UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL AREA DE BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL AGENCIA PUCALLPA, 2018"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

BRIAN LEANDRO DONAYRE ZUMAETA

LUCERITO CELESTE MACEDO ZELADA

JUAN RODRIGO ITURRARAN PINTO

PUCALLPA – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 04:00 del día jueves 13 de junio del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL AREA DE BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL AGENCIA PUCALLPA, 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Brian Leandro Donayre Zumaeta,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORÍA.

Siendo las 05:00 p.m. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 04:00 del día jueves 13 de junio del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL AREA DE BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL AGENCIA PUCALLPA, 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Lucerito Celeste Macedo Zelada,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 05:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 04:00 del dia jueves 13 de junio del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Articulos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL AREA DE BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL AGENCIA PUCALLPA, 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Juan Rodrigo Iturraran Pinto,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Articulo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

i)Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
j)Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
k) Aprobado por mayoría
l)Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 05:00 pm del mismo dia, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contable de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
.....
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
.....
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
.....
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
.....
Asesor

Bach. Brian Leandro Donayre Zumaeta
.....
Tesista

Bach. Lucerito Celeste Macedo Zelada
.....
Tesista

Bach. Juan Rodrigo Iturraran Pinto
.....
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

Constancia

N° 448

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis, titulado:

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL AREA DE BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL AGENCIA PUCALLPA, 2018.

Cuyo autor (es)	:	**BRIAN LEANDRO DONAYRE ZUMAETA**
		LUCERITO CELESTE MACEDO ZELADA
		JUAN RODRIGO ITURRARAN PINTO
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINSTRACION
Asesor (a)	:	**Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10 %.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 06/11/2019



REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Brian Leandro Donayre Zumaeta

Autor de la TESIS titulada:
"La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de banca personal del Banco Continental agencia Pucallpa, 2018".

Sustentada el año: 2019
Con la asesoría de: Mg. Olmedo Pizango Isuiza
En la Facultad de: Ciencias Económicas Administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.
En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 05 / 12 / 2019

Email: bldmz_12@hotmail.com
Firma:

Teléfono: 924978608
DNI: 76354530

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, LUCERITO CELESTE MACEDO ZELADA

Autor de la TESIS titulada:

"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL AREA DE BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL AGENCIA PUCALLPA, 2018".

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 05 / 12 / 2019

Email: lcmz_12_15@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 961015620

DNI: 72450491

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Juan Rodrigo Iturraran Pinto

Autor de la TESIS titulada:
"La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del area de banca personal del Banco Continental agencia Pucallpa, 2018".

Sustentada el año: 2019
Con la asesoría de: Mg. Olmedo Pizango Isuiza
En la Facultad de: Ciencias Económicas Administrativas y Contables
Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos:
Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.
Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.
Tercero: autorizo la publicación,

- ☐ Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- ☐ Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.
En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 05 / 12 / 2019

Email: jrip2@hotmail.com
Teléfono: 956 924 820

Firma:
DNI: 41494894

DEDICATORIA

A mi hijo Rodrigo André, de manera muy especial, su llegada fue el detonante para un nuevo comienzo en mi vida personal y sobre todo el profesional.

Juan Rodrigo.

A Dios, por las cosas tan buenas que pude lograr en mi vida. A mis padres Arturo y Jenny, por la oportunidad y el apoyo de poder llegar a trazarme metas y esforzarme para cumplirlas.

Brian Leandro.

A Dios, por ser el inspirador y darnos fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mi mamá Deissi, a mi papá Javier (Q.E.P.D.) por haberme apoyado y amado. A mis hermanos Erick Javier y Franco Javier, por sus valiosos consejos y apoyo incondicional.

Lucerito Celeste.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial a La Universidad Nacional de Ucayali, por habernos acogido en sus aulas durante los cinco años de estudios universitarios.

A nuestro asesor Mg. Olmedo Pizango Isuiza, por habernos apoyado y aportado conocimientos en la elaboración de la presente investigación.

A los docentes de la Carrera Profesional de Administración, por habernos impartido sus conocimientos y valiosas enseñanzas en bien de nuestra formación profesional.

A todas las personas que de una u otra manera han contribuido en el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA……...x

AGRADECIMIENTO……....xi

ÍNDICE DE TABLAS…….xv

ÍNDICE DE FIGURAS……..xvi

RESUMEN……...xvii

ABSTRACT…….xviii

INTRODUCCIÓN…….....xv

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA…….1

1.1. Descripción del problema…….1

1.2. Formulación del problema……..…….2

1.2.1. Problema general…….……2

1.2.2. Problemas específicos……....2

1.3. Objetivo general y objetivos específicos……..……..3

1.3.1. Objetivo general…….3

1.3.2. Objetivos específicos……3

1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis……4

1.4.1. Hipótesis general…….……..4

1.4.2. Hipótesis especificas……4

1.5. Variables……6

1.5.1. Definición conceptual……..6

1.5.2. Definición operacional……..9

1.6. Operacionalización de las variables…….10

1.7. Justificación…….. 10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO……..13
2.1. Antecedentes……13
2.1.1. Gestión del talento humano……13
2.1.2. Desempeño laboral……..15
2.2. Bases teóricas…….....17
2.2.1. Talento Humano……..17
2.2.2. Desempeño laboral…….19
2.3. Definición de términos básicos……..……24
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....29
3.1. Método y diseño de investigación…….....29
3.1.1. Método de investigación……..29
3.1.2. Diseño y esquema de investigación……..29
3.2. Población y muestra…….……..……30
3.2.1. Población……..……30
3.2.2. Muestra…….....31
3.3. Procedimiento de recolección de datos…….……31
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos…….……32
3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos…….32
3.5. Procesamiento de recolección de datos……..……32
3.6. Técnica de recolección de datos…….....……..32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN…….....34
4.1. Resultados…….…….....34
4.1.1. Descripción y análisis de resultados para responder los objetivos…34
4.1.2. Descripción y análisis de resultados para responder las hipótesis…40
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…….46

5.1. Conclusiones…….....46

5.2. Recomendaciones……...47

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……..48

ANEXOS……....51

Anexo 1. Instrumento 1. Gestión del talento humano……..52

Anexo 2. Instrumento 2. Desempeño laboral……..……..54

Anexo 3. Matriz de Consistencia……..……..56

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables……..10

Tabla 2. Resultados de la variable 1 gestión del talento humano……34

Tabla 3. Resultados de la variable 2 desempeño laboral..……35

Tabla 4. Resultados de la dimensión conocimiento y desempeño laboral…….36

Tabla 5. Resultados de la dimensión habilidades y desempeño laboral…….37

Tabla 6. Resultados de la dimensión motivación y el desempeño laboral…….38

Tabla 7. Resultados de la dimensión Actitudes y desempeño laboral…….39

Tabla 8. Prueba de hipótesis entre la variable 1 gestión del talento humano y variable 2 desempeño laboral……..41

Tabla 9. Prueba de hipótesis entre el conocimiento y variable 2 desempeño laboral……...42

Tabla 10. Prueba de hipótesis entre la dimensión habilidades y variable 2 desempeño laboral……...43

Tabla 11. Prueba de hipótesis entre la dimensión motivación y variable 2 desempeño laboral ……..44

Tabla 12. Prueba de hipótesis entre la dimensión actitudes y la variable 2 desempeño laboral ……..45

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. La superposición de la participación multigrupal…….17

Figura 2. Resultados de la variable 1. Gestión del talento humano……35

Figura 3. Resultados de la variable 2. Desempeño laboral ..…….36

Figura 4. Resultados de la dimensión conocimiento y desempeño laboral…….37

Figura 5. Resultados de la dimensión habilidades y desempeño laboral…….38

Figura 6. Resultados de la dimensión motivación y el desempeño laboral…….39

Figura 7. Resultados de la dimensión Actitudes y desempeño laboral…....40

RESUMEN

Este estudio se hizo, con el objetivo de conocer la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del area de banca personal del banco continental agencia pucallpa 2018, estudio que pretende mejorar la gestión del talento humano y para conseguir un buen nivel de desempeño laboral de la institución bancaria. El método fue descriptivo correlacional, y con diseño transaccional correlacional, se aplicó ambas variables, la gestión del talento humano y el desempeño laboral a una muestra de 32 usuarios, con dos cuestionarios de preguntas cerradas con 20 ítems cada uno, 5 opciones de respuesta, las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman, en el programa (SPSSv24). Los resultados indican que si hay relación significativa entre las variables: Gestión del talento humano y el Desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de banca personal del Banco Continental agencia Pucallpa, se define que la gestión del talento humano si influye en el desempeño laboral en los trabajadores.

Palabras clave: Gestión del talento humano, desempeño laboral.

ABSTRACT

This study was made with the objective of knowing the relationship between the management of human talent and the labor performance of the administrative workers of the personal banking area of the banco continental pucallpa agency 2018, a study that aims to improve human talent management and to achieve a good level of labor performance of the banking institution. The correlational descriptive method, and with correlational transectional design, both variables were applied human talent management and labor performance to a sample of 32 users, with two questionnaires of closed questions with 20 items each, 5 response options, the surveys were processed in the excel program, and the analysis of the data was done through the statistical test of the correlation coefficient of spearman's rho test, in the program (spssv24). If there is a significant relationship between the variables human resource management and labor performance of administrative workers in the personal banking area of the banco continental Pucallpa agency, it is defined that human resource management does influence labor performance in workers.

Keywords: Human talent management, labor performance.

INTRODUCCIÓN

La Gestión del talento humano, llamado también, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización. Está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

El Desempeño laboral Capacidad de satisfacer las necesidades del cliente, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes intangibles se denominan, generalmente servicios. Se trata de actos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias.

La presente investigación trabajó con el método descriptivo correlacional, y con diseño transeccional correlacional, se aplicó ambas variables, la gestión del talento humano y el desempeño laboral a una muestra de 32 usuarios, con dos cuestionarios de preguntas cerradas con 20 ítems cada uno, 5 opciones de respuesta, las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman, en el programa (SPSSv24).

El estudio de la gestión del talento humano ha tomado particular importancia a lo largo de las últimas décadas. Para García (2009) la importancia

del diagnóstico de la gestión del talento humano radica en que, a través de él, la organización y sus administradores obtienen información con respecto a cuáles son las percepciones que los miembros de la organización tienen de la Gestión del talento humano y determinan sus actitudes. De esta manera podrán tomar decisiones para contribuir con la mejora del ambiente y la productividad de la organización.

Hay muchas teorías de la gestión del talento humano, y aún los autores han establecido diversas formas de referirse a él. Mientras que algunos investigadores hacen referencia al clima organizacional, otros a la gestión del talento humano y otros al clima institucional, también hay aquellos que indican que la gestión del talento humano puede referirse a la organización de manera global, o delimitarse a una de sus partes, como en el caso de los departamentos o áreas de trabajo al interior de la empresa u organización.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El area de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa 2018, es una Institución Privada al servicio de la comunidad, en la cual encontramos problemas en el personal que labora en dicha Entidad ya que no se encuentran debidamente preparados para el cargo a desempeñar y lamentablemente no se le da la debida importancia para mejorar la gestión por parte del área a cargo. La falta de capacitación por parte de la institución, incentivos, etc. para poder lograr las metas establecidas y cumplir con las funciones encomendadas en el área.

El desempeño laboral se refiere a las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Hay un contagioso síndrome del cargo, el cual significa que al elevar su status adquiere el conocimiento que nunca ha tenido, ya que en la mayoría de los cargos son otorgados por familiaridad, amistad, devolución de favores entre otros. No todos los trabajadores de la entidad tienen las mismas habilidades en el manejo de la tecnología para desarrollar mejor la labor encomendada y mucho menos tienen una actitud positiva para lograr un buen desarrollo emocional, enriquecer y explotar mucho mejor sus

conocimientos. Existiendo personal con tiempo de servicio más de cinco años que se han mantenido en sus puestos de trabajo por la habilidad en sus funciones que realizan y no comparten sus experiencias con los nuevos trabajadores. Podremos mencionar que, en el Área de Banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, no hay la motivación económica, capacitación del personal; hay diferencias entre el personal técnico, profesional y los Gerentes de las diferentes áreas. Las actitudes del personal no alcanzan sus objetivos personales ni laborales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación hay entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Qué relación hay entre el conocimiento con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018?

- ¿Qué relación hay entre las habilidades con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018?

- ¿Qué relación hay entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018?.

- ¿Qué relación hay entre las actitudes asociado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018?

1.3 OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1 Objetivo General

- Definir la relación que hay entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Definir la relación que hay entre el conocimiento con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018.

- Definir la relación que hay entre las habilidades con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área

de banca personal del Banco Continental agencia Pucallpa, 2018.

- Definir la relación que hay entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018.

- Definir la relación que hay entre las actitudes asociado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018.

1.4 HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1 Hipótesis General

- Hay relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018.

1.4.2 Hipótesis Específicas

- H1: “Hay relación directa entre el conocimiento con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018”

- H0: “No hay relación directa entre el conocimiento con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018”.

- H2: “Hay relación directa entre las habilidades con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018”.

- H0: “No hay relación directa entre las habilidades con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018”.

- H3: “Hay relación directa entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018”.

- H0: “No hay relación directa entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018”.

- H4: “Hay relación directa entre las actitudes asociado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018”.

- H0: “No hay relación directa entre las actitudes asociado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018”.

1.5 VARIABLES

1.5.1 Definición Conceptual

Talento Humano

El autor Chiavenato (2009) en su libro titulado “Gestión del Talento Humano” conceptualiza a la administración de recursos humanos (RH) como un área muy importante para la mentalidad empresarial que indaga la manera de establecer contextos que promuevan su asociación con la cultura organizacional desde un enfoque socio – antropológico. Obedece a las posibilidades y las circunstancias según diversas orientaciones, como la cultura organizacional, la estructura organizacional adoptada, las características del medio ambiente, el giro del negocio, las tecnologías administrativas, usando múltiples variables”. (p.7)

Asimismo, Chiavenato (2009) menciona que el contexto de la administración de recursos humanos (RH) lo conforman las personas y las organizaciones. Las personas pasan buena parte de su vida trabajando en organizaciones debido a que resulta ser la empresa la que exige un alto grado de compromiso que no deja opciones al empleado, las cuales dependen de ellas para funcionar y alcanzar el éxito. Por una parte, el trabajo requiere los esfuerzos y ocupa una buena cantidad del tiempo de

las vidas de las personas, quienes dependen de aquél para su subsistencia y éxito personal. Separar la existencia de las personas de su trabajo es muy difícil, por no decir casi imposible, dada la importancia o el efecto que éste tiene para ellas. Es así como los empleados terminan batiendo récords por horas de permanencia en el trabajo (ya sea en la oficina o en casa) por diversas razones. Entre ellas, por el temor de quedar desempleados, o el deseo de cumplir metas personales como un ascenso dentro de la organización". (p.4)

Dessler y Valera (2011), en su libro: "Administración de Recursos Humanos" señala que La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. Tales prácticas y políticas incluyen, por ejemplo, lo siguiente:

- Realizar los análisis de puestos (determinar la naturaleza de la función de cada empleado).
- Planear las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para cada puesto Seleccionar a los candidatos para cada puesto.
- Aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores.
- Evaluar el desempeño Administrar los sueldos y los salarios (remunerar).
- Proporcionar incentivos y prestaciones.

- Comunicar (entrevistar, asesorar, disciplinar).
- Capacitar y desarrollar a los empleados actuales.
- Fomentar el compromiso de los colaboradores.
- Y lo que un gerente debería saber acerca de: La igualdad de oportunidades, las normas éticas y la acción afirmativa; además la salud y la seguridad de los empleados, así como el trato justo.
- Las quejas y las relaciones laborales.

Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2009), se refiere específicamente, al desempeño de un puesto, al comportamiento del cargo que ocupa, según lasituacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que infl uyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo benefi cio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará.

Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente. (p.243)

Para los autores Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, Montalvan (2002) el desempeño organizacional se relaciona con la capacidad de la organización de mantener su misión, sus metas, sus programas y sus actividades en armonía con las necesidades en evolución de sus miembros

e interesados directos clave. En la mayor parte de lo que se ha escrito sobre el sector privado, la administración pública y el sector del desarrollo, se identifica a los clientes como interesados directos centrales en la evaluación del desempeño de una organización. No obstante, la mayoría de las organizaciones tiene una variedad de interesados directos cuyo apoyo es esencial para que la organización siga siendo relevante. Las organizaciones deben fijar prioridades y, como corresponde, abordar los conflictos y las paradojas entre sus grupos de interesados directos.

1.5.2. Definición Operacional

Talento Humano

Chiavenato (2019). La ARH es un área interdisciplinaria: comprende necesariamente conceptos de psicología industrial y organizacional, de sociología organizacional, de ingeniería industrial, de derecho laboral, de ingeniería de la seguridad, de medicina del trabajo, de ingeniería de sistemas, de informática, etc. Los asuntos que se suelen tratar en la ARH se relacionan con una multiplicidad enorme de campos del conocimiento: se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, de tecnología del aprendizaje individual y de cambios organizacionales, nutrición y alimentación, medicina y enfermería, servicio social, planes de vida y carrera, diseño de los puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incendios y accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de leyes laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y registros/certificación,

transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoría y un sinnúmero de asuntos diversos.

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES
Talento Humano	- Conocimiento - Habilidades - Motivación - Actitudes - Cumplimiento de los objetivos y tareas - Cooperación y Trabajo en Equipo
Desempeño Laboral	- Disciplina Laboral - Superación Personal

Fuente: Matriz de consistencia

1.7 JUSTIFICACIÓN

Mitacc (2013), determina que: “En la indagación hay una explicación teórica cuando el objetivo del estudio es crear consideración y controversia académico sobre el entendimiento real, comprobar una hipótesis, comprobar conclusiones o hacer gnoseología del conocimiento real.” (p.4)

El reciente trabajo de investigación ejecutado enseña los pensamientos fundamentales en sus dimensiones de la variable del talento humano, y son: el conocimiento, habilidades, motivación y actitudes y las dimensiones del desempeño laboral son:, ejecución de metas y tareas, colaboración y trabajo en grupo, disciplina profesional y avance subjetivo, esto no permite acercarnos aceptar o rechazar el dominio de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018. Esto aprobara que mi indagación examine distintas ideas y llegar a una realidad precisa en mi actual trabajo ejecutado.

Arnedo y Castillo (2009), determinan que: Los recursos humanos son esenciales para el triunfo de la entidad ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que adquiere dicha entidad para lograr los propósitos planteados. Para que esto sea viable es indispensable que los clientes externos posean altos niveles de regocijo y estén impulsados, ya que de estos factores dependen de su calidad de vida. (p.20)

Igualmente, el presente trabajo de investigación es práctica porque tiene propensión a resolver los problemas que predomina la gestión del trabajo administrativo del talento humano y el desempeño laboral de los usuarios administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018 planteando estrategias que colaboran a solucionarlo. Cuando produce información que pueda ser empleada para tomar medidas propensas a mejorar una Asociación, un sector, etc. La observación del talento humano, se empleará para reconocer, categorizar y examinar las apreciaciones que tienen los miembros de la entidad, en un

definido período de tiempo, valiéndose de métodos de recaudación de indagación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Gestión del talento humano

Los autores Pruna y Albán (2019) en su estudio titulado “Estudio del talento humano en las prácticas de los centros de información turística y su incidencia en el turismo de la provincia de Cotopaxi”, manifiestan que el estudio del talento humano en las prácticas de los centros de información turística y su incidencia en el turismo de la Provincia de Cotopaxi, se enfoca en el análisis de agentes que predominan en la mejora de la gestión del talento humano enlazado al conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior al año natural, y cuya finalidad no es ejercer una actividad remunerada en el país visitado. Elaborando el modelo de diamante de Porter que permita un análisis crítico de fortalezas y debilidades que se presentan en el talento humano de los centros de información turística; donde se establece la importancia de la gestión del talento humano considerando a los trabajadores como uno de los capitales que representa al conjunto de recursos y capacidades que tiene una persona para desempeñar su actividad dentro de una empresa más importantes, el resultando la calidad del producto o servicio.

Por su parte los autores Lechuga, Leyva y Cazallo (2018) En su artículo titulado” Liderazgo y desarrollo humano sostenible” tiene por objetivo comprender la relación entre el liderazgo y el desarrollo humano.

Se aplicó el método de análisis, con un enfoque cualitativo, diseño no experimental, bajo un nivel documental-bibliográfico transversal. Tras un análisis multicaso se encontró que los casos estudiados tienen en común que la adaptación de las empresas a las situaciones de cambio dadas por su entorno con especial importancia los clientes, por lo que se adaptaron para su supervivencia. Se concluye que para una efectiva gestión del cambio se requiere de líderes que ejerzan un cambio en la mentalidad del equipo y esto les permita adaptarse y dar una respuesta positiva a la evolución de la dinámica empresarial.

Según Gonzales (2019) en su investigación titulada: “Incidencia de las Organizaciones Inteligentes en la Gestión del Conocimiento” dicho artículo tiene como propósito analizar todas las líneas relacionadas con la gestión del conocimiento y su influencia en las organizaciones inteligentes, por medio de postulados teóricos de autores como Amozorrutia (2011), Salazar (2004), Arboníes (2006), entre otros. La metodología utilizada es del tipo analítica, documental, bibliográfica descriptiva, con un diseño de tipo bibliográfico no experimental. Para las unidades de análisis, se consultaron libros, artículos y otras fuentes bibliográficas. La técnica empleada para el análisis e interpretación de los datos es cualitativa de análisis crítico. Se concluyó que el conocimiento es un elemento fundamental para garantizar el éxito, cuyo fin es promover la innovación y competitividad y conseguir el desarrollo sostenible de la empresa. Para ello debe contar con un líder que impulse a los colaboradores a emplear sus destrezas e intercambio de información para tener organizaciones sean inteligentes que alcancen los objetivos en el menor tiempo y costo.

2.1.2. Desempeño laboral

Según los autores Guevara, Echevarria, Mantilla, Lopez y Doria (2016) de la investigacion titulada “Análisis del desempeño profesional del graduado de la carrera de Licenciatura en Inglés de la Universidad Técnica del Norte” con el objetivo principal de obtener información sobre el grado de satisfacción de la formación profesional de graduados y empleadores, asimismo, del desempeño laboral de los graduados de esta carrera para de proporcionar insumos de sustentación a la oportunidad, adecuación y conveniencia de la carrera dentro del marco de acreditación reglamentada por el Consejo de Educación Superior. Se aplicó el método de encuestas a los graduados y sus empleadores (autoridades de las Unidades Educativas) y se procesó la información para establecer los indicadores a investigar. Los resultados obtenidos demuestran una correspondencia positiva entre el perfil de egreso de la carrera en la universidad y su accionar laboral. Por último, se elabora y propone una herramienta virtual que permita realizar el seguimiento a los graduados de la carrera de manera sistematizada.

Por su parte los autores Chirinos, Ramírez, Barbera y Rojas (2019) en su libro “Tendencias en la Investigación Universitaria”, con el objetivo de comprender los elementos que potencializan el desarrollo laboral, se trabajó bajo un enfoque cualitativo, entrevistando a 26 supervisores de una empresa dedicada a la producción y venta de cosméticos a nivel internacional, se abordó bajo el marco referencial de teoría fundamentada, se diseñó una guía de entrevista avalada por tres expertos en el área de

Recursos Humanos, se realizó una triangulación entre la teoría y los hallazgos. Como principales resultados se encontró que el miedo a ser despedido y el desconocimiento de técnicas para negociar un incremento de sueldo o un nuevo puesto son las principales causas por las cuales los colaboradores no gestionan el desarrollo laboral, por otra parte los supervisores argumentaron que para solicitar un nuevo puesto se requiere que las personas se capaciten, que muestren liderazgo y sepan vender su experiencia, pero sobre todo demostrar que los objetivos actuales que le fueron asignados, se cumplieron.

Segun los autores Trejo y Alzate (2017) en su investigación "Repensar La Práctica Laboral Investigativaindicaciones Metodológicas para la Formación Inicial del Profesional Universitario", enuncian que el repensar en el desempeño laboral desde su enfoque investigativo demanda de nuevospuntos de vista profesionales que realcen su contenido formativo y aporta al planteamiento de problemas que orientan el camino de su perfeccionamiento: ¿Cómo podemos instrumentar mejor la actividad laboral-investigativa en sus referentes profesionales y relación espacio-tiempo? En el estudio se reflexiona en la manera de comprender la actividad laboral-investigativa como proceso sistematizado e integrado, a partir de la cual se realiza una propuesta práctica sustentada en indicaciones metodológicas que constituye una herramienta valiosa para el trabajo de los colectivos pedagógicos, con la finalidad de propiciar un trabajo metodológico que privilegie esta importante actividad en la formación profesional universitaria.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Talento Humano

Variabilidad Humana – Chiavenato (2009). El hombre es un animal social con una incontenible tendencia a la vida en sociedad. El hombre vive en organizaciones y ambientes cada vez más complejos y dinámicos. De esta manera “las organizaciones son personas, las organizaciones son grupos y las organizaciones son organizaciones. Los gerentes administran personas, los gerentes administran grupos y los gerentes administran organizaciones. Los gerentes son personas, los gerentes son miembros de grupos y los gerentes son miembros de organizaciones”.Sin embargo, la variabilidad humana es muy grande, cada persona es un fenómeno multidimensional, el cual está sujeto a las infl uencias de una enorme cantidad de variables. Las grandes diferencias en aptitudes, así como los patrones de conducta aprendidos son diversos. Las organizaciones no disponen de datos o medios para comprender a sus miembros en toda su complejidad.(p.44)

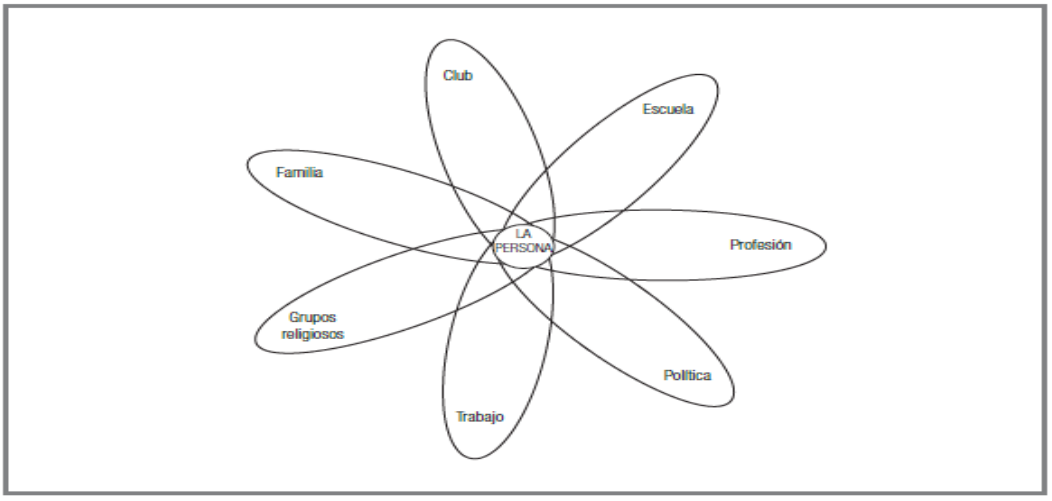


Figura 1. La superposición de la participación multigrupal

Cognición Humana. La cognición es la manera en que una persona se percibe e interpreta a sí misma y a su medio externo. La cognición es el filtro personal a través del cual la persona ve, siente y percibe el mundo a su alrededor. Asimismo, es lo que establece la creencia y la opinión personal respecto a uno mismo o al mundo exterior. Para comprender la conducta de las personas en el ámbito de esta exposición, existen dos teorías importantes: la teoría de campo de Lewin y la teoría de la disonancia cognitiva de Festinger. Ambas explican cómo funciona la cognición humana.

La Compleja Naturaleza Humana. En función de la teoría de campo y de la teoría de la disonancia cognitiva surgen tres enfoques para el estudio de la conducta de las personas:

- La persona como un ser transaccional, que no sólo recibe insumos del ambiente y reacciona a ellos, sino que también asume una posición proactiva, al anticiparse y muchas veces al provocar modificaciones en su ambiente.
- La persona con un comportamiento dirigido hacia un objetivo, es decir que la persona es capaz de tener objetivos o aspiraciones y de hacer esfuerzos para alcanzarlos.
- La persona como un modelo de sistema abierto, dirigido a objetivos, interdependiente con el medio físico y social, activamente involucrada en transacciones con ese medio en la medida en que persigue sus objetivos. Esto exige que la persona desarrolle capacidades mentales: pensar, decidir, etc., y que adquiera

informaciones y creencias que le permitan conocer a las personas y a las cosas en su ambiente, así como enfrentarse a ellas. Resulta importante conocer las percepciones de las personas y cómo éstas elaboran una especie de sistema de filtros mediante los cuales conciben su realidad ambiental.

- La conducta de las personas dentro de la organización es compleja y depende de factores internos (que resultan de sus propias características de personalidad, capacidad de aprendizaje, motivación, percepción del ambiente interno y externo, actitudes, emociones, valores, etc.) y de factores externos (que resultan del ambiente, de las características organizacionales, como del sistema de recompensas y sanciones, factores sociales, políticos, cohesión grupal existente, etcétera).

2.2.2. Desempeño Laboral

Teoria de Caplow. Según Caplow, (1976) en su teoría sostuvo que "cada organización tiene un trabajo que hacer en el mundo real y alguna manera de medir si este trabajo se está realizando bien". Su concepto de desempeño organizacional se basaba en el sentido común y en la noción de que las organizaciones necesitan una manera de identificar concretamente sus fines y evaluar si están trabajando bien de acuerdo con ellos. Esto constituía la definición institucional de una organización en cuanto a su propio objetivo. Como era claro que las organizaciones que no ganaban dinero iban a la quiebra, las empresas privadas utilizaron el

concepto de sentido común del lucro como manera de juzgar su desempeño.

Así, en el nivel más sencillo, medir el crecimiento financiero era una manera de evaluar hasta qué punto se estaba realizando un "buen" trabajo. El lucro es en realidad un aspecto importante y válido del buen desempeño, y muchos gerentes del sector privado lo utilizaron como una completa metáfora para comprender el desempeño organizacional y comenzaron a definir su objetivo básicamente en términos de ganancias monetarias. Pero en las organizaciones gubernamentales y sin fines de lucro, las ideas de lo que constituye un buen desempeño no eran tan claras. Las escuelas ayudan a los niños a aprender y las compañías de energía suministran electricidad, pero que un concepto de base como el lucro fuese una manera apropiada de definir el buen desempeño por parte de esas instituciones era algo incierto.

Principios de la administración científica. En su obra más difundida mundialmente “Principios de la administración científica” cumplió en 2011 cien años de haberse publicado por primera vez. Este artículo es un humilde reconocimiento a la obra de un hombre que fue realizada en medio de la genialidad, la ambigüedad, el acogimiento, la resistencia y hasta la incongruencia que, hasta en la época contemporánea, sigue incidiendo en el pensamiento de académicos, administradores, ingenieros, obreros y empresarios, entre muchos actores que se han hecho cómplices de sus postulados o que han pasado a las filas de sus más íntimos detractores. Por ello, y para ser congruentes con la polémica obra de nuestro autor,

presentamos en este trabajo una multiplicidad de puntos de vista que van desde un reconocimiento a la importancia de su obra en el mundo actual, hasta posiciones críticas que lo responsabilizan de crear instrumentos de poder que han contribuido a ciertas injusticias en los ámbitos social y organizacional e individual.

La obra principal de Taylor se desarrolla al inicio del siglo xx, en medio de una época marcada por la búsqueda de la eficiencia, la racionalidad, la organización del trabajo, la productividad y la ganancia como premisas básicas de las nacientes plantas industriales herederas de los talleres fabriles del siglo xix. Más adelante, en la primera mitad del siglo xx, nos encontramos, por un lado, con el grado más avanzado del maquinismo y la automatización impulsados por el fordismo, que estimularon la producción en masa, y por otro, con la optimización de la fuerza de trabajo gracias al taylorismo, es decir, maquinaria con alta capacidad productiva manejada eficientemente por una masa de obreros normados por la organización científica del trabajo

Dimensiones del desempeño laboral. Se mencionan las siguientes:

- **Dimensión Cumplimiento de los objetivos y tareas**

Medina (1996). Se califica el grado de cumplimiento de las metas trazadas con la calidad requerida en el periodo que se examina, determinando en cada caso la valoración cualitativa y cumplimiento, en cantidad y calidad de las tareas planificadas y no planificadas en dicho

período. (p.67)

Según Arias (2006), un objetivo general manifiesta "el fin concreto de la indagación en correspondencia directa con la formulación del problema". (p.45)

Según Herrera (2006) Objetivo es la categoría que refleja el objetivo o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo que debe obtenerse, de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema. El objetivo manifiesta los límites del problema y dirige el desarrollo de la investigación al requerir que se pretende, por lo tanto, el título del proyecto de investigación o trabajo científico debe surgir del objetivo del para qué. Definición tiene, tanto fortaleza como debilidades con relación a criterios tales como dimensiones y generalidades, utilidades gerenciales y relevancia.

- **Dimensión Cooperación y trabajo en equipo**

Chiavenato (2013), afirma que: El equipo de trabajo o trabajo en equipo puede ejercer un papel muy importante en la socialización de nuevos cooperantes. La integración del nuevo miembro se debe asignar a un equipo de trabajo capaz de insinuar en él un efecto positivo y duradero. La aceptación del grupo es fuente crucial de satisfacción de las necesidades sociales, además, los equipos de trabajo tienen una fuerte influencia en las creencias y actitudes de las personas respecto de la entidad y la forma en que se deben comportar. (p.189)

Alles (2005), conlleva la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo, trabajar con los demás, como actitud

opuesta a la individual o competitiva. Para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser real. Es eficaz que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo. Equipo, en su definición amplia, es un grupo de individuos que trabaja en procesos, tareas u objetivos compartidos. (p.287)

Medina (1996), afirma que: **"**Se evalúa el grado en que el colaborador es capaz de subordinar sus intereses personales a los del colectivo en el cumplimiento de las metas y objetivos sin escatimar tiempo ni esfuerzo; su disposición de enseñar o transmitir conocimientos y experiencias y su capacidad de crear buenas condiciones y un ambiente camaraderil, consiguiendo, como resultado, una colaboración franca y amplia en el colectivo" (s.p).

Según Koontz, equipo es un número reducido de individuos con habilidades complementarias involucradas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y método de trabajo del cual todas ellas son mutuamente cumplidores.

- **Dimensión Disciplina laboral**

Werher (2007), menciona que: "La disciplina laboral establece la acción administrativa que se lleva a cabo para alentar y garantizar el cumplimiento de las normas internas, se lleva a cabo para alentar a los trabajadores que realicen las normas y procedimientos para prevenir las desviaciones". (p.453)

Medina (1996), afirma que: **"**Se evalúa el aprovechamiento de la jornada laboral, asistencia, puntualidad y el cumplimiento de las normas

disciplinarias y de conducta". (p.78)

- **Dimensión Superación personal**

Medina (1996) **"**Se valora si el colaborador, de acuerdo a sus posibilidades y limitaciones en el desempeño de su actividad, actúa para lograr mejores resultados cada vez y mejora consistentemente, así como su preocupación y disposición de superación, tanto por acciones de capacitación como de forma autodidacta". (p.78)

Maristany (2005) "Reside básicamente, en hacer una carrera más rápida dentro de la sociedad, ser parte del núcleo especial de los expatriados que se consideran individuos de alto potencial y conocer diferentes países y culturas". (p.71)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Capacitación:** Pérez (1982), Diccionario de Administración Pública nos dice que "Es la obtención de conocimientos y el mejoramiento de aptitudes, capacidades, rendimientos y condiciones naturales de un individuo, así como el *desarrollo* de sus creencias y valores que conforman parte de su conducta. (Jiménez Castro). Sinónimo: Adiestramiento". (p 37)

- **Capacitación del Trabajador:** Otro aspecto necesario a examinar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett, 1992, p.4), "Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el trabajador desempeñe su

papel lo más eficazmente posible" Según Nash (1989, p.229), "los programas de capacitación causan resultados beneficiosos en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es otorgar información y un contenido esencial al cargo o promover la imitación de modelos". El autor tiene en cuenta que los programas formales de entrenamiento ocultan poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la entidad siente que le falta capacitación y no conoce los procedimientos para conseguirlos.

- **Competencia:** Aptitud cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para lograr y obtener un empleo. Idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen desempeño.

- **Comunicación:** Pérez (1982), Diccionario de Administración Pública, nos manifiesta que es: Elemento indispensable de cualquier forma de organización empresarial, de ella depende en mayor o menor grado la dirección, control, la coordinación y la comprensión de las personas agrupados en el ente económico que se trate; la comunicación implica un sistema de información escrita u oral, formal o informal de arriba hacia abajo o viceversa entre dos o más individuos. Proceso de intercambio verbal, escrito o visual para transferir y conocer criterios, informaciones, pensamientos, aspiraciones, etc. (p.44)

- **Comunicación:** Es muy importante que el colaborador comprenda la forma en que se califica su desempeño. Primero resuma el

desempeño total, y luego explique qué significa la calificación. A menos que el desempeño del empleado sea netamente insatisfactorio, felicítelo por sus puntos fuertes y trate de cerrar la entrevista con una actitud positiva.

Sugiera aquello que debe cambiar y qué espera de él en el futuro. (Pérez, 1982, p.64).

- **Desarrollo de las personas:** Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo, tanto los personales como los de los demás, a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la entidad.

  No se trata solo de enviar a las personas a cursos, sino de un esfuerzo por desenvolver a los demás. (Pérez, 1982, p.292).

- **Evaluaciones negativas:** Cuando tenga que informarle a un colaborador que su evaluación de desempeño ha sido considerada como insatisfactoria, hable clara y sucintamente. No dé mensajes equívocos, solo desorientan y no atenúan por ello lo incómodo de la situación. (Pérez, 1982, p.64).

- **Economía:** Está vinculada con la adquisición y el rendimiento de los recursos, los cuales deben ser conseguidos de la forma más óptima posible en una cantidad apropiada y con un nivel de calidad tolerable.

- **Eficacia:** Se refiere al grado de desempeño de los objetivos de gestión en cada uno de los ámbitos de análisis de la esfera de los servicios municipales.

- **Eficiencia:** Manifiesta el nivel de aprovechamiento de los recursos en el desarrollo del proceso de actividades o servicios municipales.

- **Evaluaciones positivas:** Hasta los mejores colaboradores adquieren algunos desperfectos. Trate de sostener la entrevista en perspectiva. (Pérez, 1982, p.64). Empowerment: Es la habilidad de capacitar a personas o a grupos, dándoles responsabilidad para que tengan un profundo sentido del compromiso y autonomía personal, participen, hagan contribuciones importantes, sean creativos e innovadores, tomen riesgos y quieran sentirse responsables y obtener posiciones de liderazgo. implica el fomento del trabajo en equipo dentro y fuera de la entidad, y el uso eficiente de los equipos. (Pérez (1982, p.268).

- **Excelencia:** Formula el nivel de calidad de los servicios; tiene dos componentes: el objetivo, de difícil medición, y el subjetivo, relativo a la forma en que distinguen los ciudadanos dicho nivel de calidad de servicio.

- **Gestión:** Ejecutar acciones para el logro de metas.

- **Puesto:** es un compuesto de funciones (conjunto de tareas o de obligaciones con una posición definida en la estructura

organizacional, es decir, en el organigrama). La posición define las relaciones entre un puesto y los demás de la entidad. En el fondo son relaciones entre dos o más personas.

- **Salario:** Nunca mencione un cambio de remuneración hasta el final de la entrevista de retroalimentación. Si no lo hubo, demuestre claramente por qué, sé sencillo. Algunos supervisores abordan estas situaciones con un cierto grado de histrionismo. No es conducente.

- **Banca Personal del Banco Continental**: Los Préstamos Personales de dinero se pueden emplear para la necesidad que tú desees, por ejemplo: Pagar una deuda atrasada, pagar los estudios de tus hijos, hacer arreglos en tu hogar, realizar el pago de servicios, comprar ropa, salir de viaje por vacaciones con la familia, etc. Para nuestros préstamos tenemos distintos beneficios, como: flexibilidad en el pago de las cuotas, periodo de gracia, cuota comodín o cambio de fecha de pago.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

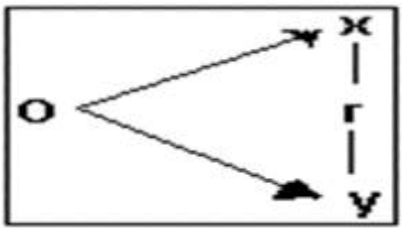
3.1.1. Método de investigación

El método empleado en la presente investigación fue la descriptiva y correlacional. De acuerdo a. Hernández y otros (Ob. Cit.: 60), publicado por (Tesis de investigación, 2011), describir en términos metodológicos consiste en señalar todas las características del fenómeno que se estudia. Precisan aún más esto señalando que desde el punto de vista científico, describir es medir¨. Esta última definición es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma minuciosa, las características del objeto de estudio. Y es correlacional según (Arellano y Carballo, 2013), porque es información respecto a la relación presente entre dos o más variables, que permita pronosticar su comportamiento futuro.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño empleado en la presente investigación es la descriptivo transeccional correlacional según (Hernandez et al., 1998), publicado por (Heredia, 2007). No experimental debido a que no realiza ningún experimento, se observa la realidad y analiza la situación problemática, y transversal porque los datos fueron recogidos en un solo tiempo.

En estos diseños lo que se mide es la relacion entre variables a un tiempo determinado; de este modo, se pretende explicar el comportamiento de la variable 1 en función de la variable 2. El esquema referido por Barrientos (2005) fue el siguiente:



Dónde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = Variable 1: Talento Humano

r = Tipo de relación entre las variables de estudio.

Y = Variable 2: Desempeño Laboral

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

Según Tamayo (2012) indica que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un establecido estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una establecida característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Es el conjunto total de personas, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento señalado, donde se desenvolvió la investigación.

La población estuvo conformada por 32 trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa.

3.2.2 Muestra

La muestra es la que puede definir la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo y Tamayo (1997), confirma que la muestra ¨ es el grupo de personas que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico¨ (p.38)

La muestra en esta investigación, estuvo conformada por 32 trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa.

3.3 PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La información se solicitó a través del cuestionario auto administrado, de acuerdo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), significa que el cuestionario se entrega directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos, pero la forma de autoadministración puede tener distintos contextos: individual, grupal o por envío (correo tradicional, correo electrónico y página web o blog), para el caso nuestro fue individual.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos

Se elaboró 2 instrumentos mediante la técnica de encuesta (cuestionario de preguntas cerradas). De acuerdo a (Normas APA, 2017), las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que requieren identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y definir el método empleado para reunir la información que se vaya adquiriendo. (p.96)

Encuesta: Estuvo destinada a los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa con la finalidad de evaluar su Talento Humano con relación al Desempeño Laboral.

3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos que se reunieron fueron procesados a través del programa Excel y el programa estadístico SPSS. Se realizaron los cuadros y gráficos correspondientes a cada variable de estudio. Luego, se resolvieron las medidas de tendencia central y de dispersión por dimensión y variable.

3.6. TÉCNICA DE RESOLECCIÓN DE DATOS

Ángulo (2012), señala que: es importante mostrar que la información adquirida, deberá de reunir aspectos relacionados con el trabajo de la obtención, análisis y presentación de la información. Por lo tanto, fueron

empleadas las diferentes técnicas en la recolección de datos, también el tratamiento y el análisis de la información, así como las formas en que es presentada toda la información adquirida y con motivo de la investigación. (p.1).

Encuesta: Trespalacios (2005), nos dice que: Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que requieren identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y señalan el método empleado para recoger la información que se vaya adquiriendo. (p.96).

La encuesta estuvo dirigida a los trabajadores del Banco Continental Agencia Pucallpa con la finalidad de evaluar su Talento Humano con relación al Desempeño Laboral.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

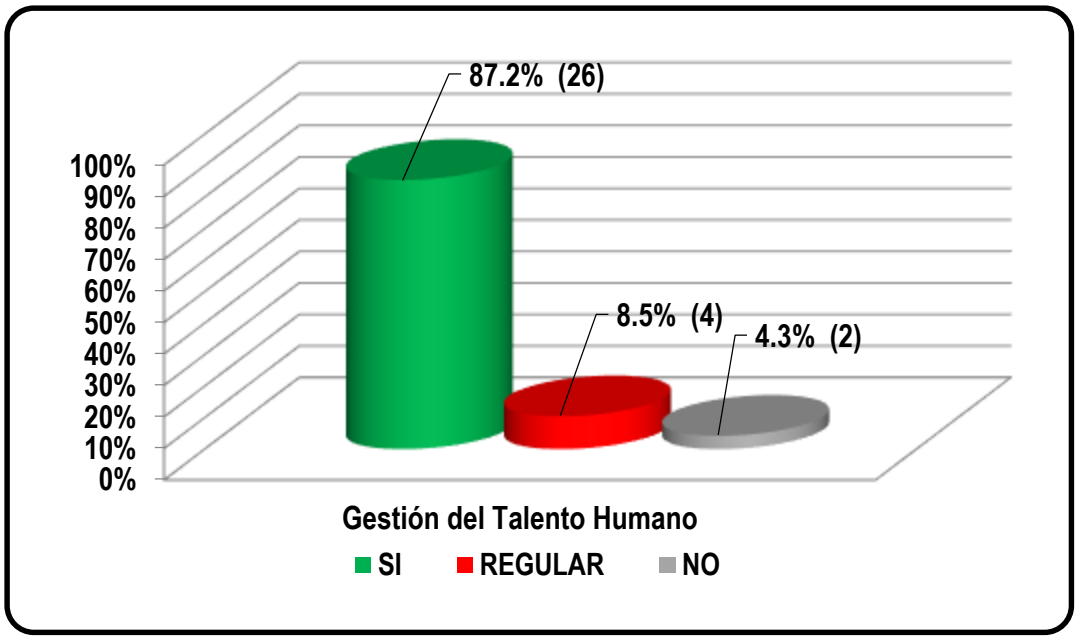
En esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en cuadros y gráficos estadísticos mediante el software estadístico SPSS 25.0, así mismo se realizó la prueba de hipótesis aplicando coeficiente de correlación de Pearson o el coeficiente Rho de Spearman, según sea la distribución de los datos. Para la toma de decisión de esta investigación con el mismo software antes mencionado; los mismos que mostraran con mayor precisión la investigación titulada **"**La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018**".**

4.1.1. Descripción y análisis de resultados para los objetivos

Tabla 2. Resultados de la Variable 1 Gestión del Talento Humano

Talento Humano	Recuento	%
Siempre	26	87,2%
A veces	4	8,5%
Nunca	2	4,3%
Total	32	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 03/05/2019.



Fuente: Tabla 2.

Figura 2. Resultados de la Variable 1 Gestión Talento Humano

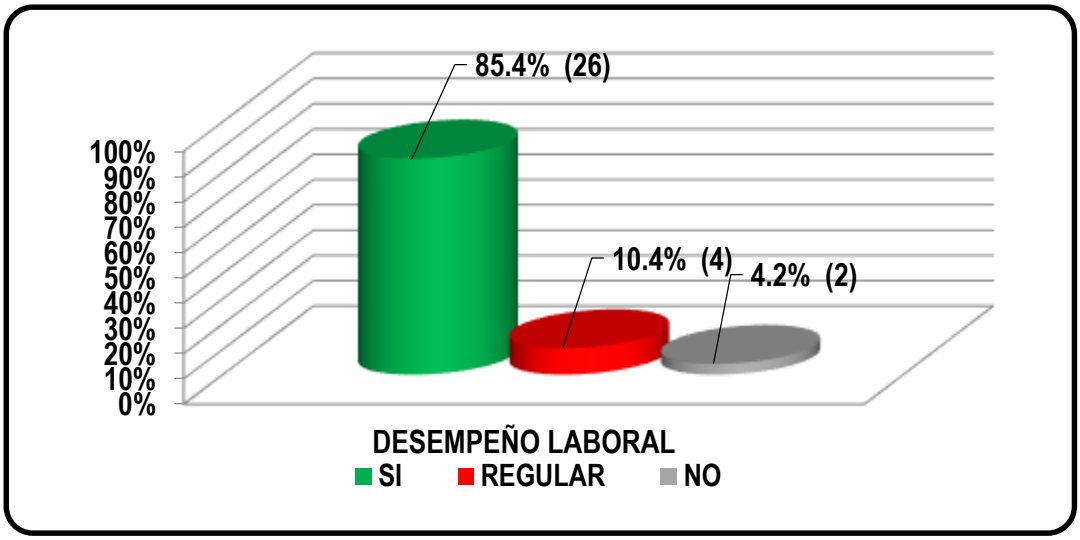
Interpretación:

La tabla 2 y figura 2, muestran que, del total de la muestra (32), en cuanto a la variable gestión del talento humano y la percepción de la misma, se afirma que: el 87.2% realizan una gestión del talento humano favorable, el 8.5% realizan una gestión del talento humano regularmente y el 4.3% realizan una gestión del talento humano desfavorable, en el área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018.

Tabla 3. Resultados de la Variable 2 Desempeño Laboral

Desempeño Laboral	Recuento	%
Siempre	26	85,4%
A veces	4	10,4%
Nunca	2	4,2%
Total	32	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 03/05/2019



Fuente: Tabla 3.

Figura 3. Resultados de la variable 2 Desempeño Laboral

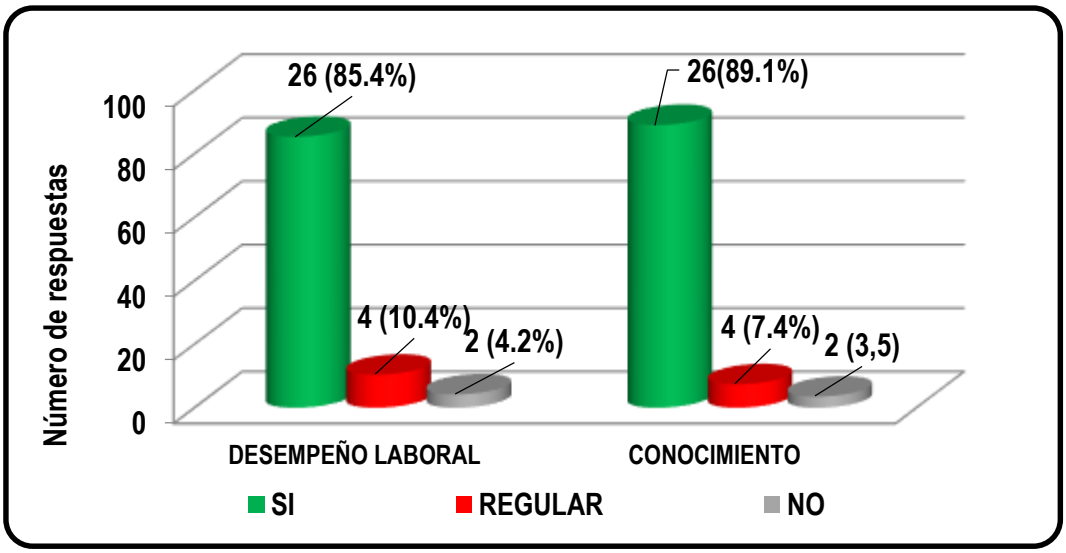
Interpretación:

La tabla 3 y figura 3, muestran que, del total de la muestra (32), en cuanto a la variable Desempeño laboral y la percepción de la misma, se afirma que: el 85.4% realizan un desempeño laboral favorable, el 10.4% la realiza regularmente y el 4.2% realizan desempeño laboral desfavorable, en la sede de estudio, en el área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018.

Tabla 4. Resultados de la Dimensión Conocimiento y Desempeño Laboral

Conocimiento	Recuento	%
Siempre	26	89,1%
A veces	4	7,4%
Nunca	2	3,5%
Total	32	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 03/05/2019



Fuente: Tabla 4.

Figura 4. Resultados de la Dimensión Conocimiento y Desempeño Laboral

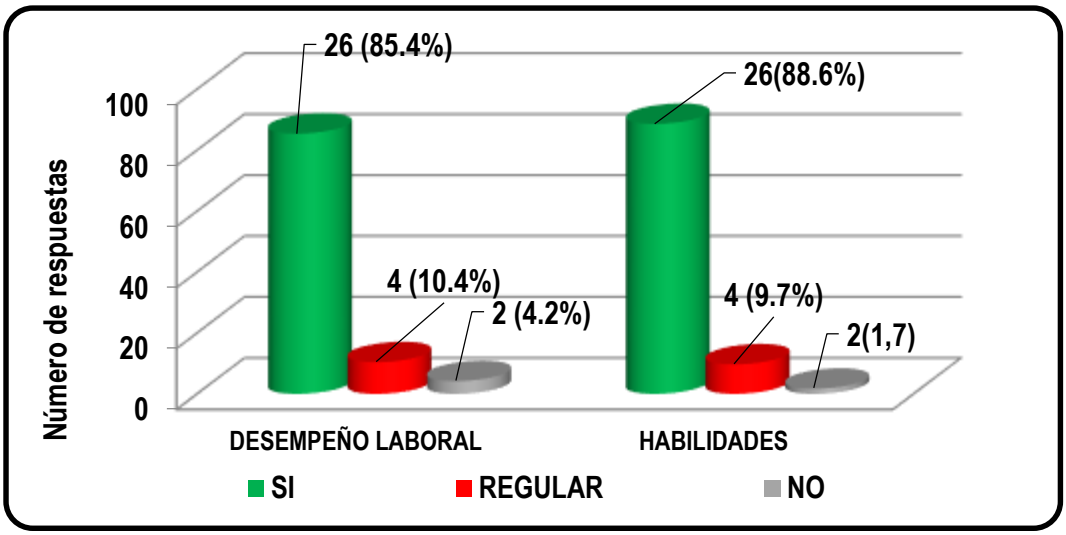
Interpretación:

La tabla 4 y figura 4, muestran que, del total de la muestra (32), en cuanto a la relación entre la dimensión conocimiento y el desempeño laboral, se afirma que: el 89.1% poseen conocimiento, el 7.4% poseen regularmente conocimiento y el 3.5% no posee conocimiento, en la sede de estudio, en el área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018.

Tabla 5. Resultados de la Dimensión Habilidades y Desempeño Laboral

Habilidades	Recuento	%
Siempre	26	88,6%
A veces	4	9,7%
Nunca	2	1,7%
Total	32	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 03/05/2019.



Fuente: Tabla 5.

Figura 5. Resultados de la Dimensión Habilidades y Desempeño Laboral

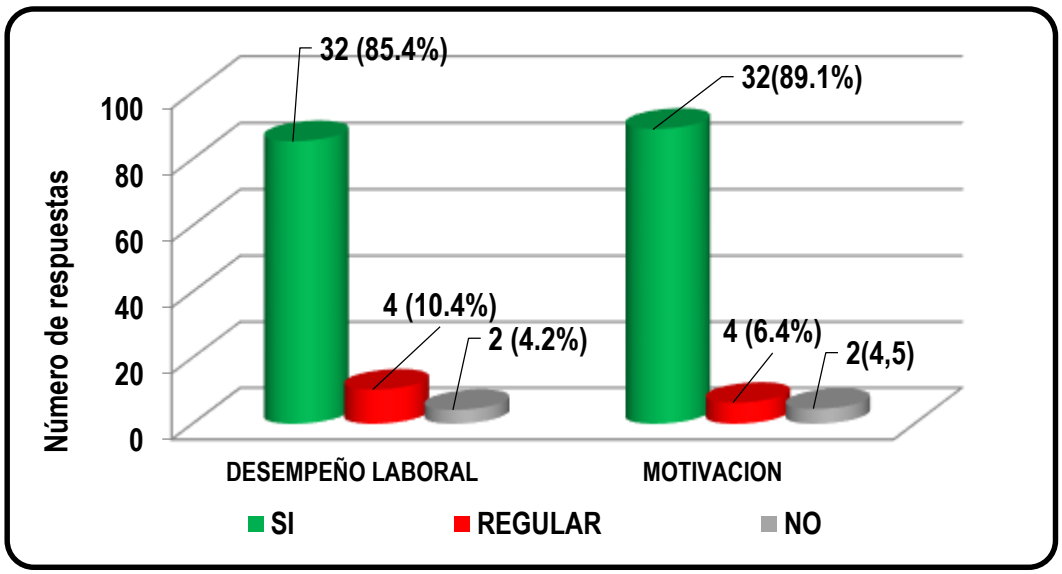
Interpretación:

La tabla 5 y figura 5, muestran que, del total de la muestra (32), cuanto a la relación entre la dimensión habilidades y el desempeño laboral, se afirma que: el 88.6% poseen habilidades, el 9.7% la poseen regularmente habilidades y el 1.7% no poseen habilidades, en la sede de estudio, en el área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018.

Tabla 6. Resultados de la Dimensión Motivación y el Desempeño Laboral

Motivación	Recuento	%
Siempre	26	89,1%
A veces	4	6,4%
Nunca	2	4,5%
Total	32	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 03/05/2019.



Fuente: Tabla 6.

Figura 6. Resultados de la Dimensión Motivación y el Desempeño Laboral

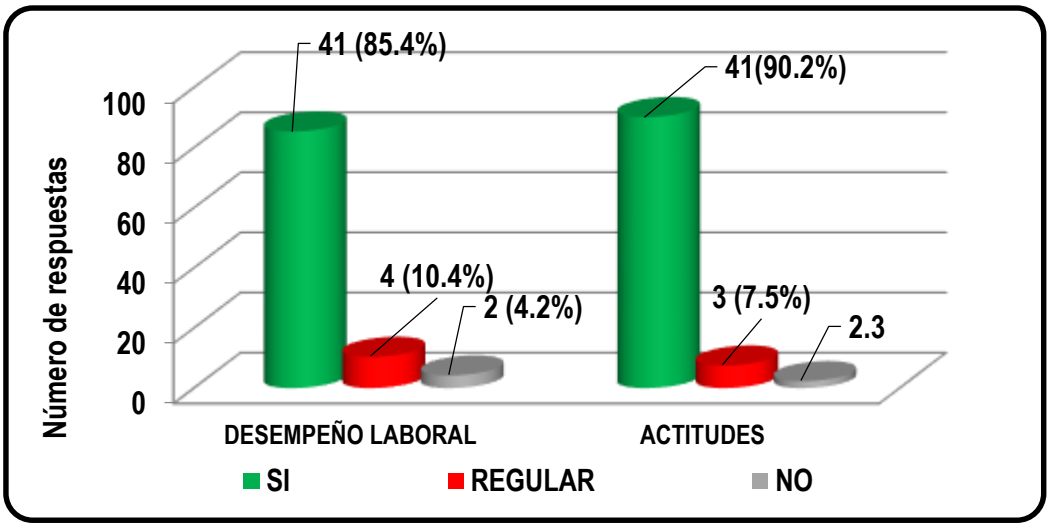
Interpretación:

La tabla 6 y figura 6, muestran que, del total de la muestra (32), cuanto a la relación entre la dimensión habilidades y el desempeño laboral, se afirma que: el 89.1% tienen motivación, el 6.4% tienen regularmente motivación y el 4.5% no tienen motivación, en la sede de estudio, en el área de banca personal del Banco Continental agencia Pucallpa, 2018.

Tabla 7. Resultados de la Dimensión Actitudes y Desempeño Laboral

Actitudes	Recuento	%
Siempre	26	90,2%
A veces	4	7,5%
Nunca	2	2,3%
Total	32	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/10/2018.



Fuente: Tabla 7.

Figura 7. Resultados de la dimensión Actitudes y desempeño laboral

Interpretación:

La tabla 7 y figura 7, muestran que, del total de la muestra (32), en cuanto a la dimensión actitudes y el desempeño laboral, se afirma que: el 90.2% posee actitudes, el 7.5% posee regularmente actitudes y el 2.3% no posee actitudes, en la sede de estudio, en el área de banca personal del Banco Continental agencia Pucallpa, 2018.

4.1.2. Descripción y análisis de resultados para responder las hipótesis

La prueba de hipótesis para esta investigación corresponde a la prueba de Rho de Spearman de correlación entre dos variables cualitativas ordinales, también se trabajó con un nivel de significación de 0.05. Por otro lado, los cálculos y resultados para las diferentes pruebas de hipótesis se obtuvieron haciendo el uso del Software Estadístico SPSS 24.0, y se tomaron decisiones de aceptación o rechazo concerniente a la hipótesis

nula o alterna, de acuerdo al valor “p” obtenido, es decir si:

- Si el valor “p” es menor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna o de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.
- Si el valor “p” es mayor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la Variable 1 Gestión del Talento Humano y Variable 2 Desempeño Laboral

Tabla 8. Prueba de Hipótesis entre la variable 1 Gestión del Talento Humano y Variable 2 Desempeño Laboral.

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			**Variable 1 Gestión del talento humano**	**Variable 2 Desempeño laboral**
Rho de Spearman	**Variable 1 Gestión del talento humano**	Coeficiente de correlación	1,000	0,185
		Sig. (bilateral)	**-**	**0,329**
		N	30	30
	Variable 2 Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,185	1,000
		Sig. (bilateral)	**0,329**	**-**
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla 8, se observa el valor “p” asociado de 0.329 y es mayor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman no fue significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis general de investigación. Es decir, la relación de la

gestión del talento humano y el desempeño laboral en el área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018, no es significativa.

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión conocimiento y Variable 2 desempeño laboral.

Tabla 9. Prueba de Hipótesis entre el conocimiento y Variable 2 Desempeño laboral

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Dimensión conocimiento	Variable 2 Desempeño laboral
Rho de Spearman	**Conocimiento**	Coeficiente de correlación	1,000	0,459
		Sig. (bilateral)	-	**0,011**
		N	30	30
	Variable 2 Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,459	1,000
		Sig. (bilateral)	**0,011**	-
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla 9, se observa el valor “p” asociado de 0.011 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 de investigación. Es decir, la relación del conocimiento y el desempeño laboral en el área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018, es significativa.

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión habilidades y variable 2 desempeño laboral.

Tabla 10. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Habilidades y Variable 2 Desempeño Laboral

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Dimensión Habilidades	Variable 2 Desempeño Laboral
Rho de Spearman	**Dimensión habilidades**	Coeficiente de correlación	1,000	0,151
		Sig. (bilateral)	-	**0,426**
		N	30	30
	Variable 2 Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,151	1,000
		Sig. (bilateral)	**0,426**	-
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla 10, se observa el valor “p” asociado de 0.426 y es mayor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue no significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis especifica 2 de investigación. Es decir, la relación de habilidades y el desempeño laboral en el área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018, no es significativa.

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión motivación y variable 2 desempeño laboral

Tabla 11. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Motivación y Variable 2 Desempeño Laboral

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Dimensión Motivación	Variable 2 Desempeño Laboral
Rho de Spearman	**Dimensión motivación**	Coeficiente de correlación	1,000	0,034
		Sig. (bilateral)	-	**0,860**
		N	30	30
	Variable 2 Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,034	1,000
		Sig. (bilateral)	**0,860**	-
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla 11, se observa el valor “p” asociado de 0.860 y es mayor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue no significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis especifica 3 de investigación. Es decir, la relación de la motivación y el desempeño laboral en el área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018, no es significativa.

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión actitudes y variable 2 desempeño laboral.

Tabla 12. Prueba de Hipótesis entre la dimensión actitudes y la Variable 2 Desempeño Laboral

Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman			Dimensión Actitudes	Variable 2 Desempeño Laboral
Rho de Spearman	**Dimensión actitudes**	Coeficiente de correlación	1,000	0,364
		Sig. (bilateral)	-	**0,048**
		N	30	30
	Variable 2 Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,364	1,000
		Sig. (bilateral)	**0,048**	-
		N	30	30

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

De la tabla 12, se observa el valor “p” asociado de 0.048 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 de investigación. Es decir, la relación con las actitudes y el desempeño laboral en el área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018, es significativa

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- No hay relación significativa entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral en el área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, debido a los resultados que se observa en el valor “p” asociado de 0.329 es mayor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman no fue significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis general de investigación, se define que la gestión del talento humano no influye en el desempeño laboral en los trabajadores.

- La relación de la satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral en la banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa 2018 es significativa, se observa el valor “p” asociado de 0.011 y es menor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 de investigación, lo que se demuestra que la satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral se complementan.

- La relación de la satisfacción con el salario y el desempeño laboral en la banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa 2018 no es significativa el valor “p” asociado de 0.426 y es mayor a 0.05, lo cual la prueba Rho de Spearman fue no significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica 2 de investigación, la satisfacción salarial no es preponderante para el desempeño laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al gerente del Banco Continental agencia Pucallpa fomentar charlas y capacitación que fortalezcan la gestión del talento humano y de esta manera se de una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores.

- Se recomienda al gerente del Banco Continental agencia Pucallpa seguir fomentando a través de capacitaciones de especialización al trabajador para fortalecer el nivel de conocimiento en temas financieros de la institución y contribuir al desempeño laboral de los trabajadores.

- Se recomienda al gerente del Banco Continental agencia Pucallpa fomentar mejoras salariales, bonificaciones por cumplimiento de metas, que estimulen la motivación en el trabajo y por ende redunde en el desempeño laboral.

- Se recomienda al gerente del Banco Continental Agencia Pucallpa capacitaciones en temas relacionados a la gestión del talento humano para que contribuya a la mejora de habilidades de los trabajadores para mejorar su desempeño laboral.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alarcon. (2015). " *El proceso del recurso humano y su vinculo con el desarrollo laboral de los individuos con limitaciones en las organizaciiones estatales de la provincia del Carchi".*

Alles, M. (2007). La escuela en la vida. La Habana. *Editorial Pueblo y Educación.* Buenos Aires*.*

Alles, M. (2005). Comportamiento institucional, *Ediciones Granica, Buenos Aires, 2007*. Diccionario de preguntas La Trilogía Tomo III.

Alvares, C. (1999). “La didáctica de la gestión docente para el desarrollo de la práctica de trabajo en las instituciones".

Arias, L. (2010). Administración de Recursos Humanos para el buen trabajo.

Brito, H. (s.f.). Relaciones Humanisticas y Desembolvimiento del individuo. 1987.

Campomanes, C. (2014). “*Motivación y desempeño laboral según los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Ayacucho 2014”.*

Cardenas. (2015). “*Servicio de agua potable y relación con el desempeño laboral en la jurisdicción del distrito de Miraflores 2015”.*

Castillo, A. (2009). “*Nivel de satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Doc*ente y de Investigación de la UDO (IPSPUDO).

Chiavenato, I. (2008). *Gestión Del Recurso Humano Tercera Edición*. El Capital Humano de las instituciones.

Chiavenato, I. (2011). Recursos Humanos El Capital Humano De las Organizaciones: *Novena Edición. México*: MC GRAW HILL.

Cruz, l. (2011). "*La gestión del talento humano mejora el desempeño laboral de la empresa Master Light cia*.

David, K. (1985). Administración de Personal y Recursos Humanos. *Séptima Edición.*

Dessler. (2006). Administración de recursos humanos *11va edición*.

Dextre, C. (2013). *"Motivación y desempeño laboral docente en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Bellavista-Callao".*

Flores. (2014). "*Gestión del talento humano y el clima laboral en la Universidad del Callao".*

Guevara. (2014). "La Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las radios AM y FM de la ciudad de Baños de Agua Santa, *Provincia de Tungurahua" .*

Heredia, R.(1985). *Dirección integrada de proyecto . Madrid. España* .

Hernández, Fernandez y Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación. 5ta. Edición.* Mc Grill., México.

Kootz, H. y Weihrich, H. (1998.). Administración una Perspectiva Global, *Octava Edición. México, D. F., México.*

Kootz, H. y O´ODonnell, C. (2003.). Administración, *Séptima Edicion. México, D. F. México.*

Lledó. (2011). "Gestión del Talento Humano".

Lugsha. (2011). “Sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa Tierra Linda del Cantón Pillaro”.

Mariana, J. (2012). Talento de los Recursos Humanos .

Mariñes. (2014). “*Tendencias y perspectivas de la gestión humana desde el desempeño organizacional.*

Maristany, J. (2007). Administración de Recursos Humanos. *Segunda Edición. México .*

Mitacc. (2013). Tópicos De Estadística Descriptiva y Probabilidad.

Mora. (2008). “*Una reflexión introductoria sobre la naturaleza de la actual crisis global y los límites del capitalismo*”.

Remetería, A. (2008). Concepto de gestión.

Sonia, C. (2014). "Gestión de la Calidad".

Tataje. (2015). “*Gestión del talento humano y el clima laboral en el área de sistemas del Ministerio Publico Fiscalía de la Nación. Lima.*

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el Gestión del Talento Humano en el Banco Continental Agencia Pucallpa, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	Cuentas con el ambiente físico adecuado para desarrollar tus actividades en el Banco Continental agencia Pucallpa					
02	Recibes un buen trato de los funcionarios y de los compañeros de trabajo en el Banco Continental agencia Pucallpa					
03	Estas predispuesto a realizar tus actividades en la Banco Continental agencia Pucallpa sin interesarte el horario que te asignan.					
04	El trabajo que desarrollas en la Banco Continental agencia Pucallpa te brinda la facilidad de aumentar tus conocimientos teóricos referentes a tu profesión.					
05	El trabajo que desarrollas en el Banco Continental agencia Pucallpa te brinda la facilidad de aumentar tus conocimientos.					
06	La remuneración que percibes en el Banco Continental agencia Pucallpa es equitativo en relación a tu desempeño laboral.					
07	La remuneración que percibes en el Banco Continental agencia Pucallpa te permite satisfacer tus necesidades básicas y de tu familia.					
08	La remuneración que percibes en el Banco Continental agencia Pucallpa te permite financiar otros estudios, como la especialización y el post grado.					
09	Consideras que la remuneración que percibes en el Banco Continental agencia					

	Pucallpa debe ser sujeto a incremento por no guardar relación con lo que haces.					
10	Consideras que la remuneración que percibes en el Banco Continental agencia Pucallpa es racional por guardar relación con lo que haces.					
11	Durante tu permanencia como trabajador del Banco Continental agencia Pucallpa te ha promovido capacitarte fuera de la ciudad de Pucallpa.					
12	Durante tu permanencia como trabajador en el Banco Continental agencia Pucallpa te facilita capacitarte dentro de la ciudad de Pucallpa.					
13	Hay un trato equitativo en el aspecto remunerativo entre el trabajador nombrado y contratado en el Banco Continental agencia Pucallpa.					
14	Hay un trato equitativo con la carga de trabajo entre el trabajador nombrado y contratado en el Banco Continental agencia Pucallpa.					
15	Mantienes una comunicación efectiva y fluida con todos los compañeros de trabajo en el Banco Continental agencia Pucallpa.					
16	Te sientes motivado con tus compañeros de trabajo en el Banco Continental agencia Pucallpa ante el desarrollo de cualquier actividad que ellos emprendan.					
17	Cuentas con la autonomía necesaria para la realización de tus labores en el Banco Continental agencia Pucallpa.					
18	El clima organizacional que se vive en el Banco Continental agencia Pucallpa es saludable y permite lograr los objetivos trazados.					
19	El comportamiento de muchos de los compañeros de trabajo en el Banco Continental agencia Pucallpa te genera estrés.					
20	En el Banco Continental agencia Pucallpa ante los errores detectados se corrige al momento					

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2: DESEMPEÑO LABORAL

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con la Desempeño laboral que brinda en el Banco Continental agencia Pucallpa, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

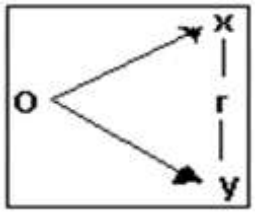
N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	El Banco Continental agencia Pucallpa, te ofrece una buena infraestructura y ambientes adecuados.					
02	El Banco Continental agencia Pucallpa, está ubicado en el lugar adecuado.					
03	El Banco Continental agencia Pucallpa, posee equipos informáticos y mobiliario de alta generación.					
04	Los trabajadores del Banco Continental agencia Pucallpa te muestran una vestimenta agradable.					
05	Los trabajadores del Banco Continental agencia Pucallpa, te ofrecen un trato cordial y buen comportamiento.					
06	Los trabajadores del Banco Continental agencia Pucallpa, desarrollan sus actividades con actitud positiva.					
07	Cuando vas por una consulta al Banco Continental agencia Pucallpa, los trabajadores ¿te muestran interés en responderte?					
08	Los trabajadores del Banco Continental agencia Pucallpa, tienen capacidad de respuesta rápida.					
09	Los trabajadores del Banco Continental agencia Pucallpa, muestran interés por conocer y solucionar los problemas de todos los usuarios.					

10	Los trabajadores del Banco Continental agencian Pucallpa, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas.					
11	Los trabajadores del Banco Continental agencian Pucallpa, muestran amplios conocimientos en las funciones que desarrolla.					
12	Ante las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador del Banco Continental agencia Pucallpa, te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud.					
13	Los trabajadores del Banco Continental agencian Pucallpa, son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos.					
14	Las respuestas vertidas por los trabajadores del Banco Continental agencian Pucallpa, te brindan confianza.					
15	Los trabajadores del Banco Continental agencian Pucallpa, muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta.					
16	El Banco Continental agencia Pucallpa te brinda bien el servicio a la primera vez.					
17	Los horarios de atención al usuario del Banco Continental agencia Pucallpa son los adecuados.					
18	El Banco Continental agencia Pucallpa, se esfuerza por conocer y atender tus necesidades.					
19	El Banco Continental agencia Pucallpa, hace suyo tus problemas planteados.					
20	En el Banco Continental agencia Pucallpa observas un clima organizacional favorable entre los trabajadores.					

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: **"La Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Administrativos Del Área De Banca Personal Del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018"**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación hay entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018? **PROBLEMASESPECÍFICOS** **a.** ¿Qué relación hay entre el conocimiento con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018? **b.** ¿Qué relación hay entre las habilidades con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018? **c.** ¿Qué relación hay entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018? **d.** ¿Qué relación hay entre las actitudes asociado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018?	**OBJETIVO GENERAL** Definir la relación que hay entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018 **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** **a.** Definir la relación que hay entre el conocimiento con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018 **b.** Definir la relación que hay entre las habilidades con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018 **c.** Definir la relación que hay entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018 **d.** Definir la relación que hay entre las actitudes asociado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018	**HIPÓTESIS GENERAL** Hay relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018 **HIPÓTESIS ESPECIFICAS** a. Hay relación directa entre el conocimiento con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018 b. Hay relación directa entre las habilidades con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018 c. Hay relación directa entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018 d. Hay relación directa entre las actitudes asociado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Área de banca personal del Banco Continental Agencia Pucallpa, 2018	**DISEÑO** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **ESQUEMA**  Donde: M = Muestra r: Tipo de relación que hay entre las variables de estudio. $X=V_1$ = Talento Humano $Y=V_2$ = Desempeño Laboral	**VARIABLE 1:** TALENTO HUMANO **DIMENSIONES** ❖ Conocimiento ❖ Habilidades ❖ Motivación ❖ Actitudes **VARIABLE 2:** DESEMPEÑO LABORAL **DIMENSIONES** ❖ Cumplimiento de los objetivos y tareas. ❖ Cooperación y Trabajo en Equipo. ❖ Disciplina Laboral ❖ Superación Personal