



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL ÁREA DE PROYECTOS DEL BANCO DE LA NACIÓN, AÑO 2020

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Doctora en Administración

Autora

Valenzuela Tasayco, Yamela Amparo

Asesor

Sánchez Sotomayor, Segundo Ramiro

ORCID: 0000-0002-7646-3111

Jurado

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Reyna Dávila de Berrospi, Silvia

Lima - Perú

2024

Document Information

Analyzed document	1A_Valenzuela_Tasayco_Yamela_Doctorado_2020.docx (D105793213)
Submitted	2021-05-20 23:11:00 UTC+02:00
Submitted by	Robert
Submitter email	rnamo@unfv.edu.pe
Similarity	12%
Analysis address	rnamo.unfv@analysis.arkund.com

Sources included in the report

W	URL: http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1637/1/Villalva-Llanqui-Daniela.pdf Fetched: 1/19/2021 5:35:13 PM		1
SA	Universidad Nacional Federico Villarreal / 1A_HUAROMA_VASQUEZ _EDGAR_PEDRO_MAESTRIA_DIC2020.docx Document 1A_HUAROMA_VASQUEZ _EDGAR_PEDRO_MAESTRIA_DIC2020.docx (D92764678) Submitted by: rnamo@unfv.edu.pe Receiver: rnamo.unfv@analysis.arkund.com		12
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46936/Le%C3%B3n_CJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 5/15/2021 1:23:11 AM		1
W	URL: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2696/CRUZADO%20PEREZ%20WILLIAM%20MOISES%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 11/25/2020 11:28:34 PM		9
W	URL: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22282/Pi%C3%A9lago_FER.pdf?sequence=1 Fetched: 12/28/2020 7:21:41 PM		12
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30856 Fetched: 5/20/2021 11:15:00 PM		1
W	URL: https://docplayer.es/78566897-Gestion-de-recursos-humanos-y-desempeno-laboral-del-personal-de-enfermeria-del-hospital-nacional-edgardo-rebagliati-martins-lima-2017.html Fetched: 2/24/2021 9:00:51 PM		5
SA	Universidad Nacional Federico Villarreal / 1A_MELGAREJO_MENDOZA_PAULO _CESAR_MAESTRIA_2018.docx Document 1A_MELGAREJO_MENDOZA_PAULO _CESAR_MAESTRIA_2018.docx (D37372211) Submitted by: fcaldas@unfv.edu.pe Receiver: fcaldas.unfv@analysis.arkund.com		5
SA	Universidad Nacional Federico Villarreal / 2A_MELGAREJO_NDOZA_PAULO _CESAR_MAESTRIA_2018.docx Document 2A_MELGAREJO_NDOZA_PAULO _CESAR_MAESTRIA_2018.docx (D38673521) Submitted by: fcaldas@unfv.edu.pe Receiver: fcaldas.unfv@analysis.arkund.com		5
SA	Universidad Nacional Federico Villarreal / 2A_Sarmiento_Rivera_Romel_Maestria_2018.docx Document 2A_Sarmiento_Rivera_Romel_Maestria_2018.docx (D44042511) Submitted by: fcaldas@unfv.edu.pe Receiver: fcaldas.unfv@analysis.arkund.com		2



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE PROYECTOS DEL BANCO
DE LA NACIÓN, AÑO 2020

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Doctora en Administración

Autor

Valenzuela Tasayco, Yamela Amparo

Asesor

Sánchez Sotomayor, Segundo Ramiro

(ORCID: 0000-0002-7646-3111)

Jurado

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Reyna Dávila de Berrospi, Silvia

Lima-Perú

2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
RESUMO	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Descripción del problema	15
1.3 Formulación del problema	18
1.3.1 Problema general	18
1.3.2 Problemas específicos	18
1.4 Antecedentes	18
1.5 Justificación de la investigación	25
1.6 Limitaciones de la investigación	30
1.7 Objetivos	31
1.7.1 Objetivo General	31
1.7.2 Objetivos específicos	31
1.8 Hipótesis	31
II MARCO TEÓRICO	33
2.1 Marco conceptual	33
III MÉTODO	70
3.1 Tipo de investigación	70
3.2 Población y muestra.	74
3.3 Operacionalización de variables	76

3.4 Instrumentos	77
3.5 Procedimientos	77
3.6 Análisis de datos	78
3.6 Consideraciones éticas	79
IV. RESULTADOS	80
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	99
VI. CONCLUSIONES	105
VII. RECOMENDACIONES	105
VIII. REFERENCIAS	107
IX. ANEXOS	120
Anexo A: Matriz de consistencia	120
Anexo B: Validación de Instrumentos	121
Anexo C: Confiabilidad de Instrumentos	128
Anexo D: Instrumento de medición	129
Anexo E: Determinación de la muestra de estudio	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal, Locadores de Servicios y Servicios de Terceros en el Banco de la Nación al 31 de diciembre del 2016	16
Tabla 2 Evolución de la población de personal por cada uno de sus componentes (	16
Tabla 3 Evolución histórica del Desempeño	57
Tabla 4 Metodologías cuantitativas	71
Tabla 5 Población de estudio	75
Tabla 6 Operacionalización de la variable Independiente	76
Tabla 7 Operacionalización de la variable Dependiente	77
Tabla 8 Distribución de la frecuencia de la variable independiente. Gestión de recursos humanos	80
Tabla 9 Distribución de la frecuencia de la dimensión. Desarrollo de capacidades del personal	81
Tabla 10 Distribución de la frecuencia de la dimensión. Formación del personal	82
Tabla 11 Distribución de la frecuencia del indicador. Sucesión y promoción	83
Tabla 12 Distribución de la frecuencia del indicador. Programa de carrera	84
Tabla 13 Distribución de la frecuencia del indicador. Conocimientos y habilidades en la entidad	85
Tabla 14 Distribución de la frecuencia del indicador. Conocimiento y habilidades fuera de la entidad	86
Tabla 15 Distribución de la frecuencia de la variable dependiente. Desempeño laboral	87
Tabla 16 Distribución de la frecuencia de la dimensión. Falta de productividad	88

Tabla 17 Distribución de la frecuencia de la dimensión. Desempeño de la tarea	89
Tabla 18 Distribución de la frecuencia del indicador. Ausentismo	90
Tabla 19 Distribución de la frecuencia del indicador. Estabilidad laboral	91
Tabla 20 Distribución de la frecuencia del indicador. Competencias básicas	92
Tabla 21 Distribución de la frecuencia del indicador. Competencias genéricas	93
Tabla 22 Contraste de la hipótesis general	95
Tabla 23 Pseudo R cuadrado	96
Tabla 24 Contraste de la hipótesis específica 1	96
Tabla 25 Pseudo coeficiente de determinación de la hipótesis específica 1	97
Tabla 26 Contraste de la hipótesis específica 2	97
Tabla 27 Pseudo coeficiente de determinación de la hipótesis específica 2	98
Tabla 28 Expertos durante la evaluación de los instrumentos medición	121
Tabla 29 Confiabilidad del instrumento de la variable independiente	128
Tabla 30 Confiabilidad del instrumento de la variable dependiente	128

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Objetivos principales de la formación del personal	50
Figura 2 Roles y perfil de los especialistas de Recursos Humanos	55
Figura 3 Diagrama de barras de la frecuencia de la variable independiente. Gestión de recursos humanos	80
Figura 4 Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Desarrollo de capacidades del personal	81
Figura 5 Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Formación del personal	82
Figura 6 Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Sucesión y promoción	83
Figura 7 Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Programa de carrera	84
Figura 8 Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Conocimientos y habilidades en la entidad	85
Figura 9 Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Conocimiento y habilidades fuera de la entidad	86
Figura 10 Diagrama de barras de la frecuencia de la variable dependiente. Desempeño laboral	87
Figura 11 Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Falta de productividad	88
Figura 12 Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Desempeño de la tarea	89
Figura 13 Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Ausentismo	90
Figura 14 Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Estabilidad laboral	91
Figura 15 Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Competencias básicas	92
Figura 16 Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Competencias genéricas	93

RESUMEN

Objetivo: La tesis tiene como fundamental meta la explicación de cómo el ámbito relacionado a una correcta gestión de RRHH tiene influencia en el nivel del desempeño de los trabajadores del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020, para que, a través de esta investigación, se describa la influencia de los RRHH en el ámbito de la capacitación en los diferentes niveles del desempeño laboral. **Método:** Es de tipo correlacional causal, de enfoque cuantitativo, y se puede apreciar un diseño no experimental, por otra parte, a través de una muestra intencionada se realizó la recopilación de datos utilizando hasta 2 instrumentos, el primero se utilizó en la gestión de RRHH, en la capacitación y el segundo fue utilizado para el desempeño de los trabajadores de la entidad. Se consideró realizar el trabajo tomando en cuenta la muestra de 122 individuos que se desempeñen en la planta del área de proyectos del banco de la Nación, a los cuales se optó por brindarles un determinado cuestionario integrado para el cumplimiento de metas, generando un resultado el nivel influyente de la gestión de RRHH en la capacitación. **Resultados:** El 27% señalaron estar parcialmente de acuerdo que la gestión de RRHH tiene una influencia de manera positiva sobre el desempeño laboral. **Conclusiones:** Se observa la variabilidad del nivel del desempeño laboral del Banco de la Nación quien depende del 98.7% de los diversos niveles de Gestión de RRHH.

Palabras clave: Gestión del Recurso Humano, formación del personal, eficacia, desempeño laboral.

ABSTRACT

Objective: The fundamental goal of the thesis is to explain how the area related to correct HR management has an influence on the level of performance of workers in the project area of Banco de la Nación, year 2020, so that, through This research describes the influence of HR in the field of training at different levels of job performance. **Method:** It is of a causal correlational type, with a quantitative approach, and a non-experimental design can be seen. On the other hand, through an intentional sample, data collection was carried out using up to 2 instruments, the first was used in the management of HR, in the training and the second was used for the performance of the entity's workers. It was considered to carry out the work taking into account the sample of 122 individuals who work in the project area plant of the Banco de la Nación, to whom it was decided to provide a certain integrated questionnaire for the fulfillment of goals, generating a result the influential level of HR management in training. **Results:** 27% indicated that they partially agreed that HR management has a positive influence on job performance. **Conclusions:** The variability in the level of work performance of the Banco de la Nación is observed, which depends on 98.7% of the various levels of HR Management.

Keywords: Human Resource Management, personnel training, effectiveness, job performance.

RESUMO

Objetivo: O objetivo fundamental da tese é explicar como a área relacionada à correta gestão de RH influencia o nível de desempenho dos trabalhadores da área de projetos do Banco de la Nación, ano 2020, para que, através desta pesquisa descreve a influência do RH na área de treinamento em diferentes níveis de desempenho profissional. **Método:** É do tipo correlacional causal, com abordagem quantitativa, podendo-se observar um desenho não experimental. Por outro lado, por meio de uma amostra intencional, a coleta de dados foi realizada por meio de até 2 instrumentos, sendo utilizado o primeiro na gestão de RH, na formação e o segundo foi utilizado para a atuação dos trabalhadores da entidade. Considerou-se realizar o trabalho levando em consideração a amostra de 122 indivíduos que trabalham na planta da área do projeto do Banco de la Nación, aos quais se decidiu fornecer um determinado questionário integrado para o cumprimento de metas, gerando um resultado o nível influente de gestão de RH na formação. **Resultados:** 27% indicaram concordar parcialmente que a gestão de RH tem uma influência positiva no desempenho no trabalho. **Conclusões:** Observa-se a variabilidade no nível de desempenho laboral do Banco de la Nación, que depende de 98,7% dos diversos níveis de Gestão de RH.

Palavras-chave: Gestão de Recursos Humanos, formação de pessoal, eficácia, desempenho no trabalho.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad gestionar los RRHH se perfila considerándose un indicador de calidad y una alternativa innovadora e importante para dar respuesta a cada característica de la problemática de una organización, y si es complejo debe ser administrada por un sistema de características similares.

El recurso humano en estos tiempos es concebido en los esfuerzos de la persona y de la organización para su elección libre hacia el futuro de ella y apostar por ser reflexivo, el conocimiento, la habilidad y el rigor, también se resalta el camino hacia varios cambios, y ser creativo para poder dar un fortalecimiento a ser más innovador y adaptable a lo nuevo, una adecuada gestión tiene que tener la calidad siempre presente vinculado al recurso humano, que tiene cada organización para enfrentar a diversas formas que está ofreciendo el ambiente y se puede desenvolver las entidades y es como resaltado principal no dejar de lado el procedimiento de tomar decisiones adecuadamente es complejo.

Gestionar de manera adecuada los RRHH se encuentra presente en una organización a dentro de un área, y tiene mucho valor y significación en su procedimiento interno, porque la conducta de una persona en una entidad esta direccionada por la percepción que se tiene en cada política y el procedimiento que posee cada organización.

Por este motivo, cada organización debe estar en proceso de búsqueda de una gestión de RRHH de manera que pueda permitir el cumplimiento con encargos sociales y tener un personal laboral con mayor competencia en su accionar profesional, mayor motivado en estos tiempos de reordenamiento, en la búsqueda de tener mejores herramientas que sustente la parte teórica y la parte práctica que pueda permitir lograr el objetivo y la meta proyectada por la organización.

Finalmente, la entidad bancaria debe contar con un óptimo recurso humano para buscar su eficiencia y contar con un recurso asignado a un adecuado programa, programas de capacitación y un correcto desarrollo en la profesión.

La gestión del recurso humano, es muy valioso para poder realizar un proceso adecuado y de ejecutar una correcta política del Estado, por ello se establece la asociación entre el Estado y la persona.

1.1 Planteamiento del problema

Aplicar correctamente las políticas para gestionar los RRHH conducen a atraer, retener y generar motivación a los empleados para garantizar la supervivencia de una determinada entidad. Los empleados son actores fundamentales en el desarrollo y formación de los recursos humanos dentro del ente, considerandose como una fuente primordial para la obtención de apoyo y conocimiento, así como para implementar diversos mecanismos para gestionar adecuadamente el ámbito de los RRHH.

Los mayores retos que suelen aparecer en el sector público se puede evidenciar en diversas demandas de índole laboral, las cuales en algunas ocasiones tienen un grado de complejidad alto los cuales tienen el requerimiento de innovaciones a nivel individual. Si se desea afrontar dichas demandas, la gran mayoría de las entidades públicas deciden implementar los procedimientos para gestionar los niveles de desempeño para los trabajadores, pero muchas veces son letra escrita y en la práctica no se aplica.

Actualmente el mundo laboral sufre modificaciones de manera constante, y el rol que desempeñan los trabajadores resulta primordial. En la actualidad a nivel mundial la persona como colaborador viene a ser el activo más imprescindible en una organización pública o privada. De igual manera, el conocimiento del desempeño laboral es importante como resultado fundamental para poder

consolidar los niveles que permiten gestionar los RRHH tomando en consideración los requerimientos actuales. A continuación se presenta algunos países donde se comparte la problemática relacionada a la manera de gestionar los RRHH y los niveles para un adecuado desempeño laboral:

En Francia en un Banco Público, no se realiza la descripción del puesto según los contratos de cada colaborador y no existe un plan de contrataciones y recompensas como una manera de motivar y mejorar el desempeño del colaborador. (Merhoun y Benhalima, 2020)

En Rumania, la promoción de la ley del teletrabajo transformó la flexibilidad laboral en un tema de interés, convirtiéndose en una condición cada vez más imprescindible para el empleo y en un factor de motivación para los trabajadores rumanos. (Davidescu et al., 2020)

En África, en particular (Benín, Ghana y Camerún), se caracteriza por la escasez de personal, una distribución deficitaria de personal, mala remuneración del personal, un sistema de gestión de personal centralizado, déficits organizativos y déficits a nivel de formación inicial y continua. Esta situación contribuye al desarrollo de una cultura empresarial autoritaria, donde los niveles para desarrollar y establecer competencias, la motivación generada en los empleados de los distintos servicios públicos es una preocupación constante. (Koffivi, 2020)

En Marruecos, se requiere impulsar una administración pública local justa, eficiente, socialmente responsable y respetuosa con los ciudadanos. Sin embargo, el desempeño y la eficiencia de la administración dependen en gran medida del desarrollo del capital humano. (Obada, 2017)

En Rusia, sobre la manera de gestionar los RRHH surge cuando se encuentra orientada en los objetivos estratégicos de bancos públicos, así como la aplicación de sistemas electrónicos que automatizan las funciones para gestionar los RRHH y mejoran la sincronización y la calidad de su implementación. (Zelenova y Prosvirkina, 2017)

En España, gestionar los RRHH mostró una importancia relevante aplicable a todas las instituciones; donde el personal, trabajador, colaborador o capital humano competente, en la actualidad es el encargado de plantear alternativas para lograr el desarrollo de proyectos, determinar los objetivos, fomentar el diseño de estrategias, y ejecutar la dirección para lograrlos, las entidades aseguran su funcionamiento a través de colaboradores que muestran un alto grado de compromiso para satisfacer las necesidades de individuos que solicitan ciertas actividades, razón por la cual una entidad que alcanza el éxito es aquella que se encuentre en la capacidad de transformar las competencias en información de suma utilidad, las cuales son transmitidas a los proveedores, clientes y diversos integrantes de una entidad para influir de manera positiva dentro del entorno, proyectando de esta manera ser líder dentro de un determinado mercado. (Ferreiro et al., 2019)

En Ecuador, en relación a la manera en que se gestionan los RRHH, los trabajadores de una organización, únicamente no se limita a la percepción de capital humano o recurso, también es visualizado como un importante talento humano el cual debe orientarse a la búsqueda de la potenciación para beneficiar los niveles de gestión en la organización aumentando la competitividad. La gran mayoría de las entidades que buscan posicionamiento para permanecer de manera sólida dentro del mercado solicita la satisfacción de la totalidad de requerimientos del cliente, en una forma que sea distinguida por otras entidades de la competencia tanto por sus niveles de eficiencia y calidad de los servicios y bienes que oferten para lo cual se requiere la labor adecuada del talento humano. (Armijos et al., 2019)

En un Banco del Ecuador ocurren escenarios similares debido a una minúscula presencia de comunicación efectuada entre las áreas y entre personas que se desempeñan como funcionarios, la parte más relativa generalmente es el constante cambio de personal, por decisiones gerenciales o

por el caso de cese voluntario, hechos que generan poca estabilidad y un ambiente de trabajo hostil, y todos estos hechos genera en la clientela un nivel de desconfianza e insatisfacción. (Castro et al., 2020)

En Sudamérica el país Peru aun existe burocracia en su gestion publica, para generar un cambio se diseño un proceso, se hizo un reglamento para la modernizacion de como gestionar mejor en el ambito publico, y aun no se puede aprecur un resultado esperado.

En Perú, en la provincia de Huacho, en las oficinas de recursos humanos aun los trabajadores tienen problemas en relación con su competencia comunicativa interpersonal, capacidad para manejar los negocios, delegar, asesorar y otras competencias políticas reducidas, habilidades blandas a niveles muy bajos, con hechos evidentes es evidente la existencia de un desempeño laboral con alto grado de ineficiencia. (Mazuelos, 2019)

En una oficina del gobierno local de Tarapoto los trabajadores indicaron sentirse incómodo debido a que no existen programas para brindarles capacitación para lograr desempeñarse con efectividad en las distintas áreas, asimismo una reducida capacidad de liderazgo por parte de las personas encargadas, funcionarios o jefes de área, los colaboradores están inconformes con el nivel de sueldos y bonificaciones que reciben, los cuales generan un bajo desempeño en su trabajo. (Castro y Delgado, 2020)

Se considera que el Perú califica como un país burocrático dentro de ámbito de la gestión Pública a pesar de la implementación de nuevos procedimientos, procesos, reglamentos y otras alternativas que permitan la modernización de la gestión pública, sin embargo no se han logrado cumplir con los objetivos proyectados debido a que la problemática principal resultó ser el capital humano, el cual es tomando en cuenta como una segunda prioridad, no se otorgan los debidos mecanismos de gestión que les permitan incrementar sus competencias profesionales y sus conocimientos.

Asimismo, en el Banco de la Nación en relación al recurso humano se logró identificar que el trabajador no está motivado, el trabajador que se halla como locador de servicio realiza el máximo de esfuerzo porque desea prolongar su contrato con la entidad bancaria pero siempre esta con poca certeza de lograrlo, finalmente se apreció la poca estabilidad de colaboradores en la gerencia del mencionado banco, puesto que es mayor al personal de alto rendimiento laboral. (Banco de la Nación, 2013)

Con lo mencionado se concluye que aun en la actualidad, hay directivos que no valoran o no tienen conocimiento alguno de la gestión de los recursos humanos, que es un mecanismo de gestión de suma importancia para lograr objetivos en una organización, por lo tanto, un aporte de ello es conocer su expectativa laboral y su potencial en su función, motivar al trabajador, finalmente mejorar su nivel laboral de desempeño.

1.2 Descripción del problema

Generalmente es de conocimiento la deficiente gestión de recursos humanos en algunas entidades públicas del estado es considerada como un problema y en general responsabilizan al personal que siempre son poco valorados generando desmotivación al no lograr los objetivos de la entidad y profesional.

Asimismo, gestionar los RRHH ha resultado ser primordial dentro de las entidades generalmente para el ámbito de los servicios públicos como por ejemplo el sector bancario, debido a que puede permitir la generación de exigencias, ventajas comparativas y otras que puedan asociarse a mejorar los niveles del desempeño laboral de diversas actividades, así como los servicios que puedan generarse en las mismas.

Tabla 1

Personal, Locadores de Servicios y Servicios de Terceros en el Banco de la Nación al 31 de diciembre del 2016

Recursos Humanos	2012	2013	2014	2015	2016
Planillas	4,218	4, 438	4, 485	4, 489	4, 767
Practicantes	120	124	200	292	313
Locadores de servicios	861	780	623	398	316
Servicios por terceros	1,448	1, 649	1, 637	1, 667	1, 626
Totales	6,527	6, 991	6, 945	6, 846	7, 022

Fuente. (Banco de la Nación, 2019)

Nota. Según la tabla 1, se aprecia que los RRHH del Banco de la Nación, en el periodo culminado al 31 de diciembre de 2016 el cual se conforma por 4,767 registrados debidamente en la planilla de remuneraciones, así como 313 colaboradores que realizan prácticas. Por otra parte, el mencionado banco registra a 316 locadores de servicio y un aproximado de 1,626 personas colaboradoras mediante servicios prestados por terceros (Banco de la Nación, 2019, p. 64).

Tabla 2

Evolución de la población de personal por cada uno de sus componentes (En Numero)

Rubro	Año 2013 real	Año 2014 real	Año 2015 real	Año 2016 Estimado	Año 2017 presupuesto
Personal					
Planilla	4438	4485	4821	4871	4878
Gerente general					1
Gerentes	15	17	16	16	17
Ejecutivos	901	862	877	866	1002
Profesionales	326	352	429	490	498
Técnicos	2614	2568	2718	2797	2757
Administrativos	582	576	781	702	603
Locación de servicios	780	623	400	400	363
Servicios de terceros	1649	1637	1626	1669	1595

Fuente. (Banco de la Nación, 2017)

Es importante resaltar que la presente investigación se interesó en el ámbito que se desarrolla la primera variable denominada desempeño laboral, dentro de la coyuntura del área de proyectos que se desarrollan dentro Banco de la Nación, asimismo surgió la necesidad de realizar la investigación de los asuntos relacionados a la manera en que la mencionada variable se comporta, tomando como pilar las referencias las diversas situaciones problemáticas que puede afrontar.

El Diagnostico relacionado a recursos humanos en la subgerencia de Proyectos e innovación que aparecen en el Banco de la Nación, se opta por citarlos a continuación: (a) El desarrollo de capacidades del personal es deficiente; (b) No existe una adecuada formación del personal; (c) Falta de productividad de los colaboradores.

Las causas son las siguientes: (a) La promoción de los puestos es bajo como los programas de carrera en la entidad; (b) El banco no se interesa en mejorar los conocimientos y habilidades de su persona y (c) No se alcanza las metas del mes según las funciones de los colaboradores.

Las consecuencias de continuar con la problemática (pronostico): (a) Los colaboradores no demuestran u desempeño laboral adecuado; (b) El mercado laboral exige trabajadores actualizados y bien preparados en su especialidad y (c) El banco no cumpliría con sus objetivos a largo y corto plazo.

Además, afecta el nivel para gestionar los recursos humanos y los diversos niveles relacionados al desempeño laboral, las cuales están calificados como una forma inadecuada de salud mental en la vida cotidiana laboral, inconvenientes a nivel interpersonal y de trabajo en equipo, problemas en los ascensos.

El control del pronóstico es el siguiente: Es necesaria la evaluación de los sueldos según resultados, optimizar la contratación de nuevo personal, evaluar el desempeño en relación al cumplimiento de objetivos individuales.

Por lo expuesto en la presente investigación es necesario realizar explicaciones de la manera en que gestionar recursos humanos influye en el área de proyectos del Banco de la Nación hacia los niveles logrados para el desempeño laboral.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cómo la Gestión de Recursos Humanos influye en el desempeño laboral del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cómo el desarrollo de capacidades del personal influye en la falta de productividad del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020?
- ¿Cómo la formación del personal influye en el desempeño de la tarea del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020?

1.4 Antecedentes

1.4.1 Antecedentes internacionales

Davidescu et al. (2020) en su estudio “Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees Implications for Sustainable Human Resource Management”, tuvo como objetivo realizar la investigación de la relación existente entre la forma en que se desarrollan los trabajadores y la flexibilidad del factor tiempo, así como el espacio laboral como características relevantes de la GRH. Se obtuvo como resultado que el nuevo espacio laboral son calificados como muy primordiales para los trabajadores, los cuales generan de manera crecientes diversos intereses entre ellos, a domicilio parcial, la mezcla entre trabajar desde casa y trabajar en la oficina de una empresa, se ha considerado una solución óptima para aumentar el desempeño laboral. Finalmente, analizar las diversas regresiones logísticas indican el rol de la

flexibilización funcional y del espacio laboral, el factor tiempo, y otros indicadores que puedan relacionarse en conjunto con los niveles de los índices de satisfacción laboral de los trabajadores y colaboradores de la entidad. Los empleados rumanos mencionaron la importancia de los incentivos financieros, incluso si se sabe que este modelo de bonificación generará solo satisfacción a corto plazo.

Merhoun y Benhalima (2020) en su estudio “La réalité de la gestion des ressources humaines dans les banques algériennes cas des banques publiques wilaya de M’sila”, concluyeron que si bien las normativas para gestionar los diversos recursos humanos en los bancos públicos busca promover y fomentar el desarrollo de su personal, a través de una contratación que responda a sus necesidades y adoptando medios que permitan la integración de empleados, e invirtiendo en la formación profesional del personal y la compensación de incentivos que permita la adquisición, retención y desarrollo del personal.

Sabuhari et al. (2020) en su estudio “The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance”, concluyeron que la mayor flexibilidad de los recursos humanos tiene un impacto dentro de los índices de mejora del nivel de desempeño de los trabajadores y colaboradores. Las entidades pueden sobrevivir si utilizan estrategias flexibles de recursos humanos con la finalidad de dar respuesta a las modificaciones del entorno y otras demandas de los usuarios o clientes. Por consiguiente, la contribución en lo concerniente a la flexibilidad de los recursos humanos proporciona incrementar y mejorar los niveles de desempeño de los trabajadores y colaboradores de la entidad.

Rodríguez (2020) en su estudio “Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa”,

concluyeron que las personas encargadas de liderar, deben cumplir una serie de requisitos como poseer la habilidad para comunicarse, considerarse una persona flexible y proactiva. Asimismo, la entidad selecciona y retiene al personal calificado como indispensable, amortiguando toda diferencia que pueda existir en el ámbito de la subcultura como empresa, los cuales se consideran primordiales con la finalidad de lograr ventajas a nivel competitivo que puedan sostenerse a lo largo de diversos periodos en relación con otras entidades de la competencia. Finalmente, una forma adecuada para gestionar la evolución de los trabajadores se realiza brindando capacidad para ascender de manera merecida, ello adquiere una alta importancia acompañado con incentivos remunerativos.

Lee et al. (2019) en su trabajo de investigación “Effects of Human Resource Management Systems on Employee Proactivity and Group Innovation”, los diversos mecanismos para gestionar los recursos humanos se consideran herramientas primordiales que las organizaciones utilizan para derivar comportamientos específicos de sus empleados. Por lo tanto, el examen de la relación entre los sistemas de GRH y la proactividad y su vínculo con los resultados posteriores es una búsqueda que vale la pena. Al explorar el proceso a través del cual gestionar los RRHH tiene una considerable influencia en el comportamiento proactivo y los resultados de innovación se contribuye sobre la manera en que se gestionan, asimismo los niveles de proactividad y la innovación al dilucidar una posible relación existente entre las distintas maneras en que pueda gestionarse los RRHH e innovación y al sugerir a los mecanismos que faciliten gestionarla tales como antecedentes significativos para la proactividad.

Ciobanu y Androniceanu (2018) en su estudio “Integrated human resources activities - the solution for performance improvement in Romanian public sector institutions”, el mencionado trabajo de investigación realiza un profundo análisis entre la relación existente de las diversas actividades de

gestión en el ámbito de los recursos humanos y los niveles de desempeño de los funcionarios públicos. La investigación se basa en dos cuestionarios, el primero fue completado por 34 especialistas en recursos humanos y el segundo por 178 funcionarios públicos. Los datos recopilados se analizaron utilizando métodos cuantitativos disponibles en SPSS, como análisis descriptivo, análisis de datos univariados y bivariados, análisis de conglomerados y ANOVA de una vía. Los perfiles de los funcionarios públicos se diseñan en función de su satisfacción con el nivel de calidad que muestran las actividades realizadas para evaluar los índices de desempeño de los trabajadores o colaboradores. A diferencia de los estudios anteriores que han analizado el grado en que puedan influir las diversas prácticas de RRHH singulares para con los diversos niveles de desempeño de los trabajadores o personal, colaboradores, empleados, etc, asimismo, se aborda las actividades de recursos humanos de manera integrada y se destaca los efectos positivos generados por la coordinación efectiva de los elementos que puedan tener estrecha relación con el reclutamiento, la forma en que se desarrollan las habilidades y el desarrollo profesional.

Rawashdeh (2018) en su estudio “The Impact of Talent Management Strategies on Bank Performance in Jordanian Commercial Banks”, gestionar el talento resulta calificar de importancia relativa para la supervivencia de las empresas dentro de un ámbito empresarial que resulte de un nivel competitivo alto en la actualidad, vinculado a empleados capacitados para una empresa y los programas que se ajustan a esas necesidades y combinación de conocimientos, habilidades, actitud, valores, competencias y preferencias laborales del empleado. El crecimiento explosivo del sector bancario jordano ha llevado a una necesidad urgente de desarrollar estrategias de gestión del talento como un medio para impulsar desempeño laboral del sector bancario. El propósito de este estudio fue investigar los distintos niveles de impacto que puedan tener las diversas estrategias para gestionar el talento al momento en que el personal, colaborador o trabajador se desempeña

laboralmente en bancos comerciales jordanos. Se utilizo el enfoque cuantitativo relacionado a la metodologia. Los encuestados en este estudio fueron las personas encargadas de la gerencias de RRHH. El número de población fue de 120 encuestados. Los resultados indican una asociación positiva de atraer, desarrollar y retener talentos hacia el desempeño laboral del banco.

De acuerdo a Mendez (2017) realizó un importante trabajo de investigación en su tesis que denominó por título “Gestión de recursos humanos por competencias en la cooperativa de ahorro y crédito la Inmaculada Concepción ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”, el investigador concluyó que la implementación de distintas maneras en que se gestionan considerando el nivel de competencias dentro del ámbito de los recursos humanos con el propósito de dejar de lado paradigmas tradicionales e impulsar diversos programas para capacitar como mecanismos para gestionar y optimizar las habilidades y conocimientos adquiridos del personal para que consigan los mejores resultados en sus objetivos que tienen en sus respectivas áreas.

Idrovo (2017) planteo en su tesis el como diseñar y ejetutar diversos programas que faciliten la tarea para evaluar el desempeño y rendimiento en las labores, y asi poder detectar una posible falencia en los colaboradores como la ausencia de programas de capacitacion que pueda limitar la competencia del profesional en relacion a tomar adecuadas decisiones en la organización.

Según la investigacion de Chiang y San Martin (2015) concluyó en lo primordial que resulta medir adecuadamente los distintos indicadores de gestión del desempeño laboral, también se evidencio que existen factores que limita el desempeño como la falta de reconocimiento, capacitación, trabajo en equipo, desconocimiento de reglas y procedimientos y un lugar de trabajo inadecuado.

1.4.2 Antecedentes nacionales

Castro et al. (2020) quien en su trabajo de investigación “Gestión de Talento Humano para la mejora laboral en el Banco Solidario”, se determinó como meta principal diseñar diversos

modelos que faciliten las maneras para gestionar los diversos talentos humanos con la finalidad de implementar mejoramientos de los niveles del desempeño de los trabajadores dentro de esta institución financiera. Se ha mostrado como resultado que el trabajo en sobretiempo con una reducida remuneración, así como el exceso del cambio de personal, dificulta el compromiso de los trabajadores, por ejemplo en el área de contabilidad, en días plenos de cierre contable, dos o tres asistentes son cesados, recargan de trabajo y otras actividades al personal que se quedó a cargo, demandando mayores horas, mayor tiempo invertido en análisis de cuentas contables, e inclusive aumenta el margen de error, debido a que se están haciendo cargo de partidas financieras que no tuvieron a cargo, de esa manera se reduce el desempeño laboral, puesto que la entidad genera contar con un personal cansado, estresado y con poca motivación para afrontar la vida cotidiana laboral desarrollada en el Banco Solidario. Razón por la cual, se realizó la propuesta de un paradigma para gestionar el talento humano y de esta manera fomentar una adecuada elección al momento de contratar un determinado recurso humano, considerando el perfil que el área requiera, para así garantizar que sea un personal constante y permanente dentro de la entidad y logre su estabilidad.

Adrianzen y Castillo (2019) en su investigación “Administración de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del banco de la nación sede en San Isidro – Lima 2016”, determinó para el objetivo general explicar en qué forma los encargados de administrar los RRHH mantienen relación con los niveles de desempeño laboral de los trabajadores que laboran en la sede de San Isidro del Banco de la Nación durante el periodo 2016. La mencionada investigación planteada es de nivel correlacional, de diseño no experimental. Asimismo, es importante resaltar que la muestra fue conformada por 49 individuos que laboran en jefaturas o en el área administrativa. Se obtuvo como resultado que dentro del distrito de San

Isidro, se evidencia que administrar los RRHH es percibido por las personas encuestadas como que siempre mantiene el mismo nivel en lo que respecta el índice de desempeño de los trabajadores y a su vez mostrando un grado considerable de correlación positiva.

Rivera (2019) en su trabajo de investigación “Estrategia del modelo de gestión del talento humano para optimizar el desempeño de los colaboradores del Banco de la Nación - Agencia Bagua, 2018”, se determinó como objetivo general realizar diversas propuestas de modelos que faciliten gestionar los niveles de talento humano con la finalidad de lograr la optimización de la manera en que se desempeñan los trabajadores en la mencionada entidad bancaria de la ciudad de Bagua durante el periodo 2018. Asimismo es importante señalar que dicho trabajo de investigación se considera descriptivo propositivo, por otra parte se optó la utilización del diseño no experimental; realizando la totalidad de las actividades basados en una muestra conformada por 14 unid. de materia sujeta al análisis los cuales ha sido representador por las personas colaboradoras del banco elegido para fines de realizar el trabajo de investigación. Se obtuvo como resultado que: los niveles en que se desempeñan los trabajadores en un 57% de colaboradores mantienen un nivel calificado como satisfactorio medianamente, estableciéndose que es necesario fomentar el fortalecimiento en gran parte de ellos del índice de productividad, asimismo la eficacia y la eficiencia para garantizar que las funciones logren cumplirse, situación problemática que se estima pueda ser solucionada al implementar el modelo para gestionar la propuesta realizada para el talento humano.

Para Ramos (2017) resalta lo importante que resulta contar con un ambiente de trabajo adecuado teniendo condiciones como buena infraestructura, equipos de tecnología de punta, el lugar que no tenga ruidos molestos, comodidad en los asientos, para así sumado a los conocimientos del trabajador, y capacitaciones constantes relacionadas a la especialidad y el requerimiento del

personal se obtenga un satisfactorio desempeño laboral orientadas a lograr las metas proyectadas por la entidad pública mencionada.

Según Vilca (2016) concluyo en la importancia que tienen los trabajadores en una entidad pública o privada, para ello el área encargada de los recursos humanos debe tener el compromiso de brindar una adecuada manera y metodología para administrar el talento humano teniendo como cimiento el fortalecimiento de las habilidades, la competencia profesional, eficiencia en el desempeño laboral y conocimientos del colaborado de la entidad bancaria.

Respecto a la investigación de Ramos (2015) titulada “Gestión de personal y desempeño laboral en el Banco de la Nación Agencia 01 – Huacho en el año 2014”, concluyo en la manera en que influye una adecuada forma de gestionar los recursos humanos hacia mecanismos óptimos en que los trabajadores logren altos grados de desempeño mediante herramientas de gestión como la planeación, analizar en forma permanente los puestos de cada trabajador, la mejora de relaciones sociales entre los trabajadores, la detección de programas de capacitación mediante evaluaciones al personal para así tener conocimiento de los temas que se necesita en la actualidad, y por consiguiente mejorara el desempeño laboral en sus indicadores que miran los niveles de eficiencia y eficacia.

1.5 Justificación de la investigación

Es importante resaltar que trata de brindar diversos argumentos del porqué del presente trabajo de investigación, así como sus respectivos aportes direccionados hacia una disciplina relacionadas a las maneras en que se resolverán situaciones problemáticas planteadas (Valderrama y Jaimes, 2019). La precisión de la justificación del problema se realiza mediante criterios tales como la justificación teórica, metodológica, práctica y epistemológica.

1.5.1 Justificación metodológica

Según Mendez (2012) indica la importancia de la justificación metodológica refiriéndose a que es primordial utilizar diversas técnicas y metodologías, los cuales pueden ser formularios, encuestas, listado de interrogantes referidas al tema o cuestionarios, algunos documentos relacionados con las matemáticas, etc, los cuales servirán para aportar información relevante para estudiar la problemática propuesta por el investigador con la finalidad de aplicarlas en el futuro por otros usuarios que compartan los mismos objetivos.

Asimismo está justificado en forma metodológica debido a que se utiliza diversas maneras para realizar la medición los cuales se sustentan de forma teórica la cual antes de aplicarse en una determinada muestra de estudio se somete a una evaluación de expertos, que generalmente suelen estar conformados por 3 personas relacionadas al ámbito temático, estadístico y metodológico, quienes al finalizar con la validación de los instrumentos brindarán mayor nivel de confianza mediante el Alfa de Cronbach por ser el instrumento de medición de escala ordinal coincidiendo con Kerlinger y Lee (2002), también se fundamenta en el paradigma positivista porque se utilizaran los métodos estadísticos para realizar pruebas o para contrastar las hipótesis, asimismo, se considera que la investigación realizada califica como de tipo aplicada y con un nivel explicativo (también denominado correlacional causal) sustentado en los autores referentes Bernal (2016) y Hernández et al. (2018) que servirá como modelo para la aplicación de futuros trabajos de investigación que se encuentren relacionados a las mencionadas variables que se desarrollaron en la presente.

1.5.2 Justificación teórica

Por su parte, Bernal (2016) señala que dentro de una determinada investigación está presente la justificación teórica al momento en que se considere que el objetivo del trabajo de

investigación es reflexionar y debatir a nivel académico acerca del conocimiento real para compararla con diversas teorías, realizar la contrastación de los resultados obtenidos o en algunos casos ejecutar de manera adecuada la epistemología ya existente del conocimiento.

Por otra parte, Mendez (2012) indica que justificar un trabajo de investigación de forma teórica está referido a un grado de inquietud de la persona que se encuentra realizando el trabajo de investigación con la finalidad de profundizar diversos niveles o enfoques teóricos los cuales se encuentren relacionados a la situación problemática que busque que brindar las explicaciones correspondientes que le permitan obtener avances en los conocimientos que se plantearon, inclusive para fomentar la búsqueda de innovadoras teorías que puedan modificar o complementar el inicio del conocimiento. Cabe resaltar que al justificar de manera teórica para la variable independiente denominada “gestión de recursos humanos” se busca confrontar los puntos de vista denominados como subconjuntos borrosos debido a que actualmente dentro de los procedimientos realizados para gestionar los RRHH bajo una contextura concreta, puede mejorar partiendo de mecanismos que faciliten tomar las mejores decisiones, de igual manera, resulta conveniente realizar el análisis de la teoría de capacidades y de recursos donde se analiza la relación de las capacidades de los colaboradores y su desempeño frente a sus competidores, además, se analizara la teoría de Michigan.

Respecto a la variable dependiente desempeño laboral se pretende confrontar el denominado modelo teórico que fue implementado por Campbell el cual facilita la medición del desempeño de los trabajadores en una forma integral, puesto que está orientado a la manera en que se comporta el personal, sus componentes realizan la descripción de los niveles en que se desempeñan, los cuales podrán ser de aplicación en diversos sectores laborales. Asimismo, se tiene en cuenta la teoría relacionada a los niveles del desempeño laboral que fue propuesto de manera idónea por

Robbins y Judge (2017) donde se analiza el comportamiento del desempeño de la tarea y la falta de productividad como sus componentes.

1.5.3 Justificación Práctica

Es importante resaltar que para que un trabajo de investigación cuente con su debida justificación práctica es generado al momento en que al desarrollar la misma, está orientada a solucionar una situación problemática o inclusive si unicamente se realiza con propuestas de las diversas alternativas que puedan contribuir a solucionarlas (Bernal, 2016). Por su parte, Hernández et al. (2017) señalaron que la justificación práctica ¿Dichas herramientas serán de suma utilidad para solucionar una problemática real?, ¿Qué implicancias pueden surgir ante distintos problemas prácticos?.

El presente trabajo de investigación está debidamente justificado porque en la actualidad en la entidad bancaria del estado, denominado como Banco de la Nación, se gestionan los RRHH y niveles de desempeño laboral que cuentan con efectos negativos como una inadecuada estilo de vida laboral, problemas en los ascensos, falta de capacitación en asuntos necesarios según la especialidad para optimizar al talento humano, la eficiencia, la eficacia y por consiguiente los diversos niveles que miden el desempeño laboral. También se requiere realizar la evaluación del desempeño en relación con el cumplimiento de objetivos individuales, todas las deficiencias expuestas son motivo de análisis en la presente investigación.

Asimismo, se considera de vital importancia de gestionar de manera adecuada los recursos humanos, ha resultado primordial para la gran mayoría de instituciones o públicas y se ha evidenciado en los últimos años. Por otra parte, dicha proyección ha colocado el rol de los individuos al momento de lograr cumplir con las metas programadas de manera institucional y

fomentar el requerimiento para encontrar mecanismos, estrategias y diversas políticas, que permitan el mejoramiento de los RRHH adscriptos a los sistemas de administración estatal.

1.5.4 Justificación epistemológica

Se opta por señalar diversos procedimientos que resultan elementales. Sin embargo, antes de iniciar es necesario solucionar la pregunta: ¿de qué trata analizar la epistemología? (Valderrama y Jaimes, 2019)

En la presente investigación se aplica los pasos que posibiliten aceptar o refutar el origen del conocimiento científico; lo cual es realizado a través de la contrastación de las hipótesis, así como lo señala Karl Popper mediante el método denominado falsacionismo, proponiendo una metodología relacionada a la ciencia de conjetura a través del mismo se logra establecer deducciones de las consecuencias que pueden apreciarse los cuales posteriormente logren ejecutarse a modo de prueba. Si la consecuencia no tiene el resultado esperado y presente fallas, se podrá concluir que una determinada hipótesis tendrá que calificarse como refutada para posteriormente ser rechazada, pero si sucede todo lo contrario y se comprueba la totalidad, se procede a realizar de manera repetitiva el procedimiento tomando en cuenta diversas consecuencias deducibles. (Popper, 2001)

1.5.5 Importancia de la investigación

Lograr desarrollar el presente trabajo de investigación es importante puesto que la mencionada institución muestra falencias en el proceso de recursos humanos debido a que no hay una incidencia positiva hacia el desempeño laboral.

El presente trabajo de investigación es relevante debido a que fomenta la búsqueda constante de posibles soluciones a la situación problemática relacionada al desempeño laboral que

frecuentemente realiza la entidad, estas soluciones se podrán plantear después de haber analizado la información recopilada.

Asimismo, es trascendente porque los resultados obtenidos en el estudio aportarán a los encargados de ejecutar las decisiones a través de la alta dirección de la mencionada organización para tomar buenas decisiones, que sean las más adecuadas basados en una correcta evaluación del desempeño, lo cual repercutirá en el bienestar de sus colaboradores, por medio de una gestión del recurso humano.

El estudio tendrá viabilidad debido a que cuenta con el factor tiempo estimado para lograr desarrollarme, asimismo se tendrá a disposición con el compromiso colaborativo de los trabajadores del área de proyectos del Banco de la Nación para ejecutar la aplicación de las diversas técnicas e instrumentos implementados para investigar, y de esta manera asegurar los datos e información que se requiere para lograr desarrollar la investigación, puesto que será totalmente real. Finalmente, la investigación guarda la originalidad porque se realizará con el objeto de dar solución a la deficiente aplicación para gestionar el ámbito de los recursos humanos que actualmente se puede apreciar en la entidad y por otro lado con la finalidad de establecer las mejores herramientas, que facilite la mejora de los niveles del desempeño laboral.

1.6 Limitaciones de la investigación

Se considera como principal limitación para el desarrollo del presente trabajo, la reducida cantidad de fuentes bibliográficas relacionadas a los antecedentes que pudo habernos facilitado el desarrollo de la investigación, razón por lo cual se optó por recurrir a utilizar como herramienta para ubicar diversas fuentes de información, al uso de internet. Asimismo, en la aplicación de las encuestas existen inconvenientes porque hay trabajadores que laboran fuera de las oficinas, pero de igual forma se lograra superar las limitaciones con la finalidad de realizar la investigación.

1.7 Objetivos

1.7.1 *Objetivo General*

Explicar la manera en que la Gestión de Recursos Humanos influye en el desempeño laboral del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

1.7.2 *Objetivos específicos*

- Explicar la manera en que el desarrollo de capacidades del personal influye en la falta de productividad del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.
- Explicar cómo la formación del personal influye en el desempeño de la tarea del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

1.8 Hipótesis

Se considera el término hipótesis como una solución que se encuentra sometida a una debida comprobación. Es primordial realizar una serie de pruebas de manera empírica para determinar si los fenómenos se encuentran relacionados. (Munch, 2005)

Asimismo, al desarrollar una tesis es factible realizar la formulación de una o inclusive un mayor número de hipótesis, lo mencionado va tener dependencia de la decisión de plantear la problemática, considerando la cantidad de interrogantes de investigación, las mismas que proyecten determinar de manera tentativa una serie de respuestas. (Hernández et al., 2017)

Por otra parte, que una tesis cuenta con los niveles de calidad necesarias, únicamente no debe encontrarse relacionado con la cantidad de hipótesis que puedan contener. De tal manera, contando con la cantidad numérica de hipótesis requeridas al momento de orientar el estudio, sin agregar ni suprimir ni una sola. (Hernández et al., 2017)

1.8.1 Hipótesis general

La Gestión de Recursos Humanos influye significativamente en el desempeño laboral del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

1.8.2 Hipótesis específicas

- El desarrollo de capacidades del personal influye significativamente en la falta de productividad del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.
- La formación del personal influye significativamente en el desempeño de la tarea del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Marco filosofico sobre la Gestión de recursos humanos

2.1.1.1 Teoría de la administración. Para Fayol (1916), indica que la función de una organización, tiene como finalidad la protección del bien de la persona frente a un posible accidente como un incendio, robo, huelga o algún atentado, etc. Además, esta es caracterizada como una función de carácter administrativo, posee un órgano importante y como instrumento de acción del recurso humano.

2.1.1.2 Teoría de la agencia. Se opta por considerar los diversos aportes brindados a través de Uribe (2010) quienes determinaron la conexión existente de una determinada agencia considerándose como un denominado contrato en el cual un individuo o en otros casos un mayor número, acuerda con otra que cumpla la función de agente con la finalidad de desarrollar un servicio determinado, lo cual tiene una serie de implicancias como por ejemplo delegar autoridades en un agente, así, de esta manera, el principal agente se proyectará a suprimir o realizar una desviación de los intereses a nivel personal de un agente al ofrecer términos para incentivar o implementando otras alternativas de control para la supervisión de su manera de gestionar, razón por la cual se dificulta la optimización de relacionar una determinada agencia evitando generar gastos, por ello resulta difícil vencer la asimetría de los datos informativos.

Las pautas mencionadas en la denominada teoría de agencia suelen tener aplicación a distintos ámbitos de agentes económicos, para su posterior traslado contractual que pueda generarse en la entidad, también denominada relación del empleo. (Uribe, 2010)

2.1.1.3 Teoría del comportamiento de la escuela de las relaciones humanas. Por su parte Dolan et al. (2007) resalta en relación a diversas teorías del comportamiento, lo indicado a continuación: la relación humana en una escuela, considera un pilar, que la distintas formas de mejorar los niveles de relaciones humanas generan de manera satisfactoria logros organizacionales, asimismo su continuidad genera humanizar distintos niveles del ámbito laboral y otras condiciones.

2.1.1.4 Teoría de los sistemas: Teoría X y la Teoría Y. tomando en consideración la forma tradicional del modelo X según Chiavenato (2000), señala que la gran mayoría de organizaciones realza la motivación de cada persona de ella misma, porque si existe carencia de una acción directa de la gestión, el personal estará inactivo frente a la necesidad de cada organización.

2.1.1.5 Teoría Z de Gestión propuesta. Según Chiavenato (2000) señaló que ser productivo es un tema de administrar adecuadamente a los individuos frente al uso de tecnologías, gestionar a cada persona, direccionando a una mejor cultura de una entidad, dejando atrás un enfoque tradicional.

2.1.1.6 Teoría de los subconjuntos borrosos. Generalmente muestra orientación a mejorar todo resultado que se encuentre relacionado a los trabajadores o a la empresa como logro final, por encima de la base de mecanismos relacionados a las matemáticas los cuales puedan atenuar la actual subjetividad generada en una adecuada toma de alguna decisión.

Aplicar herramientas y mecanismos ligadas a la denominada teoría de los subconjuntos borrosos para gestionar correctamente los RRHH brindan aportes para la certidumbre y objetividad para tomar decisiones que puedan considerarse en dicho sector, resultandos programables fácilmente. Asimismo, aplicar Modelo genera el denominado beneficio de re-evaluar diversos procedimientos ligados a gestionar los RRHH bajo un concreto contexto partiendo de mecanismos que faciliten

lograr de manera certera tomar la mejor decisión, el fundamental costo surge a través del tiempo, lo cual muestra una reducción en el momento en que los especialistas logren considerar realizar entrenamientos considerando las técnicas introducidas. (Souto y García, 2016)

2.1.1.7 Teoría de Michigan. El profundo interés al considerar el presente modelo es reconocer que las personas encargadas de direccionar cuentan con el poder necesario para todo tipo de acción. El personal laboral solo es considerado como un activo adicional el cual debe estar sometido a explotación máxima a un costo mínimo, es catalogado como un modelo extremista para aproximarse al *hard*. El mencionado modelo busca aumentar los índices de eficiencia de los trabajadores de una determinada entidad sin orientarse en lo que realmente necesitan, sino se basa más en la manera en que tienen que ser utilizados con la finalidad de lograr cumplir con las metas organizacionales. (Latorre, 2011)

Es importante resaltar que el denominado modelo de Michigan está basado en los trabajos que fueron realizados por Storey (1992), Hendry et al. (1995), y Beardwell et al. (2004), los cuales determinaron que al aproximarse al *hard* en el ámbito de los RRHH plasmó su raíz en la capacidad estratégica a nivel corporativo, así como en diversas políticas implementadas en la institución. El determinado lineamiento para gestionar da prioridad a la importancia para analizar el entorno y lograr integrar el planeamiento del negocio para gestionar dentro del ámbito de los recursos humanos. (Latorre, 2011)

2.1.1.8 Teoría de gestión de recursos humanos. Por su parte, Dolan et al. (2007) señalaron que se analiza para cada forma de estrategias que se pueda identificar en la entidad, el cual la inclinación que se debe contar en gestionar a la persona y que se desarrolle de forma adecuada.

2.1.1.9 Teoría de los recursos y capacidades. La presente teoría es considerada que está ubicada dentro del campo que desarrolla los diversos niveles de estrategia, basado en los distintos

tipos de recursos con los que cuenta una entidad, brindándole una marcada relevancia a la estructura interna que posee una determinada entidad para lograr formular y desarrollar sus niveles estratégicos Rugman y Verbeke (2002), implementa diversos puntos fundamentales relacionadas a la teoría, describiendo los procedimientos por medio del cual una entidad garantiza su crecimiento, conceptualizando una forma o considerando a la entidad como una agrupación productiva de recursos a la par con una organización en su administración.

Por otra parte, la mencionada teoría realiza estudios sobre las fuentes internas relacionadas a los niveles superiores de desempeño de una determinada entidad para lograr desarrollar un marcado vínculo entre la capacidad con la que una organización cuenta el nivel superior del desempeño en relación a sus demás competidores. (Sánchez, 2016)

Es de suma importancia resaltar que la gran mayoría de organizaciones, entidades y otras relacionadas, sin considerar su giro, tamaño, magnitud, casi siempre se encuentra dirigido, integrado y orientado al sector humano, plasmando de esta manera un historial propio en la entidad, otorgándole a la institución lograr el desarrollo de ventajas a nivel competitivo de manera distinta. (Sánchez, 2016)

2.1.1.10 Teoría de los sindicatos. Generalmente la presente teoría suele relacionarse de manera directa con los de afuera y los de adentro, la cual tiene como significado bien marcado catalogar al personal laboral desde adentro de una empresa, los trabajadores actuales se consideran por los directivos con un mayor valor o nivel de producción que los de afuera, puesto que realizaron la inversión necesaria en cuestiones de formación, competencias y experiencias, razón por la cual se garantiza su fidelidad y compromiso con las actividades laborales a comparación de los que logren ingresar desde afuera a pesar de ganar una menor remuneración, ante lo mencionado, la

empresa que cuente con un nivel alto de sindicatos, podrán lograr que sus remuneraciones se mantengan elevadas, así como su planilla de empleados.

2.1.1.11 Teoría de Harvard. el presente modelo consiste en el agrupamiento de los principios más relevantes que permitan aproximarse al soft del ámbito relacionado a los recursos humanos, se le atribuye como meta principal la de realizar incrementos a los niveles de compromiso y buscar la potenciación del personal. La entidad se logra analizar considerando los niveles mostrados en la información del flujo de capital humano, en el cual está incluido los datos desde que una persona ha sido considerada y contratada por la entidad, el cómo se ha desempeñado, su historial hasta el momento en que finalizó su colaboración con la entidad (reclutar, seleccionar, socializar, evaluar y promocionar), el mencionado sistema está conformado por mecanismos para retribuir remuneraciones elevadas, así como el grado de participación en la entidad para lograr captar la atención, motivación y estabilidad del personal laboral.

Asimismo, se caracteriza por fomentar la colaboración de los trabajadores en el momento de tomar decisiones, con la finalidad de lograr la implementación de un ambiente laboral basados en el compromiso de sus empleados, puesto que es importante que a cada uno de los trabajadores les importen los resultados, o sientan la necesidad de que toda acción que realicen los ejecuten con un alto grado de compromiso, remando todos bajo una misma dirección, para mejorar de esta manera los resultados de toda índole. (Latorre, 2011)

2.1.2 Gestion de Recursos Humanos

Gestionarlo va permitir a la empresa disponer y movilizar los mejores perfiles en cada momento y conseguir que toda la plantilla se ciña a un objetivo que permitirá brindar diversas contribuciones y colaborar a la implementar y crear un valor importante para la entidad. (Merhoun y Benhalima, 2020)

Gestionar los recursos humanos se considera a la actividad de combinar la habilidad, la metodología, las prácticas, políticas y otras técnicas que se encuentran orientadas con la finalidad de fomentar la administración de la manera de comportarse en la interna, asimismo potencia el talento humano, asimismo tiene como meta fundamental la de asegurar la selección, administración y orientación de los trabajadores rumbo al cumplimiento de metas y objetivos proyectados por la entidad. (Rodriguez et al., 2020)

Los trabajadores son considerados como la parte que cuenta con el mayor intereses clave para desarrollar sus competencias, formarse y permitir que el talento humano logre desarrollarse dentro de la entidad, asimismo brindar información importante que a su criterio decida que deban implementarse para mejorar la gestión de los recursos humanos y tengan calidad de permanente, sostenible y constante.

Es necesario redefinir el significado de gestión de RRHH, siendo la gestión sostenible de la considerada más apropiada si se toma en cuenta el enfoque inicial, fomenta la búsqueda constante del cumplimiento de metas proyectadas a largo plazo, con mayor énfasis en cuidar del activo más importante de toda empresa o entidad que es el empleado, asimismo del ambiente laboral, las participaciones y desarrollar de manera permanente a los empleados, factores externos, ser flexibles, cumplir con las normativas laborales, colaboración entre los trabajadores, ser equitativo, uniforme, brindar igualdad de oportunidades, cumplir con lo mencionado pero sin descuidar el ámbito que pueda afectar los resultados y rentabilidad de la entidad. (Davidescu et al., 2020)

La gestión de recursos humanos según el Ministerio de salud (1999) viene a ser el mantenimiento de la entidad mediante la efectividad mediante la utilización óptima de personal, colaborador y trabajador dentro de la entidad.

Para Sainz (1994) mencionó sobre gestionar de manera adecuada los recursos humanos que resulta importante la planeación relacionada sobre los diversos requerimientos de los colaboradores como seleccionar, contratar, y formar, brindar un trabajo seguro relacionado en el sueldo y seguridad. Según De la Cruz (2006) gestionar de una manera efectiva y adecuada el ámbito relacionado a los recursos humanos se debe realizar hacia un camino eficiente, para así generar estrategias ante posibles riesgos tanto en el futuro como en el presente.

Los RRHH según Hernandez y Pulido (2011) se refieren a los trabajadores contratados y relacionados con la organización el cual le debe brindar competencias y nuevos conocimientos. En relación a la autora Alles (2013) menciona que la adecuada forma de gestionar los recursos humanos optimizará el rendimiento del trabajo realizado por los trabajadores o de las personas hacia el desarrollo de su potencial humano.

Con lo expuesto se concluye que gestionar los recursos humanos resulta primordial para una entidad que se encuentra en constante búsqueda de su crecimiento a largo plazo, porque a través de ella se puede conseguir mejorar el desempeño del trabajador, porque se conozca más al trabajador, sus ideas, sus funciones, sus deseos profesionales, que capacitación requiere con todo ello, se logrará resultados positivos.

En el amplio ámbito de los RRHH se le consideran como una parte fundamental y de suma importancia para conseguir la anhelada ventaja competitiva, razón por la cual se conforma en un elemento principal para todo tipo de entidad sin importar cual sea el sector productivo en que desarrollo. El mencionado elemento principal resulta esencial, y generalmente hace la gran diferencia entre los índices de competencia debido a que debe asegurarse su demostración, medición y finalmente su comparación con otras instituciones tanto en los bienes como determinados servicios que ofrecen a su clientela y que sean similares a los que ofrece la

competencia, por otra parte lo señalado por Gonzalez, lograr a tener competitividad resulta considerarse un punto de quiebre entre tener que considerarse competitivo debe tener un carácter mayor a ser productivo, y si se llega a tener mayor rentabilidad se considera un plus adicional por parte del mercado, que actúa como el mediador final de las acciones y decisiones que piensa ejecutar una entidad, el cual se relegará en el cumplimiento de logros y metas proyectadas. (Montoya y Boyero, 2016)

Actualmente la principal problemática que los directores de una entidad enfrentan día a día está orientado entre distintos escenarios a dirigir los recursos humanos rumbo a una actividad que se oriente a lograr la eficiencia y eficacia, con la finalidad de alcanzar y garantizar el cumplimiento de altos niveles en materia de rendimiento sustentado en otros índices de valor agregado, asimismo en evidentes niveles de ventaja competitiva. Por otra parte resulta de suma importancia considerar el momento en que una entidad realiza de manera correcta sus actividades, genera como consecuencia la obtención de máximas ganancias a comparación de otras entidades que no comparten el mismo criterio. (Montoya y Boyero, 2016)

Es evidente que en el mundo empresarial actual, cuando se logra implementar los procedimientos de manera correcta para lograr gestionar y cumplir los objetivos que se han planteado con anticipación, las metas, logros y otros, se le reconoce que la parte fundamental que aseguró el objetivo es el recurso humano, puesto que son los considerados parte estratégica de toda entidad, a pesar de que las entidades puedan poseer importantes niveles de recursos económicos que le faciliten ejecutar sus presupuestos, actividades, inversiones tecnológicas de vanguardia, o incluso en construcciones, edificaciones que cumplan con los mínimos requisitos exigidos por estándares internacionales, a pesar de que las mismas no se consideran como herramientas suficientes si es que no tienen la mínima cantidad de trabajadores con las aptitudes suficientes para ejecutar los

mencionados presupuestos financieros, asimismo al momento de aplicar los mecanismos tecnológicos modernos o al ocupar activos inmobiliarios considerando consecuencias que pueden generarse como un reducido número de clientelas o deficiencia al momento de brindar los diversos servicios que no satisfacen los mínimos requerimientos del cliente, o el no llegar a garantizar el cumplimiento de metas y objetivos a nivel organizacional. (Montoya y Boyero, 2016)

Es necesario señalar que el ámbito de los recursos humanos conforman elementos esenciales para validar y utilizar numerosos recursos, para de esta manera los trabajadores de la entidad puedan asegurar el desarrollo de sus competencias y habilidades para obtener de esta manera una ventaja competitiva en la entidad la cual deba tener un carácter de sostenible, constante y permanente a lo largo de varios periodos, brindando de esta manera la posibilidad de que se logre construir los recursos humanos que sean difíciles de copiar, para que sean únicas y competitivas dentro de la organización. (Montoya y Boyero, 2016)

Actualmente las diversas entidades tienen como requerimiento contar con trabajadores altamente capacitados para lograr entender lo que realmente desea la clientela, transformar e implementar plenamente la calidad de todo servicio que la entidad brinda, mejorando e innovando volviéndose un compromiso importante de carácter comunitario, sin tomar en cuenta el tipo o sector de la organización así como el escenario en el que se ubique. La meta principal de dicha documentación es mostrar una forma para reflexionar mediante un mecanismo documental de revisión diversas anotaciones que resulten ser relevantes y que giren en relación a los valores que representen los recursos humanos dentro de la entidad y su reconocimiento como parte esencial que facilita la correcta y adecuada dirección estratégica. Asimismo si se trata de explicar que objetivo específico se desea llegar a determinar en relación a consideraciones innovadoras de RRHH se señala la manera que el personal deba recibir formación y capacitación con la finalidad de aprovechar

sus habilidades para beneficiar a las entidades, poniendo énfasis en lograr sustentar el papel importante que desempeñan los RRHH en el momento de consolidar los mecanismos para gestionar los niveles de calidad en la entidad y en desarrollar las mismas con la finalidad de adaptarlas a los requerimientos actuales del entorno, finalmente para señalar cuanto es necesario contar con un capital del talento humano capacitado y con un alto grado de compromiso que le permita participar, trabajar formando equipos de trabajo y se encuentre en constante evaluación para brindar garantías al cumplimiento del éxito organizacional. (Montoya y Boyero, 2016)

2.1.2.1 Características de la gestión de recursos humanos. Dentro de las numerosas características existentes para ampliar los conocimientos ligados a los aspectos relacionados a gestionar los recursos humanos, se puede considerar la manera en que desarrollan los trabajadores y el combinar los horarios laborales con flexibilidad de los empleados y una segunda que son los espacios nuevos para laborar, las cuales resultan primordiales según se considere su impacto dentro de los principales resultados para gestionar dentro del ámbito de los recursos humanos los cuales son desempeño laboral y satisfacción de los trabajadores. (Davidescu et al., 2020)

2.1.2.2 Importancia de la gestión de recursos humanos. Los recursos humanos deben ser considerados como la riqueza más importante, que debe ser mantenido por cualquier organización, según Al-bahussin y El-Garaihy (2013), puesto que, por medio de su capital humano, la manera para gestionar recursos humanos es hoy considerada por muchos investigadores como una palanca de rendimiento, ya que por lo tanto está llamado a participar en el desarrollo del desempeño laboral de la entidad.

Ejercer diversas prácticas en el amplio ámbito de los recursos humanos influyen en los recursos de la empresa, como es el caso del capital. comportamientos humanos y de los empleados, y que

son estos recursos y comportamientos que en última instancia impulsan el rendimiento empresarial. (Merhoun y Benhalima, 2020)

Además, gestionar dentro del ámbito de los recursos humano desempeña un rol sumamente importante al momento de promocionar la buena comprensión del personal y en la búsqueda de personas talentosas con habilidades esenciales, experiencia y disposición para trabajar con empresas conjuntas y para establecer el conocimiento. Además, asegura un alto grado de competencia en individuos y los alienta a estar listos para crear, compartir y explorar estos activos intangibles. Para esto, este tipo de mano de obra puede mejorar la creación de una buena base de conocimientos. (Al-bahussin y El-Garaihy, 2013)

Por lo tanto, por medio de sus prácticas, gestionar la manera en que se gestiona dentro del ámbito de los recursos humanos debe contribuir a aumentar el volumen del conocimiento, para motivar a los empleados a transferir su conocimiento a la organización y fortalecer los vínculos que puedan existir entre gestionar conocimientos y el capital humano en las entidades.

2.1.2.3 Dirección estratégica de Recursos Humanos en la organización. Direcccionar de manera estratégica los RRHH se encuentra relacionado a la agrupación conjunta de normativas y medidas que generalmente tengan como finalidad lograr conformar las estructuras necesarias de los RRHH los cuales trabajaran en pro del logro de metas y misión de la entidad considerando la capacidad y competencia que posea cada uno de los colaboradores, puesto que gracias a ellos la entidad puede lograr alcanzar niveles altos de competitividad. (Montoya y Boyero, 2016)

Gestionar los recursos humanos conforma un conjunto de medidas y tareas idóneas con la finalidad de operar correctamente diversos sectores de la entidad los cuales deban contar con un efecto de manera directa en relación a las aptitudes, actitudes y comportamientos de los trabajadores que se encuentren dentro de un organigrama organizacional en donde se puede establecer que dirigir la

entidad acumula sus esfuerzos en lograr las metas y objetivos propuestos dentro de un periodo determinado, en forma agrupada y en coordinación con los trabajadores, personal y colaboradores. Es importante considerar que comprender las diversas estrategias requiere de altos niveles de valor agregado ya sea en los procedimientos como en determinadas personas, al encontrarse en una situación de consonancia con denominadas corrientes fundamentales y actuales los cuales cuentan con la tendencia a considerar los recursos humanos como indicador estratégico al momento de medir los índices de competitividad y desarrollo. (Montoya y Boyero, 2016)

Se resalta entre diversos aspectos que toda persona encargada de la dirección corporativa, no debe limitarse únicamente al aseguramiento de que la totalidad de procedimientos y procesos que se ejecuten dentro de una determinada entidad sean llevadas a cabo siguiendo las pautas de eficiencia y eficacia, sino también que busque fomentar la construcción de innovadoras políticas, estrategias, acciones, que tengan como base los paradigmas claros y sencillos, los cuales deben compartirse con la totalidad de colaboradores de la entidad, razón por la cual es necesaria la incorporación del factor humano dentro de la denominada cadena de valor considerándolo una parte clave en los procedimientos estratégicos y misionales a nivel corporativo, el cual va ser evidenciado a través de una serie de aportes con presencia singular al momento de producir bienes con altos niveles de calidad o cuando se decida la prestación de servicios considerando los altos índices de calidad. Asimismo, es preciso que al momento de dirigir la entidad se consideren los mecanismos que sean fundamentales al momento de tratar de direccionar los recursos humanos. (Montoya y Boyero, 2016)

Las entidades resultan contar con un alto grado de competitividad y eficiencia, al momento que consiguen plasmar que las estrategias que se definieron en su oportunidad ante los recursos humanos se encuentren alineadas en su totalidad con estrategias que fueron señaladas por los

directores, asimismo, la coherencia de los mencionados aspectos, está relacionado a que los procedimientos que se ejecutaron a través del recurso humano brinden la garantía necesaria para el logro eficaz, oportuno y correcto sumergido de altos valores por la totalidad de objetivos planteados por la entidad. (Montoya y Boyero, 2016)

2.1.2.4 Componentes de la Gestión de Recursos Humanos. Los componentes para gestionar adecuadamente los Recursos Humanos, basandose en lo señalado por la autora Alles (2013) son las siguientes: (a) Desarrollar diversas capacidades al trabajador. Esta vinculado a la linea de carrera, políticas de ascenso del personal orientado fundamentalmente a una serie de resultados obtenidos. El desarrollo de capacidades esta conformado por: la sucesion y promociones. Para conservar el potencial humano y contar con la permanencia en la entidad se analiza la forma de promover de puesto al trabajador; los programas de desarrollo. Viene a ser la accion de desarrollar la capacidad de los trabajadores como un plan de carrera y el entrenamiento del personal. Se aplica basicamente a los jefes de cada area.

Según Martinez (2013) tiene como fin el entrenar al trabajador pero tambien debe generar la innovacion, gestion del talento humano y mejor trato entre los colegas laborales.

Desarrollar a los trabajadores respresenta una agrupación de aprendizajes, experiencias ordenadas, con propótiso y en algunas ocasiones intencionadas, brindadas por una entidad en un determinado intervalo de tiempo con la finalidad de brindar oportunidades de evolucionar su nivel de crecimiento y desempeño, en relación a las alternativas que faciliten desarrollar el ámbito laboral señala la existencia de 3 orientaciones que conforman los pilares básicos para plantear aprendizajes, tales como: 1) Entrenar y educar adecuadamente ; 2) tutoría brindada por directores superiores, colegas, jefaturas, y 3) Mejorar los niveles de capacidad interpersonal. (Coral, 2019)

Para Fonseca (2015) es necesario cambiar la mentalidad de la organización al desarrollo del personal agregarle disciplina, firmeza y aplicar valores.

De acuerdo a Arbaiza (2011) en el desarrollo del personal se tiene que considerar los estilos de vida del personal alineado al clima laboral de la organización.

Asimismo que un trabajador logre desarrollarse se considera enriquecer su personalidad referida a superar fases tempranas en la etapa de su infancia, los cuales en algunas ocasiones regresan en su etapa de adultez, superar diversas situaciones problemáticas de dicha etapa de la vida, tales como crisis de ansiedad, sentimiento de culpabilidad, situaciones ligadas a envidiar logros, una persona debe velar por lograr equilibrar dichas situaciones a nivel psicológico, desde su forma interior hasta los factores externos, logrando de esta manera facilitar el desarrollo de sus capacidades que le permitan gozar de las actividades de manera satisfactoria relacionandose de la mejor manera con los demás individuos de modo pacifico y fomentando la unión, trabajo en equipo y consecución de resultados. (Coral, 2019)

Por otra parte, un desarrollo personal, es catalogado como un procedimiento para construir de manera continua que la gran mayoría de individuos logre experimentar, en donde la identidad genérica, desempeña un rol de vital importancia al momento de conformar al personal, debido a que logra tener una alta influencia en la mayoría de las áreas de vida. Asimismo, un desarrollo del personal se encuentra muy ligado a la fortaleza constructiva internas con las que cuenta cada individuo, quien a su vez se conjuga con los niveles de crecimiento tanto para niveles sociales como la de sus aspectos emocionales, de esta manera aprovechar los beneficios para enriquecer sus competencias y habilidades de comunicación. (Jiménez, 2015)

Es primordial señalar que un desarrollo del personal está referido de manera conocida y difundida dentro del sector laboral de toda entidad, empresa u organización, se considera como una serie de

pasos a seguir para encontrar un alto grado de éxito en la cual se logra desarrollar indicadores determinantes al momento de conseguir las metas propuestas y distintos objetivos de índole laboral. De esta manera se puede determinar que califica como las ganas de superación con la que cuenta un trabajador con la finalidad de salir adelante o aquellas actividades que un individuo desea realizar con un valor agregado sobre sus capacidades en la cual debe plantearse establecerse objetivos, metas y proyectarse lo que realmente quiera conseguir para avanzar y garantizar su crecimiento. Un individuo que se encuentre en la búsqueda, realiza diversas actividades que faciliten desarrollarse a nivel personal y profesional buscando el punto de quiebre para lograr el equilibrio en distintos aspectos de su vida como son los aspectos profesionales, personales y en los cuales se encuentran maneras de relacionarse con otras personas, razón por la cual se realizan las actividades que desea sin necesidad de esperar a último momento para realizar lo que realmente desea lograr, puesto que actualmente se vuelve un individuo calificado como proactivo, obteniendo diversos conocimientos que le permitan lograr los resultados esperados gracias a la actitud positiva y constante compromiso, esfuerzo y anhelo por realizar las actividades de manera adecuada y correcta. (Coral, 2019)

Madurar, en el sentido de los seres humanos, es calificado como un procedimiento que se da a través de distintas etapas, generalmente generado por diversas vivencias y experiencias que un individuo ha pasado a lo largo de los años, en los cuales se incluye situaciones para aprender en el ámbito profesional, personal, anécdotas que marcarán su calidad de vida y determinar lo que realmente quiere lograr y quiere ser. Cabe resaltar que para que dicho procedimiento tenga la sostenibilidad requerida, sea duradera y resistente, es necesario desarrollar a la persona tomando en consideración un punto de partida en visualizar a la propia persona y tener plenamente identificadas su real conciencia, en relación a la etapa de aceptar las modificaciones que puedan

darse luego de cada una de las vivencias, para posteriormente orientar los diversos comportamientos que tengan que aplicarse dentro de la entidad considerando los distintos mecanismos que se utilicen con la finalidad de establecer definiciones relacionadas a desarrollar a los trabajadores, resulta primordial, para el caso mencionado es conveniente aplicarlo de manera individual y logre utilizarlo en su beneficio para facilitar el logro de sus éxitos a un corto plazo.

Los procedimientos para desarrollar a los individuos está ligado generalmente al sector educativo, así como se encuentra proyectado rumbo al futuro a través de capacitar a las personas. Al referirse al ámbito educativo, es tratar de las tareas para desarrollar personas ligadas a los procedimientos más relacionadas al aspecto formativo en materia de personalidad así como aumentar los índices de mejoramiento de la capacidad para lograr un entendimiento y una mejor interpretación del conocimiento, puesto que al repartir en forma agrupada la información, y data relacionada en asuntos relacionados a las habilidades ejecutoras y motoras, se mejorará la tendencia esperada. Asimismo la manera en que se va desarrollar se encontrará de una forma más enfocada direccionándola al crecimiento individual de los trabajadores y encaminándolo con dirección a su futura carrera, no encasillándolo únicamente en su actual puesto. Generalmente la mayoría de los individuos sin tomar en consideración las diferencias que tengan a nivel individual, si y solo si tienen tendencia a buscar su desarrollo. Considerándose en el escenario de un enfoque tradicional, la manera de desarrollarse a nivel de administración está reservada únicamente para un sector minúsculo de los trabajadores, en los cuales tienen la prioridad los rangos más altos, si se logra reducir los rangos de jerarquía, y conformación de equipos para realizar diversas actividades, los trabajadores empezarán a contar con diversas participaciones dentro de las metas proyectadas para sus puestos de trabajo, y mostrarán mayor preocupación tanto por la cartera de clientelas como por los estándares de calidad de su trabajo. Actualmente diversas entidades tienen como exigencia que

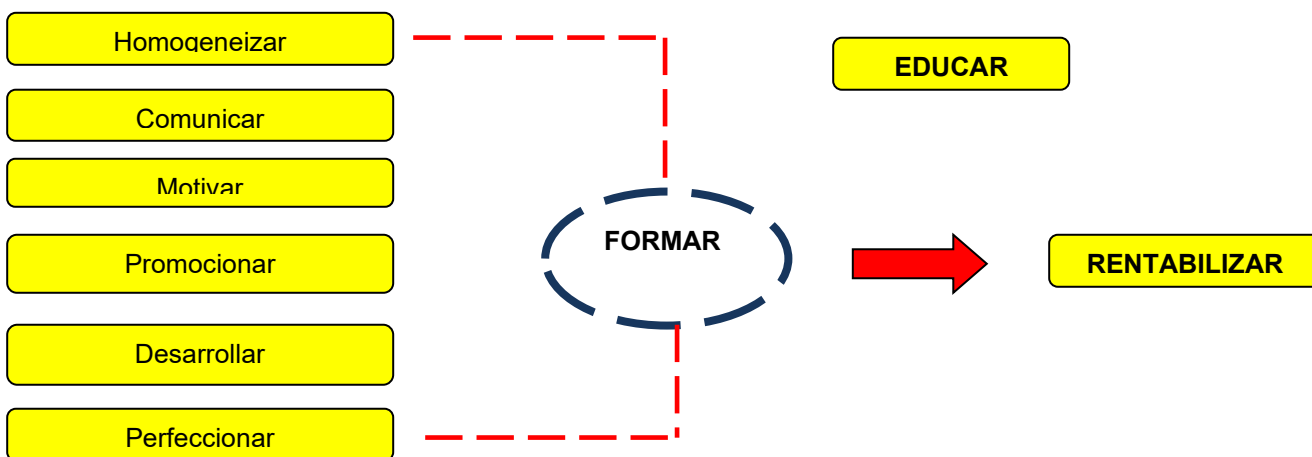
la mayoría de individuos tengan desarrolladas innovadoras habilidades, competencias y cuenten con amplios conocimientos, razón por la cual la manera para desarrollarse es compromiso de todos el personal, colaborador y trabajadores. (Chiavenato, 2009)

(b) Formación del personal. Viene a ser la educación laboral que se le practica al personal, con fines de incrementar su nivel de habilidades y conocimiento. La formación del personal está conformado por: el conocimiento y habilidades en la entidad. Tenemos los programas del jefe capacitador, es la forma más común y viene de tiempo para desarrollar el talento del trabajador, donde el jefe transmite y capacita a sus subalternos; los conocimientos y habilidades fuera de la entidad. Viene a ser los programas de adquisición que adquiere el trabajador fuera de la entidad. (Alles, 2013)

El proceso para desarrollar y formar al personal trata en una agrupación de diversas actividades y tareas que se realizan con la finalidad de brindar un mejoramiento en sus niveles de rendimiento futuro y presente, el incremento de sus niveles de capacidad se realiza modificando y potenciando sus habilidades, conocimientos y actitudes. A pesar de que formar al personal es una actividad realizada de manera frecuente, permite garantizar su desarrollo, ambos términos difícilmente son considerados sinónimos, debido a que formar está más relacionado a brindar al personal diversas habilidades de manera específica y apuntar a la corrección de diversas deficiencias identificadas como principal problema que afecta a su rendimiento, asimismo sucede a la inversa con el término desarrollo, que trata más del constante esfuerzo por parte de la entidad para lograr brindar al personal diversas habilidades que va requerir en un escenario futuro. (Dolan et al., 2007)

Figura 1

Objetivos principales de la formación del personal



Fuente. (Cuesta, 2015)

Según Hernandez (2016) en la formación del personal se logra que gestione el aprendizaje organizacional mediante la mejora continua, la innovación y nuevas estrategias.

En la actualidad según Martinez (2013), formar a un trabajador de manera adecuada y eficiente, debe ser catalogada por la entidad con un nivel de prioridad alto, debido a las modificaciones tecnológicas permanentes que demandan encontrarse siempre actualizados. Se concluye que es importante en una empresa desarrollar las habilidades y conocimientos del trabajador, por medio de capacitaciones, asimismo, la formación del personal será eficiente y de esta manera asegurar el logro de las metas planteadas por la entidad.

Desarrollar y formar es calificada como una función desempeñada dentro del proceso de gestionar adecuadamente los recursos humanos los cuales serán utilizadas con la finalidad de cerrar las distancias existentes entre los niveles actuales de desempeño y lo que se proyecta lograr en un futuro según Elnaga y Imran (2013), señala que es planear de manera organizada con la finalidad de brindar datos e instrucciones con la finalidad de aumentar las mejoras para desempeñarse en el

centro laboral, asimismo tienes fines de promoción de diversos conocimientos, aprendizajes, ideas innovadoras que incrementen la capacidad de destreza del personal, la formación está centrada en mejorar diversas habilidades con la perspectiva a corto plazo de fomentar el mejoramiento de las competencias que son requeridas en el día a día empresarial que faciliten el logro de objetivos institucionales, según Elnaga y Imran (2013), puesto que aumenta los niveles de eficiencia de los individuos, agrupaciones y diversas organizaciones. (Jehanzeb y Bashir, 2013)

Los diversos programas encargados de fomentar el desarrollo y formación con calificados como primordiales, en lo que se determina derivar una inversión, generalmente gran parte de instituciones que alcanzan el éxito lo consideran de esta manera puesto que al incrementar el conocimiento y habilidades de los trabajadores, es asegurar mejorar los niveles de desempeño y productividad, en algunas ocasiones se logra la fideilidad del empleado, puesto que se siente cómodo con un ambiente laboral donde se preocupan por su evolución y línea de carrera, su nivel de moral, formación y desarrollarlo de esta manera impactan positivamente volviendo al trabajador más capacitado, levantándole la autoestima y de esta manera se vuelva más efectivo y con mayor capacidad de confiabilidad, asimismo incrementan sus capacidades interpersonales, mecanismos, y diversas técnicas que le faciliten el trabajo en equipo, siempre encontrándose motivado sea cual sea las circunstancias laborales. (Hutchings et al., 2009)

Por otra parte, es de conocimiento que la formación y el desarrollo son catalogados como herramientas importantes que mejoran el nivel de competencias en el instante en que se ejecuta una determinada labor, puesto que brinda plena satisfacción al momento que se visualizan los resultados que se proyectaron realizar, mejorando los índices de desempeño del trabajador y de la entidad misma. (Rodríguez y Walters, 2017)

Asimismo, al contar con desarrollo y formación ejecutada de manera correcta, con la efectividad de evaluar los niveles de desempeño de los trabajadores bajo diversos enfoques, se encontrarán en la capacidad de brindar el apoyo necesario para lograr cumplir con las metas proyectadas haciendo a la entidad más competitiva en el mercado. (Jehanzeb y Bashir, 2013)

Según Madriz y Parra (2016) las personas que cuentan con la debida formación estará ligado a los requerimientos que la entidad necesite en la actualidad así como lo que anhela cumplir en un futuro cercano, el cual tiene que encontrarse orientado a formarlo para mejorar sus destrezas, habilidades y capacidades..

2.1.2.5 Elementos para el direccionamiento estratégico de la gestión humana en la organización. Por su parte, Montoya y Boyero (2016) señala que el talento de las personas, conocido en el mundo empresarial como recurso humano representa los elementos primordiales para lograr conseguir las metas y objetivos de diversas entidades dentro de un plazo determinado, razón por la cual, la empresa debe poseer una excelente dirección estratégica para gestionar al personal siempre y cuando:

- Exista un grado coherencia relacionada entre alternativas estrategicas que faciliten desarrollar a los trabajadores, así como los niveles de competitividad orientadas a la dirección de la entidad.
- Existencia de soporte completo a cargo de los colaboradores de la entidad, tanto al momento de aplicarlas como en el momento en que se desarrollen diversas estrategias.
- La totalidad de trabajadores de la entidad tiene posesion de diversas visiones de las estrategias tanto al momento de proyectarlas como elaborarlas, debido a ello, va contribuir a lograr notablemente las competencias que se estimen convenientes así como adicionar un

valor agregado de un grado significativo con el fin de mejorar y conseguir los resultados que la entidad espera.

- Se evidencie la presencia de un mecanismo fuente de información confiable, actualizada y que tenga la característica de compatible de acuerdo a los requerimientos tecnológicos de la entidad, generando de esta manera que se logre una toma de decisiones a nivel lógico caracterizado por la asertividad.
- Constantes modificaciones ligadas al logro de metas proyectadas con un determinado valor agregado, los cuales pueden visualizarse por medio de los indicadores, en la cual existe un impacto relevante de manera positiva en la vida laboral cotidiana de la entidad.
- Existencia de diversas competencias constantes de los trabajadores que realiza en la entidad.

2.1.2.6 Aspectos de Gestión de Recursos Humanos en el Banco de la Nación. Se compone de dimensiones vinculadas al ámbito personal y de trabajo del colaborador: (a) Integración. Se pretende fortalecer la relación social y mayor comunicación entre todos los integrantes del Banco; (b) Salud física y emocional. Se ejecutó programas de prevención de las distintas enfermedades ocupacionales, odontología, adecuado manejo en prevención del estrés laboral, y también campaña sobre estilo de buena salud y (c) Familia. Se ejecutó actividades recreativas, deportes y de arte para confraternizar a los trabajadores, unión familiar. (Banco de la Nación, 2016)

Finalmente es importante el fortalecimiento del trabajador con sus compañeros de trabajo, que se integren de la mejor manera, asimismo, relacionar el estado de salud mental y física del trabajador debe estar siempre supervisada a travez de programas de prevencion, y culminando con promover actividades recreativas familiares.

2.1.2.7 Objetivo de la Gestion de Recursos Humanos. Según Minsa (1999) tiene como objetivo el mantenimiento de un adecuado ambiente laboral, para así optimizar las destrezas y las capacidades de los trabajadores, orientado hacia el cumplimiento de objetivos trazados. La Gestión de Recursos Humanos según Chiavenato (2011) son las siguientes:

- Seleccionar, mantener y potenciar a un conjunto de colaboradores con potencial, conocimientos, destrezas para lograr las metas trazadas.
- Creación y desarrollo de adecuadas condiciones laborales.
- Los colaboradores estén en la constante búsqueda de mejoras.

Se concluye que los objetivos principales para gestionar lo relacionado al ámbito de los recursos humanos se refiere a mejorar las capacidades del trabajador y motivarlos para que siempre busquen la mejorar continua personal de manera constante.

2.1.2.8 El Deseo de los Trabajadores en una Organización. Según Lerma y Barcena (2012) los trabajadores desean de parte de la organización lo siguiente:

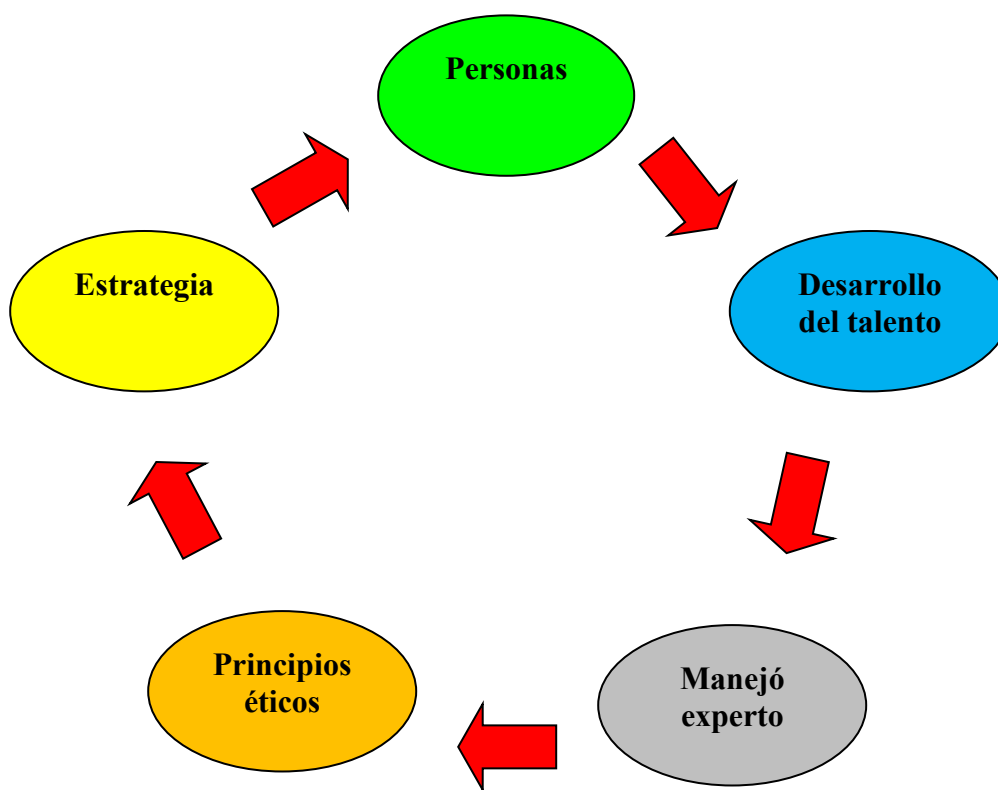
- Satisfacción laboral.
- Demostrar sus capacidades y habilidades.
- El reconocimiento de la organización.
- Respeto y trato justo.
- Un lugar de trabajo adecuado.
- Compromiso de la entidad para cumplir con las metas pactadas.

Finalmente se concluye con lo mencionado que el trabajador que tenga los indicadores como satisfacción laboral, respeto, sueldo justo y aumento progresivo, se lograra un compromiso con la empresa y un mejor desempeño laboral.

2.1.2.9 Roles del especialista en Recursos Humanos. Según la autora Alles (2013) el especialista en Recursos Humanos debe cumplir los siguientes roles: (a) Estrategia. El especialista debe conocer al detalle la entidad y plantear y ejecutar las estrategias a realizar; (b) Personas. El especialista debe conocer a profundidad a los trabajadores que cuenta la entidad conocer sus fortalezas, debilidades, inquietudes, generar una buena comunicación; (c) Talento. El especialista debe detectar las falencias del trabajador respecto a sus conocimientos; (d) Etica. El especialista debe promover valores y principios eticos para todo el personal, alienados a la visión empresarial y la respectiva misión y (e) Experto. El especilista ante todo debe elegir las mejores herramientas de gestion para la empresa con fines de lograr la eficacia y eficiencia.

Figura 2

Roles y perfil de los especialistas de Recursos Humanos



Fuente. (Alles, 2013)

Con lo mencionado se concluye que el especialista en recursos humanos tenga que considerar de manera concreta la misión y la visión de la entidad en relacion a los trabajadores que cuenta las misma.

2.1.2.10 Condiciones para el éxito en la gestion de una entidad. Las condiciones para obtener exitos en un enfoque empresarial de acuerdo a la teoria de Chiavenato y Sapiro (2011) son las siguientes:

- La gerencia general de la entidad fortalezca su compromiso con la mejora continua y la innovación.
- Renovar la estructura de la organización.
- Programas de capacitacion con temas de especializacion para optimizar el potencial humano.
- Contar con politica de recompensas para trabajadores que logren los resultados deseados.
- Mejorar el clima laboral alienado con lo señalado en la misión y visión empresarial.

Con lo señalado se concluye que una empresa tiene éxito si tiene una gestion adecuada de recursos humanos y pueda brindar al trabajador fortalecer su compromiso laboral, un diseño de plan de recompensas, mejora del clima laboral y aplicación de programas de capacitacion.

2.1.2.11 La capacitación. La capacitación según Ibáñez (2010), es la suma de educación informada y de gestionar a un logro de mejorar el conocimiento propio y optimizar la habilidad y por consiguiente dar garantía un adecuado desempeño del trabajo con bastante eficiencia.

La capacitación es necesaria para garantizar una oferta adecuada de empleados que sea técnica y socialmente competente y capaz de desarrollar su carrera en áreas o departamentos especializados o puestos gerenciales.

2.1.3 Enfoque teórico del desempeño laboral

2.1.3.1 La Teoría del Establecimiento de Metas de Locke. González (2006) en relación a la teoría de Locke, se establece que el personal debe contar con objetivos claros y conseguirlos, y tener conciencia porque se tiene que trabajar para conseguirlo.

Según Navarrete (2017), las personas se dirigen hacia una meta, es valioso que cada colaborador tenga conocimiento de la meta de la organización para conocer donde se dirige y los tiempos y esfuerzos que ello implica para su consecución.

2.1.3.2 Modelo teórico de Campbell. Ante los requerimientos para realizar una adecuada medición de los niveles de desempeño de los trabajadores en forma integral, se cataloga como un pilar principal teóricamente utilizado para evaluar desempeños al considerarse como constructo multidimensional, con la proyección de considerar a los elementos primordiales que faciliten la medición de los desempeños y así lograr brindar alternativas y mecanismos de ayuda para la formulación de diversas estrategias que se encuentren orientadas para cumplir con las metas proyectadas. (Bautista et al., 2020)

Tabla 3

Evolución histórica del Desempeño

Año	Autor	Aporte
1983	Bateman y Organ	Introdujeron la expresión “conducta organizacional cívica” para referirse a aquellas conductas que representan lealtad, cooperación o ayuda y que van más allá de las obligaciones técnicas del trabajo
1987	Society for Industrial and Organizational Psychology - SIOP	La efectividad y el valor de la conducta laboral y sus resultados
1990	Murphy	El conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja.
1990	Campbell	Cualquier conducta cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, bajo el control del individuo, graduable en términos de habilidad y relevante para las metas organizacionales.
2001	Viswesvaran	Un comportamiento organizacional evaluable y que está bajo el control del propio trabajador
2002	Hernández	Implica la consideración de un proceso organizacional, dinámico en el tiempo y refleja modificaciones del entorno organizativo, de las estructuras de poder y los objetivos.
2003	Society for Industrial and Organizational Psychology - SIOP	Medida de una ejecución o conducta laboral relevante

2005	Bonnefoy y Armijo	Dimensiones: Eficacia, eficiencia, economía y calidad.
2007	Aguinis	Es lo que hacen los empleados y sus conductas y no lo que el empleado produce o los resultados de su trabajo, aunque en ocasiones como las conductas o actividades no son fácilmente observables. Es evaluable y multidimensional.
2011	Salgado y Cabal	Dimensiones de la evaluación del desempeño: Desempeño de tarea: capacidades, conocimientos y habilidades, Desempeño contextual: orientación hacia la calidad, orientación al servicio del usuario/ciudadano, etc. y Desempeño organizacional: uso adecuado del tiempo y recursos.
2013	Robbins y Judge	Conductas que constituyen el desempeño laboral: Desempeño de las tareas, referida al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades, Civismo, referida a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización. Falta de productividad, incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización (robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia)
2013	Robbins, Stephen, Coulter	Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización o un individuo o un proceso en el logro de sus actividades y objetivos laborales.
2016	Arce	Forma en la que se conduce el trabajador respecto a las tareas asignadas

Fuente: (Piélagos, 2018).

2.1.3.3 La Teoría de la Expectativa. Rubio (2005) señala que la persona debe tener una decisión racional y emplea esfuerzos en cada actividad que dirige a una compensación deseada y cada persona asume que su desempeño establece la compensación deseada, y existe una asociación de esfuerzos realizados y desempeño en la organización.

2.1.4 Desempeño laboral

El desempeño del empleado es uso de conocimientos, destrezas, experiencias y habilidades, para realizar la misión asignada requerida por sus gerentes eficiente y eficaz. (Mohammad et al., 2014)

El desempeño laboral es lo que los empleados hacen y no hacen, que afecta a la organización, que se sustenta en tres factores principales, a saber; (a) la capacidad de las personas para realizar un trabajo, (b) el nivel de esfuerzo realizado, y (c) apoyo organizacional. (Sabuhari et al., 2020)

Para Robbins y Judge (2017) se interpreta como la tarea que está compuesta por indicadores de gestión y poder aumentar la efectividad. Según Palaci (2005) se relaciona con la conducta de la persona hacia el alcance de la optimización en una empresa. Para Werther y Davis (2008), necesita un sistema informático como un indicador de gestionar y poder conseguir un óptimo desarrollo del

empleado. Por su parte, Stoner et al. (2009), es medir la eficacia y el indicador de eficiencia en una empresa del sector publico o privado.

Según Robbins y Coulter (2010), es acumular el resultado obtenido por la funcion que esta ejerciendo el trabajador en una empresa. Para Chiavenato (2011) es el comportamiento de la persona para lograr los objetivos planeados.

Según Darmawan et al. (2020) explica que el desempeño no solo se juzga por su resultados, sino que también debe ser visto desde su comportamiento, el comportamiento se muestra por las acciones de una persona para terminar el trabajo y cómo las consecuencias del comportamiento de trabajo de una persona como un resultado.

Según Bautista et al. (2020) señalaron que las metodologías que facilitan la medición de los niveles de desempeño de los trabajadores consiste en una serie de conductas y actividades sobresalientes de ciertos trabajadores que tienen la finalidad de impulsar el aumento y beneficio empresarial mediante el cumplimiento de metas proyectadas por una entidad.

2.1.4.1 Componentes del Desempeño Laboral. Segun Cuesta (2015) el desempeño laboral tiene 2 partes, el desempeño laboral optimo que se vincula al desempeño y el comportamiento de la persona a la necesidad de la organización, así com los niveles del desempeño de los trabajadores de manera eficiente, se relaciona al desempeño y comportamiento optimo de la persona por medio de ser competente en la profesion.

Para Robbins y Judge (2017) el desempeño laboral tiene 3 partes: el desempeño de la tarea, que es el cumplimiento con responsabilidades de cada funcion asignada en combinacion de la efectividad y productividad para la persona. El Civismo, se interpreta como el entender de la empresa relacionado con la necesidad de la persona hacia la recomendación de la temática y la falta de la

productividad, es la acción negativa del empleado como un comportamiento poco social y carencia del compromiso y la ética en la empresa. (Robbins y Judge, 2017)

Se concluye que la investigadora se identifica con los componentes de Robbins y Judge, porque el trabajador debe cumplir con sus responsabilidades con eficiencia (desempeño en la tarea), la empresa debe conocer las necesidades del personal (civismo), y prevenir la falta de ética y bajo compromiso del trabajador hacia la empresa (falta de productividad).

Asimismo, por otra parte, se considera al desempeño de las diversas actividades al cumplimiento de responsabilidades y tareas respecto a una labor que se encuentren acorde a su conocimiento y capacidad las cuales se encuentran relacionadas a las mencionadas labores desarrolladas en cada puesto laboral los cuales colaboran en forma directa e indirecta a la entidad. (Bautista et al., 2020)

2.1.4.2 Eficiencia y Eficacia en el Desempeño Laboral. Según Stoner et al. (2009) la eficiencia en el desempeño laboral viene a ser la manera en que se utiliza una menor cantidad de recursos para el cumplimiento de metas en la entidad.

Los niveles de eficacia relacionadas al desempeño de los trabajadores según lo señalado por los autores Stoner et al. (2009) viene a ser realizar la tarea como debe hacerse para el logro del objetivo deseado.

De acuerdo a Gutierrez (2014) la eficiencia es el vínculo entre los objetivos logrados y la cantidad de recursos que se utilizaron para dicho fin y al término eficacia se considera cuando se alcanzo objetivos planeados y las tareas planeadas.

Se concluye que en el entorno actual se considera primordial tener siempre un trabajador eficiente porque logra sus funciones en menos tiempo, pero aun así es importante la eficacia del trabajador porque lograr sus objetivos en el tiempo planeado, combinando eficacia y eficiencia se logra la efectividad deseada.

2.1.4.3 Evaluacion del Desempeño. Según Louffat (2013) evaluar los distintos niveles de desempeño consiste en el procedimiento y diversas técnicas para gestionar el recurso humano para la medicion de la efectividad del trabajador en el cumplimiento de sus objetivos.

Según Dessler y Varela (2017) evaluar los niveles de desempeño es evaluar constantemente las variaciones de los desempeños anteriores y los actuales del personal laboral en relación a determinados estandares relacionados al desempeño.

Como menciona Robbins y Judge (2017), evaluar los niveles de desempeño muestra una serie de metas proyectadas, por citar un ejemplo, en algunos casos trata de ser un soporte para los gerentes para facilitarles la toma de decisiones relacionados a los RRHH sobre asuntos ligados al ascenso del personal, el cambio de área de un trabajador, los criterios para despedir a una persona por incapacidad laboral o por otros motivos. Asimismo al evaluar los niveles de desempeño del personal va permitir identificar los requerimientos para capacitar y desarrollar, así como identificar las competencias y habilidades del personal laboral y para ello de implementan diversos programas con fines correctivos. Para finalizar brinda una determinada retroalimentación al personal en asuntos relacionados a la manera en que la entidad percibe los niveles del desempeño de los trabajadores los cuales generalmente son considerados como el sustento base al momento que las gerencias deciden brindar bonos, recompensas o aumento de escalas a nivel salarial.

Para Rios (2015) al evaluar los niveles de desempeño brindará los conocimientos necesarios para medir el grado de competitividad de cada colaborador de la empresa, se considera generalmente como una fuente valiosa de datos y de información relevante, primordial sobre asuntos relacionados a los trabajadores en el escenario profesional. Desafortunadamente de manera frecuente, las evaluaciones se encuentran limitadas a los resultados generados al momento de realizar evaluaciones en los periodos anteriores, y no se proyectan al futuro mejorando las

debilidades que muestre el personal, razón por la cual si logra orientarse hacia el futuro brindará a los trabajadores datos necesarios de conocerse como sus puntos fuertes, sus puntos débiles, y la línea de carrera que puedan disponer en la entidad. Evaluar los niveles de desempeño debe cambiar su imagen de una simple evaluación, a tentar la inclusión de la capacitación constante que logre conducir a mejorar los distintos tipos de rendimiento del personal generando de esta manera que puedan desarrollarse según Gómez et al. (2016). Finalmente es importante una adecuada evaluación del desempeño al trabajador para así conocer su nivel de competitividad y sino realizar las medidas correctivas correspondiente.

Actualmente en las diversas entidades, los niveles de eficacia y de eficiencia con el que se logran ejecutar los puestos es determinante para lograr índices de productividad, cumplir con la misión de la organización, imagen de la entidad, beneficios, costos operativos y otros. (Montoya y Boyero, 2016)

Los niveles de eficacia, eficiencia, y los estándares de calidad de los funcionarios de una entidad lo obligan a contar con una mayor visión agrupando a la entidad como un todo, tener amplio conocimiento del soporte a nivel personal que el individuo ejecuta mediante sus labores como elemento constitutivo, de forma interactuante de una determinada entidad, contar con un amplio conocimiento en los temas relacionados a la microvisión y macrovisión de los roles que se cumplen en la entidad, ligados a su trabajo en equipo, en su área propia, para lograr actuar mediante actividades como comprender el concepto de sus acciones puesto que en el momento que no se tiene conocimiento del objetivo final, así como desconocer la misión como organización y el ámbito personal, las acciones del personal estará limitado únicamente al cumplimiento de una determinada actividad sin considerar contar con el enfoque de trascendencia o realizar proyecciones de sus diversas actividades. (Montoya y Boyero, 2016)

Evaluar los niveles de desempeño se ha convertido en un mecanismo importante en las entidades, debido a que gracias a ello se puede realizar con fines comparativos los niveles reales de cada trabajador, y proyectar lo que verdaderamente la entidad espera de él, y así lograr tomar decisiones relacionadas al personal como modificaciones de su remuneración, ascensos relacionados a su capacidad laboral, razón por la cual se considera como un mecanismo que impacta en niveles precisos para motivar a los trabajadores en la cual se puede apreciar los niveles reales de rendimiento de los trabajadores en su sector laboral así como su grado de efectividad laboral de las metas proyectadas por su departamento correspondiente, logrando adicionalmente incrementar y potenciar el desarrollo profesional de cada uno de los trabajadores de la entidad. (Montoya y Boyero, 2016)

Asimismo, es importante resaltar que evaluar los distintos niveles de desempeño es considerada una serie de estrategias y alternativas que se utilizan con la finalidad de identificar situaciones problemáticas relacionadas a la dirección de los trabajadores, para integrar al personal a la entidad o al puesto laboral que ocupa, y resaltando la poca capacidad para aprovechar a los trabajadores con su máximo potencial utilizado para dicho cargo. Por otra parte, también permite identificar los niveles de motivación, situaciones problemáticas ligadas al proceso de seleccionar, comunicar y diversas condiciones laborales en un ámbito general, se realiza la integración de una filosofía completa para mejorar de manera continua y motivar a la adquisición para la adopción de actitudes de cambio a través de la supervisión de las conductas laborales de los trabajadores de la entidad, sustentado en diversos modos de pensar como por ejemplo: calificar como bueno, no resulta suficiente puesto que una persona puede ser mejor. Las contantes etapas para realizar la evaluación de desempeño debe calificar como un mecanismo que pueda permitir:

- Promover de manera constante desarrollar y mejorar al personal.

- Establecer diversas pautas que faciliten la capacitación.
- Confirmar la existencia de competencias, conocimientos y habilidades en el personal.
- Fomentar que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con las metas de su área, el departameno al cual pertenece y los asuntos organizacionales en forma conjunta.
- Colaborar y fortalecer al desarrollo del perfil laboral de calidad.
- Determinar diversos correctivos los cuales cuenten como soporte un adecuado planeamiento a corto, mediano y largo plazo. (Montoya y Boyero, 2016)

2.1.4.4 Competencias profesionales del trabajador. Según Alles (2008) definir el término competencias, generalmente está relacionado a la personalidad o tipo de comportamiento del personal encaminado a la optimización de su desempeño laboral en el área en que desarrolla sus actividades.

En relación al autor Tobón (2015) se define como el conjunto o agrupación de acciones integradas que tienen la finalidad de fomentar la detección, interpretación y dar solución a situaciones problemáticas presentadas, ejecutando ordenadamente todos los conocimientos obtenidos con los sentidos de moral, ética y calidad.

De acuerdo al autor Tobón (2015) la clasificación de la competencia son las siguientes: (a) Competencias básicas. Son necesarias generalmente para los individuos que residen en una determinada sociedad, los cuales expresan su requerimiento para residir de manera plena en contextos diferentes; (b) Competencias genéricas. La competencia genérica la definió como un conjunto fundamental de competencias orientadas con la finalidad de facilitar lograr la realización personal y (c) Competencias específicas. Generalmente son definidas como las competencias que suelen desarrollarse dentro de una profesión determinada.

Se concluye que es importante que conocer las competencias de cada trabajador, para así poder fortalecerlas hacia un desempeño laboral optimo en beneficio de las metas de la empresa.

2.1.4.5 Síntesis del Banco de la Nación. Históricamente se la calificado al Banco de la Nación como una entidad del estado con potestad pública, actúa integrándose al ámbito de la Economía y Finanzas peruanas, se implementó a través de la Ley 16000 la cual fue publicada en el periodo de 1966, asimismo se reguló a través de distintas normativas y estatutos que obtuvieron debidamente su aprobación a través del D.S 07-94-EF el cual fue publicado en el periodo de 1994, asimismo es importante resaltar el DL 1031, con el cual gracias a ello se logra promover una serie de mejoramiento en los índices de Eficiencia dentro del ámbito de las actividades de las distintas entidades del estado, asimismo, de manera supletoriamente es primordial resaltar la importancia de la Ley N° 26702, la cual fue creada para regular el ámbito del sector financiero, seguros y de la SBS.

Se considera importante al Banco de la Nación puesto que posee como meta social fomentar la administración delegando partidas relacionadas al Tesoro Público y brindar determinados servicios bancarios al Gobierno Central con la finalidad de administrar determinados fondos públicos comportándose como agente financiero estatal en todo momento que lo requiera el Ministerio de Economía y Finanzas y posteriormente decida autorizar debidamente diversas operaciones que se encuentren relacionadas y ligadas al Sistema Nacional de Tesorería; asimismo la recaudación de tributos y realizar la cancelación de obligaciones encargadas por el Tesoro Público o en el momento en que surjan determinados convenios que tengan relación con órganos de la administración tributaria, así como otro tipo de actividades, facultades y funciones señaladas en el mencionado Estatuto.

El Banco de la Nación señala en sus estatutos sus diversas actividades, funciones y tareas, en la cual se señala como se brindarán las atenciones a las empresas relacionadas al sistema financiero, razón por la cual es importante señalar cuales son las actividades principales, las cuales se procede a citar a continuación:

- Otorgar diversos servicios de carácter bancario direccionados con exclusividad al Sistema Nacional de Tesorería, generalmente relacionadas a las indicaciones brindadas por la Dirección Nacional del Tesoro Público.
- Realizar actividades para recaudar, en coordinación con los acreedores tributarios, asegurando que dichas actividades cuenten con los convenios para recaudar de manera específica, así como la conformidad del emisor.
- Delegar operaciones y actividades que se encuentren relacionadas a las partidas bancarias o por subcuentas ligadas al Tesoro Público.
- Recepcionar los fondos, recursos y otros disponibles administrados por diversas entidades relacionadas al gobierno local, regional y central, asimismo se puede recepcionar por parte de otras ligadas al Sector Público Nacional.
- Cumplir con funciones estatales similares a los de agente financiero, adecuarse por cuenta de diversas financieras o entidades bancarias, centralizar los recursos externos e internos a organizaciones relacionadas al crédito.
- Participación en diversas actividades estatales de comercio exterior, generalmente el emisor es el prestador de un determinado servicio bancario, o de servicios ligados al cambio de monedas, pero basado en la regulación actual o las que pueda indicar en su oportunidad el Banco Central de Reserva. Recepcionar a través de la consignación y cuidado general de los depósitos judiciales y administrativos.

- Ofrecer asumiendo el rol de corresponsal los diversos servicios bancarios dentro de las entidades relacionadas al sistema financiero, en distritos o regiones en las cuales se realice la solicitud de la presencia de entidades financieras.
- Realizar diversos depósitos a la vista por partidas relacionadas a cancelaciones realizados para beneficio de pensionistas, proveedores, personal laboral estatal, y otros que perciban dentro del ámbito del Sistema Nacional de Tesorería.
- Recepcionar depósitos en custodia, ahorros, tanto de personas jurídicas como de personas naturales, en las localidades o de cualquier parte del territorio peruano en donde la banca privada no cuente con determinadas agencias, dificultando el acceso al poblador, los servicios incluyen emitir giros bancarios, realización de transferencias encargadas favoreciendo a dichas personas.
- Brindar una serie de facilidades, créditos y otros beneficios que tengan índole financiera a los diversos organismos del estado, gobierno local, regional, nacional, así como diversas instituciones relacionadas al Sector Público Nacional excepto la facultad para brindar préstamos a entidades estatales de Derecho Privado; ni facilitar la emisión, adquisición, conservación y venta de títulos, bonos, y otros de acuerdo a ley. Emitir diversos títulos se realizarán según la programación anual con su debida aprobación a cargo del MEF el cual será sometido a revisión exhaustiva de manera trimestral.
- Realizar actividades operacionales, diversos servicios ligados a la banca, con empresas que pertenecen al Sector Público, y con otras organizaciones financieras nacionales o de otros países, un círculo financiero requerido para dar cumplimiento de las diversas funciones señaladas en su debido estatuto, y otras adicionales que destinaron a rentabilizar o brindar cobertura de riesgos para determinados bienes que se administran. Dichas actividades se

realizarán siguiendo las pautas requeridas según lo indicado en el programa anual debidamente aceptado por el MEF el cual será sometido a revisión de forma trimestral.

- Brindar líneas de crédito exclusiva a los pensionistas y personal laboral que trabaja en el Sector Público, quienes por su nivel de remuneraciones posean cuentas bancarias en el Emisor. La mencionada línea de crédito deberá asignarse por medio del beneficiario y así logre utilizarlo a través de préstamos, así como un manejo similar a la que se realiza con de una tarjeta de crédito. Dichas actividades se realizarán de acuerdo a lo indicado en el programa anual aceptado a través del MEF el cual será sometido a revisión de manera trimestral.
- La emisión del denominado dinero electrónico, tomando en cuenta las normativas señaladas en la Ley N° 29985, la cual brinda regulaciones de las características con las que deba contar para ser denominado como tal, incluyéndolo como una herramienta primordial en el mercado financiero, su reglamentación y normativas sujetas a modificación. (Banco de la Nación, 2019, pp. 4-5)

2.1.5 Definición de términos básicos

- Administración de Recursos Humanos. Es considerado como el conjunto de procesos orientados al mejoramiento y estabilidad de las cualidades del personal laboral, considerando los conocimientos, destrezas y otros. (Ibañez, 2010)
- Alta dirección. Se le considera a los individuos que cuentan con una profesión y son responsables de la administración de una organización, encargados de diseñar y ejecutar normativas, reglamentos, políticas y otros que sean de utilidad para dirigir con éxito a la entidad. (Stoner et al., 2009)

- Capacitación. Es el mecanismo utilizado para gestionar con la meta de brindar educación y entrenamiento al personal laboral a través de programas de especialización que faciliten el mejoramiento de su potencial como trabajador. (Alles, 2013)
- Organización. Es asociar al personal la manera en que una organización decide implementar sus normativas internas respetando los parámetros señalados a nivel legal. (Alles, 2013)
- Remuneraciones y compensaciones. Es el conjunto de procesos ordenados para gestionar los RRHH con la finalidad de realizar compensaciones al nivel de desempeño del personal a través de un pago de índole económico. (Louffat, 2013)
- Misión. Es la agrupación conjunta del conocer de manera interna el entorno de una organización. (Bazan, 2016)
- Planeación de recursos humanos. Se le considera a la actividad realizada para asegurar que en la organización nunca se de el caso de falta de personal. (Robbins y Coulter, 2014)
- Visión. Consiste en el objetivo que se anhela conseguir relacionado a los recursos intangibles o tangibles con los que una entidad cuenta. (Bazan, 2016)

III MÉTODO

Se inicia el capítulo III señalando la definición desde un punto de vista científico del término paradigma, considerando lo señalado por el autor (Schmidt, 2017) es la agrupación de conocimientos, acciones, metodologías y elementos que fueron brindados por las personas que realizan una correspondiente investigación para cumplir con el análisis de situaciones problemáticas planteadas.

Los inicios de los criterios ligados al paradigma positivista se puede apreciar desde los puntos señalados por August Comte, quien se considera el pionero en la utilización del término sociología, sin embargo a esta innovadora ciencia se pensaba en nombrarlo como física social, la mencionada ciencia tenía la intención de implementarse basándose en normativas comunes al agrupamiento de diversas ciencias (a) metodología de estilo monismo (el cual consiste en metodologías ligadas al método científico pero de manera independiente de otras temáticas presentes en el trabajo de investigación); (b) Diversas ciencias naturales que cuentan con un grado de exactitud determinan una ideología metodológica o canon para medir el nivel en que se desarrollan y perfeccionan del totalidad de las ciencias en la cual se incluyen las humanidades; (c) Explicar de manera científica es utilizado primordialmente con la finalidad de preveer, predecir, a través de explicar de forma casual. (Roca, 2020)

El presente trabajo de investigación está relacionado con el denominado paradigma positivista debido a que se encuentra caracterizado por la constante adaptación con la objetividad de índole científico: estilo de ciencia que se encuentre liberado de valoraciones o prejuicios. (Fernández y Postigo, 2020)

Por otra parte, es importante resaltar que una determinada investigación se encuentra encasillada dentro del enfoque cuantitativo debido a que contiene por principio, la forma en que se decida adoptar los criterios con lógica, es decir relacionando las conclusiones y premisas conformando una relación conjunta y reglada. (Del Canto y Silva, 2013)

Por su parte, Del Canto y Silva (2013), es recomendable considerar un procedimiento el cual comienza por una idea, la forma en que se plantea una situación problemática, revisar de manera permanente la literatura y desarrollar distintos niveles del marco teórico, cabe resaltar que se recomienda ampliar la visión del estudio que se desea alcanzar, elaboración de una hipótesis, definir cuáles serán las variables que se decidan trabajar, desarrollar los distintos tipos de investigación, definir y seleccionar una muestra, recolectar los datos, analizar y elaborar los informes finales de resultados, puesto que con ello se logrará brindar evidencia de si la realidad percibida muestra coincidencias al momento de explicar los fundamentos de una teoría. Puede apreciarse en la tabla 4, en la cual se muestra de manera resumida los fundamentos teóricos en cuestiones cuantitativos de metodología cuantitativa considerando distintas perspectivas:

Tabla 4

Metodologías cuantitativas

Metodologías	
Racionalidad	Se aplica el Racionalismo y el Cientificismo los cuales servirán de base para los criterios Epistemológicos. Se orienta generalmente a lo tradicional en el ámbito científico, por otra parte, el término de neutralidad valorativa se encuentra más orientado a ser objetivo, se fundamenta el conocimiento en base a hechos reales representada de manera atomizada y parcial.
Obtención del conocimiento	Lograr ser objetivo es considerada como la única manera de lograr conseguir el conocimiento orientado a que sea calificado como inatacable. Se busca conseguir la certeza. Sin embargo, es importante resaltar que el conocimiento científico adquiere una similitud con descubrir interacción de forma casual ligadas a una determinada realidad.
Papel de la Teoría	Tratar asuntos referidos a la teoría resulta primordial en asuntos relacionados a la investigación de tipo social realizando aportes basados en su origen (brinda nuevas hipótesis y situaciones problemáticas) y un determinado marco (brinda mecanismos conceptuales) los cuales son aplicados al observar, clasificar y sistematizar la data real (está relacionada a la perfección de teorías).
Percepción de la realidad Social	Comprender, explicar y predecir la realidad. Conceptos objetivos, unitarios, estáticos y supresión de asuntos reales, abordar los hechos a través de metodologías confiables,

Concepción de la investigación	comprobadas y con medida, partiendo desde una definición de la realidad determinada y considerada a priori. Se considera finalista y lineal, toma como punto de partida el inicio y final, calificado como deductivo, su meta es verificar y comprobar una teoría ya conocida, se desenvuelve en un escenario artificial e investigativo. Asimismo, es catalogado como: nomotética.
Método	Método único: se considera al hipotético-deductivo adicionado a la razón de carácter analítico, deductivo y no contradictorio, está ligada generalmente a las matemáticas.

Fuente: (Del Canto y Silva, 2013).

El presente estudio está relacionado con el denominado enfoque de tipo cuantitativo, porque logra ejecutar una adecuada manera para recolectar información con la finalidad de realizar la correspondiente prueba de hipótesis basados en medir de forma numérica y analizar apoyándose en la estadística como mecanismo primordial, para lograr determinar los criterios del comportamiento y poder realizar la comprobación de teorías.

Asimismo, el presente trabajo de investigación adopta el método hipotético deductivo. Cabe mencionar que durante el siglo XIX, John Stuart Mill y William Whewell lograron introducir la ideología de las metodologías hipotéticas deductivas, o metodología hipotética, como lo mencionaban en forma general, posteriormente Popper aprovecharía los diversos puntos de vista señalados en la mencionada ideología, al no realizar citaciones de algunos antecedentes. Mill, no era considerado como una persona inductivista extremista como la gran mayoría opinaba de su persona, puesto que logró proponer que dentro del ámbito de las ciencias sociales, la metodología que era más viable era la denominada metodología deductiva. Las diversas ideologías de la metodología hipotética-deductiva generalmente es de conocimiento de la gran mayoría de personas, es un conjunto de procesos ordenados en la cual la ciencia actúa a través de la formulación de hipótesis elaboradas ante diversas situaciones problemáticas, realizando un contraste de manera empírica a través de deducir las predicciones que se proyecten cumplirse o no en la actualidad, logrando modificar las diversas hipótesis relacionadas a los resultados logrados a lo largo de los procedimientos. (Diéguez, 2020)

Asimismo, es aplicable la metodología sintética y analítica, la primera está referida al conjunto de procedimientos ligadas al razonamiento que permiten la reconstrucción de un total al considerarlo que se realizó en la metodología analítica, es importante resaltar que dicha metodología facilita la comprensión de la naturaleza y esencia del fenómeno sometido a estudio. La metodología analítica trata generalmente en extraer de las partes de un total, con la finalidad de someterlas a estudio y exámenes de manera separada, es decir, una descomposición del total en partes, con el fin de establecer la observación de los efectos y naturaleza del fenómeno, razón por la cual esta metodología logra comprender y explicar de manera mejorada los fenómenos que se sometieron a investigación, para lograr determinar teorías nuevas.

La metodología que corresponda a la presente investigación por relacionarse con el paradigma positivista y el enfoque cuantitativo es el método hipotético deductivo, porque las interrogantes y diversas hipótesis conceptualizadas a priori, partiendo desde teorías anteriores y de experiencias convertidas en diversas proposiciones serán sometidas a contraste a través de métodos estadísticos. Finalmente, también están presentes para desarrollar el presente trabajo de investigación: el método analítico para analizar y diagnosticar una situación problemática y la metodología sintética que es de suma importancia al momento de resumir y sintetizar las diversas y numerosas referencias bibliográficas que se obtienen para la tesis.

3.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación está ampliamente relacionado con el tipo explicativo, porque, se interesa en centralizar una explicación del motivo por el cual se da una ocurrencia de un hecho o un determinado fenómeno, así como las numerosas condiciones en las que suele desarrollarse, asimismo el motivo del comportamiento de la relación presente en las variables sujetas a investigación. (Hernández et al., 2017)

El estudio es de tipo explicativo (también conocido como correlacional causal), basado en lo indicado por Bernal (2016), debido a que se plantea las metas de analizar por qué suceden las cosas en un determinado contexto.

Para Hernández et al. (2014) la causa y el efecto en un lugar o determinado lugar de investigación ya sucedió. Según Velázquez y Rey (2013) señala que se tiene como claro objetivo la explicación de por qué un establecido problema y como apareció.

El presente trabajo sometido a estudio califica como no experimental, basado en lo señalado por Hernández et al. (2017), se realiza la investigación de acontecimientos que ya existe y no se provoca de manera intencional al estudio.

Se considera que se encuentra ampliamente relacionada con los señalado por Valderrama (2016) debido a que un diseño calificado como no experimental es de carácter no manipulable, puesto que las variables elegidas, para el caso del presente trabajo de investigación, la primera denominada como gestión de recursos humanos o la segunda variable elegida, denominada desempeño laboral no serán manipuladas de manera deliberada.

Asimismo, el presente trabajo de investigación es considerado como de corte transversal debido a que son investigaciones en las cuales la data es recopilada en un tiempo determinado. (Andia, 2017)

3.2 Población y muestra.

3.2.1 Población

Para el caso del presente trabajo de investigación, se considera como población general a los trabajadores de planta, Locadores y practicantes que ascienden a 215 profesionales.

Por otra parte, se ha optado porque la población sometida a estudio se conformada por los 163 profesionales de planta que se encuentran en la actualidad.

Tabla 5*Población de estudio*

AREA	Personal de planta	Locadores de servicio	Practicantes	Total
Gerencia de Informática	3	0	0	3
Subgerencia de Proyectos y Procesos de TIC	11	5	5	21
Oficina de Seguridad Informática	8	0	3	11
Subgerencia de Arquitectura de TIC	14	0	0	14
Subgerencia de Producción	73	19	1	93
Subgerencia de Construcción de Aplicaciones	54	16	3	73
TOTALES	163	40	12	215

3.2.2 Muestra

Para el presente trabajo de investigación se optó por elegir como muestra a 122 profesionales del Banco de la Nación, año 2019 (Ver anexo E).

3.2.3 Muestreo.

Según lo señalado por Otzen y Manterola (2017) indica que el muestreo se plantea como meta principal realizar un estudio de la interacción presente entre distribuir una determinada variable y en una determinada población Z, así como la manera en que se logra la distribución de la presente variable en la muestra sometida a la investigación respectiva.

Asimismo, es importante resaltar que una muestra podrá ser obtenida de dos maneras bien marcadas, las cuales pueden ser primeramente de tipo probabilística, en la cual se facilita el conocimiento de las probabilidades en que cada persona sometida a investigación deba incluirse en la muestra por medio de elecciones al azar, y un segundo tipo calificado como no probabilístico. (Otzen y Manterola, 2017)

El muestreo aplicado para la presente investigación es el denominado muestreo probabilístico, el cual representa una sub-agrupación de una determinada población en la cual la mayoría de los elementos cuentan con el mismo número de probabilidades de ser elegidas.

Es importante señalar que se opta por la aplicación en el mencionado tipo de muestreo, la metodología de aleatoria con la finalidad de garantizar que la totalidad de personas que conforman la población cuentan con el mismo número de oportunidades para incluirse dentro de la respectiva muestra. (Otzen y Manterola, 2017)

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Definición conceptual de la variable independiente

Gestionar adecuadamente los Recursos Humanos viene a ser el mantenimiento de la entidad mediante la efectividad mediante la utilización óptima de las competencias y talento humano dentro de una determinada entidad.

3.3.2 Definición operativa de la variable independiente

Para definir de manera operativa una adecuada Gestión de Recursos Humanos se realiza mediante las dimensiones propuestas que son desarrollo de capacidades del personal y la formación del personal.

Tabla 6

Operacionalización de la variable Independiente

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
Gestión de Recursos Humanos	X1. Desarrollo de capacidades del personal	X1.1 Sucesión y promoción
		X1.2 Programa de carrera
	X2. Formación del personal	X2.1 Conocimiento y habilidades en la entidad
		X2.2 Conocimiento y habilidades fuera de la entidad

3.3.3 Definición conceptual de la variable dependiente

El desempeño laboral está definido como la acción de laborar y que está compuesta por cada elemento de una adecuada gestión y mejorar la efectividad.

3.3.4 Definición operativa de la variable dependiente

Se define de manera operativa con la falta de productividad y desempeño de la tarea.

Tabla 7

Operacionalización de la variable Dependiente

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Y1. Falta de productividad	Y1.1 Ausentismo. Y1.2 Inestabilidad laboral.
	Y2. Desempeño de la tarea.	Y2.1 Competencias básicas Y2.2 Competencias genéricas

3.4 Instrumentos

Para Hernández et al. (2014) se utiliza el cuestionario para medir las respuestas de los encuestados, vinculados a cada variable que se desee en la medición.

Como tecnica de recoger datos esta la observacion que esta relacionado con interaccionar para conseguir metas y la tecnica de fichaje que es el registro de datos importantes y de intereses para el que investiga.

3.5 Procedimientos

Para el presente trabajo de investigación se ha optado por aplicarlas de la manera siguiente:

- Planteamiento de las determinadas hipótesis que se encuentren debidamente sustentados en sus dimensiones elaboradas para la tesis.
- Utilización adecuada del software estadístico SPSS v.25, a fin de lograr determinar el valor sig. Bilateral el cual va mostrar resultados relacionados a si la hipótesis que se ha trabajado va ser considerado rechazado o aceptado como tal de manera alternativa basandose previamente en determinadas pruebas para contrastar de manera general el valor sig. Bilateral teórico ascendiente a un valor de 0.005, en la cual si resulta mayor o igual al valor

que se calculó, se procederá a la aprobación de la (H_0) o hipótesis nula, y si en el caso que resultara inferior a 0.005 se aprobará la denominada hipótesis alternativa (H_a).

3.6 Análisis de datos

En el presente trabajo de investigación, se realizará basándose en el SW. SPSS v.24 como principal mecanismo estadístico.

Para el desarrollo del análisis y lograr obtener los resultados proyectados de una base de datos cuantitativo se opta por la aplicación del SW estadístico SPSS versión 25, según Fernández et al. (2002) la estadística descriptiva es un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados. También desarrolla que estudia la dependencia entre dos o más características observadas.

Además, el análisis estadístico descriptivo se enfoca en la tabulación de datos, construcción de tablas, figuras estadísticas y calcular los porcentajes de las variables mediante los estadísticos relacionados con el presente trabajo de investigación.

Como punto inicial para el análisis de datos se comienza con distribuir determinadas frecuencias, según lo señalado por Hernández et al. (2014) es un conjunto de puntuaciones de una variable ordenadas en sus respectivas categorías.

El trabajo de investigación está vinculado con la denominada estadística no paramétrica, según lo señalado por Caycho et al. (2019) es un procedimiento estadístico para contrastar las hipótesis de estudio de investigación (la validez de una hipótesis o la afirmación que se hace sobre la naturaleza de una población de acuerdo con la información muestral). En síntesis, se aplicará el estadístico no paramétrico, ya que corresponde a las variables de tipo cualitativas o categóricas.

En la presente investigación se aplica el procedimiento denominado regresión logística ordinal con la finalidad de lograr de manera adecuada la contrastación de las hipótesis y determinar la

dependencia de una variable sobre otra según Aquino (2019). Con el coeficiente de Nalgerkerke se podrá apreciar la influencia a nivel porcentual.

3.6 Consideraciones éticas

Se garantiza el cumplimiento según lo señalado en la estructura de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal, con la finalidad de proporcionar nuevos aportes para mejorar el entendimiento del tema, se considera un trabajo original e inédito.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación descriptiva

4.1.1 Análisis de variables, dimensiones e indicadores de la variable independiente

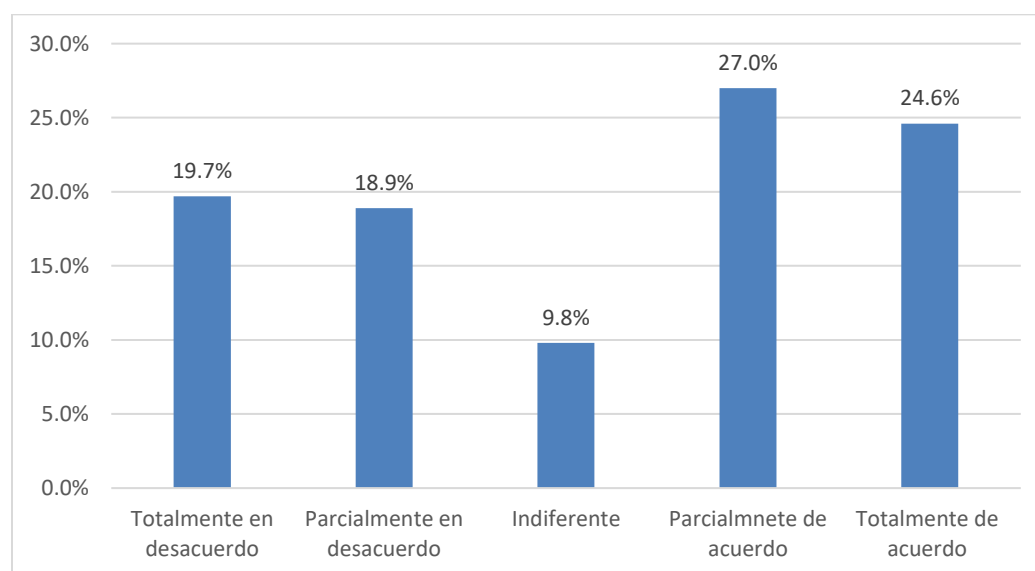
Tabla 8

Distribución de la frecuencia de la variable independiente. Gestión de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	19.7
	Parcialmente en desacuerdo	23	18.9
	Indiferente	12	9.8
	Parcialmente de acuerdo	33	27.0
	Totalmente de acuerdo	30	24.6
	Total	122	100,0

Figura 3

Diagrama de barras de la frecuencia de la variable independiente. Gestión de recursos humanos



Nota. Se aprecia que un 27% de individuos que fueron encuestados indican sentirse parcialmente de acuerdo en que la gestión de RRHH influye positivamente sobre el desempeño laboral del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

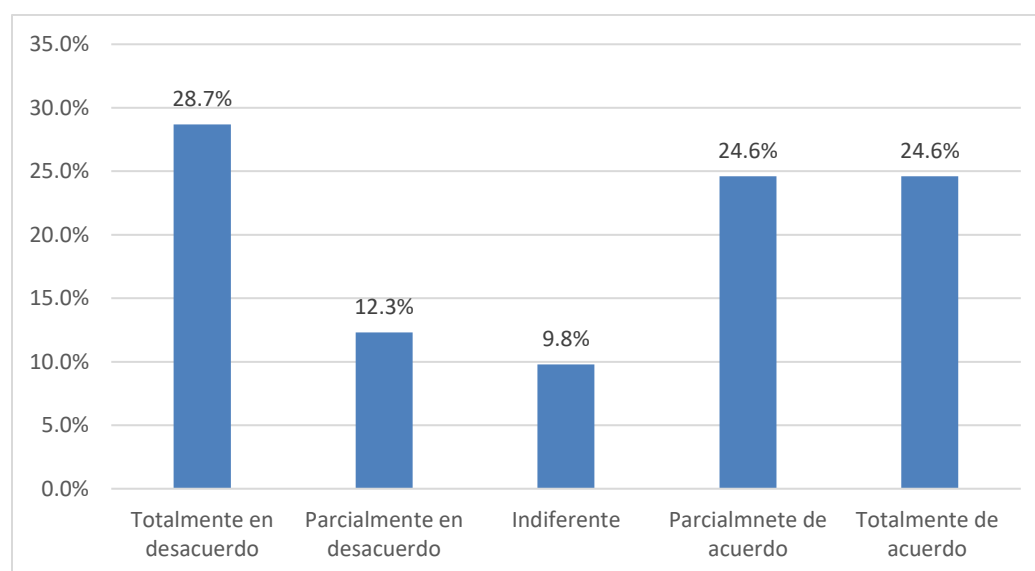
Tabla 9

Distribución de la frecuencia de la dimensión. Desarrollo de capacidades del personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	35	28.7
	Parcialmente en desacuerdo	15	12.3
	Indiferente	12	9.8
	Parcialmente de acuerdo	30	24.6
	Totalmente de acuerdo	30	24.6
	Total	122	100,0

Figura 4

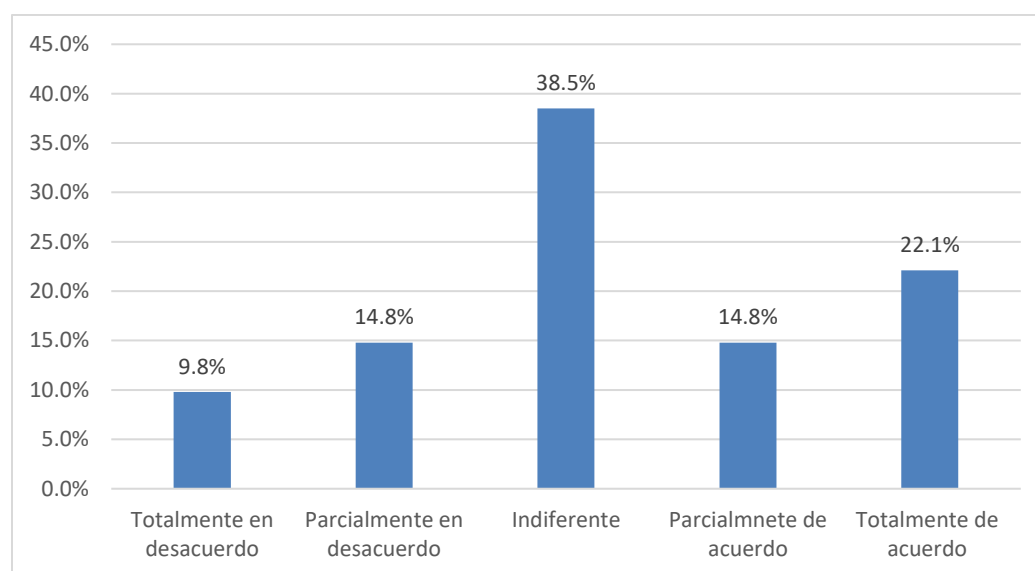
Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Desarrollo de capacidades del personal



Nota. El 28.7% de individuos que fueron encuestados indican sentirse totalmente en desacuerdo que el desarrollo de capacidades del personal del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020 es la adecuada.

Tabla 10*Distribución de la frecuencia de la dimensión. Formación del personal*

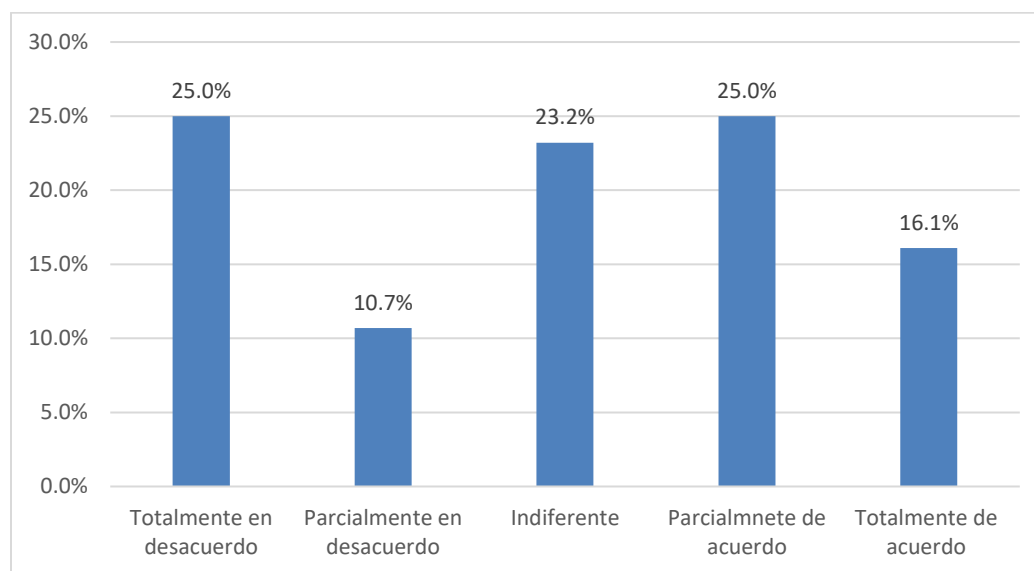
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	9.8
	Parcialmente en desacuerdo	18	14.8
	Indiferente	47	38.5
	Parcialmente de acuerdo	18	14.8
	Totalmente de acuerdo	27	22.1
	Total	122	100,0

Figura 5*Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Formación del personal*

Nota. El 22.1% de individuos que fueron encuestados indican sentirse totalmente de acuerdo que la formación del personal del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020 necesita cambios permanentes, para fortalecer el desempeño laboral.

Tabla 11*Distribución de la frecuencia del indicador. Sucesión y promoción*

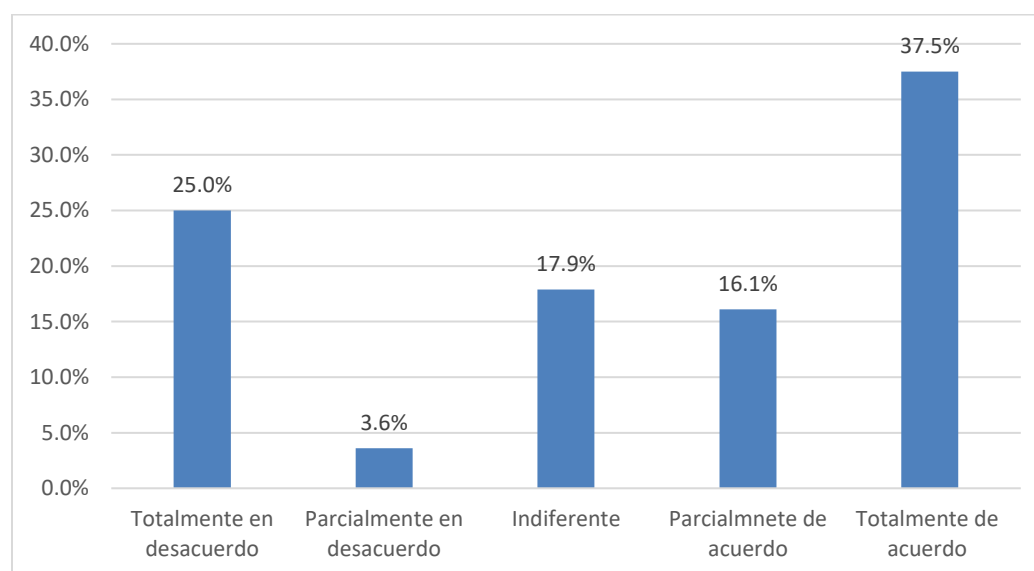
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	28	25,0
	Parcialmente de acuerdo	12	10,7
	Indiferente	26	23,2
	Parcialmente en desacuerdo	28	25,0
	Totalmente en desacuerdo	18	16,1
	Total	112	100,0

Figura 6*Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Sucesión y promoción*

Nota. El 25% de personas encuestadas sobre la sucesión y promoción señalaron estar totalmente de acuerdo que se realiza sus funciones llegando a conseguir resultados óptimos, pero no se siente reconocido por la entidad y en algunos casos el personal de la entidad asciende de puesto por los logros obtenidos, se debe considerar políticas de promoción en la entidad.

Tabla 12*Distribución de la frecuencia del indicador. Programa de carrera*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente de acuerdo	28	25,0
Parcialmente de acuerdo	4	3,6
Indiferente	20	17,9
Parcialmente en desacuerdo	18	16,1
Totalmente en desacuerdo	42	37,5
Total	112	100,0

Figura 7*Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Programa de carrera*

Nota. El 25% de personas encuestadas sobre el programa de carrera señalaron estar totalmente de acuerdo que existen programas de carrera en la entidad, los programas de carrera en la entidad están en función a los objetivos que los trabajadores logren en la entidad y siempre los programas de carrera de la entidad necesitan ser revisados y actualizados, el 35% considera estar totalmente en desacuerdo que los programas de carrera son adecuados.

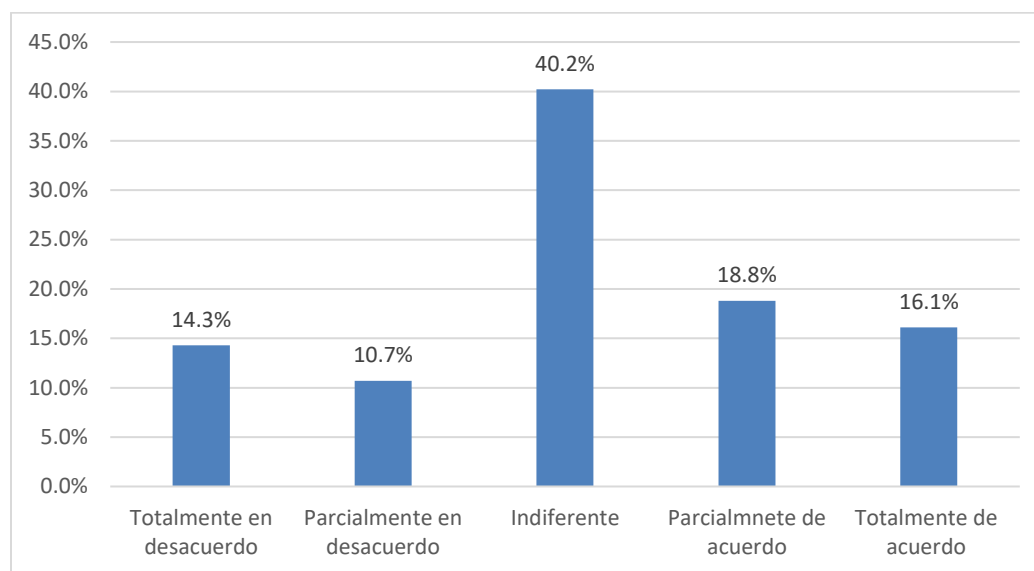
Tabla 13

Distribución de la frecuencia del indicador. Conocimientos y habilidades en la entidad

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente de acuerdo	16	14,3
Parcialmente de acuerdo	12	10,7
Indiferente	45	40,2
Parcialmente en desacuerdo	21	18,8
Totalmente en desacuerdo	18	16,1
Total	112	100,0

Figura 8

Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Conocimientos y habilidades en la entidad



Nota. El 14.3% de personas encuestadas sobre los conocimientos y habilidades en la entidad señalaron estar totalmente de acuerdo que la entidad se preocupa que sus colaboradores mejoren sus conocimientos y habilidades adquiridas, realizado mediante programas de especialización para optimizar los conocimientos y habilidades. Asimismo, un 18.8% está parcialmente en desacuerdo que la entidad se preocupa por la mejora de las competencias, incrementar las habilidades y conocimientos del personal colaborador.

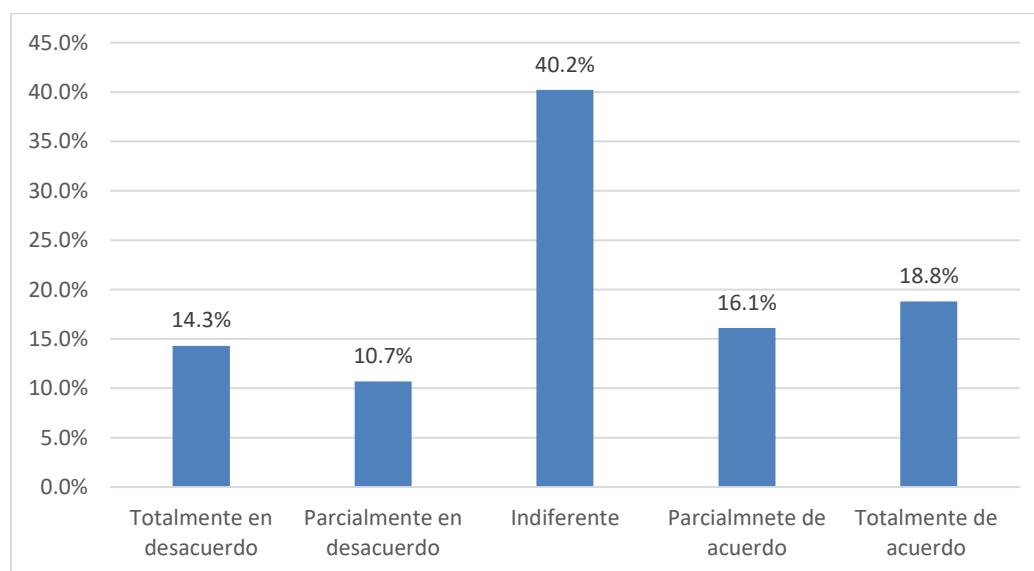
Tabla 14

Distribución de la frecuencia del indicador. Conocimiento y habilidades fuera de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente de acuerdo	16	14,3
Parcialmente de acuerdo	12	10,7
Indiferente	45	40,2
Parcialmente en desacuerdo	18	16,1
Totalmente en desacuerdo	21	18,8
Total	112	100,0

Figura 9

Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Conocimiento y habilidades fuera de la entidad



Nota. El 14.3% de personas encuestadas sobre los conocimientos y habilidades fuera de la entidad señalaron estar totalmente de acuerdo que el colaborador se capacita por su cuenta porque los programas de capacitación externos son más atractivos y especializados a sus necesidades en relación a lo que le brinda la entidad demostrándose que el colaborador se preocupa por mejorar como profesional capacitándose fuera de la entidad.

4.1.2 Análisis de variables, dimensiones e indicadores de la variable dependiente

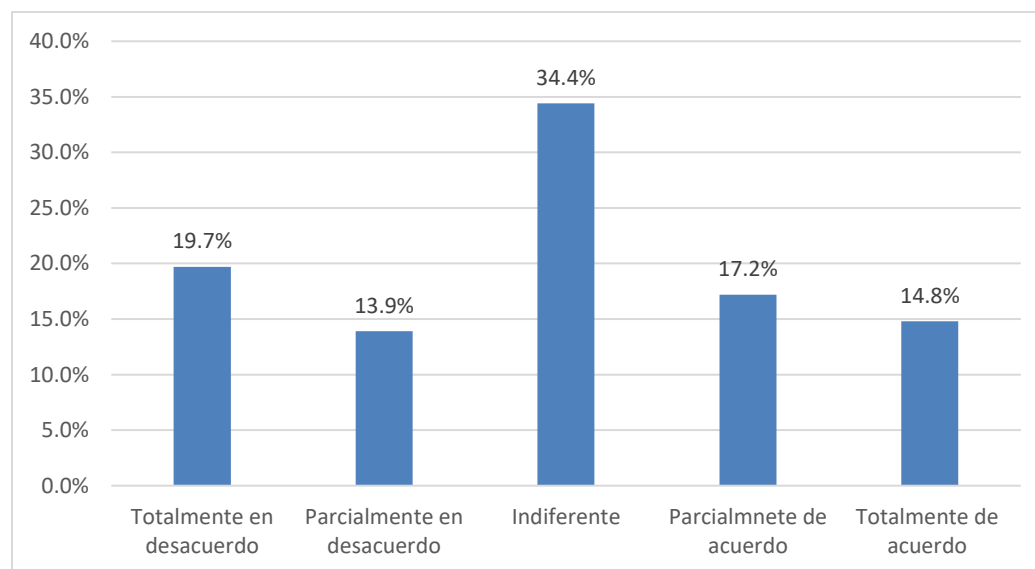
Tabla 15

Distribución de la frecuencia de la variable dependiente. Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	19.7
	Parcialmente en desacuerdo	17	13.9
	Indiferente	42	34.4
	Parcialmente de acuerdo	21	17.2
	Totalmente de acuerdo	18	14.8
	Total	122	100,0

Figura 10

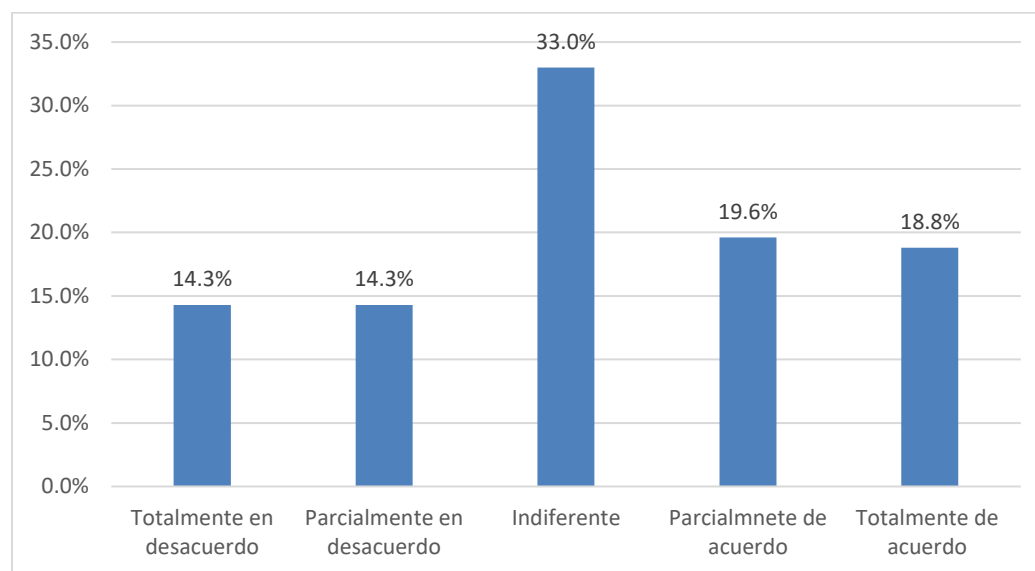
Diagrama de barras de la frecuencia de la variable dependiente. Desempeño laboral



Nota. El 17.2% de individuos que fueron encuestados indican sentirse parcialmente de acuerdo que el desempeño laboral influye positivamente en la gestión de recursos humanos del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

Tabla 16*Distribución de la frecuencia de la dimensión. Falta de productividad*

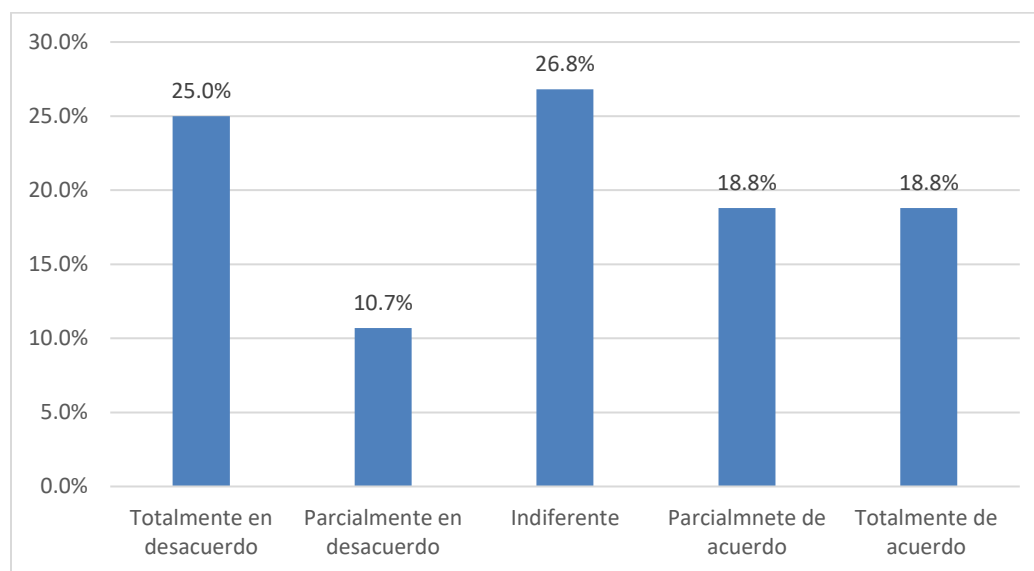
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	16	14,3
	Parcialmente de acuerdo	16	14,3
	Indiferente	37	33,0
	Parcialmente en desacuerdo	22	19,6
	Totalmente en desacuerdo	21	18,8
	Total	112	100,0

Figura 11*Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Falta de productividad*

Nota. El 14.3% de individuos que fueron encuestados indican sentirse totalmente de acuerdo que existe falta de productividad y solo un 19.6% señala estar totalmente en desacuerdo que falta productividad en la empresa.

Tabla 17*Distribución de la frecuencia de la dimensión. Desempeño de la tarea*

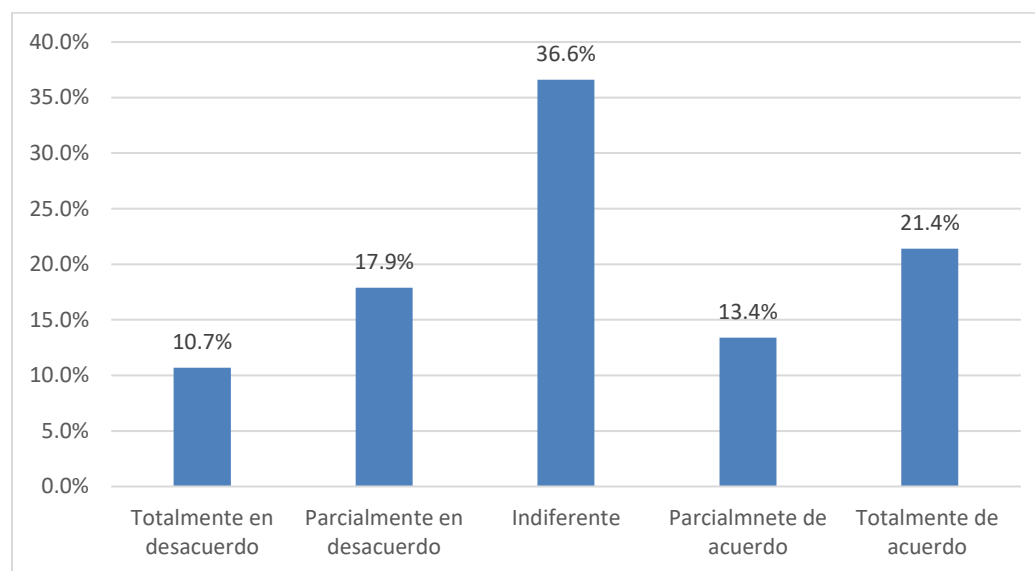
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	28	25,0
	Parcialmente de acuerdo	12	10,7
	Indiferente	30	26,8
	Parcialmente en desacuerdo	21	18,8
	Totalmente en desacuerdo	21	18,8
	Total	112	100,0

Figura 12*Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión. Desempeño de la tarea*

Nota. El 25% de individuos que fueron encuestados indican sentirse totalmente de acuerdo que el desempeño de la tarea es adecuado y un 18.8% indican sentirse totalmente en desacuerdo que el desempeño de la tarea es idóneo en la entidad.

Tabla 18*Distribución de la frecuencia del indicador. Ausentismo*

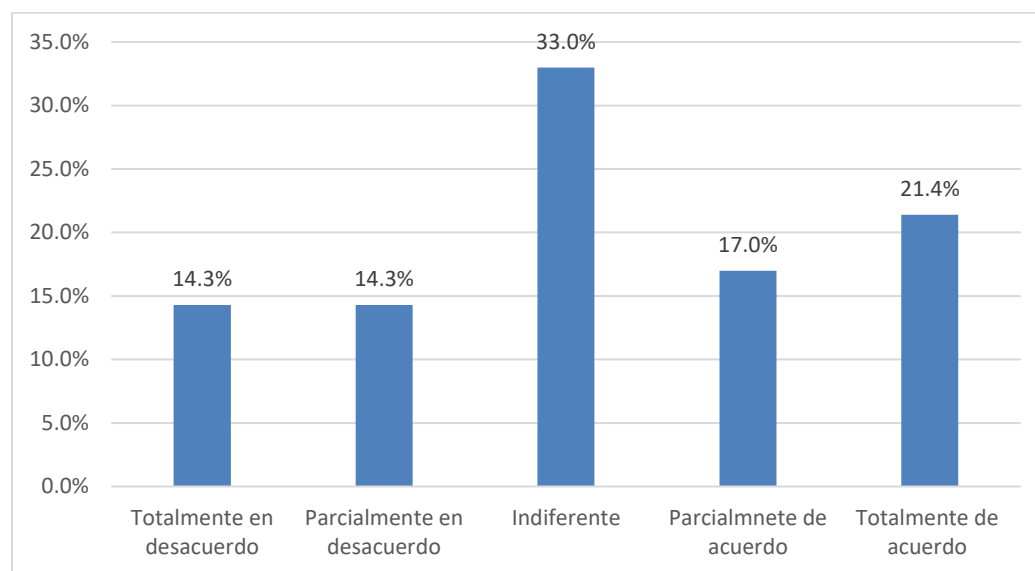
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente de acuerdo	12	10,7
Parcialmente de acuerdo	20	17,9
Indiferente	41	36,6
Parcialmente en desacuerdo	15	13,4
Totalmente en desacuerdo	24	21,4
Total	112	100,0

Figura 13*Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Ausentismo*

Nota. El 17.9% sobre el ausentismo señalaron estar parcialmente de acuerdo que existen colaboradores que no sienten que no valoran sus logros y resultados obtenidos en su puesto de trabajo, a veces se genera ausentismo laboral y una baja comunicación con su jefe directo. Solo un 21.4% señala estar totalmente en desacuerdo que falta productividad en la entidad.

Tabla 19*Distribución de la frecuencia del indicador. Estabilidad laboral*

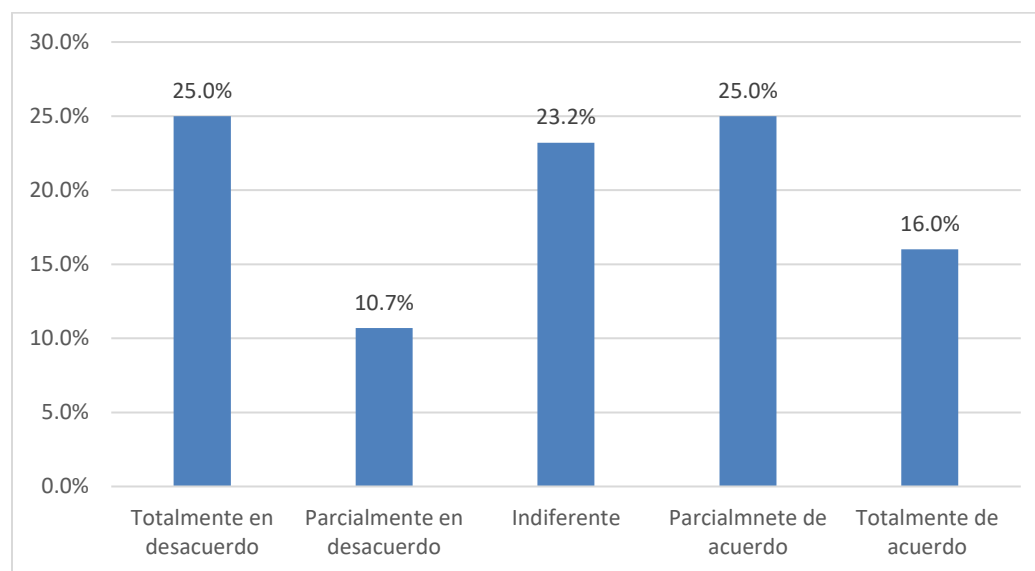
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente de acuerdo	16	14,3
Parcialmente de acuerdo	16	14,3
Indiferente	37	33,0
Parcialmente en desacuerdo	19	17,0
Totalmente en desacuerdo	24	21,4
Total	112	100,0

Figura 14*Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Estabilidad laboral*

Nota. El 14.3% sobre la estabilidad laboral señalaron estar parcialmente de acuerdo y 14.3% totalmente de acuerdo de contar con estabilidad laboral por ser personal de planta, con ello se genera una eficiente productividad en relación a sus funciones y se puede contar con trabajadores motivados y comprometidos.

Tabla 20*Distribución de la frecuencia del indicador. Competencias básicas*

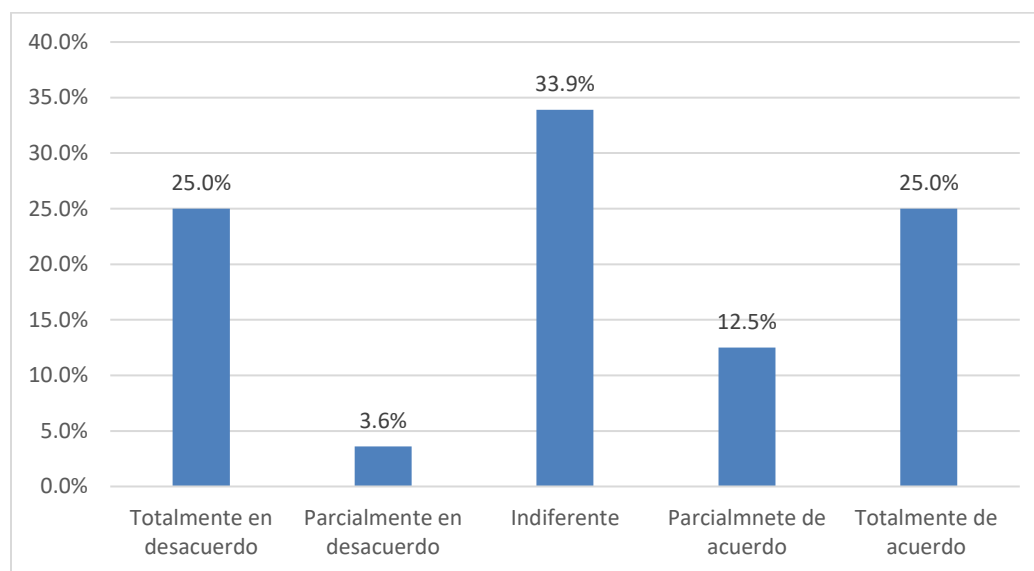
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	28	25,0
	Parcialmente de acuerdo	12	10,7
	Indiferente	26	23,2
	Parcialmente en desacuerdo	28	25,0
	Totalmente en desacuerdo	18	16,1
	Total	112	100,0

Figura 15*Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Competencias básicas*

Nota. El 25% sobre las competencias básicas señalaron estar totalmente de acuerdo que la entidad proporciona las herramientas necesarias para lograr gestionar el desarrollo y mejoras de los conocimientos y un 25% considera estar parcialmente en desacuerdo que las competencias básicas son en la actualidad adecuadas.

Tabla 21*Distribución de la frecuencia del indicador. Competencias genéricas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	28	25,0
	Parcialmente de acuerdo	4	3,6
	Indiferente	38	33,9
	Parcialmente en desacuerdo	14	12,5
	Totalmente en desacuerdo	28	25,0
	Total	112	100,0

Figura 16*Diagrama de barras de la frecuencia del indicador. Competencias genéricas*

Nota. El 25% sobre las competencias genéricas señalaron estar totalmente de acuerdo que la entidad no apoya que los trabajadores logren especializarse en su carrera y un 25% considera estar totalmente en desacuerdo que las competencias genéricas son en la actualidad adecuadas.

4.2 Contraste de hipótesis

Según lo señalado por Caycho et al. (2019), contrastar hipótesis y la realización de diversas pruebas, se consideran técnicas y metodologías relacionadas con lo estadístico con la finalidad de realizar un contraste o validación de una afirmación o lo que se denomina hipótesis la cual se realiza en base a la naturaleza de una población según los datos o información de la muestra. El objetivo es lograr la comprobación de si la información que se ha obtenido por parte del muestreo tiene compatibilidad en relación con las suposiciones que se plantearon en relación a las diversas características de la población sometida a estudio. Por su parte Martínez (2012), indica que se comprende por los distintos niveles de nivel de significación, o maximización de la probabilidad identificada con el objetivo de minimizar el error inicial, los niveles de significación se representan por signos como por ejemplo el alfa (α) el cual en la gran mayoría de los casos suele tener un valor porcentual de 1%, 5% o 10%, sin embargo, es probable que se utilice cualquier nivel, va depender del tipo de labor investigativa que se realice puesto que se evidencia la existencia de acostumbrarse a laborar con un valor de 5% o de 0.005. al momento de laborar con un valor de 5%, se logra obtener un resultado de manera significativa, pero si se utiliza un valor de 1%, va generar como resultado con nivel significativo alto, pero si se trabaja con un valor de 10% es considerado reducidamente significativa.

Para probar las hipótesis se aplicará el método denominado de valor P, el cual suele definirse como cuan probable es la obtención de un determinado resultado extremista como el mostrado a través de la estadística de prueba observada (considerado de camino hacia una determinada hipótesis alternativa), sin embargo, en el momento en que la hipótesis resulte nula se establece como

verdadera según Vega (2015). A continuación, se establece como pautas al momento de establecer una decisión en una determinada prueba de hipótesis:

- Aceptación de una determinada hipótesis alterna siempre y cuando un denominado valor p que se encuentre relacionado a un resultado observado resulta inferior a los índices de significación, de manera convencional del valor de 0,05 procediendo a la aceptación de H_a .
- Aceptación de una determinada hipótesis nula siempre y cuando un denominado valor p asociado que se encuentre relacionado a un resultado observado resulta ser igual o mayor a los índices de significación de manera convencional del valor de 0,05 procediendo a la aceptación H_o .

4.1.1 Hipótesis general

H_o: La Gestión de Recursos Humanos no influye significativamente en el desempeño laboral del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

H_a: La Gestión de Recursos Humanos influye significativamente en el desempeño laboral del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

Tabla 22

Contraste de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	299,931			
Final	,000	299,931	4	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. Se aprecia un sig. De 000 como consecuencia del resultado que arrojo el SPSS, y es menor al sig. Que figura en libros de 0.005, razón por la cual, se aprueba la hipótesis alternativa: La

Gestión de RRHH tiene influencia de manera significativa en el desempeño laboral del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

Tabla 23

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,931
Nagelkerke	,987
McFadden	,929

Nota. La variable desempeño laboral depende significativamente con la variable gestión de recursos humanos, el nivel del desempeño laboral del Banco de la Nación depende del 98.7% de la Gestión de RRHH del Banco de la Nación, año 2020.

4.1.2 Primera hipótesis específica

Ho: El desarrollo de capacidades del personal significativamente en la falta de productividad del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

Ha: El desarrollo de capacidades del personal influye significativamente en la falta de productividad del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

Tabla 24

Contraste de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	242,801			
Final	,000	242,801	4	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. Se aprecia un sig. De 000 como consecuencia del resultado que evidenció el SPSS, y es menor al sig. Que figura en libros de 0.005, razón por la cual, se aprueba la hipótesis alternativa:

El desarrollo de capacidades del personal tiene una influencia de manera significativa en la falta de productividad del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

Tabla 25

Pseudo coeficiente de determinación de la hipótesis específica 1

Cox y Snell	,886
Nagelkerke	,927
McFadden	,697

Nota. Se puede apreciar que los valores señalados en el coeficiente Nagelkerke, evidencia las variaciones de los índices de la dimensión falta de productividad del Banco de la Nación el cual tiene dependencia del 92.7% del desarrollo de capacidades del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

4.1.3 Segunda hipótesis específica

Ho: La formación del personal no influye significativamente en el desempeño de la tarea del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

Ha: La formación del personal influye significativamente en el desempeño de la tarea del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

Tabla 26

Contraste de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	212,372			
Final	23,158	189,215	4	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. Se aprecia un sig. De 000 como consecuencia del resultado que arrojo el SPSS, y es menor al sig. Que figura en libros de 0.005, razón por la cual, se acepta la denominada hipótesis alternativa: La formación del personal tiene influencia de manera significativa en el desempeño de la tarea del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

Tabla 27

Pseudo coeficiente de determinación de la hipótesis específica 2

Cox y Snell	,815
Nagelkerke	,853
McFadden	,539

Nota. Se puede apreciar que los valores señalados por el coeficiente Nagelkerke, indica las variaciones de los índices de la dimensión desempeño de la tarea del Banco de la Nación depende del 85.3% de la formación del personal del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente trabajo de investigación, la variable calificada como independiente denominada gestión de recursos humanos tiene como sustento teórico a la autora Alles (2013) y una segunda variable dependiente de nombre desempeño laboral se sustenta de manera teórica a los indicados por Robbins y Judge (2017). La metodología del presente trabajo de investigación ha sido el hipotético deductivo puesto que se planteó diversas hipótesis basadas en las vivencias de la persona que realiza la investigación en conciliación con otras teorías ya conocidas, asimismo se ejecutó bajo un enfoque cuantitativo considerando los procesos establecidos por Del Canto y Silva (2013), quien señaló que las tesis son producto del nacimiento de ideas planteadas ante distintas situaciones problemáticas, metas e hipótesis contrastadas por medio de metodologías ligadas a la estadística, y en lo sucesivo realizar la comparación de los valores obtenidos con tesis realizadas por diversos investigadores para lograr la formulación de recomendaciones y conclusiones como mecanismos para solucionar problemas. Por otra parte, basado en lo señalado por Hernández et al. (2017) y Bernal (2016). La investigación califica como de tipo explicativo y se sustenta con las afirmaciones de los mencionados autores que se utilizaron como referencia y con los cuales se establecieron coincidencias sobre el gran interés por conocer la influencia y casualidad de las variables sometidas a estudio. El trabajo es catalogado de corte transversal debido a que con el adecuado cuestionario aplicado que se aplicó en el periodo 2020 en el mes de mayo al personal de planta del área de proyectos del Banco de la Nación, se realizó en un solo instante de tiempo coincidiendo con lo señalado por Andia (2017).

Se consideró como muestra sometida a estudio a 112 individuos con profesión que se encuentran trabajando actualmente a quienes se les seleccionó para aplicarles un cuestionario conformado por 12 interrogantes relacionadas a la variable independiente catalogada como gestión de recursos

humanos y 12 interrogantes relacionadas a una segunda variable dependiente catalogada como desempeño laboral, dentro de una determinada escala Likert, razón por la cual se considera una herramienta, instrumento o mecanismo politómico realizada a través de una escala ordinal, asimismo sometida al alfa de Cronbach considerando dentro de la variable gestión de recursos humanos 0.988 y para una segunda variable catalogada como desempeño laboral 0.986, razón por la cual se obtiene una fiabilidad alta, el cual al realizar la aplicación del cuestionario se logran obtener resultados con índices de confiabilidad elevada.

En el proceso de la investigación se fue analizando diversas teorías o posturas, relacionadas a gestionar los RRHH y los niveles de desempeño laboral. Dentro de la variable independiente “gestión de recursos humanos”, se coincide con lo señalado en la denominada teoría de los subconjuntos borrosos porque siempre la organización debe direccionarse a mejorar los resultados de su colaborador como un objetivo claro y concreto, y para ello se necesita herramientas de matemáticas presentes al momento de considerar en escenarios de certidumbre una toma de decisiones, para ello se requiere una re evaluación sobre los procedimientos de los recursos humanos de una entidad acompañado de herramientas de matemáticas que puede medir en qué nivel o si se cumple las metas trazadas. No se comparte la teoría de Michigan, porque en la actualidad ya no se puede tratar a un colaborador como un componente de una organización el cual se debe sacar digamos “el jugo”, ya no se puede intentar aumentar la efectividad del trabajador en la entidad dejando de lado sus requerimientos o necesidades más bien la manera que puede ser utilizado para obtener las metas de la entidad. Se coincide con la teoría de gestión de RRHH en vista que resulta necesario que se someta a estudio las diversas estrategias que pueda aplicarse en una entidad, y debe priorizarse bastante a la persona y garantizar que se desarrolle en su ámbito laboral de una manera cálida y efectiva. Asimismo, se comparte con la teoría de capacidades y los

recursos, porque en una organización, una forma de garantizar el debido funcionamiento de manera exitosa, gestionar adecuadamente los recursos humanos se necesitan de estrategias relacionadas con los recursos que posee una empresa, valorando la estructura interna de la entidad con la intención de formular y desarrollar estrategias, por consiguiente, se debe fortalecer la asociación entre la capacidad de la entidad y el desempeño para conseguir ventajas competitivas.

En la variable dependiente “desempeño laboral” se coincide con Campbell quien señala dentro de su modelo como se realice la medición de los niveles de desempeño laboral en una forma integral, su propósito es contar con componentes para realizar adecuadamente las mediciones de los niveles de desempeño del personal, trabajadores y colaboradores para garantizar de esta manera lograr brindar la colaboración idónea para la formulación de estrategias orientadas a cumplir las metas, puesto que se encuentra más enfocado en el modo en que se comporta el personal y los diversos mecanismos para controlar los resultados. De igual manera, se comparte la postura de (Robbins y Judge, 2017), en vista que los niveles de desempeño de los trabajadores están dentro de un adecuado sistema con la finalidad de desarrollar niveles de éxito en las entidades así como de la efectividad, por medio de las dimensiones trabajadas, para este caso se realizaron en relación a: desempeño de actividades, en el cual el lograr es una contribución directa o indirecta para la entidad, y la falta de productividad, que es una tarea importante del jefe directo en su detección y de manera inmediata tomar medidas correctivas pensando que ese colaborador puede y debe mejorar su desempeño con ayuda de su jefe y que la entidad le otorgue las herramientas necesarias para conseguirlo.

La discusión número uno, se encuentra relacionada con la hipótesis general en la cual se realizó el siguiente planteamiento: La Gestión de RRHH tiene influencia de manera significativa en el desempeño laboral del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020. Los resultados

confirmaron la hipótesis alternativa con un valor $p = 0,000 < 0.05$), el cual al realizar la comparación correspondiente con los resultado mostrados en el trabajo de investigación de Sabuhari et al. (2020) porque en la actualidad se evidencia la existencia de lo flexible que debe ser el área de los RRHH como la capacidad de la gestionarlas con la finalidad de brindar facilidades para el desarrollo de habilidades de los colaboradores y estar siempre aptos para cambios o exigencias del mercado, para ello se necesita que la entidad apoye por medio de sus líderes, porque la realización de habilidades intelectuales, habilidades emocionales y habilidades sociales pueden mejorar el desempeño del colaborador. Se coincide con la investigación de Rivera (2019) relacionada a los niveles de desempeño de los trabajadores que laboran en la Agencia Bagua del Banco de la Nación, sus resultados señalaron que los niveles de desempeño laboral del personal es medio con un 57%, por consiguiente, se debe dar un fortalecimiento en su productividad, y aplicar distintos modelos que faciliten la manera en que se gestiona el talento humano para lograr cumplir los objetivos de la entidad. Asimismo, se toma en cuenta la investigación de Davidescu et al. (2020) porque al igual que la presente investigación se aplicó la regresión logística ordinal para poder establecer que una adecuada gestión de recursos humanos con bastante flexibilidad aumenta los diversos niveles de desempeño de los trabajadores a nivel laboral.

La discusión número 2, se considera que está relacionada a la hipótesis específica, la cual ha sido planteada de la manera siguiente: El desarrollo de capacidades del personal tiene influencia de manera significativa en la falta de productividad dentro del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020. Los resultados confirmaron la hipótesis alternativa con un valor $p = 0,000 < 0.05$), al realizar la comparación de dicho resultado con el trabajo de investigación realizado por Merhoun y Benhalima (2020) porque una adecuada política para gestionar adecuadamente los RRHH en los bancos públicos debe fomentar el desarrollo de capacidades de su personal, mediante

la inversión en la formación profesional del personal y la compensación de incentivos que permita la adquisición, retención y desarrollo del personal. También se coincide con la investigación de Davidescu et al. (2020) porque es importante los incentivos financieros, incluso al tener conocimiento de las consecuencias que va producir a corto plazo, lo relevante que resulta ser flexible a nivel funcional por medio de participar en programas de capacitación que mejoren la formación a través de cursos, así como ser flexible en el factor tiempo mediante medidas, programas, y otros relacionados que permitan mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores de la entidad. Cabe señalar que la investigación de Rodríguez (2020) indica que los jefes deben ser más proactivos y comunicativos para conseguir la atracción y retención del colaborador, aunado a una adecuada manera de gestionar el desarrollo de líneas de carrera basados en ascensos justificados según los merecimientos del personal y resaltando la importancia de los incentivos a nivel monetario como bonos, bonificaciones, gratificaciones extraordinarias, etc.

La discusión número 3 está relacionado con la hipótesis específica la cual se realizó mediante el siguiente planteamiento: La formación del personal tiene influencia de manera significativa con el desempeño de la tarea del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020. Los resultados obtenidos lograron confirmar la hipótesis alternativa considerando el valor $p = 0,000 < 0.05$), al realizar la comparación con los resultados obtenidos en el trabajo de investigación realizado por Mendez (2017) debido a que se necesita la aplicación de la gestión a través de las diversas competencias en RRHH para impulsar la capacitación como un mecanismo, herramienta e instrumento para gestionar la optimización de los trabajadores, colaboradores o personal, así como sus diversas habilidades y conocimientos adquiridos para que consigan los mejores resultados en sus objetivos que tienen en sus respectivas áreas. Se coincide con los resultados de Idrovo (2017) porque en la evaluación de la formación del personal se puede detectar las deficiencias del

personal, y tener pleno conocimiento del programa de capacitación que requiere y al no contar con ello puede limitar su desempeño y competencias en sus funciones. Finalmente, se guarda relación con la investigación de Ramos (2017) porque siempre el colaborador necesita para su formación, programas para brindar capacitaciones constantes, talleres, cursos, conferencias o seminarios, los cuales se realizan de manera grupal o en algunos casos específicos son tomados en forma individual según sea el caso de la profesión, área o la especialidad y el requerimiento del personal para un satisfactorio desempeño laboral hacia el logro de metas proyectadas o diversos objetivos consideradas en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

- Solo 66 personas de 122 están muy de acuerdo que la gestión de RRHH del área de proyectos del Banco de la Nación es adecuada porque se cuenta con un jefe que no es muy proactivo y comunicativo con sus colaboradores, se deja de lado el desarrollo de capacidades de los colaboradores y la formación del personal. La influencia señalada entre las diversas variables que fueron sometidas a investigación, considerándose las coincidencias con otros trabajos de investigación se tomaron en cuenta para lograr un desarrollo adecuado, así como los antecedentes existentes, logrando afirmar la existencia de la influencia entre las 2 variables desarrolladas para mejorar la gestión de RRHH en relación a los niveles de desempeño de los trabajadores.
- No existe un plan de desarrollo de capacidades para el área de proyectos del Banco de la Nación con el objetivo de emprender el mejoramiento de los niveles de desempeño de los trabajadores, colaboradores o del personal relacionado a la entidad, no existen incentivos y programas de carrera dentro del área de proyectos del Banco de la Nación generando una falta de productividad porque el colaborador lo demuestra con su ausentismo y por más que tenga estabilidad laboral siente que no crece como profesional.
- El área de proyectos del Banco de la Nación carece de un plan de formación del personal para mejorar el desempeño en tareas específicas. La falta de programas especializados limita la capacitación del personal, ya que los actuales son demasiado generales, como "prevenir accidentes laborales". Esto resulta en un bajo rendimiento, ya que los colaboradores no ven mejoras en sus habilidades específicas para sus roles.

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que la las jefaturas o las gerencias que se encuentren a cargo del banco de la Nación tiene que tener la política interna de mejorar de forma constante la gestión de RRHH con la finalidad de mejorar el planeamiento, el cómo organizar y adminsitrar al personal, eligiendolos con el perfil acorde a las necesidades de la entidad, puesto que es en la fase de seleccionar al trabajador, desde donde se debe proyectar a dónde se desea encaminar al trabajador brindandole el desarrollo que requiere conseguir con la nueva experiencia y capacitaciones constantes mejorando de esta manera los niveles de atención y calidad del trabajo.
- Se sugiere que la Gerencia General que se encuentre a cargo de gestionar el banco de la Nación, realice el diseño de un adecuado planeamiento de desarrollo de capacidades que mejoren el área de proyectos del Banco de la Nación donde incluya reconocimientos por un adecuado desempeño laboral basados y poder reconocer el tiempo de trabajo con una promoción de su puesto de trabajo para retener al personal con talento y evitar la rotación laboral.
- La Gerencia General del Banco de la Nación debe desarrollar estrategias específicas para capacitar a los trabajadores del área de proyectos, adaptadas a sus respectivos sectores profesionales. Esta capacitación promoverá el desarrollo del talento y fortalecerá al personal, convirtiéndolo en una valiosa fuente de conocimiento permanente. Mejorar los niveles de desempeño beneficiará los estándares de calidad y la atención al cliente, generando una ventaja competitiva. Es crucial evaluar continuamente el desempeño de cada colaborador y reconocer sus contribuciones para alcanzar metas individuales y colectivas en el Banco de la Nación.

VIII. REFERENCIAS

- Adrianzen, L. y Castillo, I. (2019). *Administración de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del banco de la nación sede en San Isidro – Lima 2016*. [Tesis de maestría, Centro de altos estudios nacionales]. <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/106/TESIS%20BN%20ADRIANZEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Al-bahussin, S., y El-garaihy, W. (2013). The Impact of Human Resource Management Practices, Organizational Culture, Organizational Innovation and Knowledge Management on Organizational Performance in Large Saudi Organisations: Structural Equation Modeling with Conceptual Framework. *International Journal of Business and Management*, 8 (22). 01-19. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Human-Resource-Management-Practices%2C-Al-bahussin-El-Garaihy/afec89e713d57030e9d1eaa63bf420695190aae8>
- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias*. (2da ed.). Granica.
- Alles, M. (2013). *Dirección Estratégica de RRHH, volumen I*. (3ra ed.). Granica.
- Arbaiza, L. (2011). *Desarrollo de competencias gerenciales, un modelo alternativo*. Cengage Learning.
- Andia, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Ediciones Arte y Pluma.
- Armijos, F., Bermúdez, I., y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11 (4). 163-170. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Aquino, J. (2019). *Variables que explican los rangos remunerativos del primer empleo de los egresados universitarios del Perú aplicando regresión logística ordinal*. [Tesis de grado, Universidad Agraria de la Molina]. <https://hdl.handle.net/20.500.12996/4121>

- Banco de la Nacion. (2013). *Planeamiento estrategico del Banco de la Nacion 2013-2017*.
<https://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/1ra-modificacion-plan-estrategico-bn-2013-2017.pdf>
- Banco de la Nacion. (2019). *Plan estratégico institucional 2017 – 2021. Informe EF / 92.2810 N° 12 – 2019*. <https://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/plan-estrategico-bn-2017-2021.pdf>
- Banco de la Nacion. (2016). *Memoria Anual del 2016*.
<https://www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-2016/memoria-2016.pdf>
- Banco de la Nacion. (2017). *Aprobación del plan operativo y presupuesto del Año 2017*.
<https://www.bn.com.pe/transparenciabn/presupuesto/2017/Plan-Operativo-Presupuesto-2017.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7 (1). 109-121.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bazan, J. (2016). *Administración estrategica, enfoque en la generacion de valor*. Editorial Macro.
- Bernal, C. (2016). *Metodologia de la investigacion*. Pearson.
- Castro, K., Luna, K., y Erazo, J. (2020). Gestión de Talento Humano para la mejora laboral en el Banco Solidario. *Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22 (1). 184-203. <https://doi.org/10.36390/telos221.13>
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4 (2). 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Caycho, C., Castillo, C., y Merino, V. (2019). *Manual de estadística no paramétricas aplicada a los negocios*. Universidad de Lima.

- Ciobanu, A. y Androniceanu, A. (2018). *Integrated human resources activities - the solution for performance improvement in Romanian public sector institutions*.
<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=695373>.
- Chiang, M., y San Martin, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo*, 17 (54). 159-165.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.) Mc Graw-Hill/ Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ra ed.). McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I., y Sapiro, A. (2011). *Planeacion estrategica*. McGraw-Hill.
- Coral, C. (2019). El proceso del desarrollo de personal y la satisfaccion laboral en la red de salud – Leoncio Prado de Tingo María – 2017. [Tesis de maestría, Universidad Agraria de la Selva].
https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1402/CLCP_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuesta, A. (2015). *Gestion del talento humano*. McGraw-Hill.
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Sinambela, E.A., Arifin, S., Putra, A.R., Hariani, M., Irfan, M., Al Hakim, Y.R., Issalillah, F. (2020). The Quality of Human Resources, Job Performance and Employee Loyalty. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24 (3). 2580-2592. https://www.researchgate.net/profile/Didit-Darmawan/publication/340986809_The_Quality_of_Human_Resources_Job_Performanc

e_and_Employee_Loyalty/links/610226361ca20f6f86e61257/The-Quality-of-Human-Resources-Job-Performance-and-Employee-Loyalty.pdf

Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Sinambela, A., Arifin, S., Putra, R., Hariani, M., Irfan, M., Hakim, A. y Issalillah, F. (2020). The quality of human resources, job performance and employee loyalty. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24 (3). 2581-2592.

https://www.researchgate.net/publication/340986809_The_Quality_of_Human_Resource_s_Job_Performance_and_Employee_Loyalty

Davidescu, D., Apostu, S., Pablo, A., y Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees Implications for Sustainable Human Resource. *Management. Sostenibilidad*, 12 (15). <https://doi.org/10.3390/su12156086>

De la Cruz, I. (2006). *La gestion de recursos humanos*. http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_recursos_humanos.pdf

Del Canto, E., y Silva, A. (2013). Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Rev. Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, 1 (1). 23-34. <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i141.12479>

Dessler, G., y Varela, R. (2017). *Administracion de recursos humanos* (6 ed.). Pearson Educacion.

Diéguez, A. (2020). ¿Existe El Método Científico?. *Filosofía y ciencia en el siglo XXI. Tiempo y clima*, 5 (60). 10-11. <https://pub.ame-web.org/index.php/TyC/article/view/2402>.

Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., y Schuler, R. (2007). *La gestión de recursos humanos*. (3ra ed.). McGraw-Hill/ Interamericana. S.A.

- Elnaga, A., y Imran, A. (2013). The Effect of Training on Employee Performance. *European Journal of Business and Management*, 5(4). 137-147.
<https://core.ac.uk/download/pdf/234624593.pdf>
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. (14ª ed.). Librería el ateneo
- Ferreiro, F., Del Campo, M., y Camino, M. (2019). La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España. *Contaduría y Administración* 64 (3). 1-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6977511>
- Fernández, M., y Postigo, A. (2020). La situación de la investigación cualitativa en Educación: ¿Nueva Guerra de Paradigmas? *Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 1 (1). 45-68. <http://dx.doi.org/10.24310/mgnmar.v1i1.7396>.
- Fonseca, R. (2015). *Competitividad, la clave del exito empresarial*. Alfaomega.
- Gonzalez, M. (2006). *Habilidades directivas*. Antakira Grafic.
- Gomez, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2016). *Gestion de Recursos Humanos*. Pearson educacion.
- Gomez, S. (2012). *Metodologia de la investigación*. Red tercer milenio.
- Gutierrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4ta ed.) McGraw-Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion*. McGraw-Hill Education.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigacion*. McGraw-Hill Education.
- Hernandez, S., y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestion empresarial, enfoque basado en competencias*. McGraw-Hill Education.

- Hernandez, V. (2016). *La gestion del conocimiento en las organizaciones*. Alfaomega.
- Hutchings, K., J. Zhu, C., Brain K, C., Zhang, Y. y Shao, S. (2009). Perceptions of the effectiveness of training and development of grey-collar workers in the People's Republic of China. *Human Resource Development International*, 12(3). 279-296.
https://www.researchgate.net/publication/46268330_Perceptions_of_the_effectiveness_of_training_and_development_of_'grey-collar'_workers_in_the_People's_Republic_of_China
- Jehanzeb, K., y Bashir, N. A. (2013). Training and development program and its benefits to employee and organization: A conceptual study. *European Journal of Business and Management*, 5(2). 243-252.
https://www.researchgate.net/publication/274704136_Training_and_Development_Program_and_Its_Benefits_to_Employee_and_Organization_An_Conceptual_Study
- Jiménez, I. (2015). Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria: aportes de la orientación. *Actualidades Investigativas en Educación*, 15(1). 1-29.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44733027029>
- Kerlinger, F., y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. Metodos de investigación en ciencias sociales (4 ed.). Mc Graw Hill.
- Koffivi, L. (2020). Situation de la gestión des ressources humaines des entreprises publiques en afrique: usage des valeurs comme instrument de gestión. *Journal of business economics*, 8 (2). 82-106. <https://revues.imist.ma/index.php/jbe/article/view/25437/13507>
- Ibañez, M. (2010). *Administracion de Recursos Humanos en la Empresa*. (2da. ed.). San Marcos.
- Idrovo, M. (2017). *El trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del gobierno Autonomo descentralizado Baños de Agua Santa*. [Tesis de grado, Universidad Tecnica de

Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25944/1/Michelle%20Idrovo%20Medina%201805132873.pdf>

Latorre, F. (2011). La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral. [Tesis doctoral, Universidad de Valencia].

<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24582/latorre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lee, H., Pak, J. y Li, Z. (2019). Effects of Human Resource Management Systems on Employee Proactivity and Group Innovation. *Journal of management*, 45(2), 1-30. <https://doi.org/10.1177/0149206316680029>.

Lerma, A., y Barcena, S. (2012). *Planeacion estrategica por areas funcionales*. Alfaomega.

Louffat, E. (2013). *Administracion del Potencial Humano*. (2da. ed.) Cengage Learning.

Madriz, L., y Parra, J. (2016). Competencias Personales y Profesionales aplicada por gerentes bajo escenarios de incertidumbre economica. *Negotium*, 1(33), 69-98. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7205041>

Martinez, M. (2013). *La gestion empresarial, equilibrando objetivos y valores*. Ediciones Diaz de Santos S.A.

Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Ecoe ediciones.

Mazuelos, C. (2019). *Gestión de habilidades interpersonales y desempeño organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la UNJFSC, Huacho – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2581/MAZUELOS%20PAZ%20CESAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Mendez, C. (2017). *Gestión de recursos humanos por competencias en la cooperativa de ahorro y credito La Inmaculada Concepcion R. L. ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landivar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Mendez-Cessia.pdf>
- Merhoun, M. y Benhalima, I. (2020). La réalité de la gestion des ressources humaines dans les banques algériennes cas des banques publiques wilaya de M'sila. *Al-riyada for Business Economics Journal*, 6(1). 157-169.
<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/510/6/1/107572>
- Ministerio de salud. (1999). *Gestión de recursos humanos, programa de fortalecimiento de servicios de salud*.
<http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/gestion%20recursos%20humanos.pdf>.
- Mohammad, H., Qudah, A., Osman, A. y Qudah, H. (2014). The Effect Of Human Resources Management Practices On Employee Performance. *International journal of scientific y technology research*, 3(9). 129-134.
<https://dspace.adu.ac.ae/bitstream/handle/1/2010/The%20Effect%20Of%20Human%20Resources%20Management%20Practices%20On%20Employee%20Performance.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). El Recurso Humano como elemento Fundamental para la gestión de calidad y la Competitividad Organizacional. *Visión de futuro*, 20(2), 1-20.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082016000200001&lng=es&tlng=es.
- Munch, L. (2005). *Metodos y tecnicas de investigación* (12 ed.). Editorial Trillas S.A.

- Navarrete, R. (2017). *El desempeño laboral y su influencia en la calidad de los servicios de tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9077/Navarrete_LRE.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Obada, M. (2017). La GPEC : un levier stratégique de gestion des ressources humaines dans la fonction publique. *Page d'accueil*, 2(1), 111-129.
<https://doi.org/10.48396/IMIST.PRSM/mjeim-v2i1.9425>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morpho*, 35 (1). 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037> .
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organizacion*. Pearson Prentice Hall.
- Pielago, E. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22282/Pi%c3%a9lago_FER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Popper, K. (2001). *La lógica de la investigación científica*. (3ra ed.). Editorial Tecnos S.A.
- Ramos, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017*. [Tesis de grado, Universidad de Huanuco].
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, P. (2015). *Gestión del personal y desempeño laboral en el Banco de la Nación-Agencia 01 Huacho en el año 2014*. [Tesis de grado, Universidad Alas Peruanas].

https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/736/Tesis_Gesti%c3%b3n_Personal_Desempe%c3%blo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rios, R. (2015). *El talento humano en los sistemas de gestion*. Editorial ICONTEC.

Rivera, J. (2019). *Estrategia del modelo de gestión del talento humano para optimizar el desempeño de los colaboradores del Banco de la Nación - Agencia Bagua, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47568/Rivera_CJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administracion*. (10a ed.) Pearson.

Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administracion*. (12a ed.) Editorial Pearson.

Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.

Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (17a ed.). Pearson.

Robbins, S., y De Cenzo, D. (2013). *Fundamentos de Administración*. (6ta ed.). Pearson.

Roca, C. (2020). Teoría y elección metodológica en la investigación. *Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social*, 1(1), 1-3.
<http://dx.doi.org/10.31009/methodos.2020.i01.01>

Rodríguez, J. y Walters, K. (2017). The Importance of Training and Development in employee Performance and Evaluation. *World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development*. Wwjmr, 3(10), 206-212.
https://www.researchgate.net/publication/332537797_The_Importance_of_Training_and_Development_in_Employee_Performance_and_Evaluation

- Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Inf. tecnol.*, 31(2), 207-220. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Rugman, A. y Verbeke, A. (2002). Edith Penrose's contribution to the resource-based view of strategic management. *Strategic Management Journal*, 1(23), 769-780. [https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-6486.2004.00427.x#:~:text=Penrose's%20\(1959\)%20resources%20approach%20is,based%20view%20of%20strategic%20management](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-6486.2004.00427.x#:~:text=Penrose's%20(1959)%20resources%20approach%20is,based%20view%20of%20strategic%20management).
- Rubio, J. (2005). *Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales*. https://cdn.website-editor.net/50c6037605bc4d1e9286f706427108e6/files/uploaded/Manual_para_la_formacion_de_nivel_Superior%2520en%2520gesti%25C3%25B3n%2520de%2520riesgos%2520laborales.pdf
- Saavedra, P. (2017). *Metodología de investigación científica*. Soluciones graficas.
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., y Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1777-1786. http://www.m.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_1.pdf
- Sainz, A. (1994). *La gestión de recursos humanos en la empresa*. <http://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/3903/5904364062.pdf?sequence=1>.
- Sánchez, S. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Rev. fac. ciencia economica*, 24(2), 133-14. <https://doi.org/10.18359/rfce.2216>

- Sanchez, S. (2010). *Metodología: el curso*. Cepredim.
- Schmidt, L. (2017). Paradigmas del ser humano: aproximación al camino de la complejidad. *Revista de educación y desarrollo social*, 11(2), 108-130. <http://dx.doi.org/10.18359/reds.3245>.
- Souto, L. y García, I. (2016). Modelo de Gestión de los Recursos Humanos con base en la teoría de los subconjuntos borrosos. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 4(2), 14-32. <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/3550/2272-7022-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stoner, J., Freeman, E., y Gilbert Jr., D. (2009). *Administracion*. (8va ed.). Prentice Hall.
- Tobon, T. (2015). *Formacion integral y competencias*. Macro.
- Torrico, S. (2012). Consideraciones del mercado de trabajo, gestión de recursos humanos, salario y empleo. *Perspectivas*, 29 (1). 129-141. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n29/n29a06.pdf>
- Uribe, A. (2010). La gestión de recursos humanos, enfoques y perspectivas. *Punto de vista*, 1 (2). 31-41. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776929.pdf>
- Valderrama, S., y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Editorial San Marcos.
- Valderrama, S., y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Editorial San Marcos.
- Vega, C. (2015). *¿Qué es el Valor P?* *Revista varianza*, 19(76), 62 http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S9876-67892015000100012&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- Velazquez, A., y Rey, N. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.

- Vilca, R. (2016). *Clima organizacional, el estres y la satisfaccion laboral de los colaboradores en la Agencia 2 Juliaca del Banco de la Nacion periodo 2015*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano].
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3274866?show=full>
- Werther, W., y Davis, K. (2008). *Administración del personal y recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Zelenova y Prosvirkina (2017). Ampliación del sistema de recursos financieros de bancos en Rusia. *Russian Managament Journal*, 15(4), 463-490.
<https://doi.org/10.21638/11701/spbu18.2017.404>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del área de proyectos del banco de la Nación, año 2020.				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones y indicadores	Método
Problema General ¿Cómo la Gestión de Recursos Humanos influye en el desempeño laboral del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020? Problemas específicos ¿Cómo el desarrollo de capacidades del personal influye en la falta de productividad del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020? ¿Cómo la formación del personal influye en el desempeño de la tarea del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020?	Objetivo General Explicar cómo la Gestión de Recursos Humanos influye en el desempeño laboral del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020. Objetivos específicos Explicar cómo el desarrollo de capacidades del personal influye en la falta de productividad del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020. Explicar cómo la formación del personal influye en el desempeño de la tarea del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.	Hipótesis General La Gestión de Recursos Humanos influye significativamente en el desempeño laboral del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020. Hipótesis específicas El desarrollo de capacidades del personal influye significativamente en la falta de productividad del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020. La formación del personal influye significativamente en el desempeño de la tarea del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020.	Variable independiente (X): Gestión de Recursos Humanos Dimensiones: X1. Desarrollo de capacidades del personal X2. Formación del personal Indicadores: X1.1 Sucesión y promoción X1.2 Programa de carrera X2.1 Conocimiento y habilidades en la entidad X2.2 Conocimiento y habilidades fuera de la entidad Variable dependiente (Y): Desempeño laboral Dimensiones: Y1. Falta de productividad Y2. Desempeño de la tarea. Indicadores: Y1.1 Ausentismo. Y1.2 Estabilidad laboral. Y2.1 Competencias básicas Y2.2 Competencias genéricas	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: explicativa Diseño: No experimental. Corte: Transversal Población: 163 profesionales de planta del área de proyectos del Banco de la nación. Muestra: 122 profesionales de planta del área de proyectos del Banco de la nación. Muestreo: Probabilístico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Estadígrafo: Regresión logística ordinal

Anexo B: Validación de Instrumentos

Tabla 28

Expertos durante la evaluación de los instrumentos medición

Experto	Dominio	Decisión
Segundo Sanchez Sotomayor	Estadístico	Si existe suficiencia
Luis Hernando Begazo de Bedoya	Metodología	Si existe suficiencia
Mario Sánchez Camargo	Temático	Si existe suficiencia

Certificado de validación de instrumentos

EUPC
POSGRADO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: Gestión de recursos humanos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: Gestión de recursos humanos								
Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión. Desarrollo de capacidades del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Existen políticas de promoción en la entidad.	X		X		X		
2	Realiza usted sus funciones llegando a conseguir resultados óptimos, pero no se siente reconocido por la entidad.	X		X		X		
3	El Personal de la entidad asciende de puesto por los logros obtenidos.	X		X		X		
4	Existen programas de carrera en la entidad.	X		X		X		
5	Los programas de carrera en la entidad están en función a los logros obtenidos por el personal de la entidad.	X		X		X		
6	Los programas de carrera de la entidad necesitan ser revisados y actualizados.	X		X		X		
	Dimensión. Formación del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La entidad se preocupa porque mejore sus conocimientos adquiridos.	X		X		X		
8	La entidad se preocupa porque mejore sus habilidades adquiridas.	X		X		X		
9	La entidad lo capacita con programas de especialización para optimizar sus conocimientos y habilidades.	X		X		X		
10	Usted se capacita fuera de la entidad.	X		X		X		
11	Los programas de capacitación externos son más atractivos y especializados a sus necesidades en relación a lo que le brinda la entidad.	X		X		X		
12	Usted se preocupa por mejorar como profesional capacitándose fuera de la entidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Hernando Begoza de Bedoya

Especialidad del validador: Metodología

10 de abril del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente. Desempeño laboral

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente: Desempeño laboral								
Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión. Falta de productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted falta al trabajo porque siente que no valoran sus logros y resultados obtenidos en su puesto de trabajo.	X		X		X		
2	El ausentismo laboral tiene como consecuencia la baja productividad en sus funciones.	X		X		X		
3	Tiene buena comunicación con su jefe directo.	X		X		X		
4	Usted tiene estabilidad laboral en la entidad.	X		X		X		
5	La estabilidad laboral genera una eficiente productividad en relación a sus funciones.	X		X		X		
6	La entidad debe de tratar el tema de la estabilidad laboral para así contar con trabajadores motivados y comprometidos.	X		X		X		
	Dimensión. Desempeño de la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Al terminar la carrera obtuvo conocimientos, ¿hace usted lo posible por mejorarlo?	X		X		X		
8	La entidad le brinda herramientas de gestión para la mejora de sus conocimientos.	X		X		X		
9	Al terminar la carrera mejoro sus habilidades, ¿hace usted lo posible por mejorarlo?	X		X		X		
10	La entidad lo capacita con temas del momento en su carrera.	X		X		X		
11	Tiene usted en sus planes estudiar un posgrado	X		X		X		
12	La entidad no apoya que sus colaboradores se especialicen en su carrera.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable [x] ☐ Aplicable después de corregir [] ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Hernando Begazo de Bedoya

Especialidad del validador: Metodología

10 de abril del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: Gestión de recursos humanos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: Gestión de recursos humanos									
Nº	Dimensiones / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Desarrollo de capacidades del personal									
1	Existen políticas de promoción en la entidad.		X		X		X		
2	Realiza usted sus funciones llegando a conseguir resultados óptimos, pero no se siente reconocido por la entidad.		X		X		X		
3	El Personal de la entidad asciende de puesto por los logros obtenidos.		X		X		X		
4	Existen programas de carrera en la entidad.		X		X		X		
5	Los programas de carrera en la entidad están en función a los logros obtenidos por el personal de la entidad.		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los programas de carrera de la entidad necesitan ser revisados y actualizados.		X		X		X		
Dimensión. Formación del personal									
7	La entidad se preocupa porque mejore sus conocimientos adquiridos.		X		X		X		
8	La entidad se preocupa porque mejore sus habilidades adquiridas.		X		X		X		
9	La entidad lo capacita con programas de especialización para optimizar sus conocimientos y habilidades.		X		X		X		
10	Usted se capacita fuera de la entidad.		X		X		X		
11	Los programas de capacitación externos son más atractivos y especializados a sus necesidades en relación a lo que le brinda la entidad.		X		X		X		
12	Usted se preocupa por mejorar como profesional capacitándose fuera de la entidad.		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficienciaOpinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sánchez Camargo María RodolfoEspecialidad del validador: Terapia

04 de 04 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

EUPG
POSGRADO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente: Desempeño laboral

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Falta de productividad								
1	Usted falta al trabajo porque siente que no valoran sus logros y resultados obtenidos en su puesto de trabajo.	X		X		X		
2	El ausentismo laboral tiene como consecuencia la baja productividad en sus funciones.	X		X		X		
3	Tiene buena comunicación con su jefe directo.	X		X		X		
4	Usted tiene estabilidad laboral en la entidad.	X		X		X		
5	La estabilidad laboral genera una eficiente productividad en relación a sus funciones.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La entidad debe de tratar el tema de la estabilidad laboral para así contar con trabajadores motivados y comprometidos.	X		X		X		
Dimensión. Desempeño de la tarea								
7	Al terminar la carrera obtuvo conocimientos, ¿hace usted lo posible por mejorarlo?	X		X		X		
8	La entidad le brinda herramientas de gestión para la mejora de sus conocimientos.	X		X		X		
9	Al terminar la carrera mejoro sus habilidades, ¿hace usted lo posible por mejorarlo?	X		X		X		
10	La entidad lo capacita con temas del momento en su carrera.	X		X		X		
11	Tiene usted en sus planes estudiar un posgrado	X		X		X		
12	La entidad no apoya que sus colaboradores se especialicen en su carrera.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficienciaOpinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ [X] Aplicable después de corregir ☐ [] No aplicable ☐ []Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Sánchez Carranza María RosalbaEspecialidad del validador: Temática¹ pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de 04 del 2019

Firma del Experto Informante.


Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: Gestión de recursos humanos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: Gestión de recursos humanos								
Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Dimensión. Desarrollo de capacidades del personal		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Existen políticas de promoción en la entidad.	X		X		X		
2	Realiza usted sus funciones llegando a conseguir resultados óptimos, pero no se siente reconocido por la entidad.	X		X		X		
3	El Personal de la entidad asciende de puesto por los logros obtenidos.	X		X		X		
4	Existen programas de carrera en la entidad.	X		X		X		
5	Los programas de carrera en la entidad están en función a los logros obtenidos por el personal de la entidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los programas de carrera de la entidad necesitan ser revisados y actualizados.	X		X		X		
Dimensión. Formación del personal		X	X	X	X	X	X	
7	La entidad se preocupa porque mejore sus conocimientos adquiridos.	X		X		X		
8	La entidad se preocupa porque mejore sus habilidades adquiridas.	X		X		X		
9	La entidad lo capacita con programas de especialización para optimizar sus conocimientos y habilidades.	X		X		X		
10	Usted se capacita fuera de la entidad.	X		X		X		
11	Los programas de capacitación externos son más atractivos y especializados a sus necesidades en relación a lo que le brinda la entidad.	X		X		X		
12	Usted se preocupa por mejorar como profesional capacitándose fuera de la entidad.	X		X		X		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sanchez Satomanga Segundo

 Especialidad del validador: Estadística
02 de 04 del 2019
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Sanchez
Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente. Desempeño laboral

Eficacia de validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente: Desempeño laboral								
Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Dimensión. Falta de productividad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Usted falta al trabajo porque siente que no valoran sus logros y resultados obtenidos en su puesto de trabajo.	X		X		X		
2	El ausentismo laboral tiene como consecuencia la baja productividad en sus funciones.	X		X		X		
3	Tiene buena comunicación con su jefe directo.	X		X		X		
4	Usted tiene estabilidad laboral en la entidad.	X		X		X		
5	La estabilidad laboral genera una eficiente productividad en relación a sus funciones.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La entidad debe de tratar el tema de la estabilidad laboral para así contar con trabajadores motivados y comprometidos.	X		X		X		
Dimensión. Desempeño de la tarea								
7	Al terminar la carrera obtuvo conocimientos, ¿hace usted lo posible por mejorarlo?	X		X		X		
8	La entidad le brinda herramientas de gestión para la mejora de sus conocimientos.	X		X		X		
9	Al terminar la carrera mejoro sus habilidades, ¿hace usted lo posible por mejorarlo?	X		X		X		
10	La entidad lo capacita con temas del momento en su carrera.	X		X		X		
11	Tiene usted en sus planes estudiar un posgrado	X		X		X		
12	La entidad no apoya que sus colaboradores se especialicen en su carrera.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficienciaOpinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sanchez Satomayor SegundoEspecialidad del validador: Estadística¹ pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³ claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 04 del 2019

Firma del Experto Informante.

Anexo C: Confiabilidad de Instrumentos

Tabla 29

Confiabilidad del instrumento de la variable independiente

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,988	,988	12

Nota. Se obtuvo mediante el SPSS versión 25 un coeficiente de fiabilidad 0.988, de la data y se interpreta como una alta confiabilidad.

Tabla 30

Confiabilidad del instrumento de la variable dependiente

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,986	,987	12

Nota. Se obtuvo mediante el SPSS versión 25 un coeficiente de fiabilidad 0.986, de la data y se interpreta como una alta confiabilidad.

Anexo D: Instrumento de medición

El cuestionario busca recoger información relacionada al control de inventarios y las utilidades. Le agradeceré marcar con un aspa “X” en el recuadro que corresponde según su apreciación. Esta encuesta tiene el carácter de anónima, y su procesamiento será reservado, por lo que le solicitamos sinceridad en las respuestas.

Instrucciones

Según la escala de respuestas que se detalla líneas abajo. Marcar con una “X” la alternativa que Ud. Crea la más conveniente.

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Gestión de recursos humanos		Codificación				
N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Existen políticas de promoción en la entidad.					
2	Realiza usted sus funciones llegando a conseguir resultados óptimos, pero no se siente reconocido por la entidad.					
3	El Personal de la entidad asciende de puesto por los logros obtenidos.					
4	Existen programas de carrera en la entidad.					
5	Los programas de carrera en la entidad están en función a los logros obtenidos por el personal de la entidad.					
6	Los programas de carrera de la entidad necesitan ser revisados y actualizados.					
7	La entidad se preocupa porque mejore sus conocimientos adquiridos.					
8	La entidad se preocupa porque mejore sus habilidades adquiridas.					
9	La entidad lo capacita con programas de especialización para optimizar sus conocimientos y habilidades.					
10	Usted se capacita fuera de la entidad.					
11	Los programas de capacitación externos son más atractivos y especializados a sus necesidades en relación a lo que le brinda la entidad.					
12	Usted se preocupa por mejorar como profesional capacitándose fuera de la entidad.					

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Desempeño laboral						
	Ítems	1	2	3	4	5
1	Usted falta al trabajo porque siente que no valoran sus logros y resultados obtenidos en su puesto de trabajo.					
2	El ausentismo laboral tiene como consecuencia la baja productividad en sus funciones.					
3	Tiene buena comunicación con su jefe directo.					
4	Usted tiene estabilidad laboral en la entidad.					
5	La estabilidad laboral genera una eficiente productividad en relación a sus funciones.					
6	La entidad debe de tratar el tema de la estabilidad laboral para así contar con trabajadores motivados y comprometidos.					
7	Al terminar la carrera obtuvo conocimientos, ¿hace usted lo posible por mejorarlo?					
8	La entidad le brinda herramientas de gestión para la mejora de sus conocimientos.					
9	Al terminar la carrera mejoro sus habilidades, ¿hace usted lo posible por mejorarlo?					
10	La entidad lo capacita con temas del momento en su carrera.					
11	Tiene usted en sus planes estudiar un posgrado					
12	La entidad no apoya que sus colaboradores se especialicen en su carrera.					

Anexo E: Determinación de la muestra de estudio

La muestra de estudio se determinó en 122 profesionales del Banco de la Nación, año 2019.

$$n = \frac{N(Z^2)(P)(Q)}{(N-1)e^2 + (Z^2)(P)(Q)} = \frac{163(1.96)^2(0.5)(0.5)}{162(0.05)^2 + (1.96)(0.5)(0.5)} = \frac{157.13}{1.36} = 122$$

$$n = 122$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Población

Z²: valor (1.96)²

P: Probabilidad de acierto =50%

Q: Probabilidad de fracaso =50%

e²: Error = (0.05)²