



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

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO EN MIBANCO MOTUPE 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Severino Sánchez Janeth  
ORCID 0000-0002-3809-3439**

**Asesor:**

**Mg. García Yovera Abraham José  
ORCID 0000-0002-5851-1239**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2021**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN  
MIBANCO MOTUPE 2019**

Asesor (a): Mg. García Yovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Valera Aredo Julio César  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre Completo Firma

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de gestión de talento humano que presenta Mibanco Motupe, 2019. Para el desarrollo del estudio se considero utilizar el tipo de investigación descriptiva, valiéndose del instrumento cuestionario, el cual se aplico a los 25 colaboradores que laboran en la empresa. El estudio permite encontrar las siguientes conclusiones, el nivel de la gestión del talento humano en Mibanco Motupe, es alto, el 72% del promedio de los encuestados se encuentra de acuerdo y conforme con las actividades de gestión de personas que se dan en la empresa. Los factores que contribuyen a la gestión del talento humano en Mibanco Motupe, son la dimensión admisión de personas, la aplicación de personas y la dimensión evaluación de personas. Los factores que no contribuyen a la gestión del talento humano en Mibanco Motupe, son la dimensión compensación de personas, y la dimensión desarrollo de personas.

**Palabras clave:** gestión del talento humano, procesos de gestión de personas

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the level of human talent management presented by Mibanco Motupe, 2019. For the development of the study, it was considered to use the type of descriptive research, using the questionnaire instrument, which was applied at 25 collaborators who work in the company. The study allows to find the following conclusions, the level of human talent management in Mibanco Motupe, is high, 72% of the average of the respondents is in agreement and according to the activities of management of people that occur in the company . The factors that contribute to the management of human talent in Mibanco Motupe are the dimension of admission of people, the application of people and the dimension of evaluation of people. The factors that do not contribute to the management of human talent in Mibanco Motupe are the compensation dimension of people, and the development dimension of people.

**Keywords:** human talent management, people management processes

## INDICE

RESUMEN .....	iii
ABSTRACT .....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS .....	vi
INDICE DE FIGURAS .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	8
1.1. El problema de investigación .....	8
1.2. Antecedentes de estudio .....	11
1.3. Formulación del problema.....	22
1.4. Aspectos teóricos.....	23
1.4.1. Gestión del Talento Humano.....	23
1.4.1.1. Talento humano .....	24
1.4.1.2. Importancia de la gestión del Talento Humano.....	24
1.4.1.3. Objetivos de la gestión del Talento Humano.....	25
1.4.1.4. Procesos de la gestión del talento humano .....	27
1.4.1.4.1. Admisión de personas.....	27
1.4.1.4.2. Aplicación de personas .....	28
1.4.1.4.4. Desarrollo de personas.....	30
1.4.1.4.5. Mantenimiento de personas .....	31
1.4.1.4.6. Evaluación de personas .....	32
1.5. Objetivos.....	33
1.6. Hipótesis .....	33
1.7. Justificación .....	33
II. MATERIAL Y METODOS.....	35
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	35
2.2. Población y muestra.....	35
2.3. Variable de investigación .....	35
2.4. Operacionalización de la variable.....	37
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	39
III. RESULTADOS .....	40
IV. DISCUSIÓN.....	47
4.1. Discusión de resultados .....	47
V. CONCLUSIONES .....	50
REFERENCIAS .....	51

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable .....	37
<b>Tabla 2</b> Admisión de personas.....	40
<b>Tabla 3</b> Aplicación de personas .....	41
<b>Tabla 4</b> Compensación de personas .....	42
<b>Tabla 5</b> Desarrollo de personas .....	43
<b>Tabla 6</b> Mantenimiento de personas .....	44
<b>Tabla 7</b> Evaluación de personas.....	45
<b>Tabla 8</b> Nivel de la variable gestión del talento humano .....	46

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Admisión de personas .....	40
Figura 2: Aplicación de personas .....	41
Figura 3: Compensación de personas.....	42
Figura 4: Desarrollo de personas .....	43
Figura 5: Mantenimiento de personas .....	44
Figura 6: Evaluación de personas .....	45
Figura 7: Nivel de la variable gestión del talento humano .....	46

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. El problema de investigación

La Gestión del Talento humano en una empresa se encarga de gestionar los procesos que están relacionados con el bienestar de las personas. Estos procesos de manera general tienen que ver con la selección de personal, su capacitación, la gestión de sus compensaciones e inclusive la gestión de su desempeño.

Para una empresa que brinda servicios como lo es un banco, el área de gestión de personas adquiere significativa importancia debido a que en ella se centra la gestión de los recursos más importantes como lo son las personas. Las personas son las encargadas de gestionar las principales actividades de la empresa y son los responsables de proporcionar los servicios a los clientes, en este sentido se hace necesario que las personas que laboran dentro de la organización hayan pasado por un proceso de selección arduo que permita garantizar la selección de personas idóneas, también es necesario que las personas que se encuentran laborando dentro tengan las competencias necesarias para brindar un servicio de calidad.

En este sentido el presente trabajo de investigación, pretende medir el nivel de gestión de talento humano que sucede dentro de la empresa Mi Banco, sucursal Motupe.

#### **A nivel internacional**

En Madrid, Europapress (2016) menciona la importancia que adquiere la gestión de compensaciones en una organización. Los estudios recientes encuentran que las personas que se sienten bien remuneradas ofrecen un mejor rendimiento, además garantizan un sentimiento de felicidad que se traduce en una mayor monetarización para la organización. En este sentido el área de gestión de recursos o talento humanos debe aplicar estudios para conocer el grado de satisfacción que tienen los colaboradores con respecto a sus salarios. Es importante que las áreas de gestión de personas validen la percepción de sus



colaboradores, con respecto a la cantidad de recompensa que reciben a cambio de las funciones que realizan en la organización.

Las principales empresas que se preocupan por tener una gestión óptima del personal, incrementan su valor en el mercado en casi un 20% con respecto a otras empresas que no se preocupan por estudiar las percepciones del personal.

En Madrid, El Economista (2015) resalta la importancia de relacionar las compensaciones económicas con el logro de los objetivos cuantitativos laborales. Los colaboradores muestran un mayor desempeño y compromiso organizacional, cuando perciben que su trabajo es recompensado en función de los logros de los objetivos organizacionales. En este sentido las áreas de gestión de personas deben dejar en claro las políticas de remuneración en función de los diferentes desempeños que pueden alcanzar los colaboradores.

Las políticas de remuneración deben ser claras y en lo posible deben estar publicadas y socializadas con el fin de que todos los colaboradores tengan claro los bonos, las comisiones u otro componente variable de compensación, mientras mejores estructuradas se encuentren las políticas y mejor comunicadas se tendrá un mejor resultado y rendimiento.

### **A nivel nacional**

En Lima, el autor Gil (2017) detalla que muchas de las organizaciones en el Perú están perdiendo más del 30% de sus trabajadores al año, esta cifra está siendo tomada como relevante y totalmente alarmante en comparación con los datos de otros países dentro de la misma región. El perder a los colaboradores o al talento humano de una empresa genera muchas consecuencias para las mismas, cada una de las consecuencias son desde perder niveles de productividad o rendimiento, competitividad, disminución en cuanto a las actividades de la gestión empresarial, etc.

Uno de los factores que genera un incremento de la rotación del personal o que el talento humano de una empresa se fugue es particularmente la escasa

capacitación que brinda la empresa, las pocas probabilidades que existan un movimiento de manera vertical y horizontal al interior de la organización, y principalmente el laborar bajo un clima de trabajo nada sano y totalmente inadecuado. Menciona que la gestión del personal es considerado como un departamento y un factor completamente estratégico de la misma organización, esto es tomado ya que el área del talento humano desarrolla acciones y actividades particulares las mismas que se realizan para sostener un adecuado clima de trabajo dentro de la institución, delega las funciones que le corresponden a cada uno de los colaboradores teniendo en cuenta sus destrezas y competencias, así como también sostiene la motivación presente en sus trabajadores con la finalidad de cumplir los objetivos establecidos de manera organizacional.

En Trujillo, Parimango (2016), explica que la organización Inversiones Mishel ubicada en la ciudad de Trujillo muestra que sus trabajadores están desarrollando niveles escasos en cuanto a la eficiencia de sus actividades empresariales, de esta manera se observa un continuo retraso de la producción de sus variados productos, así mismo se nota la presencia de cuellos de botella al momento de hacer la entrega de los productos a sus clientes, se está perdiendo mucho tiempo y hasta duplicando las actividades de trabajo como consecuencia de una inadecuada gestión administrativa y principalmente gestión del personal, la organización desarrolla sus diferentes actividades sin presentar procesos que sirvan como estándares de los niveles de calidad, además a ello están realizando sus operaciones sin la presencia de un manual que logre normalizar las actividades principales de los colaboradores. Por medio de este trabajo, el autor revela cuán importante es que se logre cumplir cada una de las actividades orientadas a una correcta gestión administrativa y en relevancia la gestión del talento humano con el fin de cumplir con los fines de la empresa.

En Lima, Gestión (2015), determina que, al interior de la empresa, los colaboradores que poseen con algún talento forman parte del factor estratégico y generalmente son tomados como valor agregado para la institución, esto se da debido a que los trabajadores con talento son aquellas que le dan un valor a lo que es la gestión administrativa de la organización. es por ello que las áreas

pertencientes al personal o al talento humano tienen y deben de ser completamente gestionadas de forma correcta.

### **A nivel local**

Mibanco Motupe, es una entidad que se dedica a brindar servicios de microfinanzas a nivel Perú. La sede oficina Motupe es una de las oficinas de la gran red de establecimientos que tiene la corporación. En la entidad trabajan 25 personas que conviven cotidianamente bajo los parámetros de la organización y que coordinan actividades para el logro de los objetivos organizacionales. Debido a que la gestión de personas de la organización se centraliza en la oficina principal corporativa que se encuentra en lima, las actividades de la sede se dan por encargatura y recaen sobre la responsabilidad de ciertos colaboradores los cuales no son expertos en gestionar personas, en este sentido ciertos procesos de la gestión de personas no se realiza de una forma experta y profesional, como por ejemplo el proceso de remuneración es integrado a través de la comparación de entidades locales, que tienen diferentes funciones que Mi Banco, en este sentido el nivel remunerativo no proporciona un grado de satisfacción adecuado en los colaboradores, además los procesos de capacitación y desarrollo de personas, no es el más perfectible posible, se evidencia que el personal operativo que logra la metas comerciales no se encuentra capacitado de forma optima. El presente trabajo de investigación pretende describir el estado actual que presenta la gestión del talento humano en Mibanco Motupe.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **A nivel internacional**

Ferreira (2016) en la Universidad Andina Simón Bolívar del Ecuador, el autor expone que con la creación de sistemas de gestión se podría mejorar el desarrollo de los procesos presentes en las diferentes rutinas o actividades dentro de una empresa, así pues se tuvo que la investigación que a continuación se detalla, tuvo como propósito el poder establecer y diseñar un correcto sistema de gestión del talento humano, específicamente enfocado en la prevención de riesgos laborales

para la empresa Prevemedica S.A, el cual sirva para poder responder eficientemente a las políticas y a la normativa técnica y legal de la empresa.

La tesis principalmente se basó en estudiar cómo se vienen desarrollando los procesos sobre la gestión del talento humano. En cuanto al marco metodológico, el estudio empleó la Eficacia Organizacional, la cual estuvo sustentada por el autor Manuel Fernández Ríos y el autor José C. Sánchez. Así mismo se pudo recoger información a través de la entrevista aplicada, como también por medio de la aplicación de una evaluación del desempeño en aspectos de seguridad y sobre la salud de los colaboradores.

De acuerdo a los resultados se obtuvo y logró enfatizar que, por medio del sistema de gestión de talento humano estructurado bajo un enfoque de prevención de riesgos, si se mejoraría el desempeño en cuestión de seguridad y salud de los colaboradores de la empresa Prevemedica S.A. Cabe detallar que el sistema propuesto, permitirá aclarar un instrumento o modelo el cual podría ser empleado con fines de certificación.

Quezada (2017) en la universidad de Universidad de Guayaquil del Ecuador su estudio contempla un objetivo principal el cual es, proyectar un modelo de gestión del talento humano con el fin de perfeccionar el rendimiento de los trabajadores. Frente a lo que se quiere llegar a cumplir, la tesis se trabajó de acuerdo al esquema de investigación bajo un tipo cualitativo, esto principalmente debido a que se toma como referencias a todas aquellas opiniones o percepciones de cada uno de los colaboradores, además de conocer que también se desarrolló bajo un tipo observacional y exploratoria.

De acuerdo a los datos que se obtuvieron por parte de la empresa, su población y la muestra fue la misma, esto se debió a que la población fue pequeña, es decir se contó con 70 colaboradores de la empresa pertenecientes al área administrativa y operativa de la misma. Dentro del estudio se aplicaron dos cuestionarios, uno dirigido a los trabajadores del área administrativa; mientras que la segunda estuvo dirigida al área operativa. Además, se realizó una entrevista a

los directivos de la organización, a fin de conocer si se han desarrollado algunos modelos en cuanto a la gestión de su personal.

De acuerdo a lo obtenido por medio del estudio, se conoció que la empresa no cuenta con metodología correctamente desarrolladas, lo que imposibilita que los procesos no sean tan efectivos, es por ello se precisó en desarrollar capacitaciones constantes a fin de mejorar y reforzar cada procedimiento del personal de la empresa.

Sarmiento (2017) en la Universidad Central del Ecuador, su investigación se realizó a fin de poder señalar e identificar como se relaciona la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los colaboradores del área central de la Universidad Central. En cuanto a la metodología empleada, se conoció que, al poder aplicar como instrumentos de recolección de información a los cuestionarios por medio de la encuesta, la investigación fue de campo; una vez aplicado el instrumento, se obtendrá la información que se necesita, la cual será analizada por medio de los parámetros que se han asignado.

La realización del análisis correspondiente de los resultados se optará por sintetizar cada resultado por medio de gráficos y tablas, las cuales se realizarán por medio del Microsoft Excel y SPSS. Sobre la población y específicamente la muestra, la investigación que se desarrolló, permitió conocer a fondo como se viene desarrollando el personal operativo y el área directiva del Área Central de la Universidad Central, es decir como población se tuvo a 602 colaboradores en general de las dos áreas de investigación, al aplicar la ecuación de la muestra se conoció que la muestra de estudio sería de 235 colaboradores. Basándonos principalmente en conocer si se pudo cumplir con el objetivo del estudio, se supo que la relación entre lo que es la gestión del talento humano frente a los resultados que se logran identificar de desempeño laboral, señalan que poseen una significativa relación entre las dos variables.

Es muy importante poder tener en claro el desarrollar una evaluación sobre el desempeño de los colaboradores de la empresa, a fin de conocer en donde están

fallando y poder reestructurarlas o corregirlas. Además de mantener la evaluación de desempeño en la gestión del talento humano es considerablemente importante porque establece el punto de partida para poder establecer cada una de las competencias de los colaboradores en general.

Guaigua (2016) en la Universidad Universidad Técnica de Cotopaxi del Ecuador, investigó a fin de lograr diseñar un modelo de gestión sobre el talento humano y con esto poder mejorar el desempeño de todo el personal de la empresa Ingemed S.A, se desarrolló la siguiente investigación a detallar. Finalmente se llegó a la conclusión que, por medio del estudio se logró potencializar constantemente la capacidad desarrollada en cada uno de los colaboradores, todo esto a fin de optimizar el desarrollo del manejo de todo el personal con la única intención de poder organizar adecuadamente los procedimientos que están relacionados a la gestión y la coordinación de las actividades.

Mediante la aplicación del modelo de gestión de talento humano se podrá aumentar el desempeño laboral, el cual tendrá como función principal desarrollarse como una herramienta para el eficiente ejercicio de cada una de las actividades en los diferentes puestos de trabajo. El trabajo siguió un enfoque cuantitativo, lo cual es de mejor alcance ya que se pudo examinar cada uno de los datos obtenidos de manera numérica.

Así mismo se tuvo que también se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, esto debido a que se pudo describir detalladamente cada uno las características de los hechos ocurridos durante el estudio. Los datos y la información se lograron obtener por medio de la técnica de la encuesta y la entrevista. lo cual pudo ser posible por medio del cuestionario y una ficha de entrevista correspondientemente. Sobre la población y la muestra a la cual se le aplicó dichos instrumentos, se trabajó con el total de la población, esto quiere decir que fueron 10 colaboradores los cuales formaron parte de la muestra de estudio.

Por medio del modelo de gestión de talento humano permitirá reducir los errores que se podrían presentar durante el manejo del personal.

Yanza (2018) en la Universidad del Chimborazo, su tesis tuvo como finalidad el identificar como se desarrolla la gestión del talento humano por competencias a fin de mejorar y reforzar el desempeño laboral de la hostería Andaluza, la cual está ubicada en Chimborazo.

El estudio se basó principalmente en investigar el desempeño laboral de todo el personal para luego desarrollar una propuesta anticipada a lo que sería la selección del personal. La investigación empleó la técnica de la encuesta y una entrevista. Se pudo aplicar un cuestionario a los trabajadores de la empresa y una ficha de entrevista a los jefes de dirección. La población y la muestra de estudio fueron la misma cantidad, es decir fueron 37 trabajadores de la organización quienes formaron la muestra de la investigación. Principalmente se llegó a la conclusión en que, al aplicar un óptimo modelo de gestión sobre el talento humano y mayor aún por competencias, permitirá perfeccionar el desempeño de los colaboradores de la Hostería Andaluza,

Se recomienda organización en desarrollar capacitaciones constantes y fomentar que se afiance el trabajo en equipo con la única finalidad de poder generar una mayor y mejor eficiencia, empleando menores costos y una mejor rentabilidad, esto beneficiará al efectuarse cada uno de los objetivos de la empresa.

### **A nivel nacional**

Del Castillo (2017) trabajó en base al propósito fundamental el cual fue dar a conocer como es la relación entre lo que es la gestión del talento humano y la variable desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo. La organización buscó la relación entre las dos variables antes mencionada, se conoció además que la tesis fue desarrollada bajo un tipo descriptivo y correlacional al mismo tiempo; sobre el enfoque se precisó que fue cuantitativo y los datos fueron obtenidos en un determinado tiempo.

Se trabajó con 82 personas que laboran en la municipalidad de estudio, los cuales formaron parte de la muestra y a los que se les aplicó dos cuestionarios

formulados de acuerdo a ambas variables, se supo que la estructura de los cuestionarios contenía 20 interrogantes cada uno, y las respuestas estuvieron formuladas bajo la escala de Likert. Sobre la sistematización de los resultados, estos fueron debidamente procesados por medio de los programas Microsoft Excel y el SPSS, se logró cada resultado graficar y tabular, a fin de poder hacer más técnica su presentación.

En conclusión, se conoció que el resultado de la correlación entre las dos variables fue 0.775, este es el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman, lo que principalmente significa que, efectivamente existe una relación muy fuerte entre las variables.

Para acentuar lo que finalmente se logró encontrar, se recomendó que la gestión del talento humano en muchas organizaciones estatales se desarrolle empleando una óptima selección, capacitación, ejecutando sus habilidades y haciendo útil su formación académica a fin de impulsar el crecimiento laboral de los colaboradores.

Ramos (2018) en la Universidad Cesar Vallejosostiene que muchas empresas se enfocan en poder establecer una óptima gestión del talento humano y un buen desempeño laboral, es por ello y ante los diferentes problemas que se suscitan, la tesis que se resumirá a continuación tuvo como fin el poder detallar como es que se relaciona la gestión del talento humano con el desempeño laboral. De acuerdo al contenido, la tesis fue de tipo sustantiva y de acuerdo al propósito general del estudio fue correlacional, el enfoque que se precisó fue el cuantitativo bajo un diseño no experimental.

La pastelería contó con la presencia de 60 trabajadores, los cuales fueron tomados para la muestra de la tesis, a los cuales se les aplicaron los dos cuestionarios estructurados de manera correcta, los cuales fueron ejecutados a través de la técnica de la encuesta. Se tiene que dar a conocer que cada uno de los cuestionarios estuvieron debidamente validados, y se logró determinar la confiabilidad de cada uno por medio del Alfa de Cronbach. Para desarrollar la



correlación de ambas variables se trabajó con el coeficiente de Spearman. Para concluir se encontró que ambas variables se relacionan.

Crisóstomo (2019) investigó la influencia de la gestión de talento humano sobre el desempeño laboral para el personal asistencial de un hospital en Huacho; principalmente se tomó lo antes mencionado y redactado para poder desarrollar y llevar a cabo la tesis que a continuación se resumirá.

Detallando según su contenido, en cuanto a la metodología empleada para su redacción, se conoció que el diseño de la tesis fue no experimental, transversal y por la finalidad fue correlacional. Teniendo en cuenta el esquema de redacción y lo demás antes mencionado, la organización contaba con 35 colaboradores laborando en su interior, por lo que ese dato fue tomado para la muestra de estudio. A los 35 colaboradores del hospital se les aplicó un cuestionario realizado por la autora teniendo en cuenta que la técnica fue la encuesta.

El cuestionario cumplió con el índice del alfa de CronBach para que pueda ser confiable. Los resultados arrojaron detalladamente lo siguiente de acuerdo a lo que es la gestión del talento humano, que el 20% de los encuestados señaló que en la organización de salud no generan un incentivo sobre el compartir lo que conocer a los demás compañeros, en tanto el 31,4% determina que la entidad de salud no desarrolla un liderazgo eficiente y finalmente el 68,6% solo en algunas ocasiones se desarrolla una actitud emprendedora. Mientras que, con respecto a lo que es desempeño laboral se tuvo que, el 60% de los encuestados señala que en algunas oportunidades han logrado satisfacer sus necesidades, así como también sus deseos dentro de su organización, en tanto el 28,6% señala que en ciertas ocasiones poseen las habilidades para poder resolver cualquier problema.

Se logró concluir que la gestión del talento humano influye mucho sobre lo que es el desempeño laboral en el personal del hospital. Es lo principalmente se fundamenta en el resultado de correlación, el cual resultó  $r: 0,935$ , lo que significaría una correlación muy alta positiva.

Rojas y Vílchez (2018) en la Universidad Norbert Wiener, tuvieron como fin el poder determinar si existe una relación entre lo que es la gestión del talento humano con el desempeño laboral solo para el personal un organización de servicios de salud. Para dicho estudio se supo que el enfoque al cual estuvo sometido fue al cuantitativo, a través de un tipo aplicativa, con un diseño no experimental y por lo señalado líneas arriba fue correlacional.

El estudio se desarrolló por un determinado espacio de tiempo, el cual fue en el mes de enero del año 2018, para lo cual se contó con la participación de 50 colaboradores, es decir la muestra tomada para el estudio fue esa cantidad. Además, al recolectar información se emplearon algunas técnicas como por ejemplo la observación, la entrevista y sustancialmente la encuesta, todas estas funcionaron por medio de la aplicación de instrumentos correctamente validados a través de un juicio de expertos la autora Kiember Inca Allcahuaman., como por ejemplo el cuestionario, ficha de entrevista y ficha de observación.

Si existe relación y muy significativa entre lo que es la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal que labora en el hospital Sagrado Corazón de Jesús, esta conclusión se refuerza ante el resultado obtenido el cual fue  $p: 0,007$ , lo que estadísticamente refleja una relación alta entre las dos variables de estudio.

Valentín (2017) buscaron contribuir eficientemente en mejorar el desempeño laboral del personal de una red asistencial, se desarrolló el trabajo de investigación que se detallará, fundamentalmente por medio de una correcta y óptima gestión del talento humano, sobre todo al proceso de obtención y selección de los colaboradores, capacitación, diagnóstico del puesto de trabajo y las formas de incentivos a quienes desarrollan óptimamente sus tareas y funciones, todo esto a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la institución.

Precisamente ante todo lo antes señalado, el objetivo de la investigación fue determinar cómo es que la gestión del talento humano influye hacia el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores de la Red de Salud Huaylas Sur. Siguiendo con los lineamientos, se conoció que el estudio se trabajó en base a un tipo de

investigación no experimental, de corte transversal y bajo un nivel explicativo, esto principalmente se debió a que cada una de las variables se lograron analizar de manera natural, sin intervenir ni manipularlas, en un momento determinado y determinando la influencia de una sobre la otra.

Consecuentemente, la tesis se desarrolló con un total de 161 colaboradores, a los cuales se les desarrolló un cuestionario sobre las dos variables. Para la síntesis de los resultados, se realizaron tablas y gráficos para una mejor interpretación y conclusión, ante todo. Se llegó a la conclusión que, el nivel de influencia es significativo.

### **A nivel local**

Manay (2019) en la Universidad Cesar Vallejo. Perú, se logró conocer y estudiar el comportamiento de dos variables las cuales fueron gestión del talento humano y clima organizacional, es por ello que se propuso como objetivo general desarrollar un modelo enfocado en la gestión del talento humano el cual permitiría perfeccionar la calidad del clima organizacional en la Institución Educativa Antonio Raimondi Dell Acqua, centro que se encuentra ubicado en la región de Lambayeque.

Así pues, se detallaron el tipo, la técnica que se desarrolló y a quienes se les aplicó los instrumentos de medición; siendo este un estudio de tipo no experimental, ya que ninguna variable se manipuló, de carácter descriptivo y por la finalidad fue propositivo. En cuanto a la técnica se trabajó por medio de la encuesta y el instrumento a utilizar fue el cuestionario. En lo que corresponde detallar a la muestra de estudio, esta estuvo constituida por 72 colaboradores, es decir se tomó al total de la población la cual fue estadísticamente significativa para la realización de dicho estudio.

Principalmente se dio a conocer que, en gran parte, la población encuestada alcanzó un nivel bajo en cuanto al clima organizacional, es por ello que se logró determinar que la propuesta realizada y estructurada permitirá a partir de una correcta gestión del talento humano sensibilizar, ejecutar y evaluar cada uno de los

procedimientos presentes en las tareas de los colaboradores, con la única intención de mejorar eficientemente al personal que labora en dicho centro educativo.

Camacho y Mera (2019), expresan que actualmente es recomendable inspirar a que las empresas, ya sean privadas o estatales, puedan por medio de diferentes estrategias gestionar de manera adecuada el potencial presente en cada uno de sus trabajadores, esto con la finalidad de conseguir un mejor nivel en cuanto a su desempeño laboral.

Bajo este pensar, se conoció que, la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, no realizaba una correcta gestión en cuanto a su talento humano, es por ello que el desempeño de su personal no se estaría ejecutando de manera positiva, ante esta problemática se creyó conveniente establecer e implementar estrategias basadas en gestión del talento humano las cuales permitan fortalecer y recuperar las relaciones entre su personal, la cultura de organización y por ende la promoción de un buen y óptimo clima laboral, es decir mejorar el desempeño de los trabajadores.

El estudio se basó del tipo descriptivo siguiendo el diseño no experimental, se determinó trabajar con el total de la población, ya que fueron solo 18 los trabajadores actuales dentro de la empresa, es decir la muestra para el estudio fue censal. Algunos de los resultados fueron, se conoció que muchos de los colaboradores si poseen el perfil adecuado para el puesto de trabajo donde se encuentran, principalmente lo que más se valora en la organización es la experiencia, pese a ello no se reconocen los logros obtenidos.

En términos generales se pudo concluir que cada uno de los factores sobre la gestión del talento humano si influye sobre el desempeño laboral de la organización CHANAMÉ CASR EIRL, es por ello que se estructuró la propuesta en base a las estrategias de gestión para mejorar el desempeño de los colaboradores.

More (2017) indica que a fin de proponer algunas estrategias en base principalmente de la gestión del talento humano y mediante esto mejorar de una forma eficiente el desempeño de todo el personal que trabaja en la empresa Ángel

Divino ubicada en la ciudad de Chiclayo, se realizó la tesis que a continuación se detallará.

Para empezar, el estudio basándose en el aspecto metodológico se realizó de tipo descriptivo, considerando un diseño no experimental. Siguiendo con el esquema, se determinó el trabajar con una muestra de 123 colaboradores de la empresa de transporte, a los cuales se les realizó un cuestionario bajo la escala de Likert. Frente a los resultados finales, se conoció que el 71% de los trabajadores encuestados indicaron que, si cumplen con lo que se les asigna dentro de su ámbito laboral, el 29% detalla que aun presentan deficiencias en su realización laboral principalmente debido a que desconocen su trabajo y también por la falta de capacitaciones.

Se llegó a que, por medio de la estructuración y desarrollo de un óptimo plan de gestión de talento humano se podrá optimizar el desempeño de los trabajadores de la empresa Ángel Divino, esto se debe a que el plan propuesto se fija puntualmente a la organización y en cómo debería desarrollarse la integración del factor humano con la finalidad de elevar la productividad y se logre la esperada.

Portero (2017) su tesis se trabajó principalmente para establecer como incide la gestión del talento humano sobre el desempeño laboral de un grupo de servidoras de la salud.

El estudio se desarrolló bajo un tipo de investigación cuantitativa, el diseño hacia el cual se enfocó fue el correlacional. De acuerdo a la base de trabajadores que mantiene el hospital, se contó con la colaboración de 20 enfermeras, es decir este dato fue tomado como muestra de estudio. A todas las enfermeras se les aplicó una entrevista. En cuanto al proceso de recolectar información, se realizó una aplicación de dos fichas de entrevistas, es decir, una ficha estuvo dirigida a fin de diagnosticar cual es la percepción que tienen las enfermeras sobre lo que es la gestión que realiza el hospital hacia el área de quirófano y otra ficha con el fin de evaluar el desempeño laboral, para este diagnóstico se optó por aplicar la evaluación 360°. Estadísticamente se trabajó con el programa SPSS, y de acuerdo

a los resultados se tuvo que el coeficiente de correlación de Pearson se pudo afirmar que efectivamente existe una relación representativa entre ambas variables.

En conclusión, el resultado del coeficiente de correlación de Pearson fue 0,113, quiere decir una relación débil positiva, en pocas palabras a medida que la gestión del talento humano se desarrolle de una mejor manera, el desempeño de las enfermeras será mejor.

Calderón y Facho (2017) su investigación tuvo lugar en el Hotel Gloria Plaza, el cual está ubicado en la ciudad de Chiclayo. Para entonces, el estudio estuvo enfocado en poder desarrollar un modelo fundamentado en la teoría de la Gestión del Talento Humano desarrollado por competencia con la intención de mejorar lo que es el desempeño laboral en el hotel antes mencionado.

Se diagnosticó el estado actual del hotel encontrando que presentaba bajos niveles en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores, es por ello que surgió la clara necesidad de realizar una propuesta mediante un modelo de gestión por competencias. Bajo el tipo de investigación proyectiva y basada en un nivel comprensivo, el diseño de la tesis fue mixta.

Principalmente se desarrolló la técnica de la encuesta y la aplicación de un cuestionario, como elementos para poder obtener datos e información sobre el ámbito de estudio.

A partir de esto, los resultados pudieron hacer notar que el desarrollar un eficiente modelo de gestión del talento humano, permitirá reforzar el desempeño de los trabajadores. La propuesta desarrollada se tituló Maxio Human Talen 2.0, para este modelo se tomaron como base las siete competencias del talento humano.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo es la gestión del talento humano en Mibanco Motupe, 2019?

## **1.4. Aspectos teóricos**

### **1.4.1. Gestión del Talento Humano**

Chiavenato (2006) menciona que durante esta época cada uno de los enfoques relacionados a los Recursos Humanos han desarrollado muchas variaciones. Actualmente el área de Recursos Humanos de las empresas ha pasado a denominarse o comúnmente conocerse como áreas de Gestión de Talento Humano Potencial Humano o también Capital Humano. Esta variación se debe principalmente a que los colaboradores de una empresa no poseen una vida útil limitada como lo es uno de los tantos recursos tangibles de la organización, todo el personal que labora dentro de una empresa con el paso del tiempo llegan a revalorarse y esto genera que se logren convertir en un valor agregado para las mismas empresas, de acuerdo a como pase el tiempo, las personas pueden llegar a conseguir competencias nuevas lo que hace que ellas mismas se vuelvan más valoradas.

Es de conocimiento general saber que la gestión de talento humano es aquella función organizacional de las empresas, la misma que busca la participación y estructura eficiente de los colaboradores, logrando desarrollar y cumplir con los objetivos y principalmente las metas de la institución o de los mismos grupos laborales.

Existen tres aspectos o también llamados ejes principales, los mismos que son básicos y sobre los cuales la gestión de talento humano se apoya, estos son los siguientes: Todos y cada uno de los colaboradores son reconocidos como el recurso principal que existe al interior de la organización, cada uno de ellos posee distintas competencias particulares las mismas que lo hacen ser valioso y excepcional en una empresa. Se debe tener bien claro que todos los trabajadores de una empresa son aquellos entes que mueven e impulsan el desarrollo de logros y principalmente el cumplimiento de cada objetivo organizacional, sin su participación la empresa no puede alcanzar ni mucho menos lograr cumplir sus metas ni objetivos. En conclusión, el personal o talento humano son los socios fundamentales de una empresa, esto se debe a que son tomados y

considerados como parte del plan, y principalmente son los ejes fundamentales para el progreso de la estrategia organizacional. (Chiavenato 2006)

Alles (2006) conceptualiza que la gestión del recurso humano son todos aquellos procedimientos que guardan relación con la gestión del personal al interior de una empresa, cada uno de estos procesos están íntimamente relacionados con cada una de las actividades que desarrolla la organización desde que se contrata a la persona hasta el momento en que se realiza la desvinculación de la misma con la empresa.

Dessler (2009) afirma que la gestión del personal o del talento humano son todas las actividades que se desarrollan con la finalidad de agregar a las empresas competencias laborales totalmente nuevas en los trabajadores con la intención de conseguir el cumplimiento de las metas organizacionales.

#### **1.4.1.1. Talento humano**

Chiavenato (2011), determina a la palabra talento como el grupo de dones que cada uno de nosotros posee, los mismos que se han logrado adquirir a lo largo de nuestra vida. Estos dotes son particulares y permiten diferenciarnos con los demás en el entorno de trabajo. El término talento se puede llegar a definir como el conjunto de todas las habilidades obtenidas, destrezas, intelectos y actitudes que admiten el desarrollo de una actividad o trabajo de forma eficiente y que principalmente añade valor a las empresas.

Chiavenato (2011), asegura que los individuos o los colaboradores que son talentosos en una empresa en particular sobresalen debido a la forma de desarrollar las actividades laborales que se les encomienda, desarrollándolas de forma muy exitosa y sobre todo que se destaque con el paso del tiempo.

#### **1.4.1.2. Importancia de la gestión del Talento Humano**

El desarrollo correcto de la gestión del talento humano o del personal que labora dentro de una organización alega su importancia principalmente debido a que los colaboradores o todo el personal pueden obtener y hasta mejorar cada uno de los aspectos cognitivos, sus destrezas y también sus posturas conforme pase el



tiempo. El mejoramiento de cada una de sus competencias laborales está directamente vinculado con el nivel de estímulo que logre desarrollar o aplique la empresa. (Aspe 2008)

López (2009) asevera que el adecuado desarrollo de la gestión del personal dentro de una empresa fundamentalmente se justifica, porque las organizaciones poseen el deber de adaptar estrategias motivacionales y algunos planes de capacitación que logren que los trabajadores de la empresa puedan desarrollar niveles superiores en cuanto a sus competencias laborales. Debemos de sumarle a esto que, la gestión del recurso humano es realmente importante debido a que las organizaciones con esto buscan que los trabajadores desarrollen sus actividades laborales en un clima adecuado, guiándose a que los equipos humanos se puedan relacionar y comunicar de una forma correcta para el cumplimiento de cada objetivo organizacional.

#### **1.4.1.3. Objetivos de la gestión del Talento Humano**

Calderón (2011) enfatiza que el principal objetivo que tiene la gestión del personal es la de crear, mantener, motivar y modernizar cada una de las competencias laborales en un equipo de personas al interior de una empresa con la intención de cumplir los objetivos que busca la organización.

Chiavenato (2006) manifiesta que el desarrollo de la gestión del talento humano, posee como objetivo general el desarrollo correcto de la gestión del personal con la finalidad de lograr cumplir con los objetivos institucionales. Una correcta o adecuada gestión del talento humano implica que los trabajadores de la organización se lleguen a sentir totalmente satisfechos de trabajar y desarrollar cada una de sus actividades dentro de la organización. El principal objetivo que tiene la gestión del recurso humano es la de poder integrar en su totalidad la estructura laboral de la empresa con cada uno de las estrategias institucionales y las personas que trabajan en la empresa.

Otro de los principales objetivos que tiene la gestión del recurso humano es la de poder lograr que cada trabajador de las diferentes áreas de la empresa pueda

realizarse y desarrollarse de forma personal y profesionalmente, generando que cada colaborador desarrolle potencialmente sus habilidades y particularmente sus capacidades laborales, desarrollando niveles adecuados de eficiencia, de eficacia e incrementando sus niveles competitivos al interior de la empresa.

Algunos de los objetivos principales son los siguientes:

El desarrollo de una buena gestión del recurso humano permite que la organización pueda cumplir con sus objetivos institucionales, los mismos que se relacionan de forma directa con su plan estratégico, es decir con la visión y con la misión.

Concede a la empresa el aseguramiento de la contratación e inclusión de trabajadores plenamente capacitados y que desarrollen competencias útiles para la empresa, como también para el logro de sus objetivos organizacionales.

Avala y busca que el personal de una empresa esté totalmente satisfecho con el desarrollo de cada una de las actividades que ejecuta al interior de la empresa.

Dictamina modelos o estándares que permite desarrollar su trabajo en base a indicadores en cuanto a la calidad de vida del entorno laboral.

El desarrollo de una buena gestión del personal permite que los colaboradores puedan estar en constante capacitación, lo cual permite el poder afrontar los cambios que se puedan presentar.

El desarrollo de una adecuada gestión del recurso humano permite instaurar reglas y normas de convivencia para la empresa, con la idea de fomentar el desarrollo de conductas éticas y socialmente admisibles por cada uno de los colaboradores de la empresa.

Por medio de la gestión del recurso humano, se podrá determinar cuáles son las practicas o estrategias a desarrollar con la intención de retener a los colaboradores, y así evitar que estos puedan irse a otras empresas.

Por medio de la gestión del personal se puede construir una variedad de estrategias las mismas que permitirán que la motivación ya sea intrínseca o extrínseca de los colaboradores pueda incrementarse.

#### **1.4.1.4. Procesos de la gestión del talento humano**

Chiavenato (2011) establece que los procesos en cuanto a la gestión del personal son los que se presentan a continuación:

##### **1.4.1.4.1. Admisión de personas**

Dentro de una empresa, el proceso de admisión de personas guarda relación directa con todas las actividades que esta desarrolla para la selección y contratación de nuevos trabajadores. Este es un proceso que establece y además ejecuta actividades y puntos estratégicos, los mismos que permiten obtener colaboradores adecuados y precisos al perfil para los puestos que necesita una empresa.

Para el desarrollo del proceso de admisión, se ejecutan las actividades siguientes:

##### **Reclutamiento de personas.**

Alles (2010) manifiesta que, en el reclutamiento de personas, la empresa debe de desarrollar actividades y algunos procedimientos a fin de poder observar e identificar cuáles podrían ser los futuros aspirantes adecuados que logren cumplir con los requerimientos de aquellos puestos laborales que está necesitando cubrir de la empresa. Dentro de este punto se encuentran las actividades y los procedimientos que puedan permitir una completa selección imparcial e idónea de candidatos.

El desarrollo del reclutamiento está enfocado en asegurar que la organización pueda conseguir a los candidatos suficientes para que estos puedan participar del proceso de convocatoria y finalmente del reclutamiento. La palabra

reclutar es la acción de poder reunir o agrupar una cantidad óptima de personas, las mismas que participen del proceso de convocatoria de una organización.

Alles (2010) detalla que el proceso de reclutamiento parte al interior de la empresa, es decir que cuando se abre un puesto de trabajo o logre existir una vacante por ocupar, la organización debe de realizar una búsqueda de aspirantes de la misma organización que cumplan con todos los requisitos que se necesita. En el caso que no se logre encontrar candidatos con el perfil que se está buscando, la organización debe de comenzar con el proceso de reclutamiento de forma externa, iniciando primero con publicar los anuncios en un diario local que sea de mayor alcance o el más conocido de la ciudad.

### **Selección de personal**

Alles (2010) la actividad que se desarrolla antes de la contratación de una persona es la selección, esta actividad contiene a los procesos y a las evaluaciones psicológicas que se desarrollan de manera previa, estas mismas garantizan que se está contratando a las personas adecuadas para la organización. La selección permite obtener y conocer toda la información necesaria sobre las características de los participantes.

El desarrollo del proceso de selección es primordial y muy importante para las organizaciones, debido a que asegura que los participantes del proceso de reclutamiento si cubren con cada una de las características y de los requerimientos que se necesitan para el puesto laboral.

#### **1.4.1.4.2. Aplicación de personas**

El siguiente paso a la contratación del personal es la aplicación de personas, durante este proceso se desarrolla una breve guía u orientación a los trabajadores que son relativamente nuevos en la empresa con sus funciones, actividades y procedimientos que tendrán que realizar con esmero y eficiencia para cumplir con lo que se le asigna. En esta etapa se desarrolla una bienvenida y presentación de los nuevos trabajadores con toda la empresa.

Durante esta etapa se le da a conocer a los nuevos trabajadores sobre cómo se desarrolla la cultura organizacional de la empresa, además de hacerles saber la misión y la visión de la empresa, indicando las áreas y los departamentos organizacionales, como se desarrolla las líneas de comunicación y de autoridad, así mismo se les informa sobre las políticas y las reglas laborales, es decir un manual de reglas y normas que se deben de cumplir dentro de la empresa.

Al interior de la aplicación de persona se tiene lo siguiente:

### **El diseño de cargos**

Cuando se habla de diseño de cargos se hace referencia al conjunto de actividades y de procedimientos que se desarrollan con la finalidad de establecer aquellas características y los requisitos que debe de contener el cargo o quizá el puesto laboral. Dentro de esta actividad se tiene que determinar:

Actividades y las tareas que los trabajadores tienen que realizar.

Cómo es que se tienen que realizar las actividades y las funciones de los trabajadores, es decir las maneras y las formas a realizar su trabajo.

Los modelos de supervisión y los reportes directos.

Normas técnicas y las destrezas puntuales de la plaza laboral.

#### **1.4.1.4.3. Compensación de personas**

Este punto hace referencia al conjunto de actividades que se necesitan desarrollar para conseguir la motivación y sobretodo la satisfacción de las necesidades individuales de los trabajadores. Todas aquellas actividades de motivación externa incluyen las llamadas prestaciones, los salarios y los bonos o beneficios.

### **Remuneración**

Dessler (2009), asevera que la remuneración son todas aquellas formas de pago, es decir la remuneración se puede presentar o dar de diferentes formas, ya sea con dinero mismo o cualquier otra forma que este directamente relacionado con el esfuerzo realizado por el trabajador. Además, se sabe que por ley todo colaborador tiene derecho a percibir un salario ya sea mensual, de manera quincenal, cada semana o también diaria por los servicios o los trabajos que realiza

en una organización. El salario consta de 3 componentes: el sueldo básico, el cual se determina en función al sueldo mínimo vital, los incentivos o premios en formas de dinero los mismos que son variables y se determinan de acuerdo a los niveles de rendimiento y las asistencias de los trabajos indirectos y se desarrollan de acuerdo al tipo de contrato que se establece con la organización.

### **Programa de incentivos**

Dessler (2009), señala que los llamados programas de incentivos o premios suelen caracterizarse por contener actividades y tácticas, las mismas que tienen como finalidad aumentar los niveles de motivación y principalmente generar una mejor satisfacción de trabajo entre los colaboradores de una empresa. este programa de incentivos generalmente se centra en desarrollar actividades de recompensa no monetaria como por ejemplo lo son las vacaciones pagadas, los seguros, algunas capacitaciones, descuentos, tarjetas de regalo, etc.

Por último y no menos importante, otro de los objetivos que tiene el implementar un programa de incentivos, es la de generar que los trabajadores de la empresa logren y quieran seguir trabajando dentro de la organización, incrementando los niveles de retención del personal.

#### **1.4.1.4.4. Desarrollo de personas**

Alles (2010) enfatiza que, al aplicar el desarrollo de personas, este proceso incorpora todas aquellas actividades que son necesarias para que los trabajadores de una empresa puedan adquirir conocimientos totalmente nuevos, así como también conseguir capacidades y habilidades que sean necesarias para la realización de sus actividades laborales. Comprende otorgar información realmente necesaria y relevante para la ejecución de las actividades empresariales.

Lo que verdaderamente permite el desarrollo de personas, es el de poder conseguir cada uno de los requisitos que se necesiten para poder suceder a personas dentro de las áreas o niveles de la empresa.

### **Capacitación de personal.**

Chiavenato (2006), enfatiza que la capacitación es un conjunto de aquellos procesos educacionales que se desarrollan al interior de la empresa con la única finalidad de que los trabajadores consigan conocimientos que sean totalmente nuevos y que a su vez les pueda servir para mejorar su forma de trabajo e incrementar sus niveles de productividad o rendimiento de trabajo. Es relativamente tomada como una experiencia de aprendizaje, el mismo que permite un constante cambio en lo que respecta a la mejora de una actividad laboral o de un trabajo.

La capacitación de personal posee los objetivos que a continuación se detallan:

Fomentar y conseguir conocimientos nuevos en el personal de la empresa.

Refrescar cada uno de los procedimientos que se realiza en el trabajo de cada colaborador, buscando la eficiencia en los procesos de la organización.

Mejorar y elevar los índices de satisfacción que se desarrollan en los clientes tanto internos como también los externos.

Desplegar completamente las habilidades laborales que aseguren el desarrollo eficiente de los objetivos.

#### **1.4.1.4.5. Mantenimiento de personas**

Chiavenato (2006), manifiesta que el mantenimiento de personas hace referencia a las actividades que son necesarias de aplicar en la empresa con la finalidad de conseguir una mejor y más alta satisfacción laboral, ofreciéndoles calidad de vida y un elevado nivel de compromiso en el trabajo, asegurando de esta forma un sentimiento de fidelidad a la empresa.

Las actividades incorporan todo aquello que guarde relación con otorgar condiciones ergonómicas, remunerativas, psicológicas, sociales y físicas para obtener un mejor índice de fidelidad en cada uno de los trabajadores de la empresa.

En estos tiempos, las empresas deben de centrarse no solo en conseguir que su personal este totalmente apto o sea el mas adecuado, sino que también

deberán de enfocarse en desarrollar actividades que permitan poder retener a su personal dentro de la empresa.

### **Relaciones adecuadas con los empleados**

Chiavenato (2006), señala que las organizaciones tienen y deben de impulsar diversas actividades y normas con la intención de que las relaciones entre los colaboradores de una empresa se desarrollen de manera correcta y de forma saludable, promoviendo un adecuado clima laboral, lo cual es fundamental para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

A fin de poder establecer relaciones sanas entre compañeros de trabajo, las organizaciones tienen que tener en cuenta lo siguiente:

Desarrollar una comunicación que sea asertiva.

Desarrollar canales de comunicación que sean ascendentes y descendentes.

Manejo de conflictos entre los distintos departamentos.

Estilo de liderazgo apropiado.

### **Higiene Laboral**

Chiavenato (2006) afirma que el tema de la higiene laboral se encuentra relacionado con cada una de las condiciones físicas que brinda la organización para poder desarrollar y cumplir con el trabajo diario al interior de la empresa. La higiene laboral guarda relación con los equipos mobiliarios, el ruido, la ergonomía, luz ambiental, aire, equipos de trabajo que emplea, utiliza o están en interacción con el trabajador.

El poder desenvolverse en un ambiente de trabajo óptimo, permite que los trabajadores de la empresa puedan desarrollar sus actividades de trabajo de una manera eficiente y correcta, asegurando que se logren cumplir los objetivos empresariales.

#### **1.4.1.4.6. Evaluación de personas**

Chiavenato (2006), explica que el proceso de evaluación de personas se basa principalmente en poder medir los niveles de desempeño de los colaboradores contra un modelo de control, con la finalidad de poder conseguir un feedback de cada forma o manera en como los colaboradores desarrollan sus



actividades. La evaluación de las personas o de los trabajadores se realiza cuando la empresa está en ejercicio y suele ser desarrollada por medio de los procesos de supervisión que realizan los jefes superiores o los inmediatos de la organización.

## **1.5. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar el nivel gestión de talento humano que existe en Mibanco Motupe, 2019

### **Objetivos específicos**

Identificar los factores que contribuyen a la gestión del talento humano Mibanco Motupe.

Caracterizar los factores que no contribuyen a la gestión del talento humano Mibanco Motupe.

## **1.6. Hipótesis**

El nivel de gestión de talento humano es alto en Mibanco Motupe, 2019

## **1.7. Justificación**

### **Justificación teórica**

Ñaupas & Mejía (2011) expresan que es importante que las investigaciones tomen teorías de autores reconocidos a nivel internacional, con el fin de garantizar que los trabajos tengan relevancia científica y que puedan ser publicados en diferentes repositorios. Desde un punto de vista teórico, la investigación se justifica porque se utilizó para el estudio de la variable gestión del talento humano, las teorías propuestas por Alles (2006), las cuales permiten dimensionar las actividades de gestión de personas en una empresa.

### **Justificación metodológica**

Para Ñaupas & Mejía (2011) las investigaciones deben contener un método novedoso para encontrar los hallazgos de investigación. Debido al enfoque en una sola variable de estudio, el estudio utilizó la investigación descriptiva, la cual consiste en identificar y describir las principales características que presenta una

variable de investigación en una realidad problemática. El estudio permitió describir el nivel de gestión de talento humano que mantiene Mibanco Motupe, así como también se identificaron los factores que permiten la gestión del talento humano en Mibanco Motupe.

### **Justificación social**

Los autores Ñaupas & Mejía (2011) explican las investigaciones deben orientarse a solucionar una realidad problemática dentro de un ámbito social. Desde un punto de vista social, la investigación contribuye a un mejoramiento de las actividades de gestión de personas que se dan dentro de la empresa. La identificación de los factores que mejoran la gestión de personas, permite en gran medida mejorar el clima laboral y por ende la productividad y desempeño laboral de los colaboradores.

## **II. MATERIAL Y METODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Para Malhotra (2008) las investigaciones descriptivas detallan las características de una variable en una realidad problemática. El estudio tuvo un tratamiento descriptivo puesto que se abordó en estricto la descripción y atributos que presenta la gestión del talento humano en Mibanco Motupe, 2019.

#### **Diseño de la Investigación**

La investigación utilizó el diseño no experimental, debido a que no existió ningún estímulo externo para manipular las variables de investigación, además la recolección de la información se realizó en una sola fecha. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) los diseños no experimentales tienden a garantizar que la variable de investigación no contenga estímulos externos.

### **2.2. Población y muestra**

#### **Población**

Para Ñaupas, Mejía y Novoa (2011) afirman que la población es el conjunto de elementos que pertenecen a un ámbito espacial y geográfico de una variable de investigación. Para la presente investigación se tomó como universo población al total de trabajadores de la empresa Mibanco Motupe, los cuales suman 25 elementos.

#### **Muestra**

Para Ñaupas, Mejía y Novoa (2011) la muestra es un pequeño subconjunto de elementos que representan a la población de investigación. Debido a que la población es poco significativa, se creyó conveniente tomar como muestra todo el universo poblacional. La presente muestra ha sido seleccionada a través del muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **2.3. Variable de investigación**

**Variable de investigación:** Gestión del talento humano

Alles (2006) conceptualiza que la gestión del recurso humano son todos aquellos procedimientos que guardan relación con la gestión del personal al interior de una empresa, cada uno de estos procesos están íntimamente relacionados con cada una de las actividades que desarrolla la organización desde que se contrata a la persona hasta el momento en que se realiza la desvinculación de la misma con la empresa.

## 2.4. Operacionalización de la variable

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
<b>Gestión de talento humano</b>	Admisión de personas	Reclutamiento y selección	1,2	Likert	Encuesta /Cuestionario
		Inducción de personas	3,4		
	Aplicación de personas	Diseño de cargos	5,6		
	Compensación de personas	Remuneración	7		
Programa de incentivos		8			

Desarrollo de personas	Nivel de capacitación	9,10,11
Mantenimiento de personas	Condiciones laborales	12
	Nivel de ergonomía	13
Evaluación de personas	Registro de información del personal	14

---

*Fuente: elaboración propia*

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

### **Técnicas de recolección de datos:**

Debido al enfoque cuantitativo, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta.

La encuesta es una técnica que se enmarca en las investigaciones cuantitativas y permite ordenar los datos de una manera numérica a través de tablas y figuras. Además la encuesta permite construir reactivos en base a las dimensiones de la variable de gestión del talento humano- (Del Cid, et al., 2007, p.105)

### **Instrumentos de recolección de datos:**

El cuestionario es el instrumento natural de la encuesta y generalmente este compuesto por una serie de preguntas ordenadas en base a las dimensiones de una variable(Malhotra, 2008, p.88).

Para la recolección de datos se utilizo un cuestionario diseñado por 14 reactivos de tipo pregunta cerradas, con escala de respuesta de tipo Likert. Los primeros cuatro reactivos miden la dimensión admisión de personas, los reactivos cinco y seis miden la dimensión aplicación de personas, los reactivos siete y ocho miden la dimensión compensación de personas, los reactivos nueve, diez y once miden la dimensión desarrollo de personas, los reactivos doce y trece miden la dimensión mantenimiento de personas y el reactivo catorce la dimensión evaluación de personas.

### III. RESULTADOS

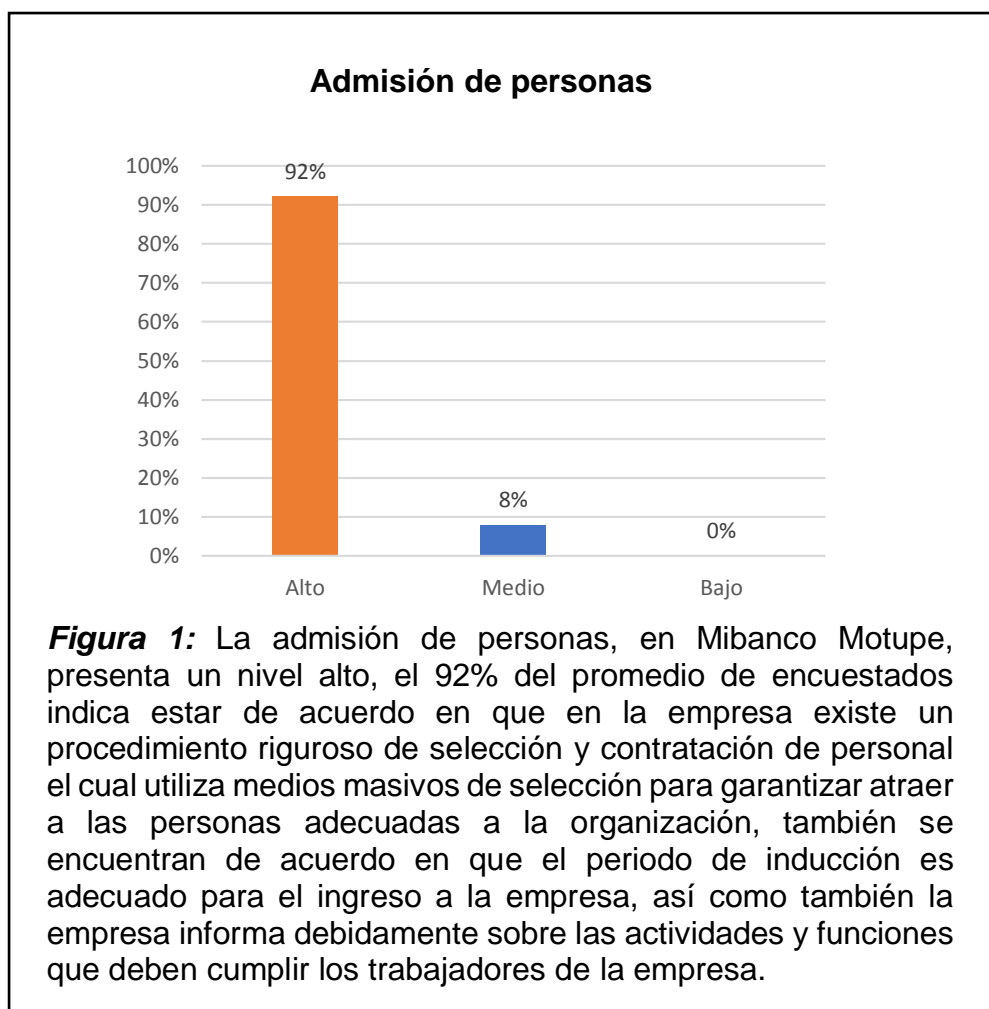
#### 3.1. Presentación de tablas y figuras, niveles de las dimensiones de la gestión del talento humano (ítems agrupados)

**Tabla 2**

*Admisión de personas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	92%
Medio	2	8%
Bajo	0	0%
Total	25	100%

*Fuente: elaboración propia*

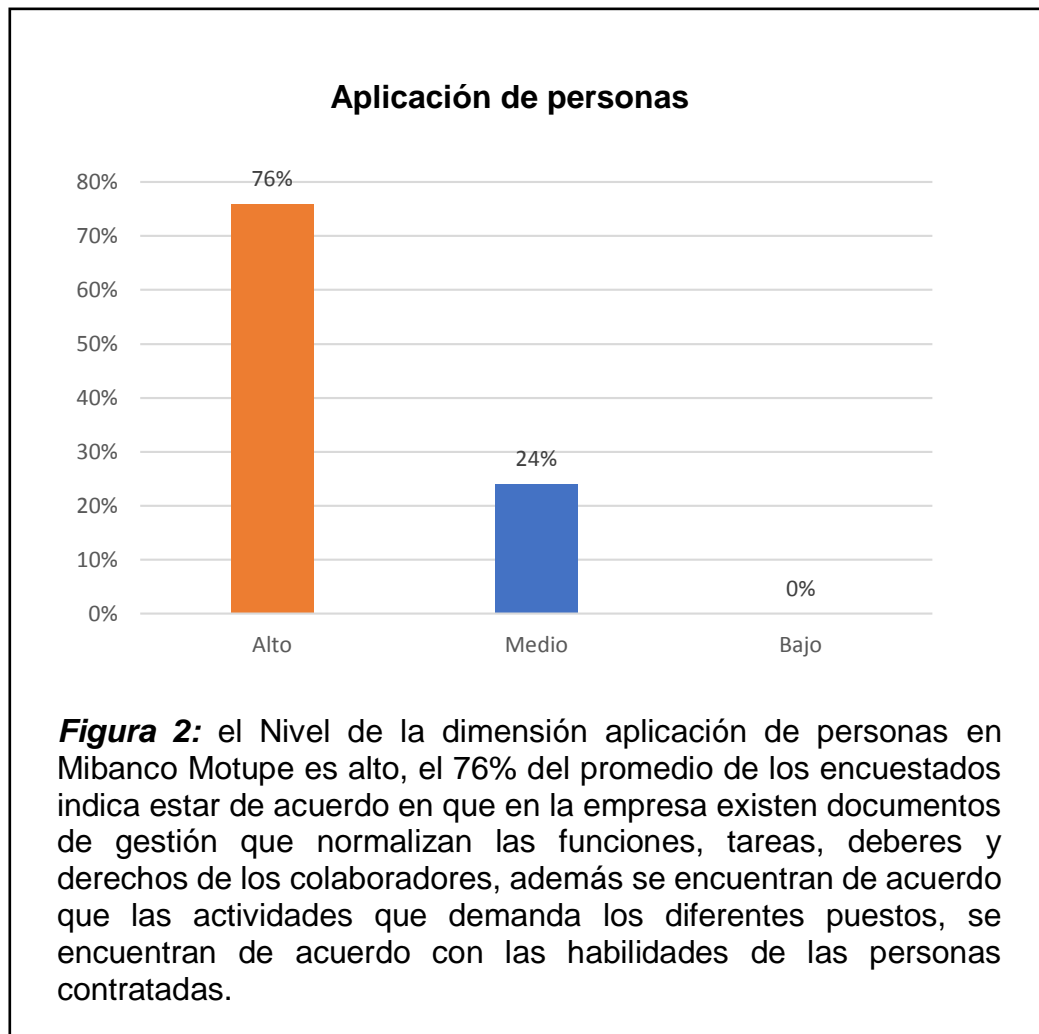




**Tabla 3**  
*Aplicación de personas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	19	76%
Medio	6	24%
Bajo	0	0%
Total	25	100%

*Fuente: elaboración propia*

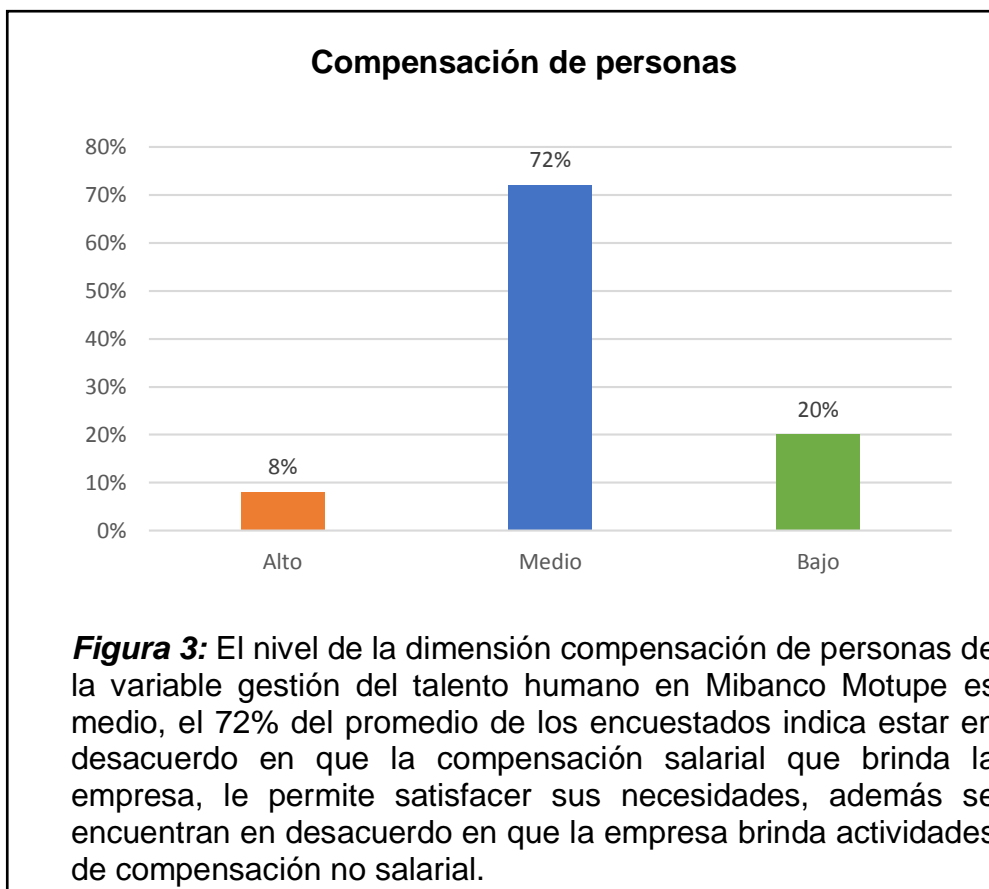


**Tabla 4**

*Compensación de personas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	8%
Medio	18	72%
Bajo	5	20%
Total	25	100%

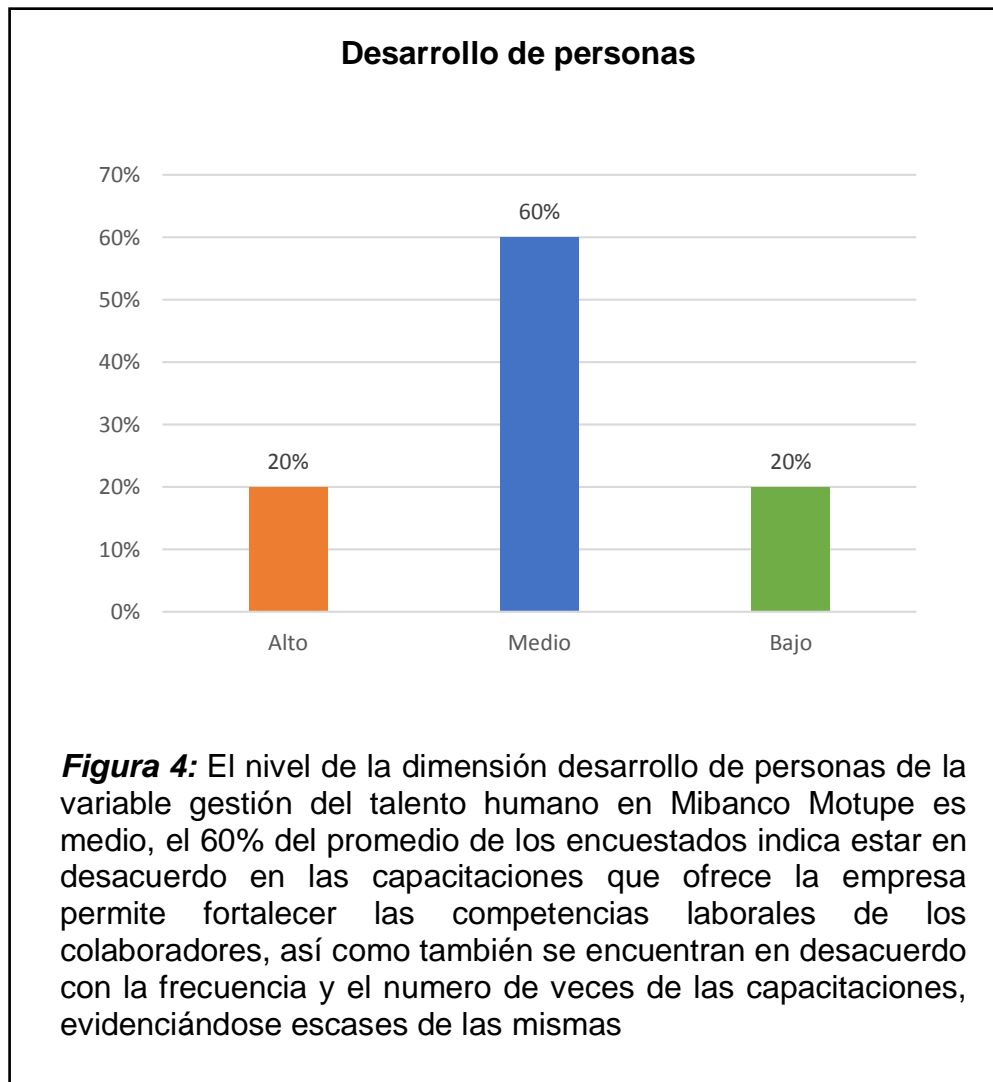
*Fuente: elaboración propia*



**Tabla 5**  
*Desarrollo de personas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	20%
Medio	15	60%
Bajo	5	20%
Total	25	100%

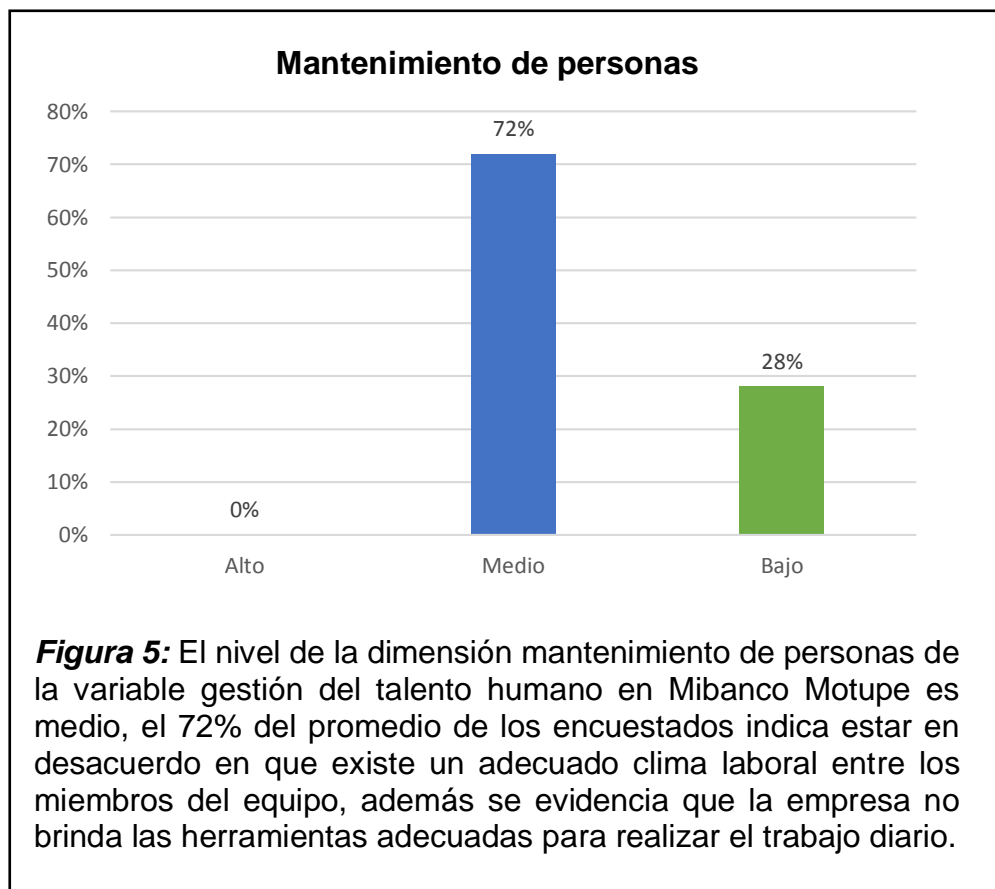
*Fuente: elaboración propia*



**Tabla 6**  
*Mantenimiento de personas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	18	72%
Bajo	7	28%
Total	25	100%

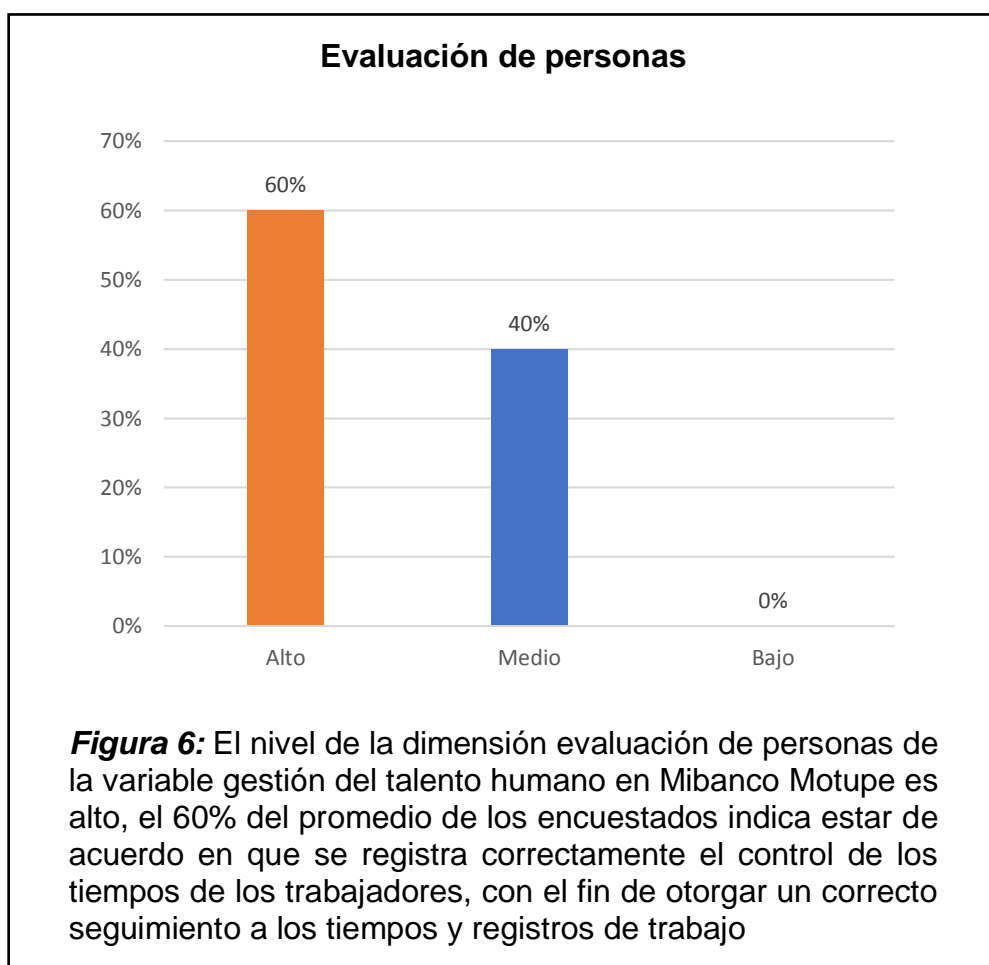
*Fuente: elaboración propia*



**Tabla 7**  
*Evaluación de personas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	60%
Medio	10	40%
Bajo	0	0%
Total	25	100%

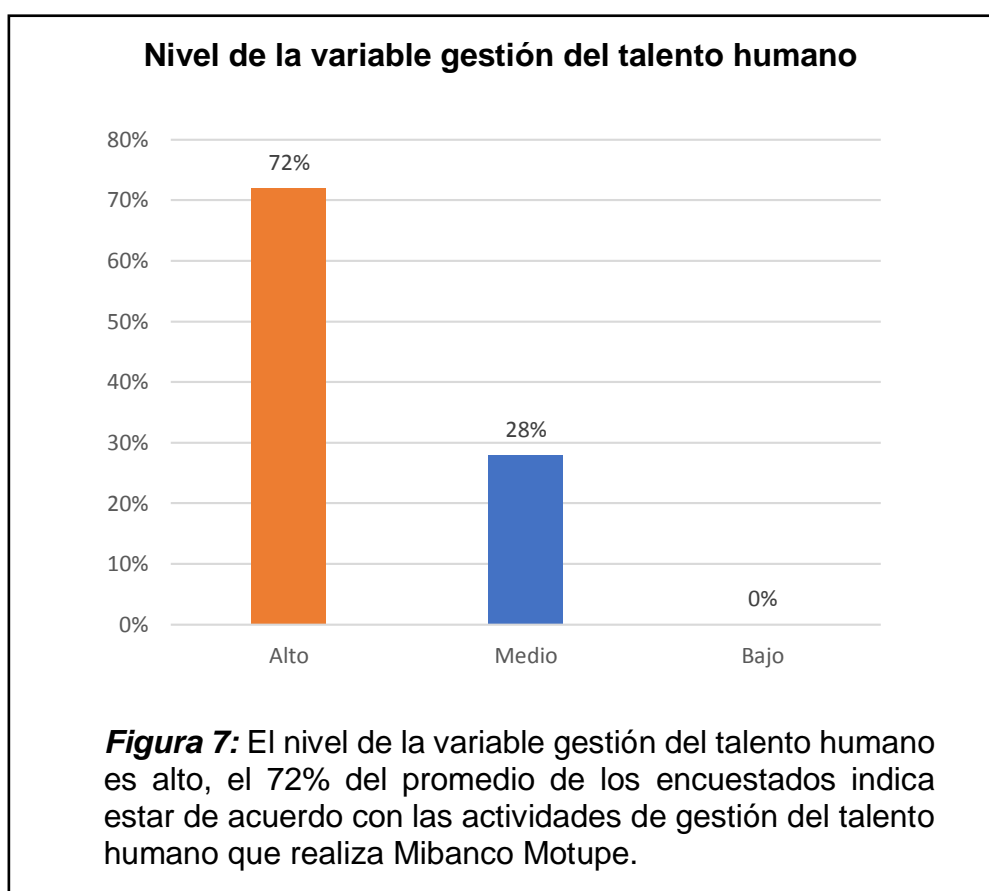
*Fuente: elaboración propia*



**Tabla 8**

*Nivel de la variable gestión del talento humano*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	72%
Medio	7	28%
Bajo	0	0%
Total	25	100%



## **IV. DISCUSIÓN**

### **4.1. Discusión de resultados**

#### **Determinar el nivel gestión de talento humano que existe en Mibanco Motupe, 2019**

De acuerdo a la información de la Tabla 7, se evidencia que el nivel de la gestión del talento humano en Mibanco Motupe, es alto, el 72% del promedio de los encuestados se encuentra de acuerdo y conforme con las actividades de gestión de personas que se dan en la empresa. Existen tres aspectos o también llamados ejes principales, los mismos que son básicos y sobre los cuales la gestión de talento humano se apoya, estos son los siguientes: Todos y cada uno de los colaboradores son reconocidos como el recurso principal que existe al interior de la organización, cada uno de ellos posee distintas competencias particulares las mismas que lo hacen ser valioso y excepcional en una empresa. Se debe de tener bien claro que todos los trabajadores de una empresa son aquellos entes que mueven e impulsan el desarrollo de logros y principalmente el cumplimiento de cada objetivo organizacional, sin su participación la empresa no puede alcanzar ni mucho menos lograr cumplir sus metas ni objetivos. En conclusión, el personal o talento humano son los socios fundamentales de una empresa, esto se debe a que son tomados y considerados como parte del plan, y principalmente son los ejes fundamentales para el progreso de la estrategia organizacional (Chiavenato 2006).

En este sentido se puede inferir que las actividades de gestión de personas en Mibanco Motupe son correctas y permiten el logro de los objetivos organizacionales que se trazan en la entidad, a través de las personas. Los procesos laborales son bien planificados y crean un clima laboral optima para una alta productividad y desempeño laboral. Los resultados de la investigación discrepan de los hallazgos de la investigación de Bazan (2017) quien encuentra un bajo nivel de gestión de talento humano, la cual dificulta un clima de laboral de alta productividad.

#### **Identificar los factores que contribuyen a la gestión del talento humano Mibanco Motupe,**

Los factores que contribuyen a la gestión del talento humano son la dimensión admisión de personas, la cual presenta un nivel alto. Al respecto Chiavenato (2011) establece que las actividades de admisión de personas, tienen que ver con todas las gestiones planificadas previamente que permiten garantizar la contratación de personas que se ajustan a los perfiles de puestos de trabajo de la organización.

Otro factor que contribuye a la gestión del talento humano es la dimensión aplicación de personas, la cual presenta un nivel alto en la empresa. Chiavenato (2011) explica que la aplicación de personas tiene que ver con las gestiones orientadas a preparar a las personas para la cultura de la organización, así como también como el otorgamiento de un tiempo previsto de adaptación a los estilos de trabajo de la organización.

Finalmente, la dimensión evaluación de personas, contribuye a la gestión del talento humano en Mibanco Motupe debido, a que el 60% de los encuestados percibe un nivel alto. Chiavenato (2011), establece que la evaluación de personas tiene que ver con los registros de información y control de tiempos que realiza la empresa con el fin de otorgar compensaciones justas a los colaboradores.

### **Caracterizar los factores que no contribuyen a la gestión del talento humano Mibanco Motupe.**

La dimensión compensación de personas no contribuye a la gestión del talento humano en Mibanco Motupe, el 72% de los encuestados encuentra un nivel medio. Chiavenato (2011), establece que las actividades de compensación de personas, tienen que ver con las gestiones de los reconocimientos salariales monetarios y no monetarios que realiza la organización. En Mibanco Motupe, se evidencia un desacuerdo sobre las actividades de compensación monetaria, la remuneración pecuniaria no permite satisfacer las necesidades de los colaboradores y se percibe como baja con respecto a otras entidades financieras. Los hallazgos de la investigación de Marroquín y Moler (2016) concluyen que garantizar la formalización de los procesos de selección y reclutamiento a traveñes de trabajos de especialistas garantiza en una mayor medida adquirir personas que



cumplan con las condiciones idóneas para laborar en la organización. En el caso de Mibanco se puede inferir que una baja compensación puede generar un impacto negativo en la satisfacción de los clientes de la empresa.

La dimensión de desarrollo de personas, no contribuye a la gestión del talento humano de Mibanco Motupe, el 60% del promedio de los encuestados encuentra un nivel medio en las actividades de desarrollo personas. Chiavenato (2011), establece que las actividades de desarrollo de personas tienen que ver con el fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores y se encuentran íntimamente ligadas con los programas de capacitación de aplica la entidad. Los resultados de la investigación coinciden con los hallazgos de Serrano y Gonzales (2015), quienes recomiendan la aplicación de un programa de capacitaciones que se oriente a mejorar las competencias laborales de los colaboradores de una organización.

## **V. CONCLUSIONES**

El nivel de la gestión del talento humano en Mibanco Motupe, es alto, el 72% del promedio de los encuestados se encuentra de acuerdo y conforme con las actividades de gestión de personas que se dan en la empresa.

Los factores que contribuyen a la gestión del talento humano en Mibanco Motupe, son la dimensión admisión de personas, la aplicación de personas y la dimensión evaluación de personas, esto implica que la organización aplica un proceso exhaustivo para garantizar personas idóneas, además se aplican procesos de inducción exitosos y finalmente el proceso de evaluación garantiza detectar falencias.

Los factores que no contribuyen a la gestión del talento humano en Mibanco Motupe, son la dimensión compensación de personas, y la dimensión desarrollo de personas. Se evidencia que el nivel remunerativo frente a otras instituciones no es adecuado y se podría incrementar para estar a nivel mercado, además el tipo de capacitaciones y entrenamiento no logra adquirir nuevas competencias.

## REFERENCIAS

- Aguilar, J. y Marlo, O. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar\\_Zapana\\_Juana.pdf%3Bjse](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf%3Bjse)
- Alles, M. (2006); *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*; Buenos Aires – Argentina. Nueva edición Granica S.A.
- Álvarez, D. y Rivera, A. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018. Universidad Tecnológica del Perú. Arequipa. Recuperado: [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez\\_Asley%20Rivera\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)
- Arhuis, F. y Campos, A. (2016). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa Automotriz San Cristobal - Huancayo 2015. Universidad Nacional del Centro del Perú. Lima. Recuperado: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1269/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beneke, J. Hayworth, C. Hobson, R. y Mia, Z. (2017). *Examining the effect of retail service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty: The case of the supermarket shopper*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/307793745\\_Examining\\_the\\_effect\\_of\\_retail\\_service\\_quality\\_dimensions\\_on\\_customer\\_satisfaction\\_and\\_loyalty\\_The\\_case\\_of\\_the\\_supermarket\\_shopper](https://www.researchgate.net/publication/307793745_Examining_the_effect_of_retail_service_quality_dimensions_on_customer_satisfaction_and_loyalty_The_case_of_the_supermarket_shopper)
- Calderón, H. G. (2011). Estado del arte de la gestión humana. Bogotá-Colombia
- Castro, E. (2007). *La calidad del servicio tercerizado en la banda ancha de telefónica del Perú SAA (tesis de maestría)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Perú.
- Cajo, R. y Vásquez, M. (2016). Satisfacción del cliente en la Licorería - Lounge Take It. de la ciudad de Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/670/1/TL\\_CajoSalazarRuth\\_VasquezBautistaMarlenita.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/670/1/TL_CajoSalazarRuth_VasquezBautistaMarlenita.pdf)
- Coronel, C. (2016). Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza Lima. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2707/CAROLINA->

SOLEDAD-CORONEL-  
ARCE%20TESIS.pdf;jsessionid=9EF6B780AE5FAB5C42912574D65C72AD  
?sequence=1

Cruz y Sánchez (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Publicidad y servicios Generales Boga S.A. Universidad Particular Antenor Orrego. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2333/1/RE\\_ADMI\\_ANGHI\\_CRUZ\\_LUIS.SANCHEZ\\_PLAN.DE.CAPACITACION.PARA.MEJORAR.EL.DE\\_SEMPENO.LABORAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2333/1/RE_ADMI_ANGHI_CRUZ_LUIS.SANCHEZ_PLAN.DE.CAPACITACION.PARA.MEJORAR.EL.DE_SEMPENO.LABORAL_DATOS.PDF)

Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. México. Mc Graw Hill.

Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. Edición 11, Editorial Pearson educación. México D:F:

Díaz, M. y Soto, K. (2018). La atención y la satisfacción del cliente en la discoteca Magno, en la ciudad de Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1174/1/TL\\_DiazVargasMilagros\\_SotoLlempenKeyko.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1174/1/TL_DiazVargasMilagros_SotoLlempenKeyko.pdf.pdf)

El Economista (18 de mayo del 2015) *El trabajo por incentivos mejora la productividad de las empresas*. . (Tesis de licenciatura) Recuperado de: <http://www.economista.es/emprendedores-pymes/noticias/6718622/05/15/El-trabajo-por-incentivos-mejora-la-productividad-de-las-empresas.html>

Europapress (19 de febrero del 2016) *Estas empresas son las que ofrecen los mejores incentivos laborales*. . (Tesis de licenciatura) Recuperado de: <http://www.europapress.es/economia/noticia-empresas-ofrecen-mejores-incentivos-laborales-mundo-20160219091057.html>

Escandon, L. (2017). Propuesta para la mejora de los servicios en el Bar restaurante Macho Sports en plaza del Sol de la ciudad de Guayaquil. Universidad Guayaquil (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/18362/1/Tesis-Leonardo-Escandon-Calidad-de-Servicios.pdf>

Gestión (23 enero 2015). *¿Cómo conservar a sus profesionales con talento?*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/como-conservar-sus-profesionales-talento-2121423>

Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) *Metodología de La Investigación* 5ta Edición. McGraw Hill. México

- Intriago, E. y Mendoza, M. (2017). *Aplicación de modelo SERVQUAL para potencializar la calidad del servicio en el Disney Park, Quito*. Universidad de Guayaquil (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20625/1/TESIS%20FINAL%2009-05-2017%20.pdf>
- Jara, K. (2017). Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la tienda de bicicletas Trek, Lima. Universidad Autónoma del Perú. Lima. Recuperado: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/670/3/JARA%20ANTON%2c%20KAREM%20LIZETH.pdf>
- Liza, C. y Siancas, C. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo. Universidad Privada del Norte. Trujillo. Recuperado: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, C. (2009). Sistema de gestión de calidad. México D.F.
- Martínez, E. (2014), *calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de micro finanzas* (tesis pre grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Modesto, D. (2017). “*Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM internacional SAC – Huánuco. 2017*”, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4154/CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20MODESTO%20ANDRES%20DISNELA%20YANELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molina, A. (2019). Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio Jardines de la Católica. Universidad Peruana de las Américas. Lima. Recuperado: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/591/CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20Y%20PERCEPCIÓN%20DE%20SATISFACCIÓN%20DEL%20CLIENTE%20EN%20EL%20CONDOMINIO%20JARDINES%20DE%20LA%20CATÓLICA%2C%20LIMA%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.

## ANEXOS

### Anexo 01: Cuestionario para medir la variable gestión del talento humano

Estimado colaborador

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, por favor léalas y responda de acuerdo a su percepción.

**Totalmente de acuerdo (TA)**

**De acuerdo (A)**

**Indiferente (I)**

**En desacuerdo (D)**

**Totalmente en desacuerdo (TD)**

	TA	A	I	D	TD
La empresa hace uso medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto					
Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal					
La empresa otorga un periodo de inducción adecuado para garantizar la adaptación de los nuevos trabajadores					
La empresa brinda la información suficiente sobre sus responsabilidades y funciones del cargo que ocupa.					
En la empresa existen documentos de gestión que normen las funciones y procedimientos del puesto					
Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades del personal.					
La remuneración salarial que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades					
La empresa brinda como parte de la compensación no salarial, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc.					
La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores, mediante capacitaciones					

Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales					
La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente.					
La empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización					
La empresa proporciona las herramientas y material mobiliaria para realizar un trabajo de calidad					
La empresa registra la información del personal para realizar un correcto control de tiempos de trabajo.					





**FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

**I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 1.1 Apellidos y nombres : Castañeda Gonzalez Jaime Laramie  
 1.2 Título profesional : Lic Administración  
 1.3 Grado académico : Magister  
 1.4 Institución o empresa donde trabaja : USMP- FN  
 1.5 Cargo que desempeña : DTC  
 1.6 Experiencia profesional en años : 13  
 1.7 Teléfono : 958690441  
 1.8 Correo electrónico : jaime\_laramie@hotmail.com  
 1.9 Nombres y apellidos del investigador (a): Janeth Severino Sanchez

**II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS**

**2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista	✓			
Cuestionario 1	✓			

**2.3 De los ítems con las variables.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista	✓			
Cuestionario 1	✓			

**2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista	✓			
Cuestionario 1	✓			


**2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista	✓			
Cuestionario 1	✓			

**2.5 Redacción de los ítems.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista	✓			
Cuestionario 1	✓			

Fecha: 23/02/2019

  
 -----  
 Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
 CLAD - 15345

Firma del experto  
 DNI: 41418490

**FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

**I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 1.1 Apellidos y nombres : Izquierdo Espinoza Rogael Antonio
- 1.2 Título profesional : Administrador de empresas
- 1.3 Grado académico : titulado
- 1.4 Institución o empresa donde trabaja : Edyma Alternative
- 1.5 Cargo que desempeña : Analista de prevención LA/PT
- 1.6 Experiencia profesional en años : 3
- 1.7 Teléfono : 976 779308
- 1.8 Correo electrónico : rofidel.izquierdo@gmail.com
- 1.9 Nombres y apellidos del investigador (a): Jeneth Severino Sanchez

**II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS**

**2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1	X			

**2.3 De los ítems con las variables.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1	X			

**2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1	X			

2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1	X			

2.5 Redacción de los ítems.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1	X			

Fecha: 23/02/19



Firma del experto  
DNI: 45229391

**FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

**I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- 1.1 Apellidos y nombres : Izquierdo Espinoza Julio Roberto  
 1.2 Título profesional : Lic. en Administración  
 1.3 Grado académico : Maestro  
 1.4 Institución o empresa donde trabaja : Universidad Tecnológica del Perú  
 1.5 Cargo que desempeña : Docente investigador  
 1.6 Experiencia profesional en años : 15 años  
 1.7 Teléfono : 957879560  
 1.8 Correo electrónico : C17397@utp.edu.pe  
 1.9 Nombres y apellidos del investigador (a): Janeth Severino Sanchez

**II. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS**

**2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1	X			

**2.3 De los ítems con las variables.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1	X			

**2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones.**

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1	X			

2.4 Pertinencia de los ítems con los indicadores.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1	X			

2.5 Redacción de los ítems.

Instrumentos	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente(1)	Observaciones
Entrevista				
Cuestionario 1	X			

  
 Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza  
 ASESOR ESPECIALISTA  
 CLAD. 16851

Fecha: 22/02/19

Firma del experto  
 DNI: 40802335

## Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	
¿Cómo es la gestión del talento humano en Mibanco Motupe, 2019?	<b>Objetivo general</b>	El nivel de gestión de talento humano es alto en Mibanco Motupe, 2019	Gestión de talento humano	Admisión de personas	Reclutamiento y selección	
	Determinar el nivel gestión de talento humano que existe en Mibanco Motupe, 201				Inducción de personas	
	<b>Objetivos específicos</b>				Aplicación de personas	Diseño de cargos
	Identificar los factores que contribuyen a la gestión del talento humano Mibanco Motupe.				Compensación de personas	Remuneración Programa de incentivos
	Caracterizar los factores que no contribuyen a la gestión del talento humano Mibanco Motupe.				Desarrollo de personas	Nivel de capacitación
				Mantenimiento de personas	Condiciones laborales Nivel de ergonomía	
				Evaluación de personas	Registro de información del personal	



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**Consentimiento informado**

**Motupe, 02 de Enero del 2019**

**Estimada Señora**


Dra. Janet Isabel Cubas Carranza  
Directora de Escuela Profesional de Administración  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Señor de Sipán  
**Presente. -**

Por medio de la presente, hacemos constar que la **Sra. Janeth Severino Sánchez** estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

**ANALISIS DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO EN MIBANCO MOTUPE 2019**

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

**Atentamente**



Miguel Ángel Vivanco Gonzales  
Jefe de Negocios Oficina Informativa  
Mibanco - Motupe



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1156-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 30 de setiembre de 2019

VISTO:

El oficio N° 0795-2019/FACEM-DA-USS de fecha 30/08/2019 presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 30/09/2019, sobre aprobación de Trabajos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS, ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional;

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

**ARTÍCULO ÚNICO:** APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad presencial, grupo "A", del semestre académico 2019-I, que estuvieron bajo la responsabilidad del Dr. JOSE FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA, según cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Elvira Rusis Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mg. Sandra Mary Guarnsen  
Bachiller Académico  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADmisIÓN e INFORMES

074 431810 - 074 431822

CAMPUS USS

Km. 5, Carretera Jirafal - Chiclayo

Chiclayo - Perú

Cc: Escuela, archivo

TR. IV - 2019

N°	APELLIDOS y NOMBRES	Título del Trabajo de Investigación	Línea de investigación
1	CASTILLO CASTILLO, ISaura	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTO DÓMINGO -MORROPÓN- PIURA-2019.	Marketing
2	CHANTA LABAN, OSCAR	ESTUDIO DEL CONSUMO DE PAN EN LA PANADERIA "SAN JUAN" EN LA CIUDAD DE CHICLAYO.	Marketing
3	CHAPOÑAN MILLAN, CINTHYA ABIGAIL	IMPACTO DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE. 2019	Gestión del Talento Humano
4	COBEÑAS SOPLOFUDO, LISSET CLOTILDE	ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN FINANCIERA COMPARTAMOS OLIVOS, 2019.	Gestión del Talento Humano
5	DE LA CRUZ SIESQUEN, YONATHAN	ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL PNP-CHICLAYO 2018.	Gestión del Talento Humano
6	DELGADO VEGA, ROLANDO	DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES MENDIVES S.A.C.	Gestión del Talento Humano
7	DIAZ DE LA CRUZ, JOSE MAXIMILIANO	ANALISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES VIA SAC	Gestión del Talento Humano
8	FALEN CHAVEZ, MARIELA HIDALINA	ANALISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CUENTE EN LA EMPRESA CASNU DISTRIBUIDORES S.A.C	Marketing
9	FERNANDEZ FISCOYA, RUTH NATALY	DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC SUCURSAL CHICLAYO - 2019.	Gestión del Talento Humano
10	GONZALES ANCAJINA, EDINSON BERNEY	ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA LOS TRABAJADORES DEL GRUPO OPERATIVO DE LA ADUANA DE CHICLAYO - 2018	Gestión del Talento Humano
11	HUMAN TARRILLO, SEGUNDO JOSE	GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA I.E.P. "JOSÉ GÁLVEZ EGUSQUIZA" - JOSÉ L. ORTÍZ, CHICLAYO	Marketing

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

14 Mayo 2019 11: 38

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1156-FACEM-US-2019

N°	APELLIDOS y NOMBRES	Título del Trabajo de investigación	Línea de investigación
12	RIGGIN LLAGUENTO, ANTHONY ALEXIS	DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO QUE SE BRINDA A LOS CLIENTES DEL HOSPITAL CLÍNICO PROVIDA SAC - CHICLAYO- 2019	Marketing
13	PISCOYA GUZMAN, JOHANSON JAVIER	DIAGNOSTICO DE LA GESTION DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA "MOTOCORP" DE CHICLAYO, 2019	Gestión del Talento Humano
14	PISCOYA PUPUCHE, ROSA	ANÁLISIS DE LAS VENTAS Y LA RENTABILIDAD EN LA PASTELERÍA - PANADERÍA "SANTA MERCEDES" - CHICLAYO, 2010-2018	Marketing
15	PURIZACA ACOSTA, STEFANI MATHALY	ANÁLISIS DEL POSICIONAMIENTO EN EL RESTAURANTE DANY DANIEL, MOTUPE, 2019.	Marketing
16	RABINES PANDURO, RUTH	EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC CHICLAYO - 2019.	Gestión del Talento Humano
17	ROJAS DE LA CRUZ, HUGO YDELITO	ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN MIBANCO MOTUPE, 2019	Gestión del Talento Humano
18	ROMERO GUEVARA, MARIA SANTOS ESTER	ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA REYES SERVICIOS GENERALES FUMIGACIONES POS SRL- 2019.	Gestión del Talento Humano
19	SEVERINO SANCHEZ, JANETH	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN MIBANCO MOTUPE 2019.	Gestión del Talento Humano
20	SUXE SANCHEZ, NEYSY YUDITH	DIAGNOSTICO DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SUMINISTROS ELECTRICOS DE CONTROL INDUSTRIAL E.I.R.L -2019	Gestión del Talento Humano
21	TINEO REYES, PEDRO LADIMIR	ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DISCOTECA BASS DISCO, CHICLAYO, 2019.	Gestión del Talento Humano
22	TINEO VASQUEZ, CYNTHIA JACKELINE	ANÁLISIS DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE LOS RECICLADORES EN LA PROVINCIA DE CHICLAYO	Marketing
23	TORRES DIAZ YENY ELIZABETH	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INGENIEROS Y SOLUCIONES S. R. L., CHICLAYO-2019.	Gestión Empresarial, Emprendimiento y Competitividad
24	VASQUEZ CALDERON, LELIS WILLAN	ANÁLISIS DEL POSICIONAMIENTO DE LA CAJA PURA - AGENCIA MOSHOQUEQUE.	Marketing

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

www.usp.edu.pe

### Aplicación del cuestionario



Figura 6: instalaciones de la empresa

### Aplicación del cuestionario

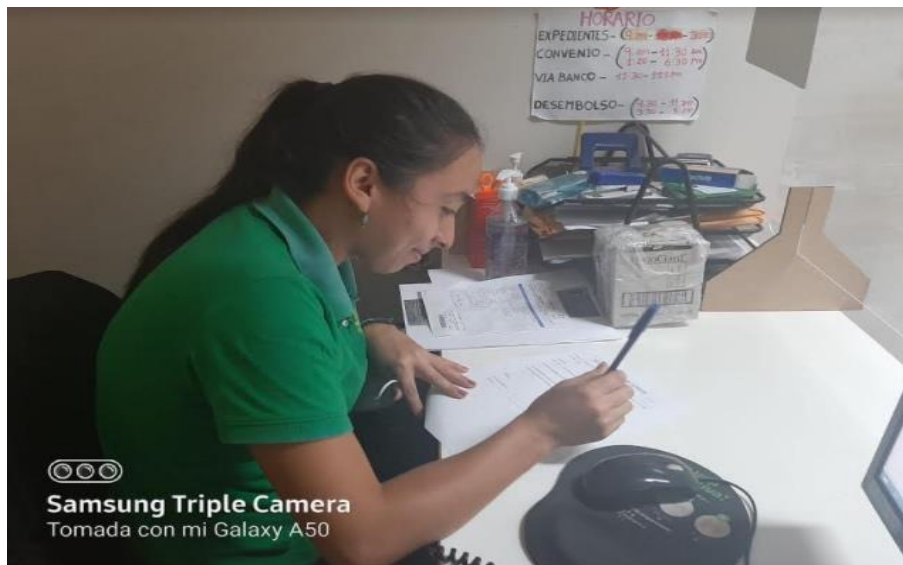


Figura 6: instalaciones de la empresa

## Aplicación del cuestionario

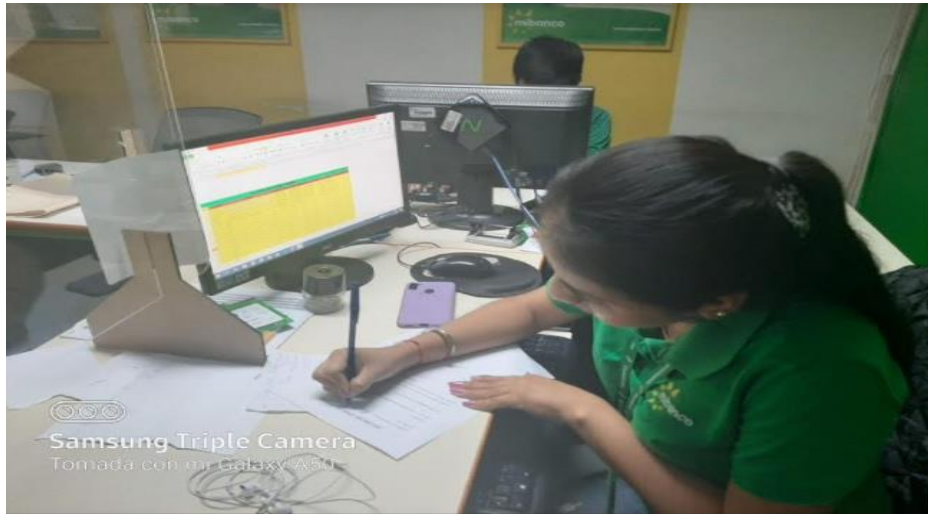


Figura 6: instalaciones de la empresa

## ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN MIBANCO MOTUPE 2019

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**23%**

INDICE DE SIMILITUD

**23%**

FUENTES DE  
INTERNET

**0%**

PUBLICACIONES

**6%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>11%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 23 de Febrero de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito: Severino Sanchez Janeth con DNI 76692095

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
Análisis de la Gestión del Talento Humano en Mibanco  
Metupe 2019

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Grado académico de Bachiller en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
<u>Severino Sanchez Janeth</u>	<u>76692095</u>	<u>Janeth</u>

## ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación-2019 aprobada mediante Resolución N° 1156-FACEM-USS-2019, presentado por el / la Egresado(a), **SEVERINO SANCHEZ JANETH**, con Título **ANALISIS DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO EN MIBANCO MOTUPE 2019**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 24 de febrero de 2021



Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.