muy poco, lo que significa que los trabajadores no se sientan comprometidos y presenten preocupaciones y desánimo al realizar sus tareas diarias asignadas. De dos profesionales con semejantes conocimientos va ser más exitoso el que se adapte y tenga empatía y buena actitud (Grupo de Diarios América, 2017).

En lo local, es el caso de entidad financiera en la localidad de Chocope donde se identifica que, en su organización, el fortalecimiento de habilidades blandas en sus colaboradores presenta problema de actitud, comunicación, habilidades de adaptabilidad para resolver problemas, trabajar en equipo, entre otros que son esenciales tanto en lo personal como para la organización.

Se consideran factores causales no tener habilidades para gestionar personas, trabajar con flexibilidad, liderazgo, en equipo, y otras habilidades blandas

que las organizaciones más las toman en consideración al contratar sus empleados (Munera, 2018). Estas causas también se presentan en la financiera en estudio originando inconvenientes en las habilidades para la comunicación, resolución de problemas, trabajar en equipo, la responsabilidad y cooperación en los colaboradores y personal en general, no permitiendo alcanzar mejores habilidades.

De no tratar la problemática señalada se podría ocasionar que las empresas no cuenten con los colaboradores idóneos para hacer frente al trabajo y las exigencias que se requiere en la empresa, para estar con mirada y resultados favorables a sus metas y objetivos trazados, así como para responder al mundo de forma asertiva y con buenas relaciones laborales, asumiendo nuevos retos en tareas, entre otros, es decir, que fortalezca sus habilidades blandas.

Ante estas consideraciones en la mencionada investigación se decidió hacer el estudio de variables, la gestión del talento humano y habilidades blandas puesto que las causas que han originado una inadecuada habilidad para gestionar personas y otras habilidades blandas que se relacionan a las dimensiones propuestas por (Perreault, 2004).

Teniendo en cuenta la realidad problemática, se formularon como interrogantes de investigación las siguientes: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021? Y de manera específica: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la habilidad de comunicación de las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021?, ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la habilidad social de las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021?, ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y los atributos individuales de las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021?

Esta investigación se justifica en su *relevancia social* porque en toda organización hay colaboradores y un departamento de gestión del talento humano sin encargarse de fortalecer y encaminar situaciones de cambios y exigencias actuales, puede verse afectada en las habilidades blandas, pero, tendría un logro significativo al conocer qué factores deben considerar para evitar problemas y fortalecer las habilidades blandas de sus colaboradores. Así mismo, tuvo

*implicancias prácticas*, porque permitió implementar en su plan estratégico el desarrollo de las habilidades blandas teniendo en cuenta las dimensiones señaladas por (Perreault, 2004); y *utilidades metodológicas*, porque los instrumentos que se elaboraron serían de gran utilidad para las organizaciones en su objetivo de saber el grado de cumplimiento de sus acciones.

La investigación tiene por objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021 y de manera específica determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la habilidad de comunicación de las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021; así mismo, determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la habilidad social de las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021 y determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y los atributos individuales de las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021.

Considerando que según los aportes de Rodríguez (2020) se formula la hipótesis de investigación mencionando: Existe relación directa entre la gestión del talento humano y las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021; de manera específica, se formularon como hipótesis: Existe relación directa entre la gestión del talento humano y la habilidad de comunicación de las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021; Existe relación directa entre la gestión del talento humano y la habilidad social de las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021; Existe relación directa entre la gestión del talento humano y los atributos individuales de las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron fuentes confiables que han abordado las investigaciones del problema de estudio y se tiene que a *nivel internacional* existen las que siguen:

Benítez y Pertile (2019), en su artículo desarrollado en Paraguay señaló que una buena práctica para lograr objetivos de la empresa financiera es el trabajo en equipo y el tener puestos flexibles que los mantenga con el sentir de pertenencia. Las habilidades blandas tienen una relación favorable con mi estudio, puesto que, al darse las prácticas frecuentes de trabajo en equipo, aumenta más su desarrollo en la empresa.

Castro et al. (2020) en su investigación en un banco de Cuenca, Ecuador, buscó averiguar cómo se encontraba la satisfacción y la motivación de los empleados que laboran allí, trabajó con una población de 25 empleados, la misma cantidad que fue el total de su muestra, a quienes les aplicó una encuesta, teniendo como parte de sus conclusiones que su estudio constituye una propuesta de solución para el desarrollo del talento humano, posibilitando no solo el mejoramiento de la gestión institucional, sino, generando un ambiente laboral adecuado, reduciendo la rotación de los trabajadores en el interior de las distintas áreas de trabajo que exista, además una remuneración correspondiente con el horario laboral y coherente a lo que establece la ley de trabajo, además, con ello la organización financiera puede optimizar los recursos de manera eficiente y con eficacia en especial el capital humano, elevar su producción y lograr sus resultados. Esta conclusión tiene aporte a la investigación que estoy realizando con la variable gestión del talento humano.

Puente-Palacios y Santos (2018) en su estudio desarrollado en empresa brasileña, buscaron identificar la relación del autoconcepto y el funcionamiento de los equipos de trabajo en sus empleados. Las investigadoras en su estudio utilizaron una muestra de 405 colaboradores brasileños y a quienes les aplicaron un cuestionario como el instrumento para recoger los datos, obteniendo como resultado una influencia significativa entre sus variables, considerando como conclusión que la visión que los empleados poseen sobre sí mismos y sobre el trabajo en equipo es de importancia en cuanto a los vínculos que realizan en sus equipos. Dicha conclusión aporta a mi estudio en la variable habilidades blandas, en su dimensión trabajo en equipo.

Armijos et al. (2019) llevó a cabo un estudio descriptivo con tipo de revisión bibliográfica, analizando a la gestión de recursos humanos en una organización, y en una de sus conclusiones señala que la gestión del talento humano está estrechamente relacionada con la administración de recursos humanos y que su campo de acción son los aspectos de reclutamiento, selección, compensación, desarrollo personal, auditoría y otros como la comunicación permanente, mejora de remuneraciones.

Tito (2016) en su estudio descriptivo en diversas investigaciones acerca del desarrollo de habilidades blandas como una alternativa a la escasez de talento humano, y en una de sus conclusiones explica que al entrenar a futuros colaboradores que tengan atributos que necesita una organización también se beneficiaría a la sociedad, ya que aquellas podrían conseguir un trabajo y desarrollar sus potencialidades, lo que significaría, además, elevar la productividad y la competitividad en las empresas.

Con respecto a investigaciones a *nivel nacional* se tiene que Ancajina (2019), en su investigación desarrollada en un banco de San Isidro, Lima, buscó explicar cómo la gestión del talento humano influye en las competencias laborales de los trabajadores, el instrumento que utilizó en su estudio fue una encuesta, obteniendo como resultado que la primera variable si influye positivamente en las segunda y también, concluye que el gerente y jefe inmediato al frente de los trabajadores, no se interesan por esos aspectos, por eso el propósito es innovar para mejorar considerando a las habilidades blandas y las duras al capacitar y orientar a los trabajadores. Esto se relaciona con mi estudio para determinar cómo se relaciona con ambas variables.

Checa-Llontop (2020) realizó su estudio en una entidad bancaria buscando señalar las características en la gestión del talento humano y cómo se las puede aplicar correctamente, ante ello encontró que hay desconocimiento de un plan estratégico, comunicación inadecuada en las áreas, y otros resultados, concluyendo que planificar una estrategia de gestión del talento humano ayudará a mejorar el trabajo de los colaboradores. Este aporte se vincula con mi estudio en cuanto a la variable 1, e indicadores de las dimensiones de las habilidades blandas.

Yamunaque (2019) en su investigación realizada en un banco de Huacho, Lima, tuvo como objetivo determinar cómo se relacionaba la capacidad de trabajar

en equipo y la productividad de cada trabajador del banco, obteniendo en sus resultados que hay existencia de relación significativa de variables, concluyendo que hay una correlación débil entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores del banco. Este aporte se vincula con mi estudio en cuanto a la variable habilidades blandas, dimensión trabajo en equipo.

Terán (2019) sobre su estudio en entidades financieras, buscó determinar cómo se relacionan la gestión del talento humano y la calidad de vida laboral, y como resultado encuentra una correlación media entre las dos variables en la cual participaron los colaboradores. Este aporte se relaciona con mi estudio en cuanto a la variable 1.

A *nivel local* se tiene a Silvestre (2019) quien hace una indagación referente a las habilidades blandas y de qué forma tiene influencia en el desempeño laboral de los empleados de una financiera, mencionando que su resultado mayor fue sentir que las habilidades blandas si contribuyen al desempeño laboral y concluye determinando que las habilidades blandas si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores. Este aporte tiene relación con la variable habilidades blandas del estudio que estoy realizando.

Al revisar bibliografía especializada se encontró que para la variable 2, habilidades blandas se sustenta en el significado que otorga Perreault (2004) definiéndolas como aquellas capacidades, cualidades o atributos individuales que posee una persona con la que se identifica distinta a los demás, así éstas tengan las mismas o parecidas habilidades y clases de experiencias. Roux (2019) señala son cualidades personales, características propias de personalidad y habilidades de comunicación necesarias para tener éxito en nuestras vidas tanto a nivel profesional, como social y personal. Bottcher (2016) puntualiza a los atributos y aptitudes personales como parte de las habilidades blandas los cuales demuestran un nivel alto de inteligencia emocional.

De acuerdo con Munera (2018) son aquellas habilidades sociales que nos entrenan para hacer frente a distintas situaciones tanto profesionales como personales. Por otro lado, se define como las habilidades para la vida, una serie de habilidades socioafectivas favorables para interactuar con los demás, hacer frente a circunstancias diarias que se presenten, resolver problemas, tomar decisiones, así como pensar críticamente, comunicarse adecuadamente, identificar las

emociones de otras personas y se relacione adecuadamente con ellas (World Health Organization, 2003), citado por (Guerra, 2019).

Esta investigación también tiene como aportes los de James y James (2004) que concuerdan en que las “habilidades blandas” son un conjunto de cualidades personales como: comunicación, liderazgo, servicio al cliente, resolución de problemas, trabajo en equipo, que permiten a los individuos tener éxito en el mercado laboral y promover su carrera. Y los de Rodríguez (2020), menciona que las habilidades blandas o soft skills son aquellas capacidades que no se relacionan con los conocimientos, sino más bien con la forma de ser de cada uno.

Respecto a las teorías se señala que la variable habilidades blandas se apoya en la llamada *teoría cognitiva de la personalidad* que considera que el comportamiento tiene una orientación según la manera en que pensamos y actuamos cuando se nos presenta un caso determinado, sin que signifique dejar de tomar en cuenta las condiciones que ofrece el ambiente próximo al suceder una situación. De acuerdo a Bandura (1977), la personalidad es la interacción que se da con lo cognitivo, el aprendizaje y el ambiente.

Por otro lado, la *teoría de los rasgos*, menciona a las cualidades individuales de toda persona y los valores que lo identifican y permite desenvolverse en función a una de esas características (Engler,1996). Del mismo modo Raymond Catell (1965), afirma que los rasgos son tendencias a reacciones únicas de la personalidad. Así mismo, determina que la personalidad sufre una modificación producto del aprendizaje por recompensa, los que hacen efecto a los rasgos que se adaptan en la cultura social.

Tenemos a las dimensiones: Habilidad de comunicación, que es la capacidad de comunicación y adaptación a las diversas situaciones sociales (Duran, 2009). Habilidad social, que son la diversidad de conductas observables, así como de pensamientos y emociones que nos permiten tener relaciones interpersonales exitosas y conseguir ser respetados en nuestros derechos y lograr los objetivos que nos proponemos (Roca, 2014). Atributos individuales, Es el conjunto de características o de cualidades que tiene una persona con las cuales enfrenta la realidad y le permite mejorar las relaciones interpersonales, desempeñarse en el trabajo (Rodríguez, 2021).

Además, se revisó los conceptos de los indicadores: *Resolución de problemas*, es la habilidad que tiene una persona para comprender y dar solución a tareas o las actividades que tiene que hacerlas, pero que en algunos casos no sabe cómo hacerlas (Rojas de Escalona, 2010).

Referente a la variable 1, *gestión del talento humano*, se basa en la definición de Chiavenato (2009) quien dice que es la función que facilita a los colaboradores y a toda la gente que labora en las diversas áreas de la organización su participación y cooperación eficaz, a fin de lograr objetivos personales y los de la empresa.

Sobre las dimensiones que señala Chiavenato (2009) acerca del sistema de los procesos base de la gestión del talento humano son: *Integración*, quienes serán los que van a trabajar en la organización; candidatos reclutados y calificados o seleccionados para un cargo. *Organización* (Diseño de actividades que realizan las personas, orientación, acompañamiento en el desempeño que ejecuta la organización, diseño de puestos, es decir, qué realizarán las personas dentro de la organización), *Retención* (Incentivos, satisfacción de necesidades, beneficios, remuneración, motivación, es decir, de qué manera conservar a las personas que laboran en la entidad organizacional), *Desarrollo* (Formar con información que permita aprender nuevas actitudes, ideas, para mejorar comportamientos y obtener eficacia en las tareas del trabajo, crear estrategias y condiciones ambientales y psicológicas que originen la satisfacción y la calidad de vida laboral, es decir, cómo capacitar, preparar y realizar el desarrollo de las personas) y *Auditoría* (Monitorear las diferentes actividades y operaciones de la entidad, para el logro de objetivos y metas, es decir, qué hacer para conocer a las personas como son y que es lo que hacen).

Se tiene definiciones de otros autores que es la reunión de una serie de normas y de varias prácticas básicas en la conducción de acciones en los puestos de gerencia ligados a aquellas personas que trabajan o pretenden trabajar en la organización, teniendo en cuenta los subsistemas del reclutamiento, la selección, la capacitación, retribuciones y autoría de su desempeño (Contreras, 2006), citado por (Flores-Quispe, 2019).

Así también, se considera un aspecto clave en los procedimientos que ejecuta la gerencia de las organizaciones, quién tiene la responsabilidad de formar

el capital humano debidamente seleccionado y evaluado (Sani, et ál., 2017; Valencia, 2018), citados por Armijos (2019). Quién además menciona que la *gestión*, es el hacer y la consecuencia de realizar acciones al gestionar. Y *gestionar* en la empresa está comprendida como dicha ejecución en las acciones direccionadas a obtener beneficios en la organización; es decir, una serie de actividades que realizan los colaboradores para lograr sus objetivos personales y aquellos que son de la empresa, como los sociales Armijos et ál. (2017).

La *teoría de las relaciones humanas de Elton mayo*, citada por Pulido, Guerrero y Celis (2019) surge en contraposición de la teoría clásica, la teoría se fundamenta en los experimentos a la planta de Hawthorne de la Electric Company entre 1927 y 1932. Los estudios demostraron que para el incremento de la productividad habría que ponerles atención a los empleados, que trabajen en equipos, evitar la rutina y aumentar la motivación de las personas. Las investigaciones de mayo demostraron que cuando se les prestaba atención y se les daban importancia a las personas, ellos mejoraban su estado de ánimo y en consecuencia producían más. Por lo tanto, esta teoría surgió de la necesidad de lograr una eficiencia considerable en la producción, teniendo en cuenta al trabajador y al jefe, ambos dentro de una armonía laboral, con buena comunicación y considerando los aspectos del ser humano que son importantes en la organización o empresa (Aguirre, 2018).

En la organización se debe conocer y utilizar la información analizada sobre los puestos para que se guíen durante el *reclutamiento*, proceso que localiza, identifica y atrae a los candidatos más idóneos. Así mismo, se tiene en cuenta el siguiente paso que es la *selección de personal*, proceso que determina quién es el más calificado para el puesto de trabajo (Robbins y Coulters, 2010). El *diseño de puestos* es especificar en qué consiste el contenido del puesto, métodos de trabajo y su relación con los otros puestos con el fin de cubrir el requerimiento de la organización y de los personales del que lo ocupa (Chiavenato, 2011).

Con respecto a la *evaluación del desempeño*, es una acción sistemática sobre cómo una persona se desempeña en su puesto donde trabaja y del potencial que desarrolla. *Satisfacción de necesidades*, son impulsos o dinamismos que orientan a los individuos para desarrollar su personalidad en distintos contextos de su vida (Maslow, 1975).

Sobre la *remuneración y retribuciones*, es el salario que cada trabajador recibe, en relación al puesto que ocupa y las tareas que realiza en determinado tiempo, así como los premios, bonos, horas extras y las comisiones. *Capacitación*, en la organización, es la transmisión de conocimientos referentes al trabajo, de actitudes ante los diversos aspectos de la empresa, de las tareas y del área, así también, del desarrollo de las habilidades (Chiavenato, 2011).

También, el autor anterior menciona sobre el *Desarrollo profesional y personal*, que comprende a los conocimientos, las habilidades y destrezas que apuntan al desempeño del puesto que se den el momento se tiene o se pueda tener en el futuro. Seguimiento. Es el complemento de los procesos de monitoreo o supervisión, puesto que brinda la retroalimentación a las personas.

Sobre la *auditoría* de talento humano es un conjunto de pasos que pasan por una evaluación que está sujeta a comprobarla utilizando una técnica metodológica en cada función y actividades de los trabajadores (Reyes, 2012). También, se tiene que este *monitoreo* del talento humano en la empresa se desarrolla de forma sistemática cuyos resultados darán valor a lo ejecutado de acuerdo a los planes y políticas del área de recursos humanos (Hernández, 2007) citado por (Sánchez y Alvear, 2018).

Lo que califica a las personas que obtienen una mayor satisfacción personal y rendimiento profesional no es un coeficiente intelectual más alto, sino el manejo de varias habilidades, como la motivación, control emocional, la empatía o la capacidad de sostener relaciones armoniosas con los demás en su entorno (Arroyo, 2012). Toda organización debe tener la responsabilidad de tener mecanismos innovadores mediadores que favorezcan el crecimiento de sus colaboradores dentro de la empresa, identificar las diferencias que tiene para brindarle las mejores alternativas de solución como ascensos, incentivos, aumentos, elogios, a fin de que se sienta satisfecho y con comodidad en el ambiente donde labora (Peña, et al, 2018)

Respecto a la dimensión trabajo en equipo, según Trelles, et al. (2012), quien dice que la competencia de trabajo en equipo se refiere a la predisposición personal y la colaboración con los demás en la ejecución de tareas que logren propósitos comunes, interactuando con ideas, asumiendo responsabilidades, solucionando dificultades y aportando a mejorar todo el equipo. Dicho de otra manera, el trabajo

en equipo es la colaboración esencial en las organizaciones, donde los colaboradores que trabajan bien en equipo multiplican con su participación los resultados (Flores-Carretero, 2019). También se tiene la definición de que *el trabajo en equipo* es una habilidad importante en las organizaciones la misma que incluye habilidades de interacción, cooperación con esfuerzo ante metas compartidas y compromiso colectivo que lleve a obtener mejores resultados a un largo plazo determinado (Puga & Martínez, 2008).

Es la *comunicación* un conjunto de habilidades superiores indispensables para obtener buenos resultados en una organización y favorecer la profesión de un colaborador. Aquellas, están interrelacionadas a las habilidades sociales y manejo de conflictos necesarias para desenvolverse adecuadamente en el contexto laboral (Schulz, 2008; Puga & Martínez, 2008) citado por (Tito, 2016). Así también se tiene como concepto que la *comunicación* es un conjunto de fases seguidas que permite a las personas estar unidas a fin de expresar y compartir sus ideas, sentimientos e interactuar entre ellas (Chiavenato, 2008). Goleman (1998) explica que la comunicación significa tener la escucha activa, la comprensión entre quienes se comunican de manera recíproca y el saber enviar mensajes que sean entendidos. De la misma manera Reyes (2012) menciona que la comunicación interna es contribuir con sostener un espacio de comunicación adecuada entre las relaciones de los colaboradores y la organización que garantice una identidad organizacional con vínculos idóneos que los mantenga con orgullo de pertenecer en ella. Así se tiene que la *comunicación efectiva*, es una habilidad importante que permite a los individuos entenderse según su rol y pueda desempeñarse con él en la entidad donde labora (Martínez y Nosnik, 2002). *Comunicación verbal*, Son aquellos signos no lingüísticos que se usan para comunicar: movimientos, gestos, posturas corporales (Poyatos, 1994).

## I. METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo y diseño de investigación

#### **Tipo de investigación**

En este estudio se ha realizado con una investigación aplicada, porque el propósito ha sido determinar la relación que hay entre las variables de investigación, tal como menciona Padrón (2006) señalando que son intenciones prácticas que sirven para conocer cómo se presenta la situación de un contexto real. Y con un enfoque cuantitativo que, al usarlo con una escala de Likert, favoreció realizar el análisis estadístico de los datos; así como lo sustenta Aliaga y Gunderson (2000) que el enfoque cuantitativo se utiliza para dar a conocer fenómenos que mediante datos numéricos que se han recogido, luego son analizados especialmente con la estadística.

#### **Diseño de investigación**

Se consideró un diseño no experimental del tipo transversal, puesto que no hubo manipulación deliberada para ninguna de las variables estudiadas, porque se realizó el análisis de la relación y/o la vinculación entre ambas variables ejecutadas. Hernández et al. (2014) definen al diseño no experimental, señalando que se caracteriza por sus variables discutidas en su situación original, es decir sin ser manipuladas. Y es descriptiva correlacional para determinar si hay correlación entre las variables estudiadas, en acuerdo a Varas (2015); Sánchez y Reyes (2010).

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variables.** Son los conceptos abstractos, que para poder medirlas se procede a la operacionalización.

#### **Variable 1. Gestión del talento humano (Anexo 1)**

**Definición conceptual:** Es la función que facilita a los colaboradores y a toda la gente que labora en las diversas áreas de la organización su participación y cooperación eficaz, a fin de lograr objetivos personales y los de la empresa (Chiavenato, 2009).

### **Definición operacional**

El cuestionario es una serie de preguntas preparadas en base a los aspectos que son de interés en la investigación (Garcia, 2003). Para esta variable se ha usado la técnica de la encuesta con un cuestionario on-line que permitió obtener los datos del estudio que se investigó.

### **Dimensiones**

Integración. Quienes serán los que van a trabajar en la organización; candidatos reclutados y calificados o seleccionados para un cargo (Chiavenato, 20015).

Reclutamiento de personas. Es el proceso que localiza, identifica y atrae a los candidatos más idóneos (Robbins y Coulters, 2010).

Selección de personal idóneo. Es el proceso que determina quién es el más calificado para el puesto de trabajo (Robbins y Coulters, 2010).

Organización. Qué realizarán las personas dentro de la organización; diseño de actividades, orientación, acompañamiento en el desempeño, diseño de puestos (Chiavenato, 20015).

Diseño de puestos. Es especificar en qué consiste el contenido del puesto, métodos de trabajo y su relación con los otros puestos con el fin de cubrir el requerimiento de la organización y de los personales del que lo ocupa (Chiavenato, 2011).

Evaluación del desempeño. Es una acción de procesos secuenciales sobre cómo una persona se desenvuelve en el lugar donde trabaja y del potencial que desarrolla (Chiavenato, 2011).

Retención. De qué manera conservar a las personas que laboran en la entidad organizacional; incentivos, satisfacción de necesidades, beneficios,

remuneración, motivación (Chiavenato, 20015).

Satisfacción de necesidades. Son impulsos o dinamismos que orientan a los individuos para desarrollar su personalidad en distintos contextos de su vida (Maslow, 1975).

Remuneración y retribuciones. Es el salario que cada trabajador recibe, en relación al puesto que ocupa y las tareas que realiza en determinado tiempo, así como los premios, bonos, horas extras y las comisiones (Chiavenato, 2011).

Desarrollo. Cómo capacitar, preparar y realizar el desarrollo de las personas con información que permita aprender nuevas actitudes, ideas para mejorar comportamientos y obtener eficacia en las tareas del trabajo, crear estrategias y condiciones ambientales y, psicológicas que originen la satisfacción y la calidad de vida laboral (Chiavenato, 20015).

Capacitación. En la organización, es la transmisión de conocimientos referentes al trabajo, de actitudes ante los diversos aspectos de la empresa, de las tareas y del área, así también, del desarrollo de las habilidades (Chiavenato, 2011).

Desarrollo profesional y personal. Comprende a los conocimientos, las habilidades y destrezas que apuntan al desempeño del puesto que se den el momento se tiene o se pueda tener en el futuro (Chiavenato, 2011).

Auditoría. Qué hacer para conocer a las personas como son y que es lo que hacen; monitorear las diferentes actividades y operaciones de la entidad, para conseguir logros de objetivos y también de metas (Chiavenato, 20015).

Monitoreo. Son pasos que se desarrolla de forma sistemática cuyos resultados darán valor a lo ejecutado de acuerdo a los planes y políticas del área de recursos humanos (Hernández, 2007) citado por (Sánchez y Alvear, 2018).

Seguimiento. Es el complemento de los procesos de monitoreo o

supervisión, puesto que brinda la retroalimentación a las personas (Chiavenato, 2011).

**Escala de medición:** Ordinal

## **Variable 2. Habilidades blandas (Anexo 1)**

**Definición conceptual:** Son aquellas capacidades, cualidades o atributos individuales que posee una persona con la que se identifica distinta a los demás, así éstas tengan parecidas habilidades y clases de experiencia (Perreault, 2004).

**Definición operacional:** El cuestionario es una serie de preguntas preparada en base a los aspectos que son de interés en la investigación (García, 2003). Para esta variable se consideró la técnica de la encuesta con un cuestionario on-line que permitió obtener los datos del estudio que se investigó.

### **Dimensiones**

Habilidad de comunicación. Es la capacidad de comunicación y adaptación a las diversas situaciones sociales (Duran, 2009).

Comunicación efectiva. Es una habilidad importante que permite a los individuos entenderse según su rol y pueda desempeñarse con él en la entidad donde labora (Martínez y Nosnik, 2002).

Comunicación verbal. Son aquellos signos no lingüísticos que se usan para comunicar: movimientos, gestos, posturas corporales (Poyatos, 1994).

Habilidad social. Son la diversidad de conductas observables, así como de pensamientos, ideas, emociones y sentimientos que nos permiten tener relaciones interpersonales exitosas y conseguir ser respetados en nuestros derechos y lograr los objetivos que nos proponemos (Roca, 2014).

Resolución de problemas. Es la habilidad que tiene una persona para comprender y dar solución a tareas o las actividades que tiene que hacerlas, pero que en algunos casos no sabe cómo hacerlas (Rojas de Escalona, 2010).

Trabajo en equipo. Es una habilidad importante en las organizaciones la misma que incluye habilidades de interacción, cooperación con esfuerzo ante metas compartidas y compromiso colectivo que lleve a obtener mejores resultados a un largo plazo determinado (Puga & Martínez, 2008).

Atributos individuales. Es el conjunto de características o de cualidades que tiene una persona con las cuales enfrenta la realidad y le permite mejorar las relaciones interpersonales, desempeñarse en el trabajo Rodríguez (2021).

Responsabilidad. Es considerada una cualidad o rasgo de la personalidad que expresa con sus acciones un individuo, al cumplir sus deberes o compromisos, asumiendo las consecuencias que sus actos realizados (Raffino 2021).

Cooperación. Es la acción de ejecutar una serie de actividades de manera coordinada con el propósito de realizar una tarea y cumplir metas compartidas. (Argyle, 2013).

**Escala de medición:** Ordinal

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

#### **Población**

La población está conformada por la totalidad o universo de elementos que son materia de estudio (Arias-Gómez, 2016). Esta investigación estuvo conformada por los colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope en un total de 31.

#### **Criterios de inclusión**

Colaboradores que presentaron una antigüedad laboral mayor a tres

meses.

### **Criterios de exclusión**

Colaboradores que tienen situación laboral menor a tres meses.

### **Muestra**

En la investigación se consideró una muestra poblacional de 31 colaboradores, es decir, se seleccionó a la cantidad total de la población.

### **Muestreo**

Se aplicó la técnica del muestreo censal, no probabilístico por conveniencia puesto que se consideró en la investigación toda la población, la cual fue de un tamaño accesible que facilitó un mejor recojo los datos.

### **Unidad de análisis**

Es cada una de las personas seleccionados en la muestra poblacional del estudio en financiera de la localidad de Chocope, 2021.

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

### **Técnicas**

Se consideró en la investigación, la técnica de la encuesta para recopilar la información de interés, respecto a colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope con relación a las dos variables estudiadas, que permitió la realización adecuada del análisis estadístico y científico.

### **Instrumentos**

Se aplicó como instrumentos a dos cuestionarios on-line, buscando conocer y obtener datos informativos de colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope para la variable gestión del talento humano conformado por 20 ítems de escala estandarizada, el cual se ha estructurado considerando las dimensiones propuestas por Chiavenato (2009), y para la otra variable habilidades blandas se elaboró con 18 ítems también de escala estandarizada en base a las dimensiones

señaladas por Perreault (2004).

### **Validez**

Al respecto Valderrama (2012), señala que la valoración o resultado obtenido por medio de la aplicación del instrumento, mida en sí, lo que se desea realmente medir. En este estudio se obtuvo las evidencias de validez (Anexo 3) mediante el juicio de expertos, previa carta que solicitaba a los profesionales con posgrado hacer un análisis y verificación de cada uno de los ítems del cuestionario, los mismos que hicieron la respectiva revisión y validez.

### **Confiabilidad**

Referente a ello, Valderrama (2012), menciona que la confiabilidad significa que tenga estabilidad, la consistencia y la exactitud de los resultados obtenidos, y que 'estos vuelvan a ser parecidos si nuevamente se aplican ante la misma muestra. En esta investigación se aplicó a una prueba piloto conformada por 15 colaboradores de una financiera distinta a la muestra de estudio, de los cuales se obtuvo que los dos instrumentos son altamente confiables (Anexo 4), obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,786 en el primer instrumento y 0,801 en el segundo.

### **3.5. Procedimientos**

Para conocer el nivel de las variables gestión del talento humano y habilidades blandas se aplicó un cuestionario on-line (Anexo 2). Los instrumentos fueron elaborados en formulario Google que permitió que se respondiera mediante la aplicación de WhatsApp. Así mismo, para realizar la aplicación de los instrumentos a la muestra piloto y muestra poblacional de la investigación se realizó coordinaciones con la institución financiera para la autorización correspondiente y de profesionales con posgrado para la revisión y validación de los mismos.

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

Se aplicó la estadística descriptiva e inferencial. Para evaluar la correlación de variables se utilizó el Rho de Spearman. Ante ello, Toscano (2018) indica que la estadística descriptiva realiza el análisis de los datos partiendo de la síntesis de

tablas y figuras que muestren las frecuencias relativas y absolutas de resultados hallados, por el contrario, la estadística inferencial comprende las pruebas de hipótesis teniendo en cuenta la integración entre las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró en este estudio a los lineamientos de investigación vigentes, establecidos en la Guía de Productos Observables alcanzados por la Universidad César Vallejo. El contenido de los capítulos 1 y 2, fueron parafraseados respetando derechos de autoría, y citados con las normas APA 7. La información recopilada fue procesada sin manipulación y respetando el consentimiento informado, su autonomía de los participantes, no exponiendo su información personal. Así también, el código de ética de la Universidad César Vallejo, la Ley Universitaria.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Variable: Gestión del talento humano**

**Tabla 1**

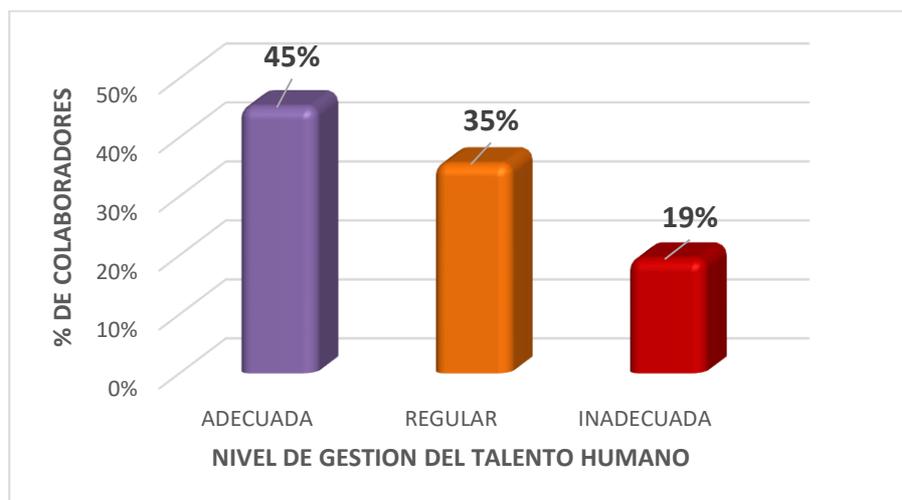
*Distribución de frecuencias de la gestión del talento humano*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	14	45%
Regular	11	35%
Inadecuada	6	19%
Total	31	100%

*Nota.* Datos procesados del SPSS

**Figura 1**

*Diagrama de barras de la gestión del talento humano*



De acuerdo a la tabla 1 y figura 1, se muestra que el 45% de los colaboradores de la entidad financiera de Chocope perciben un nivel adecuado de gestión del talento humano, luego el 35% de los trabajadores perciben un nivel regular y finalmente, el 19% de ellos, perciben un nivel inadecuado en la gestión del talento humano.

**Tabla 2**

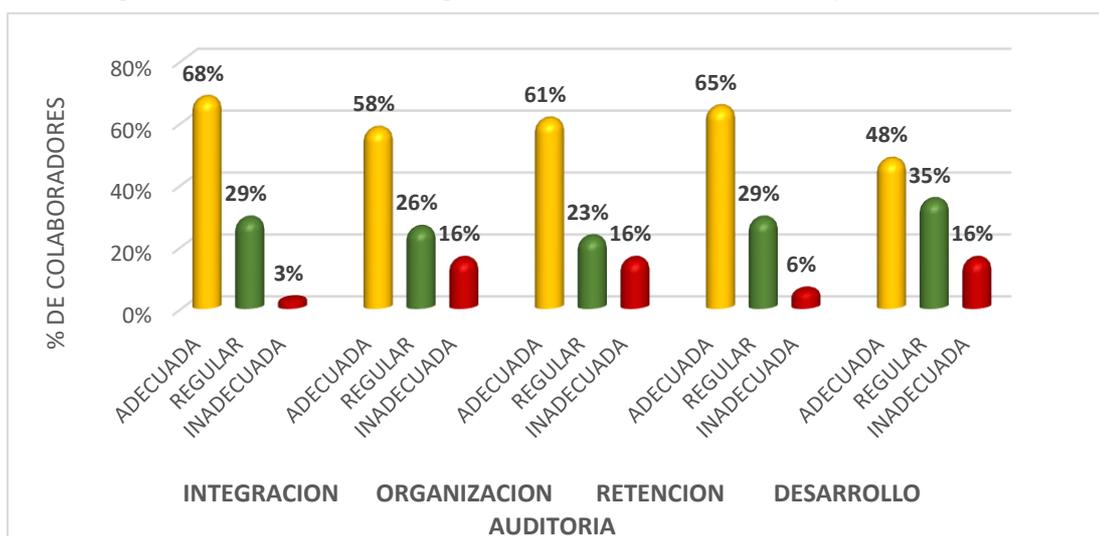
*Distribución de frecuencias de la gestión del talento humano por dimensiones*

Integración	N°	%
Adecuada	21	68%
Regular	9	29%
Inadecuada	1	3%
Organización	N°	%
Adecuada	18	58%
Regular	8	26%
Inadecuada	5	16%
Retención	N°	%
Adecuada	19	61%
Regular	7	23%
Inadecuada	5	16%
Desarrollo	N°	%
Adecuada	20	65%
Regular	9	29%
Inadecuada	2	6%
Auditoría	N°	%
Adecuada	15	48%
Regular	11	35%
Inadecuada	5	16%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos procesados en SPSS

**Figura 2**

*Diagrama de barras de la gestión del talento humano por dimensiones*



De acuerdo a la tabla 2 y figura 2, se muestra que el 68% de los colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope perciben un nivel adecuado de *integración* en la gestión del talento humano, el 29% de los trabajadores perciben un nivel regular y finalmente el 3% de los colaboradores perciben un nivel inadecuado de integración en la gestión del talento humano. Luego el 58% de los colaboradores perciben un nivel adecuado de *organización* en la gestión del talento humano, el 26% de los trabajadores perciben un nivel regular y finalmente el 3% de los colaboradores perciben un nivel inadecuado de organización en la gestión del talento humano. Así mismo, el 61% de los colaboradores perciben un nivel adecuado de *retención* en la gestión del talento humano, el 23% perciben un nivel regular y finalmente el 16% de los colaboradores perciben un nivel inadecuado de retención en la gestión del talento humano. Del mismo modo el 65% de los colaboradores perciben un nivel adecuado de *desarrollo* en la gestión del talento humano, luego el 29% de los trabajadores perciben un nivel regular y finalmente el 6% de ellos perciben un nivel inadecuado de desarrollo en la gestión del talento humano. Finalmente, el 48% de los colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope perciben un nivel adecuado de *auditoría* en la gestión del talento humano, el 35% un nivel regular y finalmente el 16% perciben un nivel inadecuado de auditoría en la gestión del talento humano, en el año 2021.

### **Variable: Habilidades blandas**

**Tabla 3**

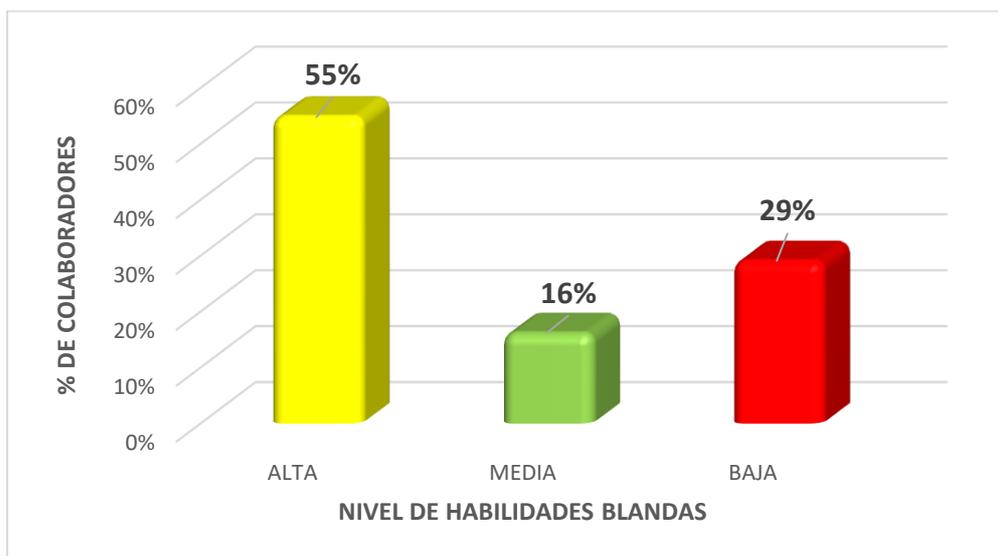
*Distribución de frecuencias de las habilidades blandas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alta	17	55%
Media	5	16%
Baja	9	29%
Total	31	100%

*Nota.* Datos procesados en SPSS

**Figura 3**

*Diagrama de barras de las habilidades blandas*



En la tabla 3 y figura 3, se observa que en las habilidades blandas el 55% de los colaboradores de la entidad financiera de Chocope las perciben en un nivel alto, sin embargo, el 29% de los colaboradores en un nivel bajo y el 16% en un nivel medio.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias de habilidades blandas por dimensiones*

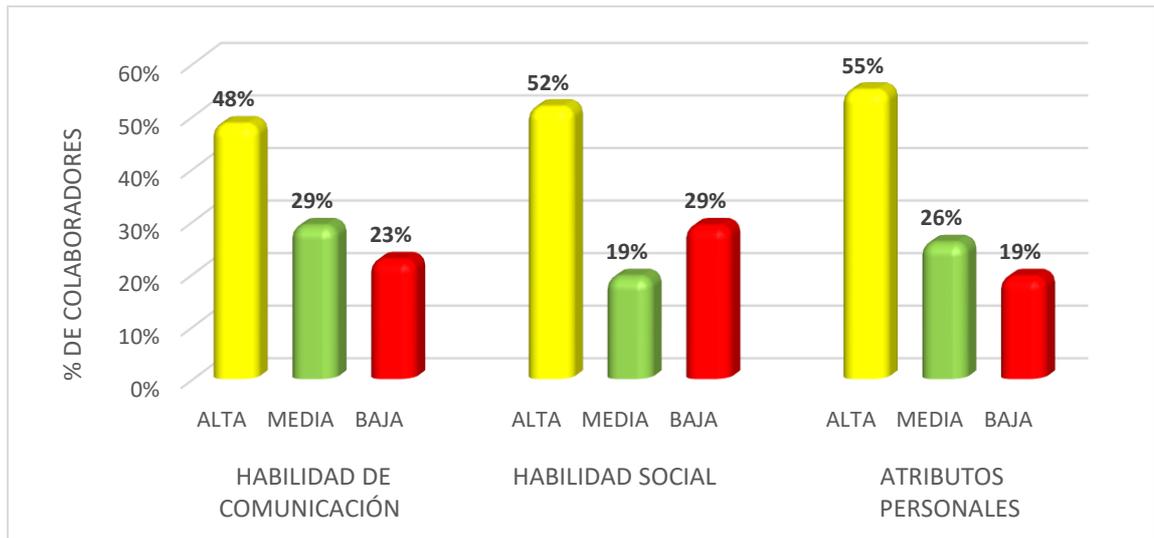
Habilidad de comunicación	N°	%
<b>Alta</b>	15	48%
<b>Media</b>	9	29%
<b>Baja</b>	7	23%
Habilidad social	N°	%
<b>Alta</b>	16	52%
<b>Media</b>	6	19%
<b>Baja</b>	9	29%
Habilidades de atributos personales	N°	%
<b>Alta</b>	17	55%
<b>Media</b>	8	26%

<b>Baja</b>	6	19%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos procesados en SPSS

**Figura 4**

*Diagrama de barras según nivel de habilidades blandas por dimensiones*



De acuerdo a la tabla 4 y figura 4, se muestra que el 48% de los colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope, tienen un nivel alto de *habilidad en comunicación*, sin embargo, el 29% de los colaboradores perciben un nivel medio y finalmente el 23% de los colaboradores tienen un nivel bajo de habilidad en comunicación. Luego se muestra que el 52% de los colaboradores tienen un nivel alto de *habilidad social*, sin embargo, el 29% de ellos perciben un nivel bajo y finalmente el 19% tienen un nivel medio de habilidad social. Finalmente, se muestra que el 55% de los colaboradores de tienen un nivel alto de *habilidad en atributos personales*, sin embargo, el 26% perciben un nivel medio y finalmente el 19% tienen un nivel bajo de habilidad en atributos personales, en el año 2021.

#### 4.2. Análisis inferencial

Toscano (2018), indica que la estadística inferencial son las pruebas de hipótesis a través de la estadística paramétrica o no paramétrica en relación a como los datos son distribuidos, considerando la integración entre las

variables, por lo que, existe una hipótesis nula y una hipótesis alterna, que serán aceptadas de acuerdo al nivel de significancia.

### Regla de decisión

Si, Sig. bilateral  $< 0,05$ , entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

Si, Sig. bilateral  $> 0,05$ , entonces se rechaza la  $H_a$  y se acepta la  $H_0$ .

Donde:

- Sig. bilateral = 5% (0,05)
- $H_0$  = Hipótesis Nula
- $H_a$  = Hipótesis alterna

### Tabla de coeficiente de correlación

**Tabla 5**

*Interpretación del coeficiente de correlación Spearman*

Rango	Tipo de relación
-1,00	Correlación indirecta perfecta
-0,90	Correlación indirecta muy fuerte
-0,75	Correlación indirecta considerable
-0,50	Correlación indirecta media
-0,25	Correlación indirecta débil
-0,10	Correlación indirecta muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
+0,10	Correlación directa muy débil
+0,25	Correlación directa débil
+0,50	Correlación directa media
+0,75	Correlación directa considerable
+0,90	Correlación directa muy fuerte
+1,00	Correlación directa perfecta

*Nota:* Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández et al. (2014).

En la tabla 5, se aprecia la interpretación del coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, cuyos resultados fluctúan entre -1,00 a +1,00.

## Prueba de hipótesis general

**H<sub>i</sub>:** Existe relación directa entre gestión del talento humano y habilidades blandas en entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre gestión del talento humano y habilidades blandas en entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021

**Tabla 6**

*Correlación entre Gestión del talento humano y habilidades blandas*

		Gestión del talento humano	
Rh de Spearman	Habilidades blandas	Coefficiente de correlación	0.786**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	31

\*\* . La correspondencia es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota: La relación es significativa

En la Tabla 6, se evidencia que el Sig. Bilateral es de 0.000 menos a 0.05, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, entonces existe relación directa entre la gestión del talento humano y las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021, además, el coeficiente de correlación es de 0.786\*\* lo que significa una correlación positiva considerable, según la tabla de valores del Rho de Sperman.

## Prueba de hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre gestión del talento humano y habilidad de comunicación en una entidad financiera de Chocope, 2021

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre gestión del talento humano y habilidad de comunicación en una entidad financiera de Chocope, 2021

**Tabla 7***Correlación entre gestión del talento humano y habilidad de comunicación*

			Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Habilidad de comunicación de las habilidades blandas	Coeficiente de correlación	0.819**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	31

\*\* . La correspondencia es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota: La relación es significativa

En la Tabla 7, se refleja que el sig. bilateral es de 0.000 menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, la misma que indica que existe relación directa entre la gestión del talento humano y la habilidad de comunicación en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021, así mismo, el coeficiente de correlación es de 0.819\*\* lo que significa una correlación positiva considerable, según la tabla de valores.

### Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre gestión del talento humano y habilidad social en una entidad financiera de Chocope, 2021

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre gestión del talento humano y habilidad de comunicación en una entidad financiera de Chocope, 2021

**Tabla 8***Correlación entre gestión del talento humano y habilidad social*

			Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Habilidad social de las	Coeficiente de correlación	0.799**

habilidades	Sig. (bilateral)	0,000
blandas	N	31

\*\* . La correspondencia es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota: La relación es significativa

En la Tabla 8, se presenta que el sig. bilateral es de  $0.000 < 0.05$ , lo cual indica que se acepta la hipótesis alterna, ya que existe relación directa entre la gestión del talento humano y la habilidad social en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021, además, el coeficiente de correlación es de  $0.799^{**}$  lo que significa una correlación positiva considerable.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre gestión del talento humano y atributos personales en una entidad financiera de Chocope, 2021

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre gestión del talento humano y atributos personales en una entidad financiera de Chocope, 2021

**Tabla 9**

*Correlación entre gestión del talento humano y atributos individuales*

			Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Atributos individuales de las habilidades blandas	Coeficiente de correlación	$0.803^{**}$
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	31

\*\* . La correspondencia es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota: La relación es significativa

Respecto a Tabla 9, el p-significancia resulto ser  $0.000 < 0.05$ , y se puede concluir que existe una relación directa entre la gestión del talento humano y las atribuciones individuales en colaboradores de entidad financiera de Chocope, 2021. El valor del coeficiente de correlación es  $0.803^{**}$  y revela que hay una correspondencia positiva considerable.

## V. DISCUSIÒN

Se consideró como hipótesis general determinar si existe relación directa entre la gestión del talento humano y las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021. De acuerdo al ensayo estadístico de correlación de Spearman se tiene que el valor del coeficiente de correlación es de 0.786\*\* lo que indica que hay una correspondencia positiva fuerte; así también, el p-significancia resultó 0.000 que es menor a 0.01 (bilateral), siendo este menor a 0,05; en este caso se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1) con lo que se puede concluir que queda probado que existe una correspondencia positiva considerable, lo que significa que, si hay una adecuada gestión del talento humano, existirá un alto nivel de habilidades blandas. Por otro lado, en concordancia con Ancajina (2019) quien buscó explicar cómo la gestión del talento humano influye en las competencias laborales de los trabajadores, obteniendo como resultado que la primera variable si influye positivamente en las segunda y también, concluye que el gerente y jefe inmediato al frente de los trabajadores, no se interesan por esos aspectos, por eso el propósito es innovar para mejorar considerando a las habilidades blandas y las duras al capacitar y orientar a los trabajadores. Estos resultados están en acuerdo con lo que sustenta Aguirre (2018) quien menciona que la teoría de las relaciones humanas, ha surgido de la necesidad de obtener una eficiencia favorable en la productividad, teniendo en cuenta a la persona que trabaja y también al jefe, ambos en medio de una armonía laboral, con buena comunicación y consideración de los aspectos del ser humano que son vitales en la organización o empresa.

Respecto al primer objetivo específico de la presente investigación, se evidenció que existe relación directa entre gestión del talento humano y habilidad de comunicación en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021, con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Estos resultados permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Obteniendo también un grado de correlación positiva considerable de 0,819\*\*; lo que se traduce que a una mejor gestión del talento humano permitirá una mejor habilidad de comunicación. Ello es similar a lo propuesto por Silvestre (2019) quien hace una indagación referente a las habilidades blandas y de qué forma tiene influencia en el desempeño laboral de los empleados de una financiera,

mencionando que su resultado mayor fue sentir que las habilidades blandas si contribuyen al desempeño laboral y concluye determinando que las habilidades blandas si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores. Estos resultados se condicen con (Schulz, 2008; Puga & Martínez, 2008) citado por (Tito, 2016) quien señala que la comunicación es un conjunto de habilidades superiores indispensables para obtener buenos resultados en una organización y favorecer la profesión de un colaborador. Aquellas, están interrelacionadas a las habilidades sociales y manejo de conflictos necesarias para desenvolverse adecuadamente en el contexto laboral. Se corroboran los resultados con lo antes mencionado porque se fortalece la habilidad de comunicación al tener un manejo adecuado al interrelacionarse dentro de una organización.

Sobre el segundo objetivo específico de la investigación, se evidenció que existe relación directa entre gestión del talento humano y habilidad social en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Estos resultados permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, obteniendo un grado de correlación positiva considerable de 0,799\*\*; lo que significa que ante una adecuada gestión del talento humano mejor será el nivel de la habilidad social. Al respecto Puente-Palacios y Santos (2018) en su estudio desarrollado en empresa brasileña, buscaron identificar la relación del autoconcepto y el funcionamiento de los equipos de trabajo en sus empleados, obteniendo como resultado una influencia significativa entre sus variables, considerando como conclusión que la visión que los empleados poseen sobre sí mismos y sobre el trabajo en equipo es de importancia en cuanto a los vínculos que realizan en sus equipos. Estos resultados se condicen con el enfoque conceptual de Roca (2014) quien dice que la habilidad social, son la diversidad de conductas observables, así como de pensamientos, ideas, emociones y sentimientos que nos permiten tener relaciones interpersonales exitosas y conseguir ser respetados en nuestros derechos y lograr los objetivos que nos proponemos. Estos resultados se corroboran con los conceptos anteriores al demostrarse que el trabajo en equipo como parte de la habilidad social es importante para relacionarnos con los demás en especial en la empresa que laboramos y el logro de propósitos.

Respecto al tercer objetivo específico de la presente investigación, se

evidenció que existe relación directa entre gestión del talento humano y atributos personales en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021, con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Estos resultados permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Se obtuvo un grado de correspondencia positiva considerable de 0,803\*\*; lo que significa que, al sostener un adecuado manejo de la gestión del talento humano, mejor será el fortalecimiento de los atributos personales. Estos resultados se sustentan con lo fundamentado por Engler (1996) en la teoría de los rasgos, menciona a las cualidades individuales de toda persona y los valores que lo identifican y permite desenvolverse en función a una de esas características. Este fundamento nos fortalece para considerar que tanto los gerentes, jefes inmediatos y los colaboradores se van a desenvolver en una entidad o empresa demostrando acertadas cualidades que son los atributos individuales. También, se condicen con el enfoque conceptual de Bandura (1977), quien señala que la personalidad es la interacción que se da entre lo que es cognitivo, el aprendizaje y el ambiente. Es decir, que en el caso de una organización tendrá en todo momento personas que trabajan en ella, y que pondrán en funcionamiento los conocimientos que poseen (habilidades cognitivas), su experiencia, su aprendizaje y se desarrollará de acuerdo al contexto en que se encuentre, es decir, sus atributos personales.

## VI. CONCLUSIONES

1. Según los resultados encontrados se concluye que existe relación directa entre la gestión del talento humano y habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021, en un grado de correlación positiva considerable dado que el coeficiente obtenido fue de 0,786\*\*, significando que, si hay una adecuada gestión del talento humano, existirá un alto nivel de habilidades blandas.
2. Se tiene del resultado, que existe relación directa entre la gestión del talento humano y habilidad de comunicación en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021, obteniendo un grado positivo considerable de correlación con un  $Rho = 0,819^{**}$ , lo que determina que, a una mejor gestión del talento humano, permitirá una mejor habilidad de comunicación.
3. Que, al obtener este resultado, se observa que existe relación directa entre la gestión del talento humano y habilidad social en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021, alcanzando un grado de correlación positiva considerable de un  $Rho = 0,799^{**}$ , lo que significa que ante una adecuada gestión del talento humano mejor será el nivel de la habilidad social.
4. Como otro de los resultados, se encontró que existe relación directa entre la gestión del talento humano y atributos individuales en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021, obteniendo un grado de correlación positiva considerable con un  $Rho = 0,803^{**}$ , significando que, al sostener un adecuado manejo de la gestión del talento humano, mejor será el nivel de los atributos personales.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda a la gerencia de la agencia financiera de la localidad de Chocope, manejar estrategias en cuanto a la mejora de la gestión del talento humano, planificando un plan de fortalecimiento de habilidades blandas con participación de los colaboradores a fin de que ellos expongan sus ideas y se comprometan. De esta manera se podrá brindar las atenciones necesarias para un buen funcionamiento de la entidad y mantener un alto nivel de habilidades blandas, dado que se ha demostrado la relación entre dichas variables.
2. Para promover permanentemente la participación de todos los trabajadores, a fin de que éstos se sientan considerados y en confianza para poder comunicar a sus supervisores o jefes algunas ideas, propuestas, o situación que les pueda afectar o agradar en el proceso de ejecución de sus funciones. Se propone realizar estrategias como la implementación de un buzón de sugerencias virtual, dípticos informativos, para que de esta manera la habilidad de comunicación mejore en la relación colaborador - jefe inmediato o gerente, así como de colaborador - colaborador.
3. Se recomienda realizar talleres, coaching, juegos de roles, sociogramas, para mejorar la habilidad social en la organización; fortaleciendo una integración respetuosa en el trabajo en equipo de todos los colaboradores, y de potenciar la responsabilidad, cooperación, relaciones afectivas con un diálogo idóneo.
4. Para que la empresa tenga colaboradores con excelentes atributos personales como la responsabilidad, cooperación; se les recomienda tener una coordinación constante con todas y todos en la empresa, para que cada trabajador se sienta comprometido, con ganas de seguir laborando con esmero y motivado de pertenecer a ella.

## REFERENCIAS

- Aguirre Ramírez, Iván Silvestre. (2018, septiembre 2). *Teoría de relaciones Humanas. Cómo se originó, sus principales referentes, aportes y Limitaciones*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Aliaga, M. y Gunderson, B. (2000). *Estadísticas Interactivas*. Alabama: American Publishers
- Ancajima Romero, J. E. (2019). *La gestión del talento humano y su influencia en las competencias laborables de los trabajadores del Banco Continental*. San Isidro. Lima. Tesis Recuperado <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/843>
- Arias-Gómez J, Villasís-Keever MÁ, Miranda-Novales MG. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Rev Alerg Méx., 63 (2): 201-206.
- Armijos Mayón, F.B. , Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). *Gestión de la administración de los recursos humanos*. Universidad y Sociedad, 11 (4), 163-170. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Argyle, M. (2013). *Cooperation (Psychology Revivals): The Basis of Sociability*. New York: Routledge
- Arroyo Tovar, R. (2012). *Habilidades gerenciales. Desarrollo de destrezas, competencia y actitud*. Bogotá.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliff: Renticce Hall.
- Bandura, A. & Locke, E. (2003). *Negative Self – Efficacy and goal effect revisited*. Journal of Applied Psycholgy, 8, 87-99.

Benítez y Pertile. (2019). *Impacto de buenas prácticas de recursos humanos en el comportamiento de los colaboradores de dos entidades financieras en Paraguay*. Asunción. Paraguay.

Castro Vivar, K., Luna Altamirano, K. y Erazo Alvarez, J. (2020). *Gestión de talento humano para la mejora laboral en el Banco Solidario*. *Revista Telos*, (22).

<http://www.redalcy.org/articulo.oa?>

Checa-Llontop. (2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria*. *Revista Investigación Valdizana*, 14 (4), 188-197.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Monterrey. México.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Monterrey. México.

Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México, Departamento Académico de Administración.

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Santa Fe, México: McGraw-Hill.

Centro de Alto rendimiento Accenture (2009). *Entidades Financieras- Mejorar los resultados a través del talento*. España.

[https://www.accenture.com/t20150527t210656w/eses/acnmedia/accenture/conversion-assets/dotcom/documents/local/es-es/pdf\\_3/accenture-entidades-financieras-mejorar-los-resultados-a-traves-del-talento.pdf](https://www.accenture.com/t20150527t210656w/eses/acnmedia/accenture/conversion-assets/dotcom/documents/local/es-es/pdf_3/accenture-entidades-financieras-mejorar-los-resultados-a-traves-del-talento.pdf)

Hernández R.; Fernández, C; Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). México D. F. : McGrawHill.

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Díaz, A. (2019). *Habilidades "blandas"*. San Juan. United States.
- Duran, R.L. (2009). Communicative adaptability: A measure of social communicative competence. *Communication Quarterly*, 31(4), 320-326.
- <https://doi.org/10.1080/01463379209369840>
- Driskell, J. E., Willis, R. P., & Cooper, C. (1992). Effect of overlearning on retention. *Journal of Applied Psychology*, 77, 615 - 622.
- Engler, B. (1996). *Teorías de la personalidad*. México. Mc Graw Hill.
- Fernandez-Rìos, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo. Teoría, métodos y ejercicios*. Madrid. España.
- Flores-Carretero, E. (2019). *Empleados con habilidades blandas, empresas más competitivas: Las personas que saben trabajar en equipo hacen la diferencia*. New York. United States.
- Flores-Quispe, L.R. (2019). *Human talent management and profitability of the hotel sector in the región of Puno, Perú*. *Revista EAN*, (87), 59-77.
- Garcia Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/ Evaluación*.
- Goleman, D. (1998). *Working with emocional intelligence (1era. edición ed.)*. Kairos S.A.
- Gonzales, D. (2021). *Informe tendencias talento 2021: Las empresas, obligadas a reinventar la relación con el talento*.
- <https://actualidad.llorenteycuencia.com/temas/noticias/informe-tendencias-talento-2021-las-empresas-obligadas-a-reinventar-la-relacion-con-el-talento>
- Grupo de Diarios América (2017). *Se debería capacitar a las personas en*

*habilidades blandas. Montevideo. United States.*

Guerra-Baez, S. P. (2019). *A panoramic review of soft skills training in university students*. Bogotá Colombia.

James, R. F., & James, M. L. (2004). Teaching career and technical skills in a “mini” business world. *Business Education Forum*, 59(2), 39-41.

Maldonado, H. (1998). *Manual de comunicación oral*. México: Pearson.

Manpower Group. (2018). *Solucionar la Escasez de Talento Crear, Atraer, Compartir y Tranformar*. Escasez de Talento

Marín, A. (2019). *¿Què habilidades blandas son màs demandadas hoy?* LHH DBM Perù.

<https://lhh.pe/prensa/que-habilidades-blandas-son-mas-demandadas-hoy/>

Maslow, A. (1975). *Motivación y Personalidad*. Barcelona.

Montoya Robles, M. DJ. (2018). *Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos*. *Revista RAZÓN Y PALABRA*, (1), 78-95.

Munera, I. (2018). *Triunfan las `habilidades blandas`*. Spain. Madrid.

Padrón, J. (2006). *Investigar, reflexionar y actuar en la práctica docente*.

Peña Rivas, H. C., y Villòn Perero, S. G. (2018). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. INDTEC, C.A. *Revista Scientific*, (3), 177-192.

[https://www.indteca.com/ojs/indexphp/Revista\\_Scientific/oai](https://www.indteca.com/ojs/indexphp/Revista_Scientific/oai)

Pervin, L. & Jhon, O. (1988). *Personalidad: Teoría e investigación*. México: Manual moderno.

Perreault, H. (2004). *Business educators can take a leadership role in carácter education*. *Bussiness Education Forum*, 1 (59), 43-53.

Popper, K. R. (1972). *Objective Knowledge: An Evolutionary Approach, Revised*

- Edition [trad. it: Conoscenza oggettiva. Un punto di vista evoluzionistico,*  
Armando editore, Roma, 1975].
- Poyatos, F. (1994). *La comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación.*  
Madrid.
- Puente Palacios, K., y Santos de Souza M.G. (2018). *Professional self-concept:  
prediction of teamwork commitment. Revista de Psicología, (36), 465-490.*  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0254-92472018000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472018000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Puga, J., & Martinez, L. (2008). *Competencias Directivas en Escenarios Globales.*  
Estudios Gerenciales, 24(109), 87-103
- Raffino, M. E. (2021). *Concepto de responsabilidad.* Argentina.
- Reyes, A. (2002). *Administración de personal: primera parte, Relaciones  
Humanas.* Limusa. Mexico.
- Reyes, J. (2012). *The four dimensions of internal communication.* Chile.
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales.* Valencia. España.
- Rodríguez P., M. (2020). *Las habilidades blandas más buscadas para este 2020.*  
Us Minor Outlying Islands. Panama.
- Rodríguez, J. L. (2014). *Dirección estratégica de los recursos humanos.* Madrid
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administratiòn.* Mèxico.
- Rojas de Escalona, B. R. (2010). *Solucìon de problemas: una estrategia para la  
evaluaciòn del pensamiento creativo.* Sapiens Revista Universitaria de  
Investigaciòn, 11 (1), 117-125.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional (17ª ed.).* México
- Roux, R. (2019). *`Soft skills` (Habilidades blandas`).* Us Minor Outling Islands.  
Miami.
- Sanchis Palacio, J. R., y Campos Climet, V. (2018). *Economia del Bien Comùn y*

*Finanzas Éticas*. CIRIEC España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 93, 241-264.

[http://ciriecrevistaeconomia.es/wpcontent/uploads/CIRIEC\\_9308\\_Sanchis\\_Campos.pdf](http://ciriecrevistaeconomia.es/wpcontent/uploads/CIRIEC_9308_Sanchis_Campos.pdf)

Sánchez Henríquez, J., y Alvear Vega, S. (2018). *Planificación del Sistema de evaluación del desempeño de recursos humanos: El caso de empresas chilenas*. Revista ENIAC Pesquisa, Garulhos, (7),

[file:///D:/Bibliotecas/Descargas/DialnetPlanificacionDelSistemaDeEvaluacionDelDesempenoDeR-6636016%20\(1\).pdf](file:///D:/Bibliotecas/Descargas/DialnetPlanificacionDelSistemaDeEvaluacionDelDesempenoDeR-6636016%20(1).pdf)

Sani, G., Zamora, B. & Moscoso, N. (2017). *Diseño de manual de procedimientos de mejora para la gestión de talento humano en la empresa MASTERSOFT S.A*, Guayaquil.

Santos C., A., Rodríguez A., I. y Paz L., C.R. (2007). *Capital humano y e-RRHH*

Sayes, C. (2017). *Los factores de la motivación según la teoría de Herzberg en las empresas santanecas*. Anuario de Investigación, 6(1), 263-279.

Recuperado de

<http://www.diyys.catolica.edu.sv/wpcontent/uploads/2017/09/18MotivacionAN17.p>

Schulz, B. (2008). *The Importance of Soft Skills: Education beyond academic knowledge*. NAWA Journal of Language and Communicatio, 2(Issue 1), 146-154.

Silvestre Hilario, Y. D. (2019). *Las habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la financiera Crediscotia del distrito de Trujillo – 2017*. Trujillo. Perú.

Singer, M., Guzmán, R., & Donoso, P. (2009). *Entrenando Competencias Blandas en Jóvenes*. Santiago de Chile, Chile. Obtenido de

[www.inacap.cl](http://www.inacap.cl)

Stenberg, R. J. (1982). *Thinking and learning skills: A view of intelligence*.

- Education Digest, 47, 20-22.
- Stenberg, R. J. (1986). *The triarchic mind: A new theory of human intelligence*. New York: Viking.
- Tito Maya, M. D. (2016). *Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano*. Revista Innova Research Journal, (1), 59-76.
- Teràn Ayay, J. (2019). *Gestión del talento humano y su impacto en la protección de integridad física, mental y social: Un estudio basado en las entidades financieras Mi Banco S. A. Tarapoto, San Martín*.
- Toledo, C. (2017). *Lenguaje corporal y comunicación no verbal*.  
<https://moai1007curso.wordpress.com/2017/01/05/lenguaje-corporal-y-comunicacion-no-verbal/>
- Valencia, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. Guayaquil.
- Valderrama Mendoza, S. (2012). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª. Ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*.  
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccionpublicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- WRIGHT, P.M.; MCMAHAM, G.; MCWILLIAMS, A. (1994). *Human Resources and Sustained Competitive Advantage: A Resource-Based Perspective*, *The International Journal of Human Resource Management*, vol. 5, núm. 2, pp. 301-326.
- Yamunaquè Vilchez, W. J. (2018). *Capacidad de trabajo en equipo y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca*. Huacho. Perú.

Zayas, P. (s.a.). *La Comunicación Interpersonal*. Recuperado de [http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros\\_internet/55772.pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf)

[Guia Educação Integral na Alfabetização Socioemocionais  
\(institutoayrtonsenna.org.br\)](http://institutoayrtonsenna.org.br)

## ANEXO 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión del talento humano	Es la función que facilita a los colaboradores y a toda la gente que labora en las diversas áreas de la organización su participación y cooperación eficaz, a fin de lograr objetivos personales y los de la empresa (Chiavenato, 2009).	La variable Gestión del talento humano será medida a través de un cuestionario, considerando las cinco dimensiones planteadas por Chiavenato (2009) y utilizando una escala tipo Likert para conocer su relación.	Integración	-Reclutamiento de personas -Selección de personal idóneo	Ordinal
			Organización	-Diseño de puestos -Evaluación del desempeño	Ordinal
			Retención	-Satisfacción de necesidades -Remuneración y retribuciones	Ordinal
			Desarrollo	-Capacitación -Desarrollo profesional y personal	Ordinal
			Auditoria	-Monitoreo -Seguimiento	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Habilidades blandas	Son aquellas cualidades o atributos individuales que posee una persona con la que se identifica distinta a los demás, así éstas tengan parecidas habilidades y clases de experiencia (Perreault, 2004)	La variable habilidades blandas será medida a través de un cuestionario considerando las dimensiones mencionadas por Perreault (2004) y utilizando una escala tipo Likert para conocer su relación.	Habilidad de comunicación	-Comunicación efectiva -Comunicación no verbal	Ordinal Ordinal
			Habilidad social	- Trabajo en equipo - Resolución de problemas	Ordinal Ordinal
			Atributos personales	-Responsabilidad -Cooperación	Ordinal Ordinal

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Cuestionario para determinar la gestión del talento humano

Estimado(a), se agradece su disposición para la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo exclusivamente académico. Este cuestionario es anónimo, y describe aspectos relacionados con la gestión del talento humano, por favor sírvase indicar la frecuencia de acción de su organización del sector financiero de la localidad de chocope, marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada afirmación y marque con una equis(x) la celda correspondiente según la respuesta que usted cree que se acerque a la realidad.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	Me brindaron una adecuada información sobre el rol y el trabajo en sí de la vacante, ventajas de la empresa.					
2	Se me mantuvo informado acerca de mi posición como candidato después de presentar mi curriculum.					
3	Las personas que fueron seleccionadas, reciben de parte de la financiera una explicación de los planes de emergencia, plan estratégico, normas, entre otros.					
4	Considera que a la organización le será más fácil atraer buenos reclutas que a otras entidades que son sus competidores.					
5	El número de áreas y procesos existentes, son suficientes para dirigir toda la entidad financiera.					
6	Le informaron de sus deberes, responsabilidades y actividades que debe realizar diariamente.					
7	Recibe información sobre las metas fijadas y el progreso de las mismas para tu puesto y departamento.					
8	Existe retroalimentación entre colaboradores y las líneas directas de autoridad.					
9	La organización se preocupa por tu desarrollo personal - profesional.					
10	Los ambientes donde te desenvuelves en la organización son favorables a tus necesidades.					
11	La empresa te satisface con adecuada remuneración.					
12	Se siente recompensado con beneficios o estímulos.					

13	La organización te alcanza herramientas y plataformas para que te ayudes a colaborar y comunicar de manera más efectiva.						
14	Conoces el plan de desarrollo profesional y personal de la entidad.						
15	Consideras que la empresa fomenta el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.						
16	Consideras que la empresa retribuye por las habilidades que poseen sus empleados.						
17	La empresa evalúa tus conocimientos y habilidades en el puesto que ocupas.						
18	Has recibido información sobre la estrategia de monitoreo que ejecuta la organización ante las tareas que realizas.						
19	Luego del monitoreo se hacen diálogos sobre tus fortalezas y de lo que debes mejorar en tus tareas.						
20	Se brinda acompañamiento en la ejecución de las tareas o actividades asignadas.						

**Gracias por su colaboración**

## Cuestionario para determinar las habilidades blandas

Estimado(a), se agradece su disposición para la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo exclusivamente académico. Este cuestionario es anónimo, y describe aspectos relacionados con la gestión del talento humano, por favor sírvase indicar la frecuencia de acción de su organización del sector financiero de la localidad de Chocope, marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada afirmación y marque con una equis(x) la celda correspondiente según la respuesta que usted cree que se acerque a la realidad.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	La comunicación entre jefes y empleados permite la reflexión y la oportunidad de expresión.					
2	Considera que los colaboradores reciben y comprenden sin inconvenientes, la información sobre sus deberes, responsabilidades y actividades que debe realizar diariamente.					
3	La comunicación de los trabajadores se realiza con facilidad y tono de voz adecuado ante los logros o dificultades.					
4	Está permitido que los colaboradores comuniquen sus ideas y pensamientos.					
5	Se practica la escucha activa entre compañeros y/o jefes, cuando dialogan.					
6	Cuando comunican algo a los demás, lo hacen usando movimientos o gestos.					
7	Existe colaboradores que piensan que al trabajar en equipo es excesivo, y no alcanzan hacerlo todo.					
8	Creas que los trabajadores logran identificar sus intereses laborales y establecer sus preferencias al trabajar en equipo.					
9	Consideras que en la financiera cuesta tomar la iniciativa y decidir un camino para trabajar en equipo.					
10	Has observado que los colaboradores prueban nuevas ideas y métodos de hacer las cosas.					
11	Hay personal en la organización que se deprime con facilidad ante los fracasos y errores.					
12	Se observa en la financiera que los problemas que se les presenta a los colaboradores, los ven cómo desafíos antes que amenazas.					

13	Crees que en la organización los trabajadores tienen mucho que aprender, sobre todo de las personas que la integran.					
14	Consideras que las relaciones entre compañeros los estimula para trabajar mejor.					
15	Los aportes que otorga cada uno, son tomados en cuenta en el equipo de trabajo.					
16	Los colaboradores se ofrecen fácilmente para ayudar y acompañar a otros					
17	Crees que todo el personal siente que realiza mejor su labor si trabaja en equipo.					
18	Los colaboradores se comunican con sus compañeros comprendiendo las fortalezas y dificultades que tiene cada uno.					

**Gracias por su colaboración**

### ANEXO 3

### VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la gestión del talento humano		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la gestión del talento humano		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021		
Nombres y Apellidos del Experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG	DNI N°	18137231
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	Celular	988892284
Dirección Domiciliaria	FCO SOLANO 530 – DPTO 402 URB. SAN ANDRES		
Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN		
FIRMA	 Lic. Armas Chang Juan CLAD 18236	Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 3/5/2021

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de habilidades blandas		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de avance de las habilidades blandas		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021		
Nombres y Apellidos del Experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG	DNI N°	18137231
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	Celular	988892284
Dirección Domiciliaria	FCO SOLANO 530 – DPTO 402 URB. SAN ANDRES		
Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN		
FIRMA	 Lic. Armas Chang Juan CLAD 18236	Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 3/5/2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de la gestión del talento humano</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de la gestión del talento humano</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	ABDÍAS CHÁVEZ EPIQUÉN	<b>DNI N°</b>	18981967
<b>Título Profesional</b>		<b>Celular</b>	966900993
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz. A21 Lote 34 Manuel Arévalo, La Esperanza, Trujillo, La Libertad		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Administración		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 4-05-2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de habilidades blandas</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de avance de las habilidades blandas</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	ABDÍAS CHÁVEZ EPIQUÉN	<b>DNI N°</b>	18981967
<b>Título Profesional</b>	Licenciado en Educación, Lengua y Literatura	<b>Celular</b>	966900993
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz. A21 Lote 34 Manuel Arévalo, La Esperanza, Trujillo, La Libertad		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Administración		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 4-05-2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de la gestión del talento humano</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de la gestión del talento humano</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Helen Catalina Rabanal León	<b>DNI N°</b>	40207279
<b>Título Profesional</b>	<b>Lic. En Administración</b>	<b>Celular</b>	942426040
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Villa Agraria C – 3 Chepén		
<b>Grado Académico</b>	Magíster / Doctora en Educación		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	05/05 /2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de habilidades blandas</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de avance de las habilidades blandas</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Helen Catalina Rabanal León	<b>DNI N°</b>	40207279
<b>Título Profesional</b>	<b>Lic. En Administración</b>	<b>Celular</b>	942426040
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Villa Agraria C – 3 Chepén		
<b>Grado Académico</b>	Magíster / Doctora en Educación		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	05/05/2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de la gestión del talento humano</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de la gestión del talento humano</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Liseth Milagros Urquiaga Robles	<b>DNI N°</b>	43347782
<b>Título Profesional</b>	Ingeniera Industrial	<b>Celular</b>	959009910
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz. M Lote 19 Dep. 201 urb. Natasha		
<b>Grado Académico</b>	Doctora en Planificación y Gestión		
<b>FIRMA</b>	 Liseth Milagros Urquiaga Robles INGENIERA INDUSTRIAL R. CP. 11471	<b>Lugar y Fecha:</b>	4-05-2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de habilidades blandas</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de avance de las habilidades blandas</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Liseth Milagros Urquiaga Robles	<b>DNI N°</b>	43347782
<b>Título Profesional</b>	Ingeniera Industrial	<b>Celular</b>	959009910
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz. M Lote 19 Dep. 201 urb. Natasha		
<b>Grado Académico</b>	Doctora en Planificación y Gestión		
<b>FIRMA</b>	 Liseth Milagros Urquiaga Robles INGENIERA INDUSTRIAL R. CP. 11471	<b>Lugar y Fecha:</b>	4-05-2021

## ANEXO 4

### CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### INSTRUMENTO 1 UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación, cuya autora es: Janet; se utilizó un instrumento que tienen varias alternativas y que corresponden a aquellos que están constituidos por escala tipo Likert; es decir se presenta varias alternativas. Se pretende terminar con un instrumento que contenga el mínimo número de ítem, que midan la consistencia interna, y que por lo tanto sea confiable, y represente adecuadamente al dominio de ítems del atributo en cuestión: relación entre la gestión del talento humano y las habilidades blandas.

#### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el Coeficiente Alfa de Cronbach, que consiste en hallar el coeficiente a partir de la matriz de correlaciones de los elementos.

Se aplicó a 15 individuos no pertenecientes al grupo de investigación, pero con las mismas características de la población de estudio, el instrumento mide el nivel de gestión del talento humano, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,786	0,791	20

Según los resultados, el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa.

El resultado que se presenta permite concluir que el instrumento que mide el nivel de gestión del talento humano.

**ES CONFIABLE PARA SU USO.**

## INSTRUMENTO 2 UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación, cuya autora es: Janet; se utilizó un instrumento que tienen varias alternativas y que corresponden a aquellos que están constituidos por escala tipo Likert; es decir se presenta varias alternativas. Se pretende terminar con un instrumento que contenga el mínimo número de ítem, que midan la consistencia interna, y que por lo tanto sea confiable, y represente adecuadamente al dominio de ítems del atributo en cuestión: relación entre la gestión del talento humano y las habilidades blandas.

### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el Coeficiente Alfa de Cronbach, que consiste en hallar el coeficiente a partir de la matriz de correlaciones de los elementos.

Se aplicó a 15 individuos no pertenecientes al grupo de investigación, pero con las mismas características de la población de estudio, el instrumento mide el nivel de habilidades blandas, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
<b>0,793</b>	<b>0,801</b>	<b>18</b>

Según los resultados, el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa.

El resultado que se presenta permite concluir que el instrumento que mide el nivel de gestión del talento humano.

**ES CONFIABLE PARA SU USO.**

## ANEXO 5

### BASE DE DATOS DE LA MUESTRA PILOTO: GESTION DEL TALENTO HUMANO

nr o	it_ 1	it_ 2	it_ 3	it_ 4	DIM 1	it_ 5	it_ 6	it_ 7	it_ 8	DIM 2	it_ 9	it_1 0	it_1 1	it_1 2	DIM 3	it_1 3	it_1 4	it_1 5	it_1 6	DIM 3	it_1 7	it_1 8	it_1 9	it_2 0	DIM 4	G.T. H.
1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	20
2	2	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	30
3	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	2	1	1	5	24
4	1	2	2	2	7	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	2	1	2	1	6	2	1	1	2	6	31
5	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	31
6	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	2	1	1	2	6	1	2	1	1	5	1	2	1	2	6	30
7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	2	1	1	2	6	1	2	1	1	5	1	2	1	2	6	30
8	1	2	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	25
9	2	1	2	2	7	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	30
10	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	1	2	1	2	6	28
11	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	1	2	2	1	6	1	2	1	1	5	31
12	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	2	1	1	2	6	1	1	1	2	5	26
13	1	1	1	2	5	1	1	1	2	5	1	2	2	1	6	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	30
14	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	2	1	1	1	5	31
15	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	25

## BASE DE DATOS DE LA MUESTRA PILOTO: HABILIDADES BLANDAS

nro	it_1	it_2	it_3	it_4	it_5	it_6	DIM1	it_7	it_8	it_9	it_10	it_11	it_12	DIM2	it_13	it_14	it_15	it_16	it_17	it_18	DIM3	H.B.
1	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	2	1	7	20
2	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	2	1	7	20
3	1	2	1	1	1	1	7	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	2	7	21
4	2	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	2	7	1	1	1	1	1	1	6	21
5	1	2	1	1	1	1	7	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	2	7	21
6	2	1	2	1	1	1	8	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	2	2	8	23
7	2	1	2	1	1	1	8	2	1	2	1	2	2	10	1	1	2	2	2	2	10	28
8	2	1	2	1	1	1	8	2	1	2	1	2	2	10	1	1	2	2	2	2	10	28
9	1	2	1	1	1	2	8	1	2	2	1	2	1	9	2	2	2	2	2	1	11	28
10	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	2	1	1	8	2	2	2	1	2	2	11	31
11	2	2	1	2	2	1	10	2	2	1	2	2	2	11	1	2	1	2	2	2	10	31
12	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	2	1	1	8	2	2	2	1	2	2	11	31
13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	2	2	13	37
14	3	2	3	2	2	3	15	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	3	14	41
15	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	3	3	2	14	3	2	3	3	2	3	16	46

ANEXO 6

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

**AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA**

Chocope, 11 de mayo del 2021

**SEÑORA** : Janet Mabel Garcia Riojas  
Estudiante de Administración - UCV - Trujillo

**ASUNTO** : Respuesta a documento

**REFERENCIA:** Solicitud sobre autorización para investigación.

Es grato dirigirme a usted en representación de la entidad financiera MiBanco de la localidad de Chocope y al mismo tiempo brindarle respuesta al documento presentado a mi despacho solicitando autorización para llevar a cabo la investigación titulada "La gestión del talento humano y las habilidades blandas en los colaboradores de una entidad financiera de la localidad de Chocope" y realizar la aplicación de dos cuestionarios a todos los colaboradores de mi representada; **doy por aceptado lo solicitado**, a fin de apoyar en el progreso de sus estudios universitarios que se encuentra siguiendo en la carrera de Administración.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

  
.....  
Victor Carranza B.  
Director de Agencia  
Firma y sello  
MiBanco  
DNI 42790721

## ANEXO 7

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Chocope, 12 de mayo 2021.

Señor: Victor Alfonso Carranza Sánchez

Gerente de Agencia Mi Banco en Chocope

Me dirijo a Usted como estudiante del X ciclo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada César Vallejo de Trujillo, quien viene realizando un trabajo de investigación titulado “**La gestión del talento humano y las habilidades blandas en colaboradores de entidad financiera de la localidad de Chocope, 2021**”, siendo esta característica académica de vital importancia para el desarrollo de la investigación.

Estos instrumentos están dirigidos a todos los colaboradores de la financiera, puesto que conforman la muestra.

Para poder aplicar este instrumento, se debe contar con vuestra autorización.

Por tal motivo, solicito a su despacho brindar la autorización correspondiente para la aplicación de los instrumentos (gestión del talento humano y el de habilidades blandas) a través de la herramienta formularios google, siguiendo las condiciones que se lleva actualmente debido al contexto no presencial y de esta manera tener información que permita desarrollar dicha investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle mi estima y consideración.

-----  
Janet Mabel Garcia Riojas

Por intermedio de la presente autorizo para que se tome los datos consignados en los instrumentos: Gestión del talento humano y habilidades blandas en los colaboradores de la agencia financiera Mi Banco de la localidad de Chocope, que dirijo.

Victor Carranza S.  
Firma y sello  
DNI 42790721

Gerente de Agencia: Victor Alfonso Carranza Sánchez

DNI: 42790721

Fecha: 12 de mayo del 2021

# ANEXO 8

UNIVERSIDAD VIRTUAL CÉSAR VALLEJO

Mis entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega máxima	Fecha de publicación	Correcciones disponibles
Turnitin hasta 25% - Sección 1	23 jun 2021 - 19:03	2 jul 2021 - 17:59	3 jul 2021 - 11:59	100

Resumen:  
Suba el archivo en formato Word carátula y desde introducción hasta recomendaciones.

Actualizar entregas

Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Calificación
Informe de investigación	1613602919	28/06/2021 23:14	17%	~/100

Ver recibo digital

Mostrar todo

UNIVERSIDAD VIRTUAL CÉSAR VALLEJO

turnitin

### Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	JANET MABEL GARCIA RIOJAS
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1613602919
Título de la Entrega	Informe de investigación
Título del ejercicio	Turnitin hasta 25%
Fecha de entrega	28/06/21, 23:14

Imprimir

Mostrar todo