

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSGRADO
GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL



**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
BANCO DE LA NACIÓN – SEDE HUÁNUCO**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA:

CAMPOS SOTO SERGIO ROBERTO

ASESOR:

Mg. PASQUEL CAJAS ALEXANDER FRANK

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por brindarnos la dicha de la salud y bienestar físico y espiritual.

A mis padres Daria y Erlindo por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A nuestros docentes y asesor Mg. Alexander Frank Pasquel Cajas, por brindarme su guía y sabiduría en el desarrollo de este trabajo.

Todo este trabajo fue posible gracias a ellos

AGRADECIMIENTO

Al Mg. Alexander Frank Pasquel Cajas, por compartir sus conocimientos y por su tiempo en asesoría en el desarrollo de la presente tesis.

A los docentes de la escuela de postgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” Huánuco, por su contribución en la formación académica.

RESUMEN

La presente investigación titulada “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN – SEDE HUÁNUCO”, tiene como principal objetivo determinar de qué manera la Gestión de Recursos Humanos influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia. Debido a que durante la pandemia se tomaron diferentes acciones y estrategias de manera que el desempeño del personal no disminuya y esto afecte a los usuarios que utilizaban el servicio del Banco de la Nación.

La metodología que se utilizó en la presente investigación fue del tipo aplicada y de nivel explicativo, con el fin de poder establecer la relación de causa – efecto entre las dos variables planteadas. Para ello la población y muestra fueron de 20 trabajadores del Banco de la Nación, ya que en la actualidad están laborando esa cantidad de trabajadores en la sede Huánuco del Banco de la Nación. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario escrito de 25 preguntas, para el procesamiento de datos se utilizó el SPSS.25.

Los resultados obtenidos de la investigación nos muestran que existe una relación de causa y efecto entre las variables Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral, ya que se obtienen valores de $p = 0.000$ y V de Cramer = 1, con lo que se demuestra que el p es menor a 0.005 y el valor de V de Cramer es cercano a 1. Se obtienen resultados similares al realizar el análisis a las dimensiones de Administración, Desarrollo y Estrategias vs Desempeño laboral, donde el valor de $p = 0.000$ para todas las dimensiones y el valor de V de Cramer es 0.866, 0.816 y 0.816 respectivamente; con lo que podemos concluir que las dimensiones ya mencionadas sí tienen una relación de causa-efecto con la variable Desempeño Laboral.

Palabras Claves: Gestión de Recursos Humanos, Desempeño laboral, Administración, Desarrollo, Estrategias.

ABSTRACT

The present investigation entitled "MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND WORK PERFORMANCE IN THE BANCO DE LA NACIÓN - HUÁNUCO HEADQUARTERS", has as its main objective to determine how Human Resources Management influences the Work Performance of the Workers of the Huánuco branch of the Bank. Of the Nation during the pandemic. Due to the fact that during the pandemic different actions and strategies were taken so that the performance of the staff does not decrease and this affects the users who used the Banco de la Nación service.

The methodology used in the present investigation was of the applied type and of an explanatory level, in order to be able to establish the cause-effect relationship between the two variables raised. For this, the population and sample were 20 workers of the Banco de la Nación, since that number of workers are currently working at the Huanuco headquarters of the Banco de la Nación. The instrument used was a written questionnaire of 25 questions, for data processing SPSS.25 was used.

The results obtained from the investigation show us that there is a cause and effect relationship between the variables Human Resources Management and Work Performance, since values of $p = 0.000$ and Cramer's $V = 1$ are obtained, which demonstrates that the p is less than 0.005 and Cramer's V value is close to 1. Similar results are obtained when analyzing the dimensions of Administration, Development and Strategies vs Work Performance, where the value of $p = 0.000$ for all dimensions and Cramer's V value is 0.866, 0.816 and 0.816 respectively; with which we can conclude that the aforementioned dimensions do have a cause-effect relationship with the Labor Performance variable.

Keywords: Human Resources Management, Work Performance, Administration, Development, Strategies.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ...	11
1.1. Fundamentación del problema	11
1.2. Justificación e importancia de la investigación	14
1.3. Viabilidad de la investigación	15
1.4. Formulación del problema	15
1.4.1. Problema general	15
1.4.2. Problemas específicos	15
1.5. Formulación de objetivos	16
1.5.1. Objetivo general	16
1.5.2. Objetivos específicos	16
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	17
2.1. Formulación de las hipótesis	17
2.1.1. Hipótesis general	17
2.1.2. Hipótesis específicas	17
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Definición operacional de las variables	19
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	21
3.1. Antecedentes de investigación	21
1.1. Bases teóricas	27
1.2. Bases conceptuales	36
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	38
4.1. Ámbito	38
4.2. Tipo y nivel de investigación	38
4.3. Población y muestra	39
4.3.1. Descripción de la población	39

4.3.2.	Muestra y método de muestreo.....	39
4.3.3.	Criterios de inclusión y exclusión	39
4.4.	Diseño de investigación	39
4.5.	Técnicas e instrumentos.....	39
4.5.1.	Técnicas.....	39
4.5.2.	Instrumentos	40
4.5.2.1.	Validación de los instrumentos para la recolección de datos	40
4.5.2.2.	Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos	40
4.6.	Técnica para el procesamiento y análisis de datos	40
4.7.	Aspectos éticos	41
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		42
5.1.	Análisis descriptivo	42
5.2.	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	51
5.3.	Discusión de resultados	59
5.4.	Aporte científico de la investigación.....	63
CONCLUSIONES.....		64
SUGERENCIAS.....		65
REFERENCIAS.....		66
NOTA BIOGRAFICA		91

Índice de Figuras

Figura 1	43
Figura 2.....	44
Figura 3.....	45
Figura 4.....	46
Figura 5.....	47
Figura 6.....	51

Índice de tablas

Tabla 1	18
Tabla 2	18
Tabla 3	42
Tabla 4	42

Tabla 5	43
Tabla 6	44
Tabla 7	45
Tabla 8	46
Tabla 9	47
Tabla 10	48
Tabla 11	49
Tabla 12	50
Tabla 13	52
Tabla 14	52
Tabla 15	53
Tabla 16	53
Tabla 17	55
Tabla 18	55
Tabla 19	56
Tabla 20	57
Tabla 21	58
Tabla 22	58

INTRODUCCIÓN

En la actualidad vivimos en una situación atípica, donde el confinamiento social fue parte de nuestras vidas durante un tiempo (2020 y 2021), muchos negocios se vieron forzados a cerrar, mientras que en el Sector Público los trabajos no se podían detener o entrar en un estado de confinamiento. Es así, que el Banco de la Nación se vio en la necesidad de seguir operando para que las personas pudieran seguir realizando operaciones. Es por ello que en la presente investigación titulada “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN – SEDE HUÁNUCO”, tiene como objetivo principal determinar la influencia que existe entre la Gestión de los Recursos Humanos con el Desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación sede Huánuco.

Esto con el fin de poder determinar la causalidad que existe entre ambas variables y saber como la gestión de los recursos humanos se manejó frente a un estado de pandemia y como es que esto afecto en del desempeño de los trabajadores.

Es por ello que la tesis esta organizado en 5 capítulos, siendo:

CAPÍTULO I. Se realiza el desarrollo del planteamiento de la problemática observada que es como el Covid-19 afecto al Banco de la Nación, y se realizó el planteamiento del problema y de los objetivos.

CAPÍTULO II. Se plantea cual es la hipótesis específica y las hipótesis generales, y se desarrolla la operacionalización de las variables.

CAPÍTULO III. Se presentan los antecedentes, bases teóricas y las bases conceptuales que se utilizaron para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO IV. En el presente capítulo se desarrolló la metodología, en el que se hizo uso del método general y específico, tipo de investigación, el diseño de investigación, la población que se usó para la investigación y la muestra que se determinó y finalmente el método y el análisis de los datos.

CAPÍTULO V. Capítulo que exponen los resultados, la discusión de los resultados a través de la prueba de las hipótesis e interpretación de los resultados.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

Hoy en día es fácil decir que las organizaciones se enfocan en el desarrollo de talentos, y en general se cree que esto es fundamental para el éxito y el desarrollo organizacional, pero el problema es que las razones de esta situación están sucediendo en el mundo actual. Por ello, antes de emitir un comunicado, es necesario contar con teorías históricas y procesos ejecutados para contar con Recursos Humanos que puedan producir los mejores resultados en el plan estratégico, y la agencia pública tiene un caso en ese plan estratégico. Asimismo, en estas épocas de pandemia a nivel mundial ha sido un reto la Gestión de los Recursos Humanos por ser una situación nueva al cual se enfrentaron a nivel mundial los diferentes países tratando de implementar políticas para enfrentar esta crisis económica.

Según (Virginia Moreno García. 2018), en su libro Gestión de Recursos Humanos, nos dice que “la gestión de recursos humanos hace referencia al conjunto de principios, procesos y actividades de carácter técnico, especializado y funcional, encaminados a planificar, dirigir y controlar las diversas funciones operativas relativas a los RR. HH de la empresa con el fin de conseguir aprovechar, desarrollar y mantener el equipo humano que trabaja en ella”.

Aparte (Amit y Schoemaker. 1993), añaden “la idea de propiedad y definen los recursos como los stocks de los factores disponibles en la empresa y sobre los que tiene el control y la propiedad”. De forma más completa, (Wright, McMahan y McWilliams .1994) definen “los recursos humanos como la base de capital humano bajo el control de la empresa, considerando que está formado por el stock de habilidades, experiencia y conocimientos con valor económico para la empresa”.

La pandemia del COVID – 19 trajo consigo diversas consecuencias, frente a las que los departamentos de recursos humanos se vieron en la dificultad de enfrentarse a una situación no prevista el que los puso en crisis en cuanto a las acciones y medidas que debían de tomar. Uno de los principales beneficios o prospectiva que pudo traer consigo esta crisis que no solamente afectó a nivel nacional, sino que fue una crisis que aún continúa afectando a nivel mundial es el hecho de hacer ver las necesidades fundamentales en cuanto a la priorización de la salud del personal de la organización el que los impulsa a poder implementar medidas que aseguren el bienestar de los colaboradores.

La capacidad de actuación de los departamentos de Recursos Humanos, deben estar preparados y capacitados para enfrentar situaciones semejantes a las que nos tocó vivir por este tiempo particular los que le permitan de manera estratégica tener la capacidad de reaccionar a diferentes tipologías de acciones y sucesos que se puedan acontecer en el transcurso. Según Brian Kropp, jefe de RRHH de Gartner “Dado que la crisis de COVID-19 perturba a las organizaciones de todo el mundo, los líderes de RR. HH, deben responder de forma rápida y exhaustiva, teniendo en cuenta, las consecuencias inmediatas y a lo largo plazo para el talento”.

En los supuestos de sucesos no premeditados el departamento de recursos humanos en primera instancia para enfrentar situaciones de dificultad con eficacia necesitan realizar un análisis adecuado y oportuno de la situación que les permita de este modo identificar las amenazas y las acciones que necesitan priorizar para la solución de estos problemas.

Asimismo, a nivel nacional el Gobierno Central dio diferentes regulaciones respecto a cómo se realizara el trabajo en tiempos de pandemia y cuáles serán las medidas que deben de adoptar las diferentes entidades públicas.

Al ser confirmado el primer caso COVID 19, en el Perú el 06 de marzo del 2020 en la ciudad de Lima. Consecuentemente con el Decreto Supremo N°044-2020-PCM, “Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote de COVID-19”. En el Artículo 1 “Declaración de Estado de Emergencia Nacional”, “Declárese el Estado Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y dispóngase el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID – 19”.

Posteriormente Según Decreto de Urgencia N°026-2020, “Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID 19) en el territorio nacional”. En su Artículo 20 sobre trabajo remoto para grupos de riesgo, en el literal 20.1, nos manifiesto sobre la importancia de focalizar los grupos de riesgo de acuerdo a las edades y factores clínicos los que le permitan tener un mejor conocimiento con respecto a las medidas y decisiones que deben de tomar frente a este grupo de personas está reglamentación fue aprobada según la Resolución Ministerial N° 084-2020-MINSA y sus modificatorias, con el objetivo de ser aplicado de forma obligatoria en los puestos laborales y dentro de esta resolución también se detallan las tipologías y supuestos en los que se debe de tomar ciertas medidas cuando en el caso de la tipología de la actividad a realizarse no concuerde o no sea compatible con el desarrollo de un trabajo remoto, detallando incluso las compensaciones y beneficios con la que se puede contar debido a la tipología de la situación.

En las reglamentaciones brindadas por el gobierno se tipificaron diversas alternativas y modalidades en las que se podía prestar servicio presencial y a la misma vez se reguló el modo de trabajo remoto en los que especificaron la diversidad de situaciones que se puedan presentar frente a esta nueva realidad.

En la ciudad de Huánuco específicamente en el Banco De la Nación Sede Huánuco el problema radica en que si la Gerencia de Recursos Humanos, si se han implementado correctamente los decretos de urgencia y las medidas dictadas por el Gobierno Central tras el estado de. De esta manera se busca entender cuál es la relación y el efecto que tuvo el área de RR. HH sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación consistirá en analizar una relación de causalidad entre la Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral de los trabajadores del Banco De la Nación Sede - Huánuco; a través de este análisis se puede determinar el verdadero valor de la Gestión de Recursos en la empresa; sin la participación de los colaboradores no sería posible la existencia de una empresa, entre los factores fundamentales dentro de una organización está la principal responsabilidad del área que se ocupa de la gestión de recursos humanos el de procurar los medios para generar mejor productividad dentro de la organización a través de la proporción de instrumentos válidos a los colaboradores tales como conocimientos adecuados a la realidad debido a que la actualidad es un presente con constante cambio e innovación por lo tanto es necesario de que esta área se ocupe de realizar las inspecciones necesarias para llevar a cabo la actualización de los equipos y medios que se adecuen a la nueva realidad en la que nos estamos desarrollando para que de este modo el personal se encuentre preparado para afrontar todo tipo de problemáticas que se le pueda presentar en el trayecto del desempeño de sus labores, desde este punto de vista afirmamos que el principal objetivo de esta investigación y por medio de esta investigación buscamos hallar los principales indicadores que dificultan el desempeño adecuado del personal dentro de su ámbito de desarrollo en la institución.

Asimismo, la importancia del presente trabajo radica que este será enfocado en tiempos de pandemia teniendo en cuenta los diferentes decretos que salieron relacionado al marco laboral para las entidades públicas y

privadas, las cuales consecuentemente tenían que ser de inmediata aplicación, de manera que se genere una disminución en el desempeño laboral.

1.3. Viabilidad de la investigación

Declaró la viabilidad de la presente investigación, debido a la disponibilidad de diversos factores como el tiempo, las personas encargadas de realizar el trabajo de campo, y sobre todo el acceso a la información que nos facilite poder obtener los resultados que esperamos que la presente investigación con respecto a los personales del Banco De la Nación sede – Huánuco.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

- ¿De qué manera la Gestión de Recursos Humanos influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la Administración influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia?
- ¿De qué manera el Desarrollo influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia?
- ¿De qué manera las Estrategias influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera la Gestión de Recursos Humanos influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la Administración influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia
- Determinar de qué manera el Desarrollo influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia
- Determinar de qué manera las Estrategias influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

HI: La gestión de los recursos humanos influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

HN: La gestión de los recursos humanos no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

2.1.2. Hipótesis específicas

HI1: La Administración influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

HN1: La Administración no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

HI2: El Desarrollo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

HN2: El Desarrollo no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

HI3: La estrategia influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

HN3: La estrategia no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable Independiente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
(X)= Recursos Humanos	X1= Administración	X11= Recursos
		X12= Capacitación
		X13= Selección
		X14= Organización
	X2= Desarrollo	X21= Actividades
		X22= Formación
		X23= Promoción
	X3= Estrategia	X31= Acciones
		X32= Objetivos

Tabla 2

Variable Dependiente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
(Y)= Desempeño Laboral	Y1= Factores	Y11= Motivación
		Y12= Ambiente
		Y13= Desarrollo de habilidades
	Y2= Evaluación	Y21= Competencias
		Y22= Logro de metas
		Y23=

2.3. Definición operacional de las variables

- **Gestión de Recursos Humanos;** para Davis y Werther (1991), define la gestión de recursos humanos como una ciencia pragmática en la que uno no necesita tener que filosofar para poder entender el aspecto práctico de la relación laboral y de la variedad de aspectos que contribuyen e intervienen para llevar a cabo estas relaciones de manera bilateral tales como la toma de decisiones las acciones y asuntos relación nada más con respecto al vínculo laboral.
- **Administración;** para WERTHER,jr y DAVIS, (2000) la Administración de personal es definida cómo una proporción de puntos y hechos que buscan hacer de que el personal pueda recibir los conocimientos adecuados para poder desarrollar las habilidades que contribuyan a la productividad de la organización también a poder modificar las actitudes de los colaboradores en todos los aspectos de su persona para que de este modo tengan la capacidad de desempeñarse eficazmente dentro del ambiente de labores.
- **Desarrollo;** en los años setenta, gracias a autores como Amartya Sen o TW. Schultz, definieron el desarrollo cómo un proceso de mejoramiento y ampliación de las capacidades y habilidades de las personas lo que les permitirá el incremento de su valor personal y económico.
- **Estrategias de Recursos Humanos;** Zamorra Pizarro (2007), sostiene que la estrategia de recursos humanos es una herramienta fundamental que la empresa u organización adopta de manera consiente y basándose en estudios que garanticen la eficacia y eficiencia de los colaboradores dentro de la organización, estos son los planes y enfoques que le ayuden a garantizar el cumplimiento eficaz de los propósitos a través de las estrategias empresariales.

- **Desempeño Laboral;** Según Bohórquez (2002) lo define como “el nivel de ejecución logrado por el trabajador en la persecución de sus metas en la organización en un periodo de tiempo establecido” (p. 67).
- **Factores para el Desempeño;** son aquellos elementos que directa e indirectamente afectan al trabajador de la organización y alguno de ellos son la motivación, clima laboral, la comunicación, los horarios, factores ambientales y otros.
- **Evaluación del Desempeño;** Según Dessler (2011), afirma que dentro de una organización se debe contar la historia de un antes y un después de un colaborador basándose en los estándares solicitados por la empresa los que garantizarán la eficacia en el desempeño actual de los colaboradores.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

Molina Tipan Daysi Johanna, (2020). En su tesis titulado “Identificación de los factores de riesgos psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020 – 2021”. Tipo descriptivo – transversal, en el cual su la población y muestra comprende todo el universo de la organización que son 191 trabajadores tanto a nivel operativo como administrativo de las diferentes sedes de la organización. Técnica el cuestionario y el instrumento fue la batería de medición de riesgos psicosociales propuesto por el Ministerio de Trabajo, el presente trabajo tuvo como objetivo diseñar el plan de intervención de factores de riesgo psicosocial empresas de diversos sectores, para el que hizo uso la encuesta como instrumento, sus objetivos específicos son:

- A) Identificar los factores de riesgo psicosociales para poder cuantificar los niveles de riesgo existentes dentro de la organización.
- B) Evaluar los factores de riesgo psicosociales que permitirán establecer los planes de acción que ayuden a mitigar los riesgos encontrados.
- C) Proponer un cronograma de implementación de los planes de acción que promuevan la prevención y el control de los factores de riesgo psicosociales detectados para el beneficio de la salud mental, así mismo del desempeño laboral de los trabajadores de la organización.
- D) y finalmente y proponer las estrategias que mejoren las condiciones de trabajo en las organizaciones los que garanticen la productividad dentro de estas.

De toda su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Los riesgos psicosociales se pueden presentar en mayor o menor grado, son riesgos que dependen de las medidas que las empresas

tomen, por ello es preciso de que estas empresas pueden realizar un análisis de riesgo, de esta manera evitar que se provoquen daños en la salud del personal.

- a través de la aplicación de la encuesta dentro de la organización se logró determinar de qué el nivel de riesgo psychosocial es medio el que implica la importancia de priorizar los planes de acción y control inmediatos a Fin de minimizar los riesgos que predominan dentro de las organizaciones tales como el acoso sexual o el mobbing laboral.
- un liderazgo adecuado dentro de la organización es fundamental para que el trabajador de la organización se sienta apoyado, se sienta sostenido dado que la organización se presenta en diversos problemas los que los trabajadores al no tener el correcto soporte no serán capaces de resolverlo el que evidencia una clara necesidad de mejorar la calidad y el tipo de liderazgo.

Antecedentes Nacionales

Cacsire Grimaldos Gladys Irene, (2019). En su tesis titulado “La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de la Oficina de Recursos Humanos de las Universidades Públicas de la Región Puno”, el tipo de y de investigación que aplicó es la correlacional, de una población que involucra los administrativos del area de recursos humanos de las universidades públicas de la región puno; la universidad nacional de altiplano y la universidad nacional de Juliaca, su muestra fue no probabilística por lo que fue determinada por la conveniencia del investigador que determina el 40% de la población, la técnica que usó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, su objetivo principal fue diagnosticar la influencia de la gestión del talento humano en el desarrollo laboral del personal de la oficina de recursos humanos de las universidades públicas de la región puno en los periodos 2017 y 2018, de los que nacieron

los objetivos específicos tales: “Evaluar la influencia de las habilidades en el Desempeño Laboral del Personal de la Oficina de Recursos Humanos de las Universidades Públicas de la Región Puno, evaluar la influencia de las competencias en el Desempeño laboral del personal de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidades Públicas de la Región Puno y proponer alternativas para una adecuada Gestión del talento humano y que permita mejorar el desempeño laboral del personal de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidades Públicas de la Región Puno”.

Del proceso de la investigación concluyó:

- ✓ Que los resultados de evaluación relacionados con la gestión del talento humano les permitió conocer las habilidades del personal del que el 68.75% del personal encuestado indicó tener instrucción superior, del que se determina que este resultado contribuye a las ventajas competitivas para la universidad, el 81.25% indicó tener las capacitaciones que los ayudan a mantenerse en un nivel óptimo de nunca progreso en su especialidad.
- ✓ Concluyó que los resultados de la evaluación de las competencias influyen en el desempeño laboral en el 56.25% de los trabajadores que mantienen buena relación laboral, el 43.75% afirma que tienen un desempeño laboral aceptable, el 43.75% indican que los equipos de trabajo son buenos, el 50% manifestaron que participan en reuniones permanentes donde realizan propuestas innovadoras e impulsan el desarrollo de ideas creativas para el beneficio de la organización.

Miguel Ángel Bazalar (2020). En su tesis de investigación “clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la universidad nacional del Callao” como objetivo principal buscó determinar la relación que tiene el clima organizacional con la satisfacción laboral y con el

desempeño de los trabajadores de la UNAC, a este propósito aplicó como instrumento el cuestionario sobre una población del que la muestra fue de 101 trabajadores ordinarios, el análisis de datos se realizó a través del alfa de cronbach del que determinó que el 0.932 variables del clima organizacional, el 0.889 me identifican la variable de la satisfacción laboral y el 0.865 identifican la variable del desempeño laboral, información que se encontró válido por el juicio de expertos, resultados del que permitieron describir la percepción de los trabajadores sobre las variables propuestas, y del que se procedió a realizar la prueba de hipótesis para probar si realmente dichas variables tenían alguna relación o eran independientes. de toda esta investigación se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre las variables mostrando un porcentaje de relación significativo del 5% .

Antecedentes Locales

Espinoza Sánchez Manuel Ugo, (2020). En su tesis titulado “Factores motivacionales y desempeño laboral en profesionales de carrera médica. Hospital I ESSALUD – Tingo María 2017” su investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de tipo de estudio observacional, estuvo constituida por una población de 17 médicos y 6 obstetras, del que el total se tomó como la muestra es decir los 23 trabajadores, el instrumento que utilizó para la recolección de los Datos fue el cuestionario. el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación de los factores motivacionales internos y externos en el desempeño laboral de los trabajadores de carrera del hospital I ESSALUD, Tingo María, del que nos objetivos específicos fueron: “identificar las características de los trabajadores de la carrera médica que laboran en el hospital I ESSALUD, establecer la relación de los factores motivacionales internos y el mal desempeño laboral en trabajadores de carrera médica del Hospital I ESSALUD, establecer la relación de los factores motivacionales externos y el buen desempeño laboral en trabajadores de carrera médica del Hospital I ESSALUD, y establecer la relación de los

factores motivacionales externos y el mal desempeño laboral en trabajadores de carrera médica del Hospital I ESSALUD”.

Las conclusiones a las que llegó:

- ✓ Las características de los profesionales con carrera médica del hospital I ESSALUD, Tingo María, del 69,6 % médicos, 26,1% obstetras y 4,3 % jefe de servicio, la edad promedio 47 años; 69,6% masculinos y 30,4 % femeninos; 60,9% casados y 30,4% solteros y el promedio del tiempo de servicio es de 6 años.
- ✓ La relación entre los factores motivacionales internos y el buen desempeño laboral es con “El área donde laboro permite aplicar las competencias aprendidas” con un p valor de 0,00 y $r=0,761$ el cual indica una correlación moderada alta. (c)
- ✓ el buen desempeño laboral tiene una correlación moderada alta de 0.757 con el factor motivacional externo “recibo apoyo por el equipo de salud cuando lo requiero en el desarrollo laboral”, correlación moderada alta de 0,699 con “cuento con facilidades para el desarrollo de otras actividades fuera de la institución (estudios, imprevistos familiares)” y una correlación moderada alta de 0,645 con “se realizan supervisiones continuas en pro de mejoras de calidad y calidez en las áreas donde laboro.

Mena Chavez, Wikler. (2021) en su tesis titulado “Gestión de Recursos Humanos y Cultura Organizacional de la Alta Dirección del Gobierno Regional de Huánuco – 2021” en el que aplicó el tipo de investigación aplicado de enfoque cuantitativo, la técnica que utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, el objetivo principal de la investigación fue determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos en la cultura organizacional de la alta dirección de los gobiernos regionales de Huánuco, del que determinó los objetivos específicos; “determinar la incidencia de la gestión de los recursos humanos en la orientación de los

resultados de la alta dirección del gobierno regional de Huánuco, determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos en la innovación y toma de riesgos de la alta dirección del gobierno regional de, determinar la incidencia de la gestión de recursos humanos en la orientación de los equipos de la alta dirección de la región Huánuco”, finalmente de la investigación que realizó llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Determinado de que existe la incidencia de la gestión de recursos humanos en la cultura organizacional donde según el resultado de la tabla 19 en el que se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, En el que obtuvo un resultado de ser punto 0. 803 siendo esto un indicativo de relación positiva alta, donde la significancia tuvo un valor de 0.000 y siendo este menor a 0.05 se afirmó que es significativo de ello se concluyó que la gestión de recursos humanos incide positiva y significativamente la cultura organizacional de la alta dirección del gobierno regional Huánuco.
- ✓ Para llegar a esta conclusión determinó la incidencia de la gestión de recursos humanos en la innovación del que obtuvo el resultado en la tabla N° 20 donde la correlación de Spearman es de 0.826 El que indica una correlación positiva alta y del qué se concluye que la gestión de recursos humanos incide positiva y significativamente en la innovación y toma de riesgos de la alta dirección del gobierno regional de Huánuco.
- ✓ Los resultados de la tabla N° 22 donde se muestra el resultado del valor de Rho de Spearman un 0.891 el que indica que hay una correlación positiva alta del qué se concluyó que la gestión de recursos humanos incide positiva y significativamente la orientación a los equipos de la alta dirección del gobierno regional de Huánuco.

1.1. Bases teóricas

Gestión de Recursos Humanos.

Es el proceso que promueve la productividad y la ejecución eficiente y eficaz de las actividades dentro de una organización a través de la correcta administración de los RRHH, por lo que el objetivo de la gestión de recursos humanos y su principal fuente de focalización son las personas y las relaciones que se desarrollan dentro de la organización, a través de la creación de un ambiente favorable de labores el que promueve el desarrollo de las capacidades y habilidades de los colaboradores hecho que va a promover el éxito de la organización de manera progresiva y continua.

Las diversas fuentes nos proporcionan varias conceptualizaciones sobre recursos humanos, valiéndose de diversidad de términos tales como capital humano, recurso humano, activo humano los que aportan diversidad de significación a los conceptos. Entre estas definiciones sobre recursos humanos el primero la ofrece Boudreau (1983) el que la caracteriza como la habilidad innata o la capacidad que tienen los colaboradores para obtener nuevos conocimientos. Que muchos autores se han manifestado con respecto a la conceptualización de recursos humanos no podemos dejar pasar al que se expresó sobre recursos humanos como el stock de conocimientos y destrezas aprendidos y desarrollados por los trabajadores de una organización a lo largo de sus experiencias (Cappelli y Singh, 1992).

Conceptos.

Según Mordy y Noe, (2005) Manifiesta que “recursos humanos es el uso de las personas con la finalidad de lograr los objetivos de la organización”, producto de esta manifestación y los principales responsables son los gerentes de todos los niveles de la organización, los resultados que los gerentes obtienen es gracias al esfuerzo y colaboración del equipo que se encuentra bajo su responsabilidad, hecho que requiere que es cuente con una gestión adecuada de los recursos humanos, la gestión de recursos humanos es una

actividad que enfrenta una gran variedad de dificultades y retos a los que se debe de adecuar, innovar y capacitar los principales responsables de la gestión de este recurso, porque la actualidad es un presente cambiante y con constantes requerimientos de innovación y adaptabilidad.

Chiavenato, (2009) sostiene que es un grupo o aspecto fundamental dentro de una organización que suma su importancia por su grado de resultados que pueden proporcionar a la organización, es un área que depende de diversos factores que identifican a la sociedad como el caso de la tipología de la organización, la estructura, la cultura, los medios, la tecnología que se usan para el desarrollo de las actividades es decir es una estructura bastante compleja y diversificada en muchos aspectos, y lo que es vital es tener la capacidad de comprender y de saber cómo gestionar a las personas que laboran dentro de la organización dado que son el principal recurso y activo que hacen posible la productividad y el desempeño de la organización de esto nace la focalización de las empresas hacia su principal recurso que son los trabajadores dentro de este.

Ivancevich, (2006) expone que “la administración de recursos humanos es la administración eficaz de la gente en el trabajo”. La administración de RRHH examina qué “puede o debe hacerse para que los trabajadores sean más productivos y estén más satisfechos”. Además, se ocupa específicamente de los programas que atañen a las personas: los empleados. La correcta administración de los recursos humanos dentro de la organización produce mejores condiciones de productividad, desempeño favorable de las personas que laboran dentro de la organización hecho que promueve lograr los objetivos en un tiempo adecuado y con los recursos necesarios. Sea que dentro de una organización exista de manera determinada el área de recursos humanos es importante que las áreas de máxima jerarquía en las áreas de dirección se pueden ocupar de manera adecuada de las personas pues gracias a estas es posible todo el cambio y el progreso que la organización pueda realizar.

Dimensiones de la Gestión de Recursos Humanos.

Administrativa

Según Reyes (2004:) “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado de un grupo humano en particular.” (p.16) Caballano (2010) Manifiesta que se basa de procesos tediosos y seguía bajo una disciplina en la que se determina las características por las que se reciben las retribuciones, define al proceso administrativo como una organización de orden que está relacionado con las actividades y operaciones que realiza una organización en cuanto a las funciones y actividades realizarse dentro de ellas basándose en la retribución que conlleva cada una de ellas.

Astudillo et al. (2017) sostiene que el desenvolvimiento eficiente de la administración parte de la correcta gestión y administración del recurso humano los que a través d la estipulación correcta de las funciones y procesos de cada área llevan a cabo una mejor “capacidad de planificación, admisión de nuevo personal, capacidades en las que se necesita capacitar al personal para una mejor evaluación del desempeño laboral de los colaboradores lo que le permitirá lograr un mejor desempeño individual y en consecuencia lograr una mejor productividad de la organización dado que tendrán la capacidad de cumplir con sus objetivos de manera más estructurada”.

Para Jericó (2008), esta tiene los siguientes componentes:

- **Capacidades:** es un factor vital dentro de una organización con la que deben de contar los colaboradores ya que son conocimientos que les permite el desarrollo eficaz de ciertas actividades, estos conocimientos se determinan por las habilidades y actitudes frente a las situaciones.
- **Compromiso:** Es un valor que le permite al trabajador saber que el lugar donde se desempeña depende de su desenvolvimiento porque esta persona siente que los objetivos, las metas y la cultura de esta

organización tiene que ver con él por lo tanto se identifica con la organización.

- **Acción:** este es un factor importante que ayuda a demostrar al personal que está recibiendo una correcta capacitación que dentro de su ambiente laboral existe una gestión de recursos humanos adecuado porque los impulsa a ejecutar las actividades bajo su responsabilidad.

Desarrollo.

Según Caballano (2010) manifiesta que es una tratativa entre los objetivos de la organización y necesidades de los trabajadores, por lo que considera que el capital humano es un factor de vital importancia dentro de la organización ya que por medio de ellas es posible el movimiento y la continua actividad de una organización por lo que el objetivo de la organización frente a sus trabajadores debe ser buscar la motivación que les permite ser eficientes.

Estrategias de los Recursos Humanos.

Según Caballano (2010) tiene que la gestión de recursos humanos es uno fuente estratégica de la organización, pues son los colaboradores quienes representan una principal arma de competencia.

Para Sablich (2013:53) manifiesta que tener en consideración las ventajas competitivas que pueden proporcionar los recursos humanos es gracias a las estrategias que la organización pone a disposición a través de los sistemas de gestión de recursos humanos. Este autor conceptualiza la gestión de recursos humanos como medio para lograr el bienestar de la empresa concentrándose siempre sobre la importancia que tiene el recurso humano para la generación de rentabilidad económica. Desde tiempos antiguos y hasta la actualidad los recursos humanos el que seguramente en el pasado no ha recibido tanta atención como meritaba de tener en la actualidad juegan un rol de suma importancia dentro de la organización porque están involucrados en la planeación y el logro de los objetivos y el éxito de la organización, por lo

que se espera de las gerencias de recursos humanos tengan la táctica de poder aplicar las mejores estrategias que logren el desarrollo e implementación de su principal recurso a través del plan estratégico para el logro adecuado de los objetivos.

La administración de los recursos humanos.

la correcta administración de recursos humanos requiere de la formulación y ejecución de sistemas que promuevan la política y práctica que se va a desarrollar dentro de la organización y los mismos que produzcan en los colaboradores las habilidades y comportamientos que necesita la empresa u organización para lograr y alcanzar sus metas y objetivos que tienen propuestos. Así, las metas estratégicas de Albertson's, sostiene qué es la correcta administración se basa en la reducción de los costos y de colaboradores enfocados en la satisfacción de las necesidades de los clientes basados en una realidad actual esto es el internet el que permite llegar a cada vez más personas con más facilidad y de este modo también poder contratar de manera más eficiente los colaboradores que estén dispuestos a poner a los clientes como prioridad.

Desempeño laboral.

Conceptos.

Chiavenato (2000), sostiene que el desempeño son acciones que el colaborador se encuentra comprometido y realice las actividades necesarias para poder lograr los objetivos de la organización. por esto es considerado de que un colaborador que realiza sus actividades de manera eficiente es un agente fundamental y clave dentro de la organización.

Robbins et al. (2013), sostiene que los resultados de una organización logra es por el cumplimiento de sus objetivos el que consigo proporcionará éxito a la organización, a través de la medición individual del cumplimiento de las metas que cada colaborador debe tener impuesto.

Robbins y Judge (2015), manifiesta que aquellas organizaciones que no desean adecuarse a la innovación y a los cambios que se vienen realizando constantemente sólo tienen un factor determinante para la evaluación de sus colaboradores es el hecho del modo en que ellos realizan las actividades dentro de su organización, sin embargo este aspecto tiene más requerimientos en las organizaciones actuales.

Existen tres conductas que forman parte de la evaluación de desempeño:

- Desempeño de las tareas.
- Civismo.
- Falta de productividad.

Factores que influyen en el desempeño laboral.

Satisfacción del Trabajador.

Davis y Newstrom (1991) refieren que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” (p. 203).

Fernández (1999), manifiesta que es el modo en que un trabajador tiene de expresarse frente a las actividades que desarrolla dentro de la organización.

Para Bracho (1998), refiere que el trabajador manifestará su sensación en base a la relación experiencias condiciones laborales y expectativas con respecto a la tipología de las labores que realiza.

Trabajo en Equipo.

La relación laboral en equipo ayuda a que los colaboradores logren desarrollar capacidades y actitudes que de otro modo no serían capaces de

lograr dado que por la modalidad de relación nacerá rasgos de liderazgo los que ayudarán a que la organización cumpla con los objetivos propuestos.

Robbins (2013) señala que “el trabajo en equipo son acciones que ayudaran a ambiente de la organización ya que se colabora con los demás y el respeto prima en el grupo”.

Capacitación del trabajador.

Un aspecto fundamental la considerarse dentro de una organización.

Drovett (1992), Sostiene que las capacitaciones son herramientas que se proporcionan los trabajadores para que ellos puedan tener la capacidad de desarrollar una mejor actividad laboral.

Las capacitaciones ayudarán a que los trabajadores de las organizaciones puedan tener un mejor rendimiento en el desarrollo de las actividades bajo su responsabilidad, hechos que favorecen los beneficios de la organización.

Motivación.

Chiavenato (2009), se refiere aquella razón que permitirá al trabajador tener un comportamiento específico frente a las labores que realice. Este impulso puede ser externo o interno.

Chiavenato nombra tres premisas del comportamiento humano:

- Comportamiento causado, el que es provocado por actuaciones externas o internas.
- Comportamiento motivado, de que siempre hay una razón por la cual se tiene una acción determinada.
- Comportamiento orientado hacia objetivos, alguna razón que mueva a las personas más allá de sus propias expectativas.

Para Gibson (2006), “la motivación es una fuerza que actúa dentro de las personas para iniciar y dirigir su comportamiento”. Es importante que las organizaciones ocupen de mantener a su personal con actitudes muy positivas con respecto a las prioridades de objetivos de la organización y esto se puede lograr haciendo entender de qué tanto en los objetivos de la organización como los del personal están alineados hecho que permitirá que los colaboradores puedan desempeñar una labor más eficaz dentro de la organización y de este modo poder lograr en mejores términos y condiciones los resultados esperados.

- Ambiente físico: Son muchos los aspectos que influyen en las actitudes, sentimientos y comportamientos de las personas por lo que se tiene que tener en consideración dentro de una organización es poder proveer una infraestructura que garantice la seguridad comodidad y estabilidad de los colaboradores quienes dado a estas condiciones serán capaces de desenvolverse y desarrollar una mejor calidad de trabajo.
- Ambiente psicosocial: Que las relaciones dentro de la organización estén correctamente parametrizadas, es fundamental debido a que los colaboradores deben tener en claro conocimiento las perspectivas de la organización frente a sus colaboradores es importante que tengan conocimiento de qué actitudes se valen, de los valores que e impulsan la empresa, de la cultura que se promueve dentro de ella.
- Recursos personales de salud en el trabajo: Que una organización esté implementada no solamente con respecto a la infraestructura que garantice un mejor desempeño de las labores no es suficiente también es necesario que se vele por la salud física y emocional de los colaboradores.
- Participación de la empresa en la comunidad: Si una organización ha logrado el éxito y el crecimiento debido a sus colaboradores es fundamental de que esta organización en retribución al esfuerzo y

dedicación de sus colaboradores pueda proporcionarle beneficios que hagan del colaborador una persona con condiciones favorables y de igualdad dentro de la sociedad el que también permitirá que la organización pueda cobrar aún más beneficios.

Evaluación del desempeño.

Para Chiavenato (2011), “es la percepción que se tiene del desempeño de una persona en un puesto y su potencial. La evaluación es un proceso para estimular el valor y cualidades de la persona”.

Fases de la evaluación del desempeño.

Ivancevich (2005), sostiene que existen tres fases:

- **Identificación.** Es una tarea que corresponde considerarse debido a que ayuda a determinar las acciones, decisiones y medidas que se deben de tomar frente a determinadas situaciones tales como las Funciones de los determinados puestos laborales y los puntos importantes que garantice una solución específica a variedad de problemas.
- **Medición.** Tener el conocimiento en números porcentajes o clasificación de una evaluación que se realiza al desempeño laboral o a la ejecución de las actividades procura el logro del rendimiento adecuado tanto de los bienes como de los servicios de los colaboradores, y de este modo aplicar criterios de evaluación más estructurados.
- **Gestión:** es el correcto manejo de los sistemas funcionales que evalúan el desempeño de los colaboradores y oriental a trascendencia hacia el futuro de la organización.

Pasos para la evaluación del desempeño laboral.

Alles (2004) sostiene que “para realizar una evaluación del desempeño de personal se debe seguir los siguientes pasos”:

- **Definir el puesto:** Tener el claro las funcionalidades y actividades de las áreas funcionales corrobora la responsabilidad y criterios de evaluación de las actividades a realizarse.
- **Evaluar el desempeño en función del puesto:** suena en base a la experiencia en cuanto a la habilidad y cualidad que se requiere para la ocupación de dicho puesto.
- **Retroalimentación:** El reconocimiento el desenvolvimiento adecuado de los colaboradores en las funciones de sus áreas respectivas.

1.2. Bases conceptuales

- **Conocimiento:** es una acumulación de un grupo de aptitudes concepciones, sostenimientos que tenemos con respecto a determinados temas, se llega a este punto a través de la percepción que tenemos de las realidades que vivimos, de la asimilación que realizamos de los hechos (Esteban, Aguilera y Alfred, 2013, p.1).
- **Entorno:** El círculo que nos rodea y el medio social en el que nos desenvolvemos y se desenvuelve la organización está caracterizado por aspectos como la economía, la cultura, el poder político, la relación de la tecnología con el ambiente son aspectos que constituyen el ambiente de una organización. dado que las organizaciones brindan servicios o ofrecen productos es un factor determinante que no solamente influye en el interior de la organización sino también en el exterior siendo esta la sociedad en la que se desenvuelve el que a través de la interferencia de diversos factores puede establecer ciertas

estrategias y adoptar continuar en ciertas direcciones (Hernández, 2016, p.1).

- **Estrategia:** es definir como una serie de métodos, maneras de formular ciertas acciones es considerado un arte de formulación de la ciencia que ayuden la implementación de las muchas habilidades que necesitan las organizaciones para el logro de sus objetivos (Diaz, 2014, p.1).
- **Propósito:** el principal objetivo de una organización es el logro de sus objetivos por lo tanto tener la capacidad de contribuir con el mantenimiento de su principal activo que son los recursos humanos (Schwartz, 2014, p.1).
- **Recursos:** elemento de vital importancia que permitirá que una organización pueda garantizar su competitividad y ventajas dentro del mercado cada vez más exigente, gracias a este elemento podemos tener la capacidad de medir el grado de evolución, crecimiento, desarrollo y progreso de una organización por qué es un elemento que se puede medir, se puede calificar y el que permite una mejor y más oportuna toma de decisiones (Montoya, 2016, p.3).

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito

El presente trabajo de investigación se realizará en el Banco De la Nación Sede - Huánuco que se encuentra ubicado en el distrito, provincia y Región Huánuco el sector al que pertenece es de carácter privado y esta es a su vez independiente administrativa y funcionalmente.

4.2. Tipo y nivel de investigación

.La presente investigación es de enfoque cuantitativo; “este enfoque de investigación plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Teniendo en cuenta que el medio principal de este enfoque es la medición y cálculo el cual nos ayudara a obtener datos porcentuales de la variable independiente y dependiente.

El tipo de investigación es aplicada puesto que se utilizarán los conocimientos adquiridos. “este tipo de investigación soluciona problemas con la aplicación directa de los conocimientos con el propósito de implementación de una forma práctica (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Esta investigación será de nivel explicativo puesto que se busca hallar las razones o motivos por los cuales ocurren los hechos del fenómeno estudiado, observando las causas y los efectos que existen, e identificaremos las circunstancias de las mismas.

Asimismo, comenta Arias Odón, Fidias (2006). Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos

(investigación experimental), mediante la prueba de la hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población del presente trabajo de investigación estará compuesta por 20 trabajadores del Banco De la Nación Sede – Huánuco

4.3.2. Muestra y método de muestreo

La muestra para este caso en particular se tomará a la totalidad de los trabajadores del Banco De la Nación Sede – Huánuco debido al tamaño.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

No se aplicó ningún criterio de inclusión o exclusión debido al tamaño de la población.

4.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación será no experimental / transaccional puesto que no existirá manipulación de variables ni aleatorización de las mismas.

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

Para la recolección de datos se utilizará una encuesta con cuestionario tipo escala de Likert, el cual será elaborado teniendo en cuenta los diferentes indicadores detallados en la Matriz de consistencia tanto de la variable independiente y de la variable dependiente.

4.5.2. Instrumentos

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

La validación de los instrumentos se dará por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que presenten resultados favorables en el juicio de expertos.

Es decir, la validación se efectuará por medio de 3 expertos con grados de Magister y/o Doctor con dominio en el tema (juicio de expertos), en donde se les entregará a cada uno de los especialistas una “matriz de evaluación” para que consideren independientemente sus calificaciones respecto a cada instrumento.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

La confiabilidad que se realizará al cuestionario será a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, en donde se medirá internamente el grado de consistencia de las respuestas que los encuestados responderán. Mediante la aplicación el programa estadístico SPSS versión 24.

4.6. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Las técnicas que se utilizarán para el procesamiento de datos serán: organizadores visuales, como tablas o cuadros como gráficos circulares y en barra y la parte estadística será desarrollada con el Paquete estadístico de análisis de datos SPSS.

4.7. Aspectos éticos

La presente investigación, respecto a los aspectos éticos respetara la propiedad intelectual de los autores, citándolos apropiadamente y precisando las fuentes Bibliográficas en donde se encuentra lo referenciado.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

En el presente capítulo se realizó el análisis descriptivo sobre la información recolectada de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Banco de la Nación.

Tabla 3

Procesamiento de casos

	N	%
Válido	20	100.0
Casos Excluido ^a	0	.0
Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

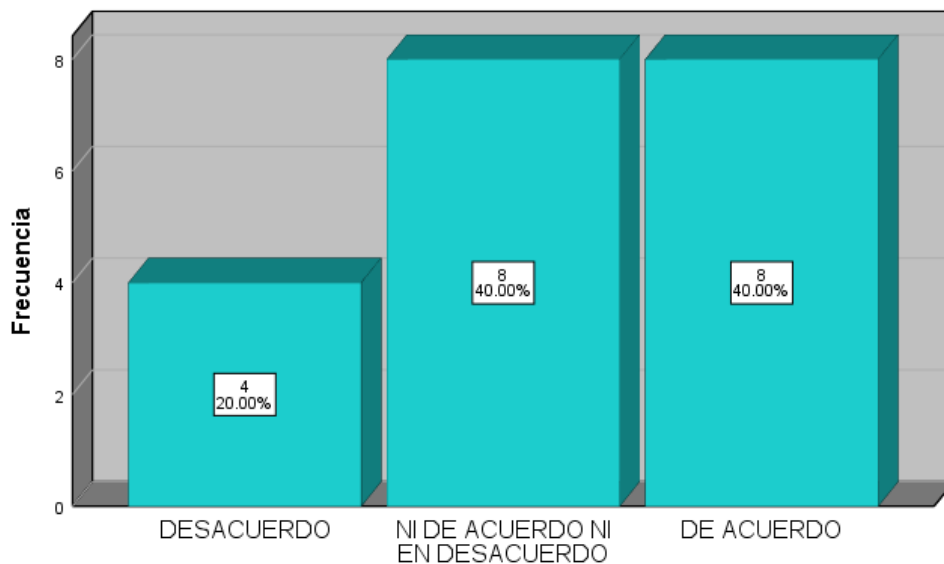
De la variable de Recursos Humanos podemos observar que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo y ni de acuerdo o desacuerdo obteniendo un porcentaje de 40% para ambas respuestas y un 20% para la respuesta en desacuerdo.

Tabla 4

Variable de Recursos Humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	4	20.0	20.0
	NI DE ACUERDO NI EN	8	40.0	60.0
	DESACUERDO	8	40.0	100.0
	DE ACUERDO	8	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Figura 1

Recursos humanos

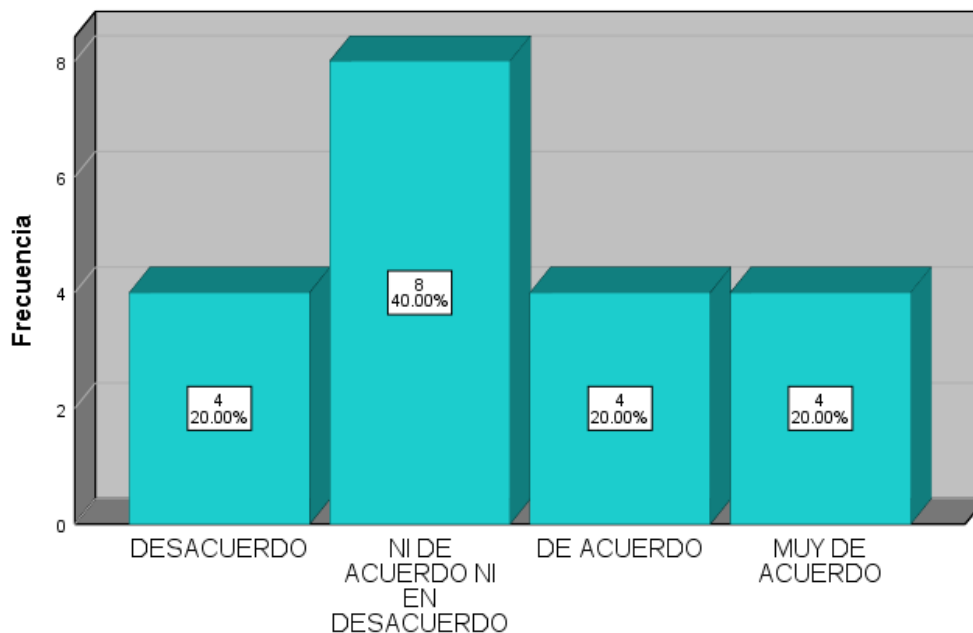
De la variable de Desempeño laboral podemos observar que la mayoría de los trabajadores están ni de acuerdo o desacuerdo obteniendo un porcentaje de 40% y un 20% para la respuesta en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo.

Tabla 5

Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DESACUERDO	4	20.0	20.0	20.0
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	40.0	40.0	60.0
DE ACUERDO	4	20.0	20.0	80.0
MUY DE ACUERDO	4	20.0	20.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Figura 2

Desempeño Laboral

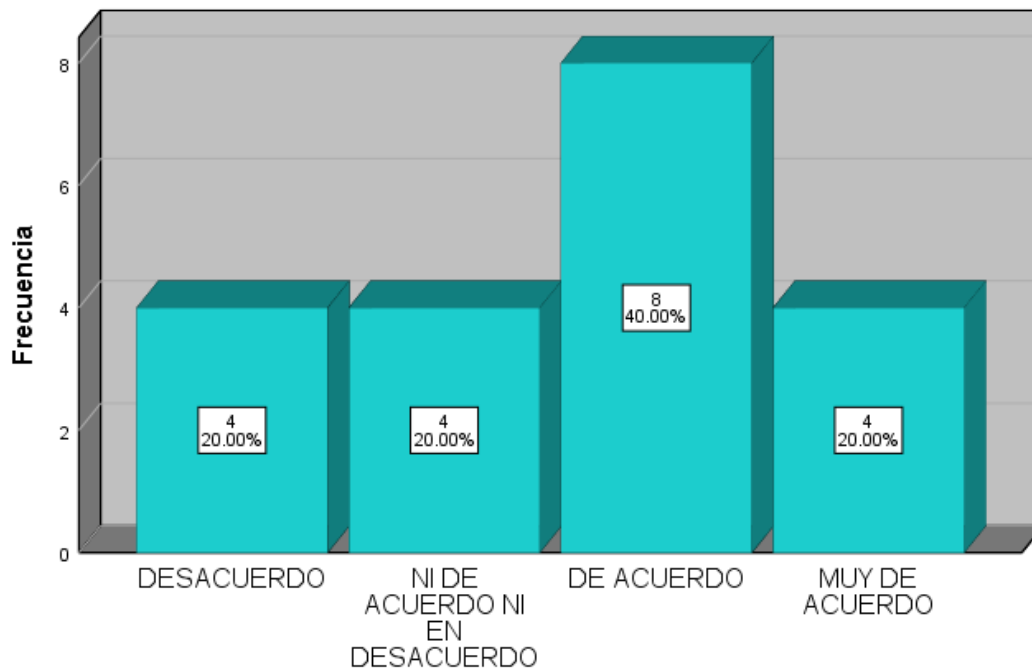
De la dimensión de Administración podemos observar que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo obteniendo un porcentaje de 40% y un 20% para la respuesta en desacuerdo, ni de acuerdo o en desacuerdo y muy de acuerdo.

Tabla 6

Dimensión Administración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	4	20.0	20.0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	20.0	40.0
	DE ACUERDO	8	40.0	80.0
	MUY DE ACUERDO	4	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0

Figura 3

Dimensión Administración

De la dimensión de Desarrollo podemos observar que la mayoría de los trabajadores están ni de acuerdo o en desacuerdo obteniendo un porcentaje de 40% y un 20% para la respuesta en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo.

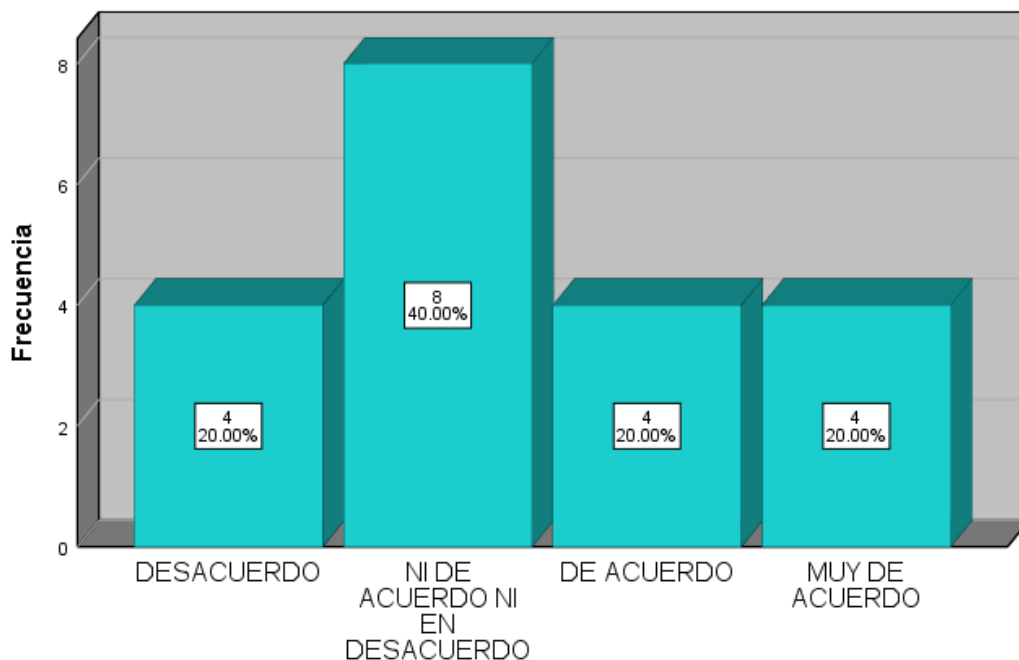
Tabla 7

Dimensión Desarrollo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESACUERDO	4	20.0	20.0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	40.0	60.0
	DE ACUERDO	4	20.0	80.0
	MUY DE ACUERDO	4	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0

Figura 4

Dimensión Desarrollo



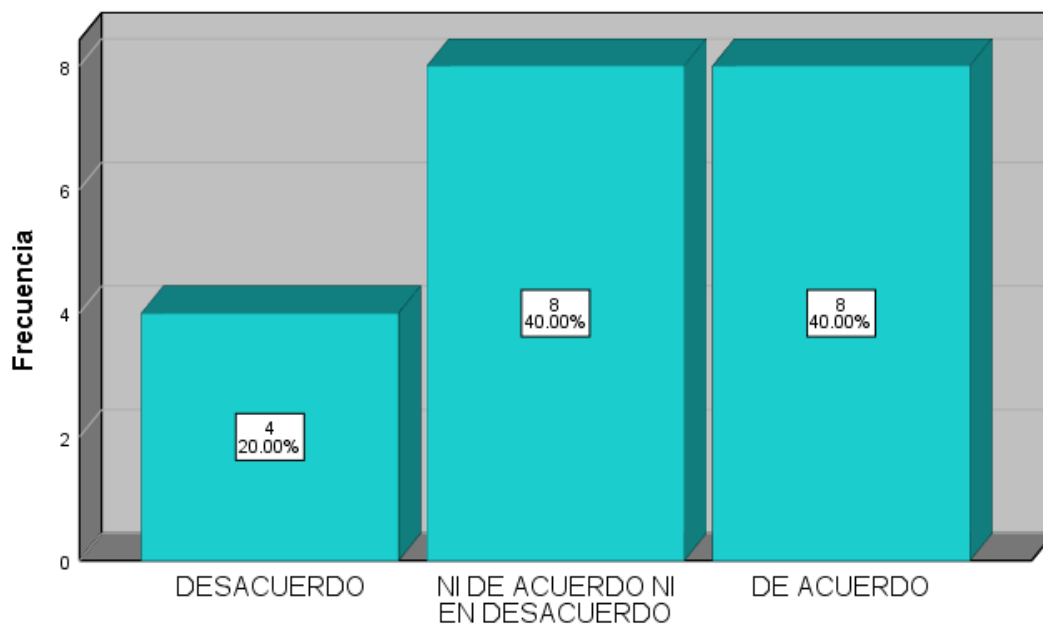
De la dimensión de Desarrollo podemos observar que la mayoría de los trabajadores están ni de acuerdo o en desacuerdo obteniendo un porcentaje de 40% y un 20% para la respuesta en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo.

Tabla 8

Dimensión Estrategia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DESACUERDO	4	20.0	20.0	20.0
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	40.0	40.0	60.0
DE ACUERDO	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Figura 5

Dimensión estratégica

Como se puede observar en la tabla 9 del 100% de encuestados se tiene que el 20% de trabajadores se encuentran en desacuerdo, el 40% están ni de acuerdo o desacuerdo, el 20% están de acuerdo y el 20% final están muy de acuerdo.

Tabla 9

Tabla Cruzada Desempeño Laboral vs Recursos Humanos

		Recursos Humanos			Total	
		DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO		
Desempeño Laboral	DESACUERDO	Recuento	4	0	0	4
		Recuento esperado	.8	1.6	1.6	4.0
		% del total	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%
		Recuento	0	8	0	8

	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	Recuento	1.6	3.2	3.2	8.0
		esperado				
		% del total	0.0%	40.0%	0.0%	40.0%
		Recuento	0	0	4	4
	DE ACUERDO	Recuento	.8	1.6	1.6	4.0
		esperado				
		% del total	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
		Recuento	0	0	4	4
	MUY DE ACUERDO	Recuento	.8	1.6	1.6	4.0
		esperado				
		% del total	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
		Recuento	4	8	8	20
Total	Recuento	4.0	8.0	8.0	20.0	
	esperado					
	% del total	20.0%	40.0%	40.0%	100.0%	

Como se puede observar en la tabla 10 del 100% de encuestados se tiene que el 20% de trabajadores se encuentran en desacuerdo, el 40% están ni de acuerdo o desacuerdo, el 20% están de acuerdo y el 20% final están muy de acuerdo.

Tabla 10

Tabla cruzada Desempeño Laboral vs Administración

		Administración				Total	
		DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO		
Desempeño Laboral	DESACUERDO	Recuento	4	0	0	4	
	DESACUERDO	Recuento	.8	.8	1.6	4.0	
		esperado					
	DESACUERDO	% del total	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
		total					
	NI DE ACUERDO NI	Recuento	0	4	4	0	8
Recuento		1.6	1.6	3.2	1.6	8.0	
		esperado					

	EN	% del	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	40.0%
	DESACUERDO	total					
		Recuento	0	0	0	4	4
	DE ACUERDO	Recuento	.8	.8	1.6	.8	4.0
		esperado					
		% del	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
		total					
	MUY DE	Recuento	0	0	4	0	4
		ACUERDO					
Recuento		.8	.8	1.6	.8	4.0	
esperado							
Total	% del	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	
	total						
	Recuento	4	4	8	4	20	
Total	Recuento	4.0	4.0	8.0	4.0	20.0	
	esperado						
	% del	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%	100.0%	
	total						

Como se puede observar en la tabla 11 del 100% de encuestados se tiene que el 20% de trabajadores se encuentran en desacuerdo, el 40% están ni de acuerdo o desacuerdo, el 20% están de acuerdo y el 20% final están muy de acuerdo.

Tabla 11

Tabla cruzada Desempeño Laboral vs Desarrollo

		Desarrollo				Total	
		DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO		
Desempeño Laboral	DESACUERDO	Recuento	4	0	0	4	
		Recuento	.8	1.6	.8	.8	4.0
		esperado					
		% del total	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
	NI DE ACUERDO NI	Recuento	0	8	0	0	8
		Recuento	1.6	3.2	1.6	1.6	8.0
esperado							

Total	EN	% del total	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	40.0%
	DESACUERDO	Recuento	0	0	0	4	4
	DE ACUERDO	Recuento esperado	.8	1.6	.8	.8	4.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
		Recuento	0	0	4	0	4
	MUY DE ACUERDO	Recuento esperado	.8	1.6	.8	.8	4.0
		% del total	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%
		Recuento	4	8	4	4	20
		Recuento esperado	4.0	8.0	4.0	4.0	20.0
		% del total	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	100.0%

Como se puede observar en la tabla 12 del 100% de encuestados se tiene que el 20% de trabajadores se encuentran en desacuerdo, el 40% están ni de acuerdo o desacuerdo, el 20% están de acuerdo y el 20% final están muy de acuerdo.

Tabla 12

Tabla cruzada Desempeño Laboral vs Estrategia

		Estrategia			Total	
		DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO		
Desempeño Laboral	DESACUERDO	Recuento	4	0	0	4
		Recuento esperado	.8	1.6	1.6	4.0
		% del total	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	Recuento	0	8	0	8
		Recuento esperado	1.6	3.2	3.2	8.0
		% del total	0.0%	40.0%	0.0%	40.0%
	DE ACUERDO	Recuento	0	0	4	4

	Recuento	.8	1.6	1.6	4.0
	esperado				
	% del total	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
	Recuento	0	0	4	4
	esperado				
MUY DE ACUERDO	Recuento	.8	1.6	1.6	4.0
	esperado				
	% del total	0.0%	0.0%	20.0%	20.0%
	Recuento	4	8	8	20
	esperado				
Total	Recuento	4.0	8.0	8.0	20.0
	esperado				
	% del total	20.0%	40.0%	40.0%	100.0%

5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

En el presente apartado se reviso los resultados obtenidos del procesamiento de datos. En el cual, se validó en primer lugar el instrumento que se utilizo para la presente investigación. Para el instrumento que consta de 25 preguntas, la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, que según Ruiz Bolivar para poder obtener la confiabilidad del instrumento se encontrar su valor en el rango de 0.81 a 1 para que se demuestre que existe una confiabilidad Muy Alta.(ver Fig. 01)

Figura 6

Rango de Confiabilidad Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolivar (2002) .

Para realizar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto aplicada a los 20 Trabajadores del Banco de la Nación, obteniendo como resultados el alfa de Cronbach para el instrumento un valor de 0.966(ver tabla

13) siendo el valor obtenido encontrándose en el rango de Muy alta confiabilidad según lo planteado en la fig. 01

Tabla 13

Alfa de Cronbach para el instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
.966	25

Pruebas de Normalidad

Se realizó el análisis de normalidad a ambas variables para poder determinar si ambas variables eran paramétricas o no paramétricas.

Tabla 14

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Recursos Humanos	.251	20	.002	.800	20	.001
Desempeño Laboral	.249	20	.002	.869	20	.011

a. Corrección de significación de Lilliefors

Del cuadro anterior se utilizó el análisis de Shapiro-Wilk debido a que la muestra tiene un tamaño de 20. Del análisis de dicha columna se determina que el valor de $p = 0.001$ y de 0.011 para las variables de Recursos Humanos y Desempeño laboral respectivamente por lo que se concluye que el comportamiento que tienen ambas variables no sigue una distribución, por lo tanto, ambas son variables no paramétricas y se aplicara el análisis de Chi cuadrado para determinar si existe o no una relación entre ambas variables.

Una vez definido que tipo de análisis se debe realizar como primer paso debemos demostrar que si existe una relación entre mis variables y las dimensiones, como segundo paso se realizó el análisis de causa y efecto ya que la presente tesis es del tipo explicativo.

Hipótesis general

En la tabla 15 se puede observar que el valor de Chi cuadrado presenta un valor de $p = 0.000$, mientras que en la tabla 16 se puede observar que el valor obtenido para el V de Cramer es de 1.00.

Tabla 15

Análisis de relación Desempeño Laboral vs Recursos Humanos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.000 ^a	6	.000
Razón de verosimilitud	42.197	6	.000
Asociación lineal por lineal	16.912	1	.000
N de casos válidos	20		

a. 12 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .80.

Tabla 16

Análisis de Causa y Efecto Desempeño Laboral vs Recursos Humanos

	Valor	Significación aproximada	Significación exacta
Nominal por Nominal	Phi	1.414	.000
	V de Cramer	1.000	.000
	Coficiente de contingencia	.816	.000
N de casos válidos	20		

De los resultados obtenidos se procederá a realizar el análisis de la contrastación de la hipótesis general que es la siguiente:

HI: La gestión de los recursos humanos influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

HN: La gestión de los recursos humanos no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia.

Decisión

De los cuadros anteriores 15 y 16 se puede determinar que si existe una relación entre las dos variables que se plantearon en la presente investigación, las cuales son Desempeño Laboral y Recursos Humanos. Se llega a esta conclusión debido a que el valor de p es menor a 0.005 por lo que se demuestra que si existe dicha relación. Lo que nos permite pasar al siguiente punto el cual es determinar la influencia de una variable sobre la otra.

Para ello se trabajará con el valor de V de Cramer el cual nos mostrará el tamaño del efecto de la asociación, en este apartado cuanto mas cercano a 1 sea el valor más fuerte será la asociación, el valor obtenido es de 1 lo que nos indica que es una asociación fuerte y que si existe una influencia de nuestra variable de recursos humanos sobre desempeño laboral.

Finalmente, se acepta la hipótesis de investigación que nos dice que la gestión de los recursos humanos influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia.

Hipótesis Especifica 1

En la tabla 17 se puede observar que el valor de Chi cuadrado presenta un valor de $p = 0.000$, mientras que en la tabla 18 se puede observar que el valor obtenido para el V de Cramer es de 0.866.

Tabla 17

Análisis de relación Desempeño Laboral vs Administración

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45.000 ^a	9	.000
Razón de verosimilitud	42.197	9	.000
Asociación lineal por lineal	10.146	1	.001
N de casos válidos	20		

a. 16 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .80.

Tabla 18

Análisis de Causa y Efecto Desempeño Laboral vs Administración

		Valor	Significación aproximada	Significación exacta
Nominal por Nominal	Phi	1.225	.000	.000
	V de Cramer	.866	.000	.000
	Coefficiente de contingencia	.775	.000	.000
N de casos válidos		20		

De los resultados obtenidos se procederá a realizar el análisis de la contrastación de la hipótesis específica 1 que es la siguiente:

H11: La Administración influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

HN1: La Administración no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

Decisión

De los cuadros anteriores 17 y 18 se puede determinar que si existe una relación entre las dos variables que se plantearon en la presente investigación, las cuales son

Desempeño Laboral y Administración. Se llega a esta conclusión debido a que el valor de p es menor a 0.005 por lo que se demuestra que si existe dicha relación. Lo que nos permite pasar al siguiente punto el cual es determinar la influencia de una variable sobre la otra.

Para ello se trabajará con el valor de V de Cramer el cual nos mostrará el tamaño del efecto de la asociación, en este apartado cuanto más cercano a 1 sea el valor más fuerte será la asociación, el valor obtenido es de 0.866 lo que nos indica que es una asociación fuerte y que si existe una influencia de nuestra variable de administración sobre desempeño laboral.

Finalmente, se acepta la hipótesis de investigación que nos dice que la Administración influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

Hipótesis Específica 2

En la tabla 19 se puede observar que el valor de Chi cuadrado presenta un valor de $p = 0.000$, mientras que en la tabla 20 se puede observar que el valor obtenido para el V de Cramer es de 0.816

Tabla 19

Análisis de relación Desempeño Laboral vs Desarrollo

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60.000 ^a	9	.000
Razón de verosimilitud	53.287	9	.000
Asociación lineal por lineal	12.395	1	.000
N de casos válidos	20		

a. 16 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .80.

Tabla 20

Análisis de Causa y Efecto Desempeño Laboral vs Desarrollo

		Valor	Significación aproximada	Significación exacta
Nominal por Nominal	Phi	1.414	.000	.000
	V de Cramer	1.000	.000	.000
	Coefficiente de contingencia	.816	.000	.000
N de casos válidos		20		

HI2: El Desarrollo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

HN2: El Desarrollo no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

Decisión

De los cuadros anteriores 19 y 20 se puede determinar que si existe una relación entre las dos variables que se plantearon en la presente investigación, las cuales son Desempeño Laboral y Desarrollo. Se llega a esta conclusión debido a que el valor de p es menos a 0.005 por lo que se demuestra que si existe dicha relación. Lo que nos permite pasar al siguiente punto el cual es determinar la influencia de una variable sobre la otra.

Para ello se trabajará con el valor de V de Cramer el cual nos mostrará el tamaño del efecto de la asociación, en este apartado cuanto más cercano a 1 sea el valor más fuerte será la asociación, el valor obtenido es de 0.816 lo que nos indica que es una asociación fuerte y que si existe una influencia de nuestra variable de desarrollo sobre desempeño laboral.

Finalmente, se acepta la hipótesis de investigación que nos dice que el Desarrollo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia.

Hipótesis específica 3

En la tabla 21 se puede observar que el valor de Chi cuadrado presenta un valor de $p = 0.000$, mientras que en la tabla 22 se puede observar que el valor obtenido para el V de Cramer es de 0.816.

Tabla 21

Análisis de relación Desempeño Laboral vs Estrategia

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.000 ^a	6	.000
Razón de verosimilitud	42.197	6	.000
Asociación lineal por lineal	16.912	1	.000
N de casos válidos	20		

a. 12 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .80.

Tabla 22

Análisis de Causa y Efecto Desempeño Laboral vs Estrategia

	Valor	Significación aproximada	Significación exacta
Nominal por Nominal	Phi	1.414	.000
	V de Cramer	1.000	.000
	Coefficiente de contingencia	.816	.000
N de casos válidos	20		

HI3: La estrategia influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

HN3: La estrategia no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia

Decisión

De los cuadros anteriores 21 y 22 se puede determinar que si existe una relación entre las dos variables que se plantearon en la presente investigación, las cuales son Desempeño Laboral y Estrategia. Se llega a esta conclusión debido a que el valor de p es menor a 0.005 por lo que se demuestra que si existe dicha relación. Lo que nos permite pasar al siguiente punto el cual es determinar la influencia de una variable sobre la otra.

Para ello se trabajará con el valor de V de Cramer el cual nos mostrará el tamaño del efecto de la asociación, en este apartado cuanto más cercano a 1 sea el valor más fuerte será la asociación, el valor obtenido es de 0.816 lo que nos indica que es una asociación fuerte y que si existe una influencia de nuestra variable de Estrategia sobre Desempeño laboral.

Finalmente, se acepta la hipótesis de investigación que nos dice que la estrategia influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia.

5.3. Discusión de resultados

- Según lo planteado en el objetivo principal, se pretende determinar de qué manera la gestión de recursos humanos influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco de la Nación, los resultados obtenidos nos muestran que existe un nivel de relación entre ambas variables ya que el valor de p es menor a 0.005 y además existe una influencia de la variable de recursos humanos sobre desempeño laboral, ya que el valor de V de Cramer es 1 por lo que existe una asociación fuerte. Al comparar estos datos con los obtenidos por Gladys Irene, (2019), en su tesis titulado La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de la Oficina de Recursos Humanos de las Universidades Públicas de la Región Puno, se pudo recopilar la siguiente información de sus resultados que hay una relación entre las acciones planteadas por la

gestión del Talento humano sobre el desempeño laboral ya que genera una ventaja competitiva para la universidad del 75%. Con estos resultados se puede afirmar que si existe una relación e influencia entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral, con esto se demuestra la definición que la gestión de recursos humanos tiene que tener la capacidad de poder mantener a su organización de manera productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado de su recurso humano.

- Según lo planteado en el objetivo específico 1, se pretende determinar de qué manera la Administración influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco de la Nación, los resultados obtenidos nos muestran que existe un nivel de relación entre ambas variables ya que el valor de p es menor a 0.005 y además existe una influencia de la variable de administración sobre desempeño laboral, ya que el valor de V de Cramer es 0.866 por lo que existe una asociación fuerte. Al comparar estos datos con los obtenidos por Mena (2021), En su tesis titulado Gestión de Recursos Humanos y Cultura Organizacional de la Alta Dirección del Gobierno Regional de Huánuco – 2021, se pudo recopilar la siguiente información sobre los resultados que se obtuvo en dicha tesis, los cuales nos indica que obtuvieron valores de rho de Spearman cercanos a 1 demostrando que sus hipótesis tienen una correlación positiva alta, y demostrando que la gestión de recursos humanos incide positivamente y significativamente en la cultura organizacional. Con dichos resultados podemos afirmar que, si existe una relación e influencia entre la administración con el desempeño laboral, con esto podemos demostrar lo que plantea Reyes (2004) “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado de un grupo humano en particular”.

- Según lo planteado en el objetivo específico 2, se pretende determinar de qué manera el Desarrollo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco de la Nación, los resultados obtenidos nos muestran que existe un nivel de relación entre ambas variables ya que el valor de p es menor a 0.005 y además existe una influencia de la variable de desarrollo sobre desempeño laboral, ya que el valor de V de Cramer es 0.816 por lo que existe una asociación fuerte. Al comparar estos datos con los obtenidos por Espinoza (2020), Factores motivacionales y desempeño laboral en profesionales de carrera médica. Hospital I ESSALUD – Tingo María. 2017, se pudo recopilar la siguiente información sobre los resultados que se obtuvo en dicha tesis, los cuales nos indica que obtuvieron valores que dentro del área donde se laboró permite aplicar las competencias aprendidas” con un p valor de 0,00 y $c=0,761$ el cual indica una correlación moderada alta. (c) el buen desempeño laboral tiene una correlación moderada alta de 0.757 con el factor motivacional externo “recibo apoyo por el equipo de salud cuando lo requiero en el desarrollo laboral”, correlación moderada alta de 0,699 con “cuento con facilidades para el desarrollo de otras actividades fuera de la institución (estudios, imprevistos familiares)” y una correlación moderada alta de 0,645 con “se realizan supervisiones continuas en pro de mejoras de calidad y calidez en las áreas donde laboro.. Con dichos resultados podemos afirmar que, si existe una relación e influencia entre el desarrollo con el desempeño laboral, con esto podemos demostrar lo que plantea Caballano (2010) “Se busca la conciliación entre las necesidades de los trabajadores y las necesidades económicas de la empresa. Se considera que las personas son elementos importantes para la empresa y se busca su motivación y eficiencia”.
- Según lo planteado en el objetivo específico 3, se pretende determinar de qué manera la Estrategia influye en el desempeño laboral de los

trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco de la Nación, los resultados obtenidos nos muestran que existe un nivel de relación entre ambas variables ya que el valor de p es menor a 0.005 y además existe una influencia de la variable de estrategia sobre desempeño laboral, ya que el valor de V de Cramer es 0.816 por lo que existe una asociación fuerte. Al comparar estos datos con los obtenidos por Bazalar (2020), En su tesis de investigación presenta como objetivo el poder determinar la relación que pueda tener el clima organizacional, con la satisfacción laboral y con el desempeño de los trabajadores de la UNAC, se pudo recopilar la siguiente información sobre los resultados que se obtuvo en dicha tesis, con la variable clima organizacional, rho de Spearman de 0.889 para con la variable satisfacción laboral y rho de Spearman 0.865 para con la variable desempeño laboral, con lo que garantiza su consistencia interna y se pudo probar si en efecto dichas variables estaban relacionadas o eran independientes. El resultado principal de la investigación es la existencia de una relación significativa entre las variables analizadas con son el clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la UNAC para un nivel de significación del 5%. Con dichos resultados podemos afirmar que, si existe una relación e influencia entre la estrategia con el desempeño laboral, con esto podemos demostrar lo que plantea Sablich(2013:53) “) Se distingue por la consideración del recurso humano como la ventaja competitiva fundamental de la organización, la consideración de sistemas de gestión de recursos humanos y la consecuencia o ajuste de esa gestión de recursos humanos con la estrategia organizacional. Es decir, se define gestión estratégica de los recursos humanos a las estrategias utilizadas por el bienestar de la empresa, considerando a los trabajadores como fuente principal para los generar ingresos económicos”.

5.4. Aporte científico de la investigación

La presente investigación nos brindó un aporte del tipo metodológico, debido a que se demostró la causalidad que existe entre las variables de Gestión de recursos humanos y desempeño laboral, esto se demuestra durante el desarrollo de la investigación debido a que si realiza la correcta gestión de los recursos humanos dentro la organización el desempeño laboral de los trabajadores no se verá afectado por las diferentes situaciones que puedan surgir durante el tiempo. Las dimensiones que se mencionan Administración, Desarrollo y Estrategias nos permiten entender cómo afectan estas al desempeño de los trabajadores ya que si no tenemos cuidado con las acciones que se planteen para cada una de ellas, esto podría ocasionar que la organización presente problemas dentro del personal, generando diferentes tipos de actitudes o reacciones por parte del personal. Dichas actitudes no fueron evaluadas dentro de la investigación, pero también es importante conocer cuáles podrían ser los efectos negativos que surgirían ante una mala gestión de los recursos humanos.

Finalmente, con la presente investigación se pudo plantear un instrumento de recolección de datos que permita realizar un análisis sobre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral, ya que el instrumento a sido validado por varios expertos y presente un grado de confiabilidad alto

CONCLUSIONES

- Se concluyo, si existe una asociación fuerte de causalidad entre la variable de gestión de recursos humanos con desempeño laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, esto se comprueba, ya que se obtuvo un valor de p menor a 0.005 y un valor de V de Cramer 1 que cercano a 1.
- Se concluyo, si existe una asociación fuerte de causalidad entre la Administración y Desempeño laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, esto se comprueba, ya que se obtuvo un valor de p menor a 0.005 y valor de V de Cramer de 0.866 que es cercano a 1.
- Se concluyo, si existe una asociación fuerte de causalidad entre el Desarrollo y Desempeño laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, esto se comprueba, ya que se obtuvo un valor de p menor a 0.005 y valor de V de Cramer de 0.816 que es cercano a 1.
- Se concluyo, si existe una asociación fuerte de causalidad entre la Estrategia y Desempeño laboral en los trabajadores del Banco de la Nación, esto se comprueba, ya que se obtuvo un valor de p menor a 0.005 y valor de V de Cramer de 0.816 que es cercano a 1.

SUGERENCIAS

- Se podría realizar una investigación para poder determinar cuáles serían los efectos negativos de la gestión de recursos humanos sobre el desempeño laboral, ya que dichos efectos no se pudieron abordar en la presente investigación.
- Seguir incentivando a las áreas responsables de la Gestión de Recursos Humanos a seguir planteando acciones que ayuden a mejorar el desempeño de los trabajadores.
- Analizar a futuro que situaciones negativas como el Covid-19 pueden surgir y que acciones se pueden plantear para que esto no afecte al Desempeño de los trabajadores.

REFERENCIAS

Astudillo, N., Reinoso, C., & Ortiz, M. (2017). *La gestión de talento humano comofactor clave del desarrollo organizacional*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 235, 1-20 recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/desarrolloorganizacional.html>

Boudreau, J. (Setiembre, 1983). *Consideraciones económicas en la estimación de la utilidad de los programas de mejora de la productividad de los recursos humanos*. Psicología del personal, 36, 551–576.

Bohórquez, P. (2002). *Planificación estratégica y desempeño laboral*. (2da. Ed.) México: Alfaomega Grupo Editor

Cacsire Grimaldos, G.I. (2019). *La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de la Oficina de Recursos Humanos de las Universidades Públicas de la Región Puno*, Tesis de Maestría. Universidad Nacional del Altiplano.

Cappelli, P. y Singh, H. (1992). *Integrar los recursos humanos estratégicos y la gestión estratégica. Fronteras de investigación en relaciones laborales y recursos humanos*. En D. Lewin, O. S. Mitchell y P. D. Sherer (Eds.) 165-192

Chiavenato, I. (2009), *Gestión del Talento Humano*, 3ª. ed., Editorial McGraw Hill, México.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*, (9.a ed.) Editorial McGraw – Hill.

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración De Recursos Humanos, Enfoque Latinoamericano* (5.a ed.). Pearson Educación.

Espinoza Sanchez, M.U. (2020). *Factores Motivacionales y Desempeño Laboral en Profesionales de Carrera Médica. Hospital I ESSALUD, con Mención en Gerencia en Servicios de Salud*, Tesis de Posgrado. Universidad de Huánuco.

Hernández, Fernandez Y Sampieri. (2014). *Metodología De La Investigación*. 5ta. Edición. Mc Grill. México.

Ivancevich, J. (2005), *Administración de Recursos Humanos*, 9ª. ed., Editorial Mc Graw-Hill, México.

Mondy, R. y Noe, R. (2005), *Administración de Recursos Humanos*, 9ª. ed., Editorial Pearson, Educación, México.

Mena Chavez, W. (2021). *Gestión de Recursos Humanos y Cultura Organizacional de la Alta Dirección del Gobierno Regional de Huánuco-2021*. Tesis de Maestría. Universidad de Huánuco.

Molina Tipan, D.J. (2020) *Identificación de Factores de Riesgo psicosocial para Mejorar el Desempeño Laboral de los Trabajadores durante el Periodo 2020-2021*, Tesis de maestría. Universidad Internacional SEK del Ecuador.

Bazalar Paz, Miguel Angel.(2020) *Clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao*. Tesis para optar el grado de Doctor. Universidad Cesar Vallejo.

Quero B. (2010). *Confiabilidad Y Coeficiente Alfa De Cron Bach*. Recuperado De:[Http://Www.Urbe.Edu/Publicaciones/Telos/Ediciones/Pdf/Vol-12-2/Nota-2.PDF](http://Www.Urbe.Edu/Publicaciones/Telos/Ediciones/Pdf/Vol-12-2/Nota-2.PDF)

Robbins, S., & Coulter, M. (2015). *Administración*, (12.a ed.). Pearson Education.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*, (15.a ed.). Pearson Educación.

Sal y Rosas Flores, R.R. (2018). *Gestión del Capital Humano y Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP, 2018*, Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo.

LEYES Y DOCUMENTOS LEGALES.

Decreto de Urgencia N°026. Que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. 15 de marzo del 2020. D.O 15313.

Decreto de Urgencia N°078. Que establece medidas extraordinarias y complementarias para la compensación de horas de Licencia con Goce de Haber Otorgadas en el Marco de la Emergencia Sanitaria Ocasionada por el COVID -19 en el sector público. 02 de julio del 2020.

Decreto Legislativo N°1505. Que establece medidas temporales excepcionales en materia de Gestión de Recursos humanos en el Sector Público ante la Emergencia Sanitaria ocasionada por el COVID-19. 11 de mayo del 2020.

Decreto de Urgencia N°29. Que dictan medidas complementarias destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa y otras medidas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana. 20 de marzo del 2020.

ANEXOS

ANEXO 01. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿De qué manera la Gestión de Recursos Humanos influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia?	Determinar de qué manera la Gestión de Recursos Humanos influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia	<p>HI: La gestión de los recursos humanos influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia</p> <p>HN: La gestión de los recursos humanos no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia</p>				<p>Tipo: Explicativo</p> <p>Población: Trabajadores de la sede Huánuco del Banco De la Nación</p> <p>Muestra: 20 trabajadores del Banco De la Nación</p> <p>Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario</p> <p>Paquete Estadístico de Análisis de Datos: SPSS</p>
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS				

<p>1. ¿De qué manera la Administración influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia?</p>	<p>1. Analizar de qué manera la Administración influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia</p>	<p>HI: La Administración influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia</p> <p>HN: La Administración no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia</p>	<p><u>Independiente</u></p> <p><u>(X)= Recursos Humanos</u></p>	<p>X1= Administración</p>	<p>X11= Recursos X12= Capacitación X13= Selección X14= Organización</p>	
<p>2. ¿De qué manera el Desarrollo influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia?</p>	<p>2. Determinar de qué manera el Desarrollo influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia</p>	<p>HI: El Desarrollo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia</p> <p>HN: El Desarrollo no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia</p>		<p>X2= Desarrollo</p>	<p>X21= Actividades X22= Formación X23= Promoción</p>	
<p>X3= Estrategia</p>	<p>X31= Acciones X32= Objetivos</p>					

3. ¿De qué manera las Estrategias influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia?	3. Determinar de qué manera las Estrategias influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia	<p>HI: La estrategia influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia</p> <p>HN: La estrategia no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sucursal de Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia</p>	<p>Dependiente (Y)= Desempeño Laboral</p>	Y1= Factores	<p>Y11= Motivación Y12= Ambiente Y13= Desarrollo de habilidades</p>	
		<p>HI:</p> <p>HN:</p>		Y2= Evaluación	<p>Y21= Competencias Y22= Logro de metas</p>	

ANEXO 02.**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Sr.:

Soy el Mg. Sergio Campos Soto responsable del trabajo de investigación titulado: Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral en el Banco de la Nación – Sede Huánuco.

La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo, determinar de qué manera la Gestión de Recursos Humanos influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco De la Nación durante la pandemia.

Para poder participar del estudio, usted tendrá que responder la encuesta de manera anónima sobre la Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral en el Banco de la Nación en la Sede de Huánuco, el cual le demandará un tiempo promedio de 10 minutos.

La información que Ud., brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá su debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede retirarse del estudio en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera in ningún aspecto de su vida. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación.

Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse al siguiente teléfono 992809028.

Yo, Ruddy Silva San Martín dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral en el Banco de la Nación – Sede Huánuco, realizado por la Mg. Sergio Campos Soto.

He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara.

Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio”.



RUDY SILVA SAN MARTIN
JEFE UNIDAD CAJA FUNCIONARIO
AGENCIA "2" HUÁNUCO
Cod. 0298581

ANEXO 03



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ESCUELA DE POSGRADO



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA SEDE HUÁNUCO DEL BANCO DE LA NACIÓN.

Estimado Trabajador, Junto con saludarle, deseo invitarle a responder el presente cuestionario. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, tienen por objeto recoger su importante opinión. Agradezco su tiempo y colaboración.

Información General

Sexo:

Edad:

Modalidad de trabajo.

Indique su grado de acuerdo según la siguiente escala de valoración.

(5) Muy de Acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Muy en Desacuerdo.

Marque con una (x) su respuesta según la valoración asignada.

Ítem	Sobre la Administración	1	2	3	4	5
1	¿Los recursos asignados a su persona para el cumplimiento de sus labores durante la Pandemia son los adecuados?					
2	¿Las capacitaciones que se promocionan en Banco De la Nación durante la Pandemia le ayudaron a mejorar sus capacidades?					
3	¿Usted ha participado en alguna capacitación para compensar las horas que no se laboraron por la pandemia?					
4	¿La selección de personal para los diferentes puestos durante la pandemia han sido los correctos desde su punto de vista?					
5	¿La organización de los trabajadores en las diferentes áreas por parte de la Gerencia de					

	Recursos humanos durante la pandemia han sido los ideales?					
--	--	--	--	--	--	--

Ítem	Sobre el Desarrollo	1	2	3	4	5
6	¿Las actividades asignadas para el desarrollo de sus funciones durante la pandemia han sido de acuerdo con su plaza de contratación?					
7	¿La Formación de los profesionales del Banco De la Nación son los adecuados para el desarrollo de sus funciones?					
8	¿La Promoción de los Trabajadores Durante la Pandemia Fueron los adecuados?					
9	¿Durante la pandemia ha recibido capacitaciones de cómo prevenir el contagio en el trabajo de manera que le permita desarrollar sus funciones con normalidad?					
10	¿Usted ha observado rotaciones de personal que no eran necesarios durante la pandemia?					

Ítem	Sobre las Estrategias de Recursos humanos	1	2	3	4	5
11	¿Las Acciones realizadas por la Gerencia de Recursos Humanos durante la pandemia han sido los adecuados?					
12	¿La Gerencia de Recursos Humanos delimito Responsabilidades en las diferentes áreas durante la pandemia?					
13	¿La Gerencia de Recursos Humanos comunicaba periódicamente las estrategias planteadas para evitar el contagio durante la pandemia?					
14	¿Los Objetivos planteados en el Plan de Retorno al Trabajo Seguro durante la pandemia han sido los adecuados desde su punto de vista?					
15	¿Usted cree que la Gerencia de Recursos Humanos Contrato Personal de Salud idóneo en el momento oportuno para poder afrontar la pandemia?					

Ítem	Sobre los Factores para el desempeño.	1	2	3	4	5
16	¿Usted se sintió motivado a realizar sus Labores durante la Pandemia?					

17	¿La Gerencia de Recursos Humanos Aplico estrategias para motivar a los trabajadores a regresar a realizar su trabajo de manera presencial?					
18	¿La Habilitación de los Ambientes en las diferentes oficinas le Permitían realizar sus labores de manera más segura durante la pandemia?					
19	¿Los ambientes donde se prestan los servicios eran constantemente desinfectados por el personal de limpieza?					
20	¿Durante esta pandemia ha sentido que ha desarrollado nuevas habilidades y maneras de cumplir con sus funciones asignadas?					

Ítem	Sobre para la Evaluación del desempeño	1	2	3	4	5
21	¿Cree usted que ha mejorado sus competencias en estos tiempos de pandemia?					
22	¿Usted actualmente adeuda horas no laboradas al Banco De la Nación?					
23	¿Cree usted que logro las metas mensuales en su trabajo en los tiempos de pandemia?					
24	¿Usted Solicito Licencia sin Goce de Haber durante la pandemia?					
25	¿Cree usted que la pandemia ha generado estrés y depresión en los trabajadores?					

ANEXO 03



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSGRADO



NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. SIMEON SOTO ESPEJO Especialidad: ESTADISTICO

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

“calificar del 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia, claridad”

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ADMINISTRACIÓN.	¿Los recursos asignados a su persona para el cumplimiento de sus labores durante la Pandemia son los adecuados?	4	4	4	4
	¿Las capacitaciones que se promocionan en Banco De la Nación durante la Pandemia le ayudaron a mejorar sus capacidades?	4	4	4	4
	¿Usted ha participado en alguna capacitación para compensar las horas que no se laboraron por la pandemia?	4	4	4	4
	¿La selección de personal para los diferentes puestos durante la pandemia han sido los correctos desde su punto de vista?	4	4	4	4
	¿La organización de los trabajadores en las diferentes áreas por parte de la Gerencia de Recursos humanos durante la pandemia han sido los ideales?	4	4	4	4
DESARROLLO.	¿Las actividades asignadas para el desarrollo de sus funciones durante la pandemia han sido de acuerdo con su plaza de contratación?	4	4	4	4
	¿La Formación de los profesionales del Banco De la Nación son los adecuados para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4
	¿La Promoción de los Trabajadores Durante la Pandemia Fueron los adecuados?	4	4	4	4

	¿Durante la pandemia ha recibido capacitaciones de cómo prevenir el contagio en el trabajo de manera que le permita desarrollar sus funciones con normalidad?	4	4	4	4
	¿Usted ha observado rotaciones de personal que no eran necesarios durante la pandemia?	4	4	4	4
ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS.	¿Las Acciones realizadas por la Gerencia de Recursos Humanos durante la pandemia han sido los adecuados?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos delimito Responsabilidades en las diferentes áreas durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos comunicaba periódicamente las estrategias planteadas para evitar el contagio durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Los Objetivos planteados en el Plan de Retorno al Trabajo Seguro durante la pandemia han sido los adecuados desde su punto de vista?	4	4	4	4
	¿Usted cree que la Gerencia de Recursos Humanos Contrato Personal de Salud idóneo en el momento oportuno para poder afrontar la pandemia?	4	4	4	4
FACTORES PARA EL DESEMPEÑO.	¿Usted se sintió motivado a realizar sus Labores durante la Pandemia?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos Aplico estrategias para motivar a los trabajadores a regresar a realizar su trabajo de manera presencial?	4	4	4	4
	¿La Habilitación de los Ambientes en las diferentes oficinas le Permitían realizar sus labores de manera más segura durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Los ambientes donde se prestan los servicios eran constantemente desinfectados por el personal de limpieza?	4	4	4	4
	¿Durante esta pandemia ha sentido que ha desarrollado nuevas habilidades y maneras de cumplir con sus funciones asignadas?	4	4	4	4
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	¿Cree usted que ha mejorado sus competencias en estos tiempos de pandemia?	4	4	4	4

	¿Usted actualmente adeuda horas no laboradas al Banco De la Nación?	4	4	4	4
	¿Cree usted que logro las metas mensuales en su trabajo en los tiempos de pandemia?	4	4	4	4
	¿Usted Solicito Licencia sin Goce de Haber durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la pandemia ha generado estrés y depresión en los trabajadores?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO () En caso SI. ¿Qué dimensión o ítem falta?

DESICIÓN DEL EXPERTO: el instrumento debe ser aplicado SI (x) NO ()



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ESCUELA DE POSGRADO



NOMBRE DEL EXPERTO: Dr. ANDY CHAMOLI FALCON

ESPECIALIDAD: ESPECIALISTA

“calificar del 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia, claridad”

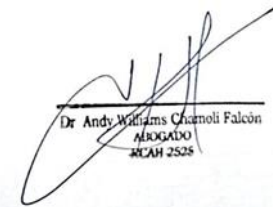
DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ADMINISTRACIÓN.	¿Los recursos asignados a su persona para el cumplimiento de sus labores durante la Pandemia son los adecuados?	4	4	4	4
	¿Las capacitaciones que se promocionan en Banco De la Nación durante la Pandemia le ayudaron a mejorar sus capacidades?	4	4	4	4
	¿Usted ha participado en alguna capacitación para compensar las horas que no se laboraron por la pandemia?	4	4	4	4
	¿La selección de personal para los diferentes puestos durante la pandemia han sido los correctos desde su punto de vista?	4	4	4	4
	¿La organización de los trabajadores en las diferentes áreas por parte de la Gerencia de Recursos humanos durante la pandemia han sido los ideales?	4	4	4	4
DESARROLLO.	¿Las actividades asignadas para el desarrollo de sus funciones durante la pandemia han sido de acuerdo con su plaza de contratación?	4	4	4	4
	¿La Formación de los profesionales del Banco De la Nación son los adecuados para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4
	¿La Promoción de los Trabajadores Durante la Pandemia Fueron los adecuados?	4	4	4	4
	¿Durante la pandemia ha recibido capacitaciones de cómo prevenir el contagio en el trabajo de manera que le permita desarrollar sus funciones con normalidad?	4	4	4	4

	¿Usted ha observado rotaciones de personal que no eran necesarios durante la pandemia?	4	4	4	4
ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS.	¿Las Acciones realizadas por la Gerencia de Recursos Humanos durante la pandemia han sido los adecuados?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos delimito Responsabilidades en las diferentes áreas durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos comunicaba periódicamente las estrategias planteadas para evitar el contagio durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Los Objetivos planteados en el Plan de Retorno al Trabajo Seguro durante la pandemia han sido los adecuados desde su punto de vista?	4	4	4	4
	¿Usted cree que la Gerencia de Recursos Humanos Contrato Personal de Salud idóneo en el momento oportuno para poder afrontar la pandemia?	4	4	4	4
FACTORES PARA EL DESEMPEÑO.	¿Usted se sintió motivado a realizar sus Labores durante la Pandemia?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos Aplico estrategias para motivar a los trabajadores a regresar a realizar su trabajo de manera presencial?	4	4	4	4
	¿La Habilitación de los Ambientes en las diferentes oficinas le Permitían realizar sus labores de manera más segura durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Los ambientes donde se prestan los servicios eran constantemente desinfectados por el personal de limpieza?	4	4	4	4
	¿Durante esta pandemia ha sentido que ha desarrollado nuevas habilidades y maneras de cumplir con sus funciones asignadas?	4	4	4	4
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	¿Cree usted que ha mejorado sus competencias en estos tiempos de pandemia?	4	4	4	4
	¿Usted actualmente adeuda horas no laboradas al Banco De la Nación?	4	4	4	4
	¿Cree usted que logro las metas mensuales en su trabajo en los tiempos de pandemia?	4	4	4	4

	¿Usted Solicito Licencia sin Goce de Haber durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la pandemia ha generado estrés y depresión en los trabajadores?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO () En caso SI. ¿Qué dimensión o ítem falta?

DESICIÓN DEL EXPERTO: el instrumento debe ser aplicado SI (x) NO ()



Dr. Andy Williams Chamoli Falcón
ABOGADO
RUCAH 2525

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ESCUELA DE POSGRADO



NOMBRE DEL Dra. VERONICA CAJAS BRAVO

ESPECIALIDAD: METODOLOGÍA

“calificar del 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia, claridad”

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ADMINISTRACIÓN.	¿Los recursos asignados a su persona para el cumplimiento de sus labores durante la Pandemia son los adecuados?	4	4	4	4
	¿Las capacitaciones que se promocionan en Banco De la Nación durante la Pandemia le ayudaron a mejorar sus capacidades?	4	4	4	4
	¿Usted ha participado en alguna capacitación para compensar las horas que no se laboraron por la pandemia?	4	4	4	4
	¿La selección de personal para los diferentes puestos durante la pandemia han sido los correctos desde su punto de vista?	4	4	4	4
	¿La organización de los trabajadores en las diferentes áreas por parte de la Gerencia de Recursos humanos durante la pandemia han sido los ideales?	4	4	4	4
DESARROLLO.	¿Las actividades asignadas para el desarrollo de sus funciones durante la pandemia han sido de acuerdo con su plaza de contratación?	4	4	4	4
	¿La Formación de los profesionales del Banco De la Nación son los adecuados para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4
	¿La Promoción de los Trabajadores Durante la Pandemia Fueron los adecuados?	4	4	4	4
	¿Durante la pandemia ha recibido capacitaciones de cómo prevenir el contagio en el trabajo de manera que le permita desarrollar sus funciones con normalidad?	4	4	4	4

	¿Usted ha observado rotaciones de personal que no eran necesarios durante la pandemia?	4	4	4	4
ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS.	¿Las Acciones realizadas por la Gerencia de Recursos Humanos durante la pandemia han sido los adecuados?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos delimito Responsabilidades en las diferentes áreas durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos comunicaba periódicamente las estrategias planteadas para evitar el contagio durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Los Objetivos planteados en el Plan de Retorno al Trabajo Seguro durante la pandemia han sido los adecuados desde su punto de vista?	4	4	4	4
	¿Usted cree que la Gerencia de Recursos Humanos Contrato Personal de Salud idóneo en el momento oportuno para poder afrontar la pandemia?	4	4	4	4
FACTORES PARA EL DESEMPEÑO.	¿Usted se sintió motivado a realizar sus Labores durante la Pandemia?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos Aplico estrategias para motivar a los trabajadores a regresar a realizar su trabajo de manera presencial?	4	4	4	4
	¿La Habilitación de los Ambientes en las diferentes oficinas le Permitían realizar sus labores de manera más segura durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Los ambientes donde se prestan los servicios eran constantemente desinfectados por el personal de limpieza?	4	4	4	4
	¿Durante esta pandemia ha sentido que ha desarrollado nuevas habilidades y maneras de cumplir con sus funciones asignadas?	4	4	4	4
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	¿Cree usted que ha mejorado sus competencias en estos tiempos de pandemia?	4	4	4	4
	¿Usted actualmente adeuda horas no laboradas al Banco De la Nación?	4	4	4	4
	¿Cree usted que logro las metas mensuales en su trabajo en los tiempos de pandemia?	4	4	4	4

	¿Usted Solicito Licencia sin Goce de Haber durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la pandemia ha generado estrés y depresión en los trabajadores?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO () En caso SI. ¿Qué dimensión o ítem falta?

DESICIÓN DEL EXPERTO: el instrumento debe ser aplicado SI (x) NO ()

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSGRADO



NOMBRE DEL Dra. Luis Herrera Bay

ESPECIALIDAD: METODOLOGÍA

“calificar del 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia, claridad”

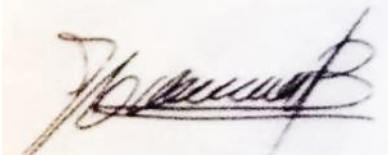
DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ADMINISTRACIÓN.	¿Los recursos asignados a su persona para el cumplimiento de sus labores durante la Pandemia son los adecuados?	4	4	4	4
	¿Las capacitaciones que se promocionan en Banco De la Nación durante la Pandemia le ayudaron a mejorar sus capacidades?	4	4	4	4
	¿Usted ha participado en alguna capacitación para compensar las horas que no se laboraron por la pandemia?	4	4	4	4
	¿La selección de personal para los diferentes puestos durante la pandemia han sido los correctos desde su punto de vista?	4	4	4	4
	¿La organización de los trabajadores en las diferentes áreas por parte de la Gerencia de Recursos humanos durante la pandemia han sido los ideales?	4	4	4	4
DESARROLLO.	¿Las actividades asignadas para el desarrollo de sus funciones durante la pandemia han sido de acuerdo con su plaza de contratación?	4	4	4	4
	¿La Formación de los profesionales del Banco De la Nación son los adecuados para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4
	¿La Promoción de los Trabajadores Durante la Pandemia Fueron los adecuados?	4	4	4	4

	¿Durante la pandemia ha recibido capacitaciones de cómo prevenir el contagio en el trabajo de manera que le permita desarrollar sus funciones con normalidad?	4	4	4	4
	¿Usted ha observado rotaciones de personal que no eran necesarios durante la pandemia?	4	4	4	4
ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS.	¿Las Acciones realizadas por la Gerencia de Recursos Humanos durante la pandemia han sido los adecuados?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos delimito Responsabilidades en las diferentes áreas durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos comunicaba periódicamente las estrategias planteadas para evitar el contagio durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Los Objetivos planteados en el Plan de Retorno al Trabajo Seguro durante la pandemia han sido los adecuados desde su punto de vista?	4	4	4	4
	¿Usted cree que la Gerencia de Recursos Humanos Contrato Personal de Salud idóneo en el momento oportuno para poder afrontar la pandemia?	4	4	4	4
FACTORES PARA EL DESEMPEÑO.	¿Usted se sintió motivado a realizar sus Labores durante la Pandemia?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos Aplico estrategias para motivar a los trabajadores a regresar a realizar su trabajo de manera presencial?	4	4	4	4
	¿La Habilitación de los Ambientes en las diferentes oficinas le Permitían realizar sus labores de manera más segura durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Los ambientes donde se prestan los servicios eran constantemente desinfectados por el personal de limpieza?	4	4	4	4
	¿Durante esta pandemia ha sentido que ha desarrollado nuevas habilidades y maneras de cumplir con sus funciones asignadas?	4	4	4	4
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	¿Cree usted que ha mejorado sus competencias en estos tiempos de pandemia?	4	4	4	4

	¿Usted actualmente adeuda horas no laboradas al Banco De la Nación?	4	4	4	4
	¿Cree usted que logro las metas mensuales en su trabajo en los tiempos de pandemia?	4	4	4	4
	¿Usted Solicito Licencia sin Goce de Haber durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la pandemia ha generado estrés y depresión en los trabajadores?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO () En caso SI. ¿Qué dimensión o ítem falta?

DESICIÓN DEL EXPERTO: el instrumento debe ser aplicado SI (x) NO ()



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSGRADO



NOMBRE DEL Mg Renzo Fidel Pasquel Cajas

ESPECIALIDAD: Especialista

“calificar del 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia, claridad”

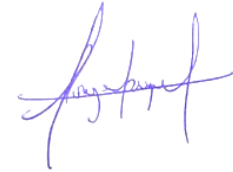
DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ADMINISTRACIÓN.	¿Los recursos asignados a su persona para el cumplimiento de sus labores durante la Pandemia son los adecuados?	4	4	4	4
	¿Las capacitaciones que se promocionan en Banco De la Nación durante la Pandemia le ayudaron a mejorar sus capacidades?	4	4	4	4
	¿Usted ha participado en alguna capacitación para compensar las horas que no se laboraron por la pandemia?	4	4	4	4
	¿La selección de personal para los diferentes puestos durante la pandemia han sido los correctos desde su punto de vista?	4	4	4	4
	¿La organización de los trabajadores en las diferentes áreas por parte de la Gerencia de Recursos humanos durante la pandemia han sido los ideales?	4	4	4	4
DESARROLLO.	¿Las actividades asignadas para el desarrollo de sus funciones durante la pandemia han sido de acuerdo con su plaza de contratación?	4	4	4	4
	¿La Formación de los profesionales del Banco De la Nación son los adecuados para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4
	¿La Promoción de los Trabajadores Durante la Pandemia Fueron los adecuados?	4	4	4	4

	¿Durante la pandemia ha recibido capacitaciones de cómo prevenir el contagio en el trabajo de manera que le permita desarrollar sus funciones con normalidad?	4	4	4	4
	¿Usted ha observado rotaciones de personal que no eran necesarios durante la pandemia?	4	4	4	4
ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS.	¿Las Acciones realizadas por la Gerencia de Recursos Humanos durante la pandemia han sido los adecuados?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos delimito Responsabilidades en las diferentes áreas durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos comunicaba periódicamente las estrategias planteadas para evitar el contagio durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Los Objetivos planteados en el Plan de Retorno al Trabajo Seguro durante la pandemia han sido los adecuados desde su punto de vista?	4	4	4	4
	¿Usted cree que la Gerencia de Recursos Humanos Contrato Personal de Salud idóneo en el momento oportuno para poder afrontar la pandemia?	4	4	4	4
FACTORES PARA EL DESEMPEÑO.	¿Usted se sintió motivado a realizar sus Labores durante la Pandemia?	4	4	4	4
	¿La Gerencia de Recursos Humanos Aplico estrategias para motivar a los trabajadores a regresar a realizar su trabajo de manera presencial?	4	4	4	4
	¿La Habilitación de los Ambientes en las diferentes oficinas le Permitían realizar sus labores de manera más segura durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Los ambientes donde se prestan los servicios eran constantemente desinfectados por el personal de limpieza?	4	4	4	4
	¿Durante esta pandemia ha sentido que ha desarrollado nuevas habilidades y maneras de cumplir con sus funciones asignadas?	4	4	4	4
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	¿Cree usted que ha mejorado sus competencias en estos tiempos de pandemia?	4	4	4	4

	¿Usted actualmente adeuda horas no laboradas al Banco De la Nación?	4	4	4	4
	¿Cree usted que logro las metas mensuales en su trabajo en los tiempos de pandemia?	4	4	4	4
	¿Usted Solicito Licencia sin Goce de Haber durante la pandemia?	4	4	4	4
	¿Cree usted que la pandemia ha generado estrés y depresión en los trabajadores?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO () En caso SI. ¿Qué dimensión o ítem falta?

DESICIÓN DEL EXPERTO: el instrumento debe ser aplicado SI (x) NO ()



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO.

NOTA BIOGRAFICA

Sergio Roberto Campos Soto, Economista, nacido el 29 de abril de 1995 en el distrito de Amarilis Provincia de Huánuco, Departamento de Huánuco, en un hogar constituido por sus padres y hermano, siendo este el segundo hijo de Don Erlindo Campos Castro y Doña Daria Soto Ureta. Durante su infancia creció en el Centro poblado de Puente Durand junto con su madre a quien acompañaba en su trabajo como docente de la escuela del mencionado centro poblado, fue donde inicio sus estudios de nivel inicial y los dos primeros años de la primaria, luego paso a formar parte de la Gran Unidad Escolar Leoncio Prado para continuar sus estudios de nivel primaria y secundaria en el año 2011. Al terminar con su educación básica decidió prepararse para continuar con sus estudios superiores ingresando así a la facultad de Economía de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán donde destaco en muchos aspectos durante los 5 años de su formación culminando exitosamente su carrera.

Tras finalizar sus estudios universitarios ingreso a laborar al BBVA Banco Continental, tras una rigurosa selección donde inicio como asesor comercial haciendo línea de carrera obteniendo un ascenso como ejecutivo banca persona donde obtuvo un excelente desempeño siendo premiado y reconocido en varias ocasiones logrando así un pronto ascenso al puesto de ejecutivo banca negocios en la ciudad de Iquitos donde actualmente se viene desempeñando.

Las exigencias, el deseo de superación y competencias que lo caracteriza lo llevo desear continuar formándose por lo cual opto por continuar con sus estudios de post grado en la maestría de gestión pública iniciando en el 2018 hasta el 2020 por lo cual desarrollo la investigación titulada: “Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral en el Banco de la Nación en la cual puso toda su dedicación e inspiración para poder realizar una pequeña contribución a la población financiera ámbito en el cual viene laborando y destacando actualmente.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso - Cayhuayna
Teléfono 514760 - Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **miércoles 26 DE OCTUBRE DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Mario Salomon AGUILAR PARI	Presidente
Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO	Secretaria
Mg. Johny Jose CALDERON CAHUE	Vocal

Asesor (a) de tesis: Mg. Alexander Frank PASQUEL CAJAS (Resolución N° 01284-2022-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Don Sergio Roberto CAMPOS SOTO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN – SEDE HUÁNUCO"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:


.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Distinta (17)
Equivalente a Muy Buena, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:35 horas de 26 de octubre de 2022.


PRESIDENTE
DNI N° 29319747


SECRETARIO
DNI N° 20718010


VOCAL
DNI N° 29939324

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Buena
14 a 16: Buena

(Resolución N° 02921-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN - SEDE HUÁNUCO”**, realizado por el Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social, **Sergio Roberto CAMPOS SOTO**, cuenta con un **índice de similitud del 14%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 27 de setiembre de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



Identificación de reporte de similitud. oid:27980:168595296

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
TESIS - SERGIO ROBERTO CAMPOS SOT O.docx	SERGIO ROBERTO CAMPOS SOTO

RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
12225 Words	63353 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
55 Pages	186.1KB

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Sep 27, 2022 10:21 AM GMT-5	Sep 27, 2022 10:29 AM GMT-5

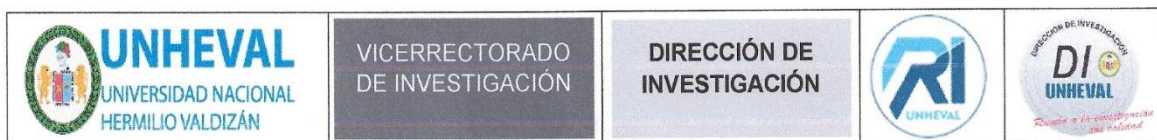
● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)								
Facultad								
Escuela Profesional								
Carrera Profesional								
Grado que otorga								
Título que otorga								
Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)								
Facultad								
Nombre del programa								
Título que Otorga								
Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)								
Nombre del Programa de estudio	MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL							
Grado que otorga	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL							

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

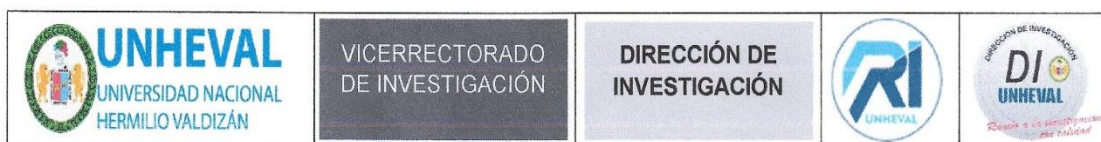
Apellidos y Nombres:	CAMPOS SOTO, SERGIO ROBERTO							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	992809028
Nro. de Documento:	71959863				Correo Electrónico:	Sergio29041995@gmail.com		
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)							SI	X	NO
Apellidos y Nombres:	PASQUEL CAJAS ALEXANDER FRANK				ORCID ID:	0000-0002-0603-0329			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	46084104	

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	AGUILAR PARI, MARIO SALOMON
Secretario:	SOTO HILARIO, JUVITA DINA
Vocal:	CALDERON CAHUE, JOHNY JOSE
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	

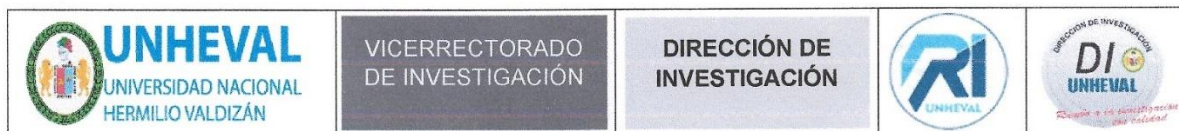

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN – SEDE HUÁNUCO
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontráren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los datos requeridos completos)



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la información en el Acta de Sustentación)			2022
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	DESEMPEÑO LABORAL	ADMINISTRACIÓN
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por **plazo indefinido**, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

		
Firma:		
Apellidos y Nombres:	CAMPOS SOTO SERGIO ROBERTO	Huella Digital
DNI:	71959863	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 15/12/2022		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.