

# UNIVERSIDAD PERUANA UNION

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Gestión del talento humano y su impacto en la protección de integridad física, mental y social: Un estudio basado en las entidades financieras MiBanco S.A. Tarapoto, San Martín, 2019.**

Por:

Jhuliño Terán Ayay

Asesor:

Mtro. Amado Arce Cobeñas

**Tarapoto, diciembre de 2019**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN


*Mtro. Amado Arce Cobeñas*, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: *"Gestión de talento humano y su impacto en la protección de integridad física, mental y social: Un estudio basado en las entidades financieras MiBanco S.A. Tarapoto, San Martín, 2019"* constituye la memoria que presenta el estudiantes Jhuliño Terán Ayay; para aspirar al grado de bachiller en Ciencias Administrativas, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 2 días, del mes de diciembre del 2019.



---

Mtro. Amado Arce Cobeñas  
Asesor

Gestión del talento humano y su impacto en la protección de  
integridad física, mental y social: un estudio basado en las entidades  
financieras MI Banco S.A Tarapoto, San Martín, 2019

## TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el grado de bachiller en Ciencias  
Administrativas

### JURADO CALIFICADOR

  
Lic. Kaita Galán López  
Presidente

  
Mtro. David Troya Palomino  
Secretario

  
Mtro. Aníbal Arce Cobeñas  
Asesor

Morales, 2 de diciembre del 2019

## Resumen

El estudio de investigación busco determinar si la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de vida laboral de los colaboradores de las entidades financieras MiBanco S.A. Tarapoto, San Martin, 2019. El método de investigación estuvo relacionado al enfoque cuantitativo. Se aplicó una investigación básica porque se observó los fenómenos tal como se dan en su contexto natural. El diseño de investigación fue no experimental. La población estuvo compuesto: Jr. Plaza mayor 41 colaboradores, Av. Lima 48 colaboradores sumando en total a 89 colaboradores, así mismo se utilizó un muestreo no probabilístico donde estuvo representado: Jr. Plaza Mayor 38 colaboradores y Av. Lima 35 colaboradores obteniendo una participación de 73 colaboradores respectivamente. Se aplicó dos instrumentos que ayudaron a medir la gestión del talento humano (0,931 elevada fiabilidad) y la calidad de vida laboral (0,938 elevada fiabilidad) en los colaboradores; los mismos que contaron con diferentes dimensiones entre las cuales son: Selección de personas, capacitación del personal, recompensas a las personas y evaluación del desempeño dentro del primer instrumento. Higiene laboral, condiciones ambientales de trabajo y seguridad laboral dentro del segundo instrumento. Mediante la prueba estadística Rho Spearman, muestra que si existe relación significativa media ( $Rho = 0,674^{**}$ ,  $p = 0.000$ ) entre los fenómenos estudiados, indicando que a mejor gestión del talento humano, el nivel de calidad de vida laboral también aumentara.

**Palabras claves:** Gestión del talento humano, Calidad de vida laboral.

## Abstract

The research study sought to determine if the management of human talent is related to the quality of working life of employees of financial institutions MiBanco S.A. Tarapoto, San Martin, 2019. The research method was related to the quantitative approach. Basic research was applied because phenomena were observed as they occur in their natural context. The research design was non-experimental: relational. The population was composed: Jr. Plaza Mayor 41 employees, Av. Lima 48 employees adding a total of 89 collaborators, likewise a non-probabilistic sampling was used where it was represented: Jr. Plaza Mayor 38 employees and Av. Lima 35 employees obtaining a participation of 73 employees respectively. Two instruments were applied that helped to measure the human talent management (0.931 high reliability) and the quality of working life (0.938 high reliability) in the collaborators; the same ones that had different dimensions among which are: Selection of people, training of personnel, rewards to people and evaluation of performance within the first instrument. Occupational hygiene, environmental conditions of work and occupational safety within the second instrument. Using the Rho Spearman statistical test, it shows that there is a significant mean relationship ( $Rho = 0.674^{**}$ ,  $p = 0.000$ ) among the phenomena studied, indicating that the better management of human talent, the level of quality of work life will also increase.

**Keywords:** Human talent management, Quality of work life.

## **1. Introducción**

La globalización ha generado cambios en la economía y tecnología mundial impactando negativamente la calidad de vida laboral y la función del talento humano en modernos escenarios debido a cambios en las formas de empleo, inestabilidad en los puestos de trabajo contratos de tipo temporal, de plazo fijo o eventuales dejando muchos trabajadores fuera del sistema de protección provisional y de salud, además de la sensación generalizada de inestabilidad, inseguridad y vulnerabilidad (Del Pilar, et al. 2017).

Estos factores, han logrado traer transformacion social, económica y política, entorno a las organizaciones se manifiesta o comprende como la intesidad de competencia y el poder de desarrollar una gestion empresarial eficaz, eficiente y sostenible; es decir, las organizaciones implementan estrategias con la alusión de mantenerse posicionados a la vanguardia del mercado (Villena, 2015).

De acuerdo a un estudio de investigación de ManpowerGroup registrado en el diario Gestión por Alarcón, (2018) se encuentran casos como por ejemplo el escasos de talento para cubrir sus vacantes, en donde el 46% de empleadores tienen dificultades para cubrir sus vacantes, así mismo, se halló que el 56% no tiene otra opción que recurrir a desarrollar talento interno, sin embargo, esta escasez de talento se debe a la falta de experiencia 35%, luego a la falta de habilidades duras o competencias técnicas 20%, la falta de candidatos disponibles un 17%, y la busque de compensación mas alto por ganar más de lo ofrecido un 12%.

A su vez, se menciona que el Perú es uno de los cinco países que ofrece empleos en peores condiciones, tales como, Bolivia, Colombia, Honduras, Perú y Venezuela, el peso de los trabajadores independientes supera el 35% nivel que es ostensiblemente alto debido a que la magnitud de la informalidad aumenta cuando se incluye el empleo independiente.

En ese sentido es fundamental conocer el comportamiento de los individuos, ya que si estos traen resultados negativos traerá como consecuencia un ambiente que afectara tanto al capital humano como a los objetivos de la empresa. (Prado, 2018).

Es por ello, que el talento o personal de las entidades financieras MiBanco no se encuentran ajeno a estos efectos provenientes tantos internos como externos, en este sentido uno de los problemas del porque el talento está siendo afectado en estas entidades financieras se da a que el colaborador de MiBanco sufre adaptarse a las simulaciones de los cambios continuos que provoca malestar en los colaboradores, trayendo consigo deficiencia para llegar de manera eficaz a sus objetivos, de la misma manera, la poca identificación de los colaboradores con la entidad financiera. La falta de seguridad en el trabajo, problemas familiares, el sueldo no acorde con la exigencia del banco, trae consigo a una deficiencia de calidad de vida laboral que pone en aprietos para buscar un bienestar del talento humano.

Esta realidad cognitiva procede a plantear el problema de dicho estudio de investigación: ¿Cuál es la relación entre gestión del talento humano con la calidad de vida laboral de los colaboradores de las entidades financieras MiBanco, Tarapoto, San Martín, 2019?

## **2. Marco teórico**

### **2.1. Gestión del talento humano.**

El concepto de gestión del talento humano conduce necesariamente al de capital humano de la organización. Este capital puede valer más o menos en la medida en que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además hacerla más ágil y competitiva. Por lo tanto, ese capital vale más en la medida que tenga influencia en las acciones y destinos de la organización (Chiavenato, 2014).

Alonso, García, López, et al. (2018) definen al talento humano como un recurso excepcional por ser el único con capacidad para manifestar preferencias, tomar decisiones y hacer uso de

los demás recursos, dicho de otra manera, es gracias al talento humano que se alcanzan los objetivos y las metas establecidas en las organizaciones.

A su vez, Sánchez, (2018) indica que es imprescindible la gestión del talento humano para el éxito de organizaciones, dado que las iniciativas de dichas gestiones permiten entender el papel de los recursos humanos como factor de competitividad, de tal manera que estos se ajusten para lograr la visión de la organización.

En base a las definiciones, considero que el talento humano es el fruto exitoso de circunstancias específicas para el éxito organizacional en un mundo globalizado, con capacidad impulsador de generar valor agregado a la empresa asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes para resolver problemas de manera muy talentoso; ahora bien, siendo una herramienta de productividad exitosa el talento humano requiere de influencias de procesos psicológicos que permita potenciar su trabajo, lo que descarga en parte el valor simbólico que representa como ser o estado súper dotado, en adición inalcanzable.

### **2.1.1. Dimensiones.**

En correspondencia al presente trabajo de investigación se tomo como dimensiones las teorías trabajadas por Chiavenato, según Zelada, (2017).

a) ***Selección de personas:*** Consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado, en otras palabras es decir, busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización (Chiavenato, 2014). Por ende, Veintimilla & Velásquez, (2017) Consideran como un proceso de comparación y de decisión por cuanto a las especificaciones del cargo con el objeto de encontrar el mejor candidato que se adecue a las características requeridas de un puesto de trabajo.

Por lo cual, Chiavenato, (2014) menciona que la selección busca solucionar dos problemas básicos:

- Adecuación de la persona al trabajo.
- Eficiencia y eficacia de la persona en el puesto.

b) **Capacitación del personal:** Es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2014). Así mismo, la capacitación es considerada como una estrategia de la organización para el desarrollo de sus empleados y de la organización como tal, siendo un proceso fundamental ya que de esta manera el personal obtiene información sobre un punto específico (Álvarez, Estrella & Rosas, 2018).

Según Chiavenato, (2014) el contenido de la capacitación puede incluir cuatro formas de cambio de la conducta a saber:

- Transmisión de información: Es decir la información que se imparte entre los educandos de manera general, preferentemente sobre el trabajo, como información respecto a la empresa, sus productos y servicios, sus políticas y los reglamentos, etc. También puede involucrar la transmisión de nuevos conocimientos.
- Desarrollo de habilidades: Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y las operaciones que serán realizadas.
- Desarrollo o modificación de actitudes: Se busca la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables.
- Desarrollo de conceptos: La capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías.

c. **Recompensas a las personas:** Para Chiavenato, (2014) las recompensas son entendidas como un sistema de premios (es decir, de incentivos para estimular ciertos tipos de

comportamiento) y de sanciones (es decir, castigos o penalizaciones para inhibir ciertos tipos de comportamiento) que sirven para reforzar el comportamiento de las personas. Así mismo, Ortega, Encalada, & Holguin, (2017) entiende como gratificación, en donde el colaborador recibe por haber desarrollado una cierta actividad, las cuales pueden ser denominadas como: salarios, jornales, sueldos, viáticos, beneficios psicosociales e incentivos, en forma de premios, etc.

Ante esto, Chiavenato, (2014) resalta dos tipos de premios:

- Premios directamente vinculados al criterio de alcance de los objetivos de la empresa.
- Premios relacionados con el tiempo de servicio de las personas, esto depende que la persona no haya tenido un desempeño insatisfactorio.

**d. Evaluación del desempeño:** Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. (Chiavenato, 2014).

Sin embargo, para Vallejo & Portalanza, (2017) es vista como mejora de la calidad del recurso humano y por consiguiente del producto o servicio que se brinda, esta evaluación se ejecuta en cuanto al cumplimiento que el colaborador realiza con las expectativas de objetivos.

Chiavenato, (2014) menciona que el objetivo de evaluación del desempeño se presentan en tres fases:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización.
- Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo, obviamente, de la forma de la administración.

- Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización.

## **2.2. Calidad de vida laboral**

Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales. Todo ello redundará en un ambiente laboral agradable y amigable, mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y, por extensión, también fuera de ellas (Chiavenato, 2014).

Chávez, Grijalba, Bárcenas, et al. (2017), Mencionan que es un proceso de mejora continua y dinámico que a cabalidad lo definen como un concepto multidimensional divididos en la satisfacción, motivación y rendimiento laboral en donde se busca el bienestar de las personas y su entorno en la que se encuentra desempeñando una dicha actividad, recalando el involucramiento o participación del personal, toma de decisiones, garantías laborales y asignación de responsabilidades.

En el caso de, Matabajoy, Matabachoy & Obando (2017) infieren que la calidad de vida laboral influyen en el bienestar tanto en aspectos como físico, psicológico y social en la cual el personal ha experimentado tanto en su relacionamiento con sus compañeros como en su puesto de trabajo, trayendo esto consigo una doble condición: objetiva y subjetiva.

Figuroa, Bastidas, Gonzáles, et al. (2017) revela que la condición objetiva está relacionada con las condiciones de trabajo; materiales, técnicas, contractuales, de protección social, de estabilidad en el empleo, de estructura organizacional, de diseño de puesto, etc.

Con respecto a la condición subjetiva, se hace referencia con la experiencia psicológica que el personal ha tenido en el marco interno o externo de su trabajo; tales son como ejemplo

bienestar laboral, satisfacción laboral, percepción del trabajo, familia, tiempo libre, salud y seguridad (Figueroa, Bastidas, Gonzáles, et. al. 2017).

### **2.2.1. Dimensiones.**

Para el desarrollo de la siguiente variable a través de las dimensiones se tomaron en cuenta la teoría de Chiavenato, según Zelada, (2017).

a) ***Higiene laboral:*** Menciona que la higiene laboral busca salvaguardar al colaborador en la integridad física y mental en base a conjunto de medidas y instrucciones, así mismo comenta que la higiene laboral se refiere a la seguridad de los peligros innatos de salud como también al ambiente físico donde el hombre realiza su labor, es decir abarca en torno al diagnóstico y prevención de males ocupacionales, abarcando dos variables: el hombre y su ambiente, Chiavenato, (2014, pg. 332). los principales objetivos de la higiene laboral está en:

- Suprimir los orígenes de males profesionales.
- Oprimir los efectos dañinos estimulados por el trabajo en hombres que tienen incapacidad física.
- Prevenir que se empeoren las enfermedades y lesiones.
- Velar por la salud del personal y maximizar su rendimiento a través de la intervención del ambiente.

b) ***Condiciones ambientales de trabajo:*** Al referirse de condiciones ambientales de trabajo nos enfocamos al entorno o circunstancia que se encuentra el colaborador ocupando un puesto de trabajo. Es decir: el hombre y su ambiente físico que lo rodea (Chiavenato, 2014). Las condiciones ambientales de trabajo se clasifican en tres:

- Condiciones ambientales de trabajo: Como iluminación, temperatura, ruidos y otros.

- Condiciones de tiempo: Como el tiempo de jornada de trabajo, algunas horas extras, tiempo de descanso, etc.
  - Condiciones sociales: como organización informal, relaciones, estatus, entre otros.
- c) **Seguridad laboral:** Abarca en la prevención de accidentes tales pueden ser en la exclusión de escenarios inseguros de trabajo, la ilustración o certeza de las personas para que empleen obras anticipadas, lo cual es indispensable para un buen desempeño laboral, es decir, son conjunto de discretas técnicas, instructivas y psicológicas para advertir incidentes (Chiavenato, 2014, pg. 336). La seguridad laboral opera en tres áreas principales de actividad a saber:
- Prevención de accidentes: Inesperados e imprevistos que no es permitido ni deseado y que es causante de daños considerables, aun cuando se trata de daños económicos (perjuicios materiales) o daños físicos (sufrimiento, invalidez o muerte).
  - Prevención de robos: Cada organización tiene su servicio de vigilancia con características propias, para ello un plan de prevención de robos (vigilancia) incluye: Inspección tanto de ingreso y salida de personal, inspección de ingreso y salida de automóviles, aparcamiento afuera del área de la fábrica y rondines por e interior y por los terrenos de fábrica.
  - Prevención de incendios: Principalmente cuando se deben proteger instalaciones y equipos valiosos.

### **3. Materiales y métodos**

En esta investigación se evaluó el nivel relación entre los fenómenos gestión del talento humano y calidad de vida laboral, calculando y examinando su vínculo. Es un estudio del tipo básico, cuantitativo, correlacional: relacional, con un diseño no experimental. La población fue

de 89 colaboradores y la muestra es no probabilística con muestreo por conveniencia en las entidades financieras MiBanco.

### *Participantes*

La muestra del presente estudio de investigación estuvo conformado por 73 colaboradores de las entidades financieras MiBanco (41 varones y 32 mujeres) con edades comprendidas entre los 20 a 60 años. Los mismos que cuentan con diferente grado de instrucción, las cuales se desempeñan en distintas áreas y por consiguiente contando con diferentes tiempos de servicio que van laborando en la entidad financiera.

En la tabla 1 se observa que los participantes encuestados de las entidades financieras MiBanco oscilan entre los 20 a 60 años. Por otro lado, el 56.2% son hombres y el 43.8% son mujeres. Así mismo, el 68.5% es soltero, seguidamente el 30.1% es casado. Con respecto al grado de instrucción se visualiza que el 38.4% obtienen el certificado de licenciado. El mayor porcentaje de participantes fue el área de Negocio con 43.8%; en cuanto al tiempo de servicio el 45.2% indicaron que vienen laborando de 6 años a más. Finalmente, los participantes que mayor tuvieron intervención en esta investigación fue el sucursal de Jr. Plaza Mayor 415 (52.1% respectivamente) seguido de Av. Lima 367 (47.9% respectivamente).

Tabla 1.

#### *Características sociodemográficas*

		<b>f</b>	<b>%</b>
Edad	20-30	25	34.2%
	31-40	37	50.7%
	41-50	8	11.0%
	51-60	3	4.1%
	Total	73	100.0%
Género	Masculino	41	56.2%
	Femenino	32	43.8%
	Total	73	100.0%
Estado civil	Soltero	50	68.5%
	Casado	22	30.1%

	Divorciado	1	1.4%
	Total	73	100.0%
Grado de instrucción	Superior técnico	18	24.7%
	Bachiller	19	26.0%
	Licenciado	28	38.4%
	Magister	7	9.6%
	Doctor	1	1.4%
	Total	73	100.0%
	Negocio	32	43.8%
Área de trabajo	Crédito	9	12.3%
	Asesor de negocio	9	12.3%
	Ejecutivo comercial	4	5.5%
	Operaciones	11	15.1%
	Gestión y mejora continua	1	1.4%
	ABS (plataforma)	1	1.4%
	Recuperaciones	2	2.7%
	Asesor de créditos	2	2.7%
	Soporte de red	2	2.7%
	Total	73	100.0%
	Tiempo de servicio	1 a 6 meses	9
7 meses a 1 año		4	5.5%
1 a 2 años		12	16.4%
3 a 5 años		15	20.5%
6 años a más		33	45.2%
Total		73	100.0%
Sucursales	Jr. Plaza Mayor 415	38	52.1%
	Av. Lima 367	35	47.9%
	Total	73	100.0%

Fuente: Elaboración propia

### ***Instrumentos***

Para la investigación se aplicaron dos cuestionarios, la primera es “Gestión del Talento Humano” cuestionario fue adaptado por Zelada, (2017) de las teorías de Chiavenato, I. (2009) el cuestionario consta de 4 dimensiones: Selección de personas, capacitación del personal, recompensas a las personas y evaluación del desempeño. Teniendo un total de 24 ítems con

formato de escala de tipo Likert de un rango de 1 a 5 (totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo).

Así mismo el segundo cuestionario “Calidad de Vida Laboral” fue adaptado por Zelada, (2017), de las teorías de Chiavenato, I. (2004) del cual consta de 3 dimensiones: higiene laboral, condiciones ambientales de trabajo, y seguridad laboral. Teniendo un total de 18 ítems con formato de tipo Likert de un rango de 1 a 5 (totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo).

Adicionalmente, los instrumentos utilizados por Zelada demostraron confiabilidad y validez, además se solicitó el juicio de expertos quienes evaluaron la coherencia, suficiencia, claridad y cumplimientos de objetivos y relevancia de los objetivos presentados en cada instrumento.

### *Análisis de datos*

Para el proceso y estudios de datos, se maniobró el paquete representativo software IBM SPSS statics 23.00 para Windows 8. Empleando el estudio relacional de los fenómenos y dimensiones, usando la hipótesis nula y alterna para establecer el nivel de significancia y teniendo en cuenta el p-valor  $<0.05$ .

En la tabla 2 hace referencia el alfa de Cronbach del instrumento gestión del talento humano logrando obtener un valor de 0.931, esto revela que el instrumento consigue ser aplicado ya que por ende alcanzo un alto nivel de confiabilidad, así mismo se observa que todas sus dimensiones supera el coeficiente mayor a 0.75 lo cual indica nivel alto de confiabilidad.

Tabla 2.

*Análisis alfa de Cronbach de gestión del talento humano y sus dimensiones.*

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión del talento humano	.931	24

Selección de personas	.789	6
Capacitación del personal	.896	6
Recompensas a las personas	.850	6
Evaluación del desempeño	.808	6

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 hace referencia el alfa de Cronbach del instrumento calidad de vida laboral logrando obtener un valor de 0.938, esto revela que el instrumento consigue ser aplicado ya que por ende alcanzó un alto nivel de confiabilidad, así mismo se observa que todas sus dimensiones supera el coeficiente mayor a 0.75 lo cual indica nivel alto de confiabilidad.

Tabla 3.

*Análisis alfa de Cronbach de Calidad de vida laboral y sus dimensiones.*

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de vida laboral	.938	18
Higiene laboral	.859	6
Condiciones ambientales de trabajo	.865	6
Seguridad laboral	.908	6

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 mediante la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov se observa que los datos que constituyen al p-valor son menores a 0.05 ( $p < 0.05$ ), esto quiere decir que tanto los fenómenos como las dimensiones atribuyen a una distribución no normal lo cual determina utilizar el coeficiente de correlación Rho Spearman.

Tabla 4.

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión del talento humano	.338	73	.000
Calidad de vida laboral	.282	73	.000
Selección de personas	.414	73	.000
Capacitación del personal	.266	73	.000
Recompensas a las personas	.284	73	.000
Evaluación del desempeño	.318	73	.000
Higiene laboral	.314	73	.000
Condiciones ambientales de trabajo	.260	73	.000
Seguridad laboral	.290	73	.000

Fuente: Elaboración propia

#### 4. Resultados y discusión

##### 4.1. Resultado 1

Prueba de Hipótesis

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre gestión del talento humano con la calidad de vida laboral en los colaboradores de las entidades financieras MiBanco, Tarapoto, San Martín 2019.

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre gestión del talento humano con la calidad de vida laboral en los colaboradores de las entidades financieras MiBanco, Tarapoto, San Martín, 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

- Si el p-valor es  $< 0.05$  se rechaza la Hipótesis Nula, esto indica aceptar la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ).

A través del análisis Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,674 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $< 0.05$ ), por lo cual, se procede rechazar la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis alterna, esto expresa, a mejor gestión del talento humano mejor calidad de vida laboral.

Tabla 5.

*Análisis de correlación entre gestión del talento humano y calidad de vida laboral.*

Gestión del Talento Humano	Calidad de Vida Laboral		
	Rho Spearman	p- valor	n
	,674	,000	73

\*\*.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)  
Fuente: Elaboración propia.

## 4.2. Resultado 2

Prueba de Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre gestión del talento humano e higiene laboral en los colaboradores de las entidades financieras MiBanco, Tarapoto, San Martín 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre gestión del talento humano e higiene laboral en los colaboradores de las entidades financieras MiBanco, Tarapoto, San Martín, 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

- Si el p valor es  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis Nula, esto indica aceptar la Hipótesis Alterna ( $H_1$ ).

A través del análisis Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,740 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $< 0,05$ ), por lo cual, se procede rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto expresa, a mejor gestión del talento humano mejor higiene laboral.

Tabla 6.

*Análisis de correlación entre gestión del talento humano e higiene laboral.*

Gestión del Talento Humano	Higiene laboral		
	Rho Spearman	p- valor	n
	,740	,000	73

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia.

### 4.3. Resultado 3

Prueba de Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre gestión del talento humano y condiciones ambientales de trabajo en los colaboradores de las entidades financieras MiBanco, Tarapoto, San Martin, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre gestión del talento humano y condiciones ambientales de trabajo en los colaboradores de las entidades financieras MiBanco, Tarapoto, San Martin, 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es  $> 0,05$  Se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).
- Si el p valor es  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, esto indica aceptar la Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>).

A través del análisis Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,610 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $< 0,05$ ), por lo cual, se procede rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto expresa, a mejor gestión del talento humano mejor condición ambiental de trabajo.

Tabla 7.

*Análisis de correlación entre gestión del talento humano y condiciones ambientales de trabajo.*

Gestión del Talento Humano	Condiciones Ambientales de Trabajo		
	Rho Spearman	p- valor	N
	,610	,000	73

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4. Resultado 4

Prueba de Hipótesis

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre gestión del talento humano y seguridad laboral en los colaboradores de las entidades financieras MiBanco, Tarapoto, San Martín 2019.

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre gestión del talento humano y seguridad laboral en los colaboradores de las entidades financieras MiBanco, Tarapoto, San Martín, 2019.

Regla de decisión

- Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).

- Si el p valor es  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, esto indica aceptar la Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>).

A través del análisis Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,627 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $< 0,05$ ), por lo cual, se procede rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto expresa, a mejor gestión del talento humano mejor seguridad laboral.

Tabla 8.

*Análisis de correlación entre gestión del talento humano y seguridad laboral*

Gestión del Talento Humano	Seguridad Laboral		
	Rho Spearman	p- valor	n
	,627	,000	73

\*\*.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)  
Fuente: Elaboración propia.

**4.5. Resultado 5**

En la tabla 9 se observa el cuadro de seguridad laboral y tiempo de servicio en donde se hace mención que del 100% de encuestados el 80.8% consideran que la seguridad laboral es Bueno, seguido del 19.2% quienes consideran que seguridad laboral es Regular.

Tabla 9.

*Análisis de tabla cruzada entre la dimensión seguridad laboral y tiempo de servicio*

		Tiempo de servicio					Total
		1 a 6 meses	7 meses a 1 año	1 a 2 años	3 a 5 años	6 años a más	
Seguridad laboral	Regular	5.5%	0.0%	0.0%	4.1%	9.6%	19.2%
	Bueno	6.8%	5.5%	16.4%	16.4%	35.6%	80.8%
Total		12.3%	5.5%	16.4%	20.5%	45.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**4.6. Resultado 6**

En la tabla 10 se observa el cuadro de género en donde se hace mención que del 100% de encuestados el 74.0% califica a las condiciones ambientales de trabajo como Bueno, el 24.7% califica Regular y solo el 1.4% consideran que la condición ambiental de trabajo es Malo.

Tabla 10.

*Análisis de tablas cruzadas entre la dimensión condiciones ambientales de trabajo y género.*

	Género		Total
	Masculino	Femenino	

Condiciones ambientales de trabajo	Malo	1.4%	0.0%	1.4%
	Regular	15.1%	9.6%	24.7%
	Bueno	39.7%	34.2%	74.0%
Total		56.2%	43.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

#### 4.7. Resultado

En la tabla 11 se observa el cuadro de higiene laboral y estado civil en donde se hace mención que del 100% de encuestados el 82.2% califica Bueno a la higiene laboral, y el 17.8% califica Regular a la higiene laboral.

Tabla 11.

*Análisis de tablas cruzadas entre la dimensión higiene laboral y estado civil*

		Estado civil			Total
		Soltero	Casado	Divorciado	
Higiene laboral	Regular	11.0%	5.5%	1.4%	17.8%
	Bueno	57.5%	24.7%	0.0%	82.2%
Total		68.5%	30.1%	1.4%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

#### 4.8. Resultado

En la tabla 12 se observa el cuadro de gestión de talento humano y sucursales, en donde se hace mención que del 100% de encuestados el 87.7% califica Bueno a la gestión del talento humano y el 12.3% califica Regular.

Tabla 12.

*Análisis de tabla cruzada entre gestión del talento humano y sucursales.*

		Sucursales		Total
		Jr. Plaza Mayor 415	Av. Lima 367	
Gestión del talento humano	Regular	8.2%	4.1%	12.3%
	Bueno	43.8%	43.8%	87.7%

Total	52.1%	47.9%	100.0%
-------	-------	-------	--------

Fuente: Elaboración propia

#### 4.9. Resultado

En la tabla 13 se observa el cuadro de calidad de vida laboral y sucursales, en donde se hace mención que del 100% de encuestados el 84.9% califica Bueno a la calidad de vida laboral y el 15.1% califica Regular.

Tabla 13.

*Análisis de tabla cruzada entre calidad de vida laboral y sucursales.*

		Sucursales		Total
		Jr. Plaza Mayor 415	Av. Lima 367	
Calidad de vida laboral	Regular	11.0%	4.1%	15.1%
	Bueno	41.1%	43.8%	84.9%
Total		52.1%	47.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

#### Discusión

Dicho estudio busco determinar la relación entre gestión del talento humano y calidad de vida laboral en los colaboradores de las entidades financieras MiBanco S.A., Tarapoto, San Martín, 2019. Así mismo, también se investigó establecer la relación entre el fenómeno gestión del talento humano con las dimensiones del fenómeno calidad de vida laboral (Higiene laboral, condiciones ambientales de trabajo y seguridad laboral).

Los resultados de este estudio de investigación mediante el análisis estadístico Rho Spearman muestran que existe una correlación positiva media 0,674 (gestión del talento humano y calidad de vida laboral) y un p valor igual a 0.000 (p-valor < 0.005). lo cual es corroborado por los estudios de Auqui, (2018) teniendo como objetivo general determinar la relación entre gestión del talento humano y rotación del personal en la agencia Carlos Villarán –Banco Interbank en el Distrito de la Victoria, obtuvo como resultado mediante la correlación

Rho Spearman de 0.0999 (correlación muy buena) y el valor  $p=0.000$  ( $p < 0.005$ ) entonces se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que si existe relación entre gestión del talento humano y rotación del personal. Entre los resultados más importantes se consigue expresar que la gestión del talento humano que desarrollan los trabajadores de la agencia Interbank es muy buena a comparación de los colaboradores de MiBanco, una de las razones que discuto es debido a que los encuestados de Interbank eran en su totalidad trabajadores de planilla, lo cual ha hecho que los directivos de Banco Interbank se han preocupado en desarrollar un buen talento humano.

En cuanto a la variable calidad de vida laboral, estudio de Guerra, (2015) corrobora con su investigación teniendo como objetivo el grado de relación entre de la prospectiva empresarial y la calidad de vida laboral lo cual se llegó a concluir que hay una correlación íntima, aceptándose así la hipótesis alterna y concluyendo que existe relación entre prospectiva empresarial y calidad de vida laboral. A pesar de mantener una relación íntimamente de los fenómenos estudiados es importante que las empresas establezcan estrategias de motivación, oportunidad, sociabilidad y más, lo cual permitirá incrementar el nivel de calidad de vida laboral.

Concerniente a la gestión del talento humano e higiene laboral de los colaboradores de MiBanco los resultados de investigación muestran que existe correlación positiva alta ( $R = 0,740$ ;  $p < 0.000$ ), lo que indica que se rechazó la hipótesis nula y se decidió aceptar la hipótesis alterna, es decir que a mejor gestión del talento humano el nivel de higiene laboral también aumentará, adicionalmente se evidenció que el 82.2% califica bueno a la higiene laboral y solo el 17.8% califica regular. Lo cual es corroborado por Viera, (2018) en su investigación “Gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa Fundación Ferrosa S.R.L” donde los resultados por dicho autor se encontraron que el 37.4% de

colaboradores consideran que la higiene laboral es alto y el 31.3% consideran que la higiene laboral es a la vez bajo y medio, esto hace referencia que los directivos muestran importancia en proteger la integridad física y mental de sus colaboradores.

Concerniente a la gestión del talento humano y condiciones ambientales de trabajo en MiBanco se pudo encontrar que el 74.0% considera que es bueno, así mismo el 24.7% considera regular, sin embargo, 1.4% considera malo a las condiciones ambientales de trabajo. En la investigación de Salamanca, (2018) se pudo contribuir que el 62.0% enfatiza que tiene suficiente espacio para su lugar de trabajo, de la misma manera el 60.0% de los trabajadores establece que es buena la ubicación de trabajo, sin embargo, el 38.0% y el 40.0% se encuentra insatisfecho del espacio y su ubicación donde se encuentra su lugar de trabajo, lo cual se discute aunque con muestras de estudios diferentes en su mayoría de los colaboradores muestran bueno las condiciones ambientales de trabajo, lo cual ayuda a mejorar un ambiente propicio en el desempeño de sus actividades.

Concerniente a la gestión del talento humano y seguridad laboral de los colaboradores de MiBanco se pudo encontrar una correlación positiva media de ( $R. = 0,627$ ;  $p < 0.000$ ), donde podemos establecer a mejor gestión del talento humano el nivel de seguridad laboral también aumentara, en porcentajes estadísticos se puede decir que el 80.8% considera bueno, seguido del 19.2% quienes consideran que es regular. Así mismo en el estudio de Salamanca, (2018) se encontró que el 44% no tiene conocimiento sobre las medidas de prevención de accidentes, mientras que el 56% si conoce las medidas de prevención lo cual corrobora significativamente.

Esta información será de mucha utilidad para aquellas organizaciones que se preocupan en mantener una buena gestión del talento humano y a la vez una buena calidad de vida laboral para el buen desempeño del personal.

Así mismo, estos resultados de investigación abren puertas a otros estudios más específicos, como la relación entre gestión del talento humano y calidad de vida laboral entidades financieras.

## **5. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1. Conclusiones**

A continuación se procede presentar las conclusiones siguientes en base a los hallazgos realizados:

1. En cuanto al objetivo general que se planteó, se concluye que si existe relación entre gestión del talento humano con la calidad de vida laboral de los colaboradores en las entidades financieras MiBanco S.A., Tarapoto, San Martín, 2019. Se obtuvo una correlación positiva media ( $R. = 0,674$ ;  $p < 0.000$ ), donde podemos determinar a mejor gestión del talento humano el nivel de calidad de vida laboral también aumentará.
2. Con respecto al primer objetivo específico que se planteó, se concluye que si existe relación entre gestión del talento humano e higiene laboral. Se obtuvo una correlación positiva media ( $R. = 0,740$ ;  $p < 0.000$ ), donde podemos establecer a mejor gestión del talento humano el nivel de higiene laboral también aumentará.
3. Con respecto al segundo objetivo específico que se planteó, se concluye que si existe relación entre gestión del talento humano y condiciones ambientales de trabajo. Se obtuvo una correlación positiva media ( $R. = 0,610$ ;  $p < 0.000$ ), donde podemos establecer a mejor gestión del talento humano el nivel de condiciones ambientales de trabajo también aumentará.
4. Con respecto al tercer objetivo específico que se planteó, se concluye que si existe relación entre gestión del talento humano y seguridad laboral. Se obtuvo una

correlación positiva media ( $R. = 0,627$ ;  $p < 0.000$ ), donde podemos establecer a mejor gestión del talento humano el nivel de seguridad laboral también aumentara.

## 5.2. Recomendaciones

Después de haber concluido con los resultados del presente estudio de investigación, planteo las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a los Directivos de las entidades financieras MiBanco a planificar actividades que mejore la calidad de vida laboral de los trabajadores.
2. Se recomienda a los Directivos de las entidades financieras MiBanco gestionar actividades que ayuden a desarrollar una mejor higiene laboral en los trabajadores de MiBanco.
3. Se recomienda a los Directivos de MiBanco gestionar ambientes confortables para una mejor productividad de los trabajadores de MiBanco.
4. Se recomienda a los directivos de MiBanco gestionar capacitaciones para el personal en general en tema de seguridad laboral por lo menos 2 veces al año.

## Referencias

- Alarcón, G. (2018). Escazes del talento: La dificultad de las empresas para cubrir sus vacantes. *Gestión*.
- Alonso, C., García, M., López, P., & Amador, A. (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba, *17*(2), 151–160. <http://doi.org/10.19136/hs.a17n2.2042>
- Alvarez, A., Estrella, M., & Rosas, B. (2018). Rol del psicólogo organizacional en la gestión de talento humano. *Podium*, *33*, 79–90. <http://doi.org/10.31095/podium.2018.33.8>
- Auqui, G. (2018). Gestion del talento humano y la rotacion del personal en la agencia Carlos Villaran-Banco Interbank en el distrito de la Victoria. Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20654/Auqui\\_VCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20654/Auqui_VCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chavez, L., Grijalba, M., Bárcenas, D., Matabanchoy, S., & Zambran, C. (2017). Actitudes

- hacia la calidad de vida laboral en trabajadores control de vía de transporte urbano. *Tendencias*, 18(2), 69–85. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v18n2/v18n2a05.pdf>
- Chávez, L. M. V. (2016). *Gestión del talento humano. Atlas del Agua Chile 2016*. Retrieved from [http://cimogsys.esepoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gestión del talento humano.pdf](http://cimogsys.esepoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gestión_del_talento_humano.pdf)
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Retrieved from [https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_e.pdf](https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf)
- Del Pilar, Z., Lorena, D., Espinal, F., Marín, K., & Rodríguez, J. (2017). Calidad de vida en el trabajo en funcionarios del área de Seguridad y Vigilancia de una universidad del suroccidente colombiano. *Med Segur Trab*, 56(220), 220–225. Retrieved from <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n248/0465-546X-mesetra-63-248-00235.pdf>
- Figueroa, A., Bastidas, F., Gonzáles, R., Zambrano, A., & Matabanchoy, S. (2017). Propiedades psicométricas de la Escala de Evaluación de Calidad de Vida Laboral en el sector transporte urbano. *Universidad Y Salud*, 19(3), 330. <http://doi.org/10.22267/rus.171903.95>
- Guerra. (2015). Prospectiva empresarial y su relacion en la calidad de vida laboral de los trabajadores del banco Azteca del Perú S.A. sucursal del distrito de Santa Anita, año, 2014, 133. Retrieved from [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3292/Bautista Gomez - Nuñez Martos.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3292/Bautista_Gomez_-_Nuñez_Martos.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
- Matabajoy, J., Matabachoy, S., & Obando, L. (2017). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(1), 26. <http://doi.org/10.22267/rus.182001.106>
- Ortega, Y. A., Escalada, M. del P. L., & Holguin, P. T. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales* (MSc. Nadia). Retrieved from <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Prado, E. (2018). Clima organizacional y capital humano en los colaboradores de la Direccion Regional de Salud de Ayacucho, Gestion 2017. *Resolucion*, 6374.
- Salamanca, J. (2018). Condiciones laborales y relación del bienestar de los colaboradores de un grupo financiero de Bogota. *Director*, 15(2), 2017–2019.

<http://doi.org/10.22201/fq.18708404e.2004.3.66178>

- Sánchez. (2018). Técnicas de selección utilizadas para la gestión del talento humano en tiendas por departamento del municipio maracaibo, (2008), 95–107. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6430982>
- Vallejo, S., & Portalanza, A. (2017). Importancia de la gestión del talento humano como estrategia para la atracción y retención de docentes en las organizaciones educativas de Ecuador. *Uees*, 145 – 168. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6741945>
- Veintimilla, J., & Velasquez, P. (2017). Modelos de reclutamiento y selección de personal para el área comercial de instituciones financieras. *Revista Redipe*, 6(3), 172–193. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6132035>
- Viera, P. (2018). Gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa S . R . L ., distrito de Ate-Vitarte – 2016, 189.
- Villena, J. (2015). Gestión del talento humano y fidelización del colaborador en la empresa Financiera Confianza S.A.A. del Distrito De Trujillo - 2014, 138.
- Zelada, J. (2017). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en la UGEL 02 de San Martín de Porres, 2017 .