

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“La gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en el Banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de Covid19 - 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Escobar Palacin, Jessica Natalia

ASESOR: Villena Andrade, Tomas Dali

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71807299

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 04085862

Grado/Título: Grado de magister en gestion y negocios gestion y proyectos

Código ORCID: 0000-0002-1290-1434

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Espinoza Chavez, Lucy Janet	Maestra en ciencias contables con mención en: "auditoria y tributación"	22507319	0000-0001-9096-3967
2	Gonzales Acuña, Martin Moisés	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión publica	22512599	0000-0002-6062-6705
3	Blanco Tipismana, Jose Martin	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X

D

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:00 horas del día 17 del mes de abril del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mg. Lucy Janet Espinoza Chávez
Mg. Martin Moisés Gonzales Acuña
Mg. José Martin Blanco Tipismana

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 081-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL BANCO INTERBANK AGENCIA HUÁNUCO EN TIEMPOS DE COVID19 - 2021**", presentada por la Bachiller, **ESCOBAR PALACIN, Jessica**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 13 TRECOS y cualitativo de Suficiente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **horas del día 17 del mes de abril del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mg. Lucy Janet Espinoza Chávez
DNI: 22507319
Código ORCID: 0000-0001-9096-3967
PRESIDENTE

Mg. Martin Moisés Gonzales Acuña
DNI: 22512599
Código ORCID: 0000-0002-6062-6705
SECRETARIO

Mg. José Martin Blanco Tipismana
DNI: 22474198
Código ORCID: 0000-0001-7118-719X
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Tomas Dali Villena Andrade, asesor(a) del PA Administración de Empresas y designado(a) mediante RESOLUCIÓN N° 564-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH de la estudiante Escobar Palacin, Jessica Natalia de la investigación titulada **“La Gestión del Talento Humano y las Relaciones Interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en Tiempos de Covid19 - 2021”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 23 de octubre de 2023

Tomas Dali Villena Andrade
DNI 04085862
Código Orcid: 0000-0002-1290-1434

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	2%
4	docentedelacun.jimdofree.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.ubjonline.mx Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%



Tomas Dali Villena Andrade

DNI: 04085862

Código Orcid: 0000-0002-1290-1434

DEDICATORIA

A Dios, por sus infinitas bendiciones en el proceso de mi desarrollo personal y profesional.

A mis padres, hermanos y sobrinos por tenerlos a mi lado, brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

Y a mi querido abuelo Julián que a pesar de que ya no esté físicamente, sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para poder lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A los trabajadores del banco por su colaboración con la investigación.

A la gerente Monica Quispe Rosas del banco, por autorizar el desarrollo de la investigación.

A mi asesor Mg. Villena Andrade, Tomas Dali, por su apoyo en el desarrollo de la tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRACTICA	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.4.4. RELEVANCIA	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	25
2.2. BASES TEÓRICAS	28
2.2.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	28

2.2.2. RELACIONES INTERPERSONALES	36
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	44
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS	45
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	45
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	45
2.5. SISTEMA DE VARIABLES	46
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	46
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	46
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	47
CAPÍTULO III	49
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
3.1.1. ENFOQUE	49
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	49
3.1.3. DISEÑO	50
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	50
3.2.1. POBLACIÓN	50
3.2.2. MUESTRA.....	51
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	51
CAPÍTULO IV.....	53
RESULTADOS.....	53
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	53
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	79
CAPÍTULO V.....	85
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	85
5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	85
5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO	86
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES.....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91

ANEXOS..... 93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Ha mejorado la productividad del banco en términos de colocaciones?	53
Tabla 2 ¿Los trabajadores en general han contribuido a mejorar las colocaciones del banco en tiempos de pandemia?.....	54
Tabla 3 ¿Los líderes del banco han ayudado a superar problemas entre trabajadores en tiempos de pandemia?.....	55
Tabla 4 ¿Era frecuente los problemas personales en tiempos de pandemia en el banco?	56
Tabla 5 ¿Ha mejorado la participación laboral de los trabajadores en las metas del banco en tiempos de pandemia?	57
Tabla 6 ¿Los líderes contribuyen y motivan a la participación laboral de los trabajadores en el banco en tiempos de pandemia?	58
Tabla 7 ¿Las capacitaciones impulsan que los trabajadores mejoren la imagen del banco en tiempos de pandemia?	59
Tabla 8 ¿La imagen organizacional es un tema de capacitación en tiempos de pandemia?	60
Tabla 9 ¿Las capacitaciones han mejorado los servicios en el banco en tiempos de pandemia?.....	61
Tabla 10 ¿Las capacitaciones estuvieron orientados a mejorar la forma de brindar el servicio?.....	62
Tabla 11 ¿Las capacitaciones estuvieron orientados a mejorar la forma de brindar el servicio?.....	63
Tabla 12 ¿Las capacitaciones se orientaron para enseñar a tomar decisiones en tiempos de pandemia?.....	64
Tabla 13 ¿La motivación de los trabajadores permite transmitir una marca empresarial única en el banco en tiempos de pandemia?	65
Tabla 14 ¿El banco impulsa interiorizar la marca del banco en todos los trabajadores en tiempos de pandemia?.....	66
Tabla 15 ¿Ha mejorado el clima laboral en tiempos de pandemia?	67
Tabla 16 ¿El clima laboral es compromiso de todos en el banco en tiempos de pandemia?	68
Tabla 17 ¿El banco te ayuda a cumplir retos en tiempos de pandemia?.....	69

Tabla 18 ¿Las metas establecidas por el banco motivan a los trabajadores en tiempos de pandemia?.....	70
Tabla 19 ¿Se respeta las normas del banco en tiempos de pandemia?	71
Tabla 20 ¿Las normas mejoran la convivencia entre los trabajadores del banco en tiempos de pandemia?	72
Tabla 21 ¿Se nota confianza de los trabajadores con el banco?.....	73
Tabla 22 ¿La Confianza mejora las relaciones interpersonales en el banco en tiempos de pandemia?.....	74
Tabla 23 ¿Se encuentra satisfecho con la comunicación interna en el banco?	75
Tabla 24 ¿La comunicación interna en el banco mejora las relaciones interpersonales?	76
Tabla 25 ¿La comunicación externa es importante para los trabajadores en el banco?	77
Tabla 26 ¿La comunicación externa mejora las relaciones interpersonales en el banco?	78
Tabla 27 Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre gestión del talento Humano y las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco 2021	79
Tabla 28 Relación entre la Gestión del talento humano con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 2021.....	80
Tabla 29 Relación entre el liderazgo con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 2021	81
Tabla 30 Relación entre la capacitación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 2021	82
Tabla 30 Relación entre la motivación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 2021	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Ha mejorado la productividad del banco en términos de colocaciones?	53
Figura 2 ¿Los trabajadores en general han contribuido a mejorar las colocaciones del banco en tiempos de pandemia?.....	54
Figura 3 ¿Los líderes del banco han ayudado a superar problemas entre trabajadores en tiempos de pandemia?.....	55
Figura 4 ¿Era frecuente los problemas personales en tiempos de pandemia en el banco?	56
Figura 5 ¿Ha mejorado la participación laboral de los trabajadores en las metas del banco en tiempos de pandemia?	57
Figura 6 ¿Los líderes contribuyen y motivan a la participación laboral de los trabajadores en el banco en tiempos de pandemia?	58
Figura 7 ¿Las capacitaciones impulsan que los trabajadores mejoren la imagen del banco en tiempos de pandemia?	59
Figura 8 ¿La imagen organizacional es un tema de capacitación en tiempos de pandemia	60
Figura 9 ¿Las capacitaciones han mejorado los servicios en el banco en tiempos de pandemia?.....	61
Figura 10 ¿Las capacitaciones estuvieron orientados a mejorar la forma de brindar el servicio?.....	62
Figura 11 ¿Las capacitaciones estuvieron orientados a mejorar la forma de brindar el servicio?.....	63
Figura 12 ¿Las capacitaciones se orientaron para enseñar a tomar decisiones en tiempos de pandemia?	64
Figura 13 ¿La motivación de los trabajadores permite transmitir una marca empresarial única en el banco en tiempos de pandemia?	65
Figura 14 ¿El banco impulsa interiorizar la marca del banco en todos los trabajadores en tiempos de pandemia?.....	66
Figura 15 ¿Ha mejorado el clima laboral en tiempos de pandemia?	67
Figura 16 ¿El clima laboral es compromiso de todos en el banco en tiempos de pandemia?	68
Figura 17 ¿El banco te ayuda a cumplir retos en tiempos de pandemia? ...	69

Figura 18 ¿Las metas establecidas por el banco motivan a los trabajadores en tiempos de pandemia?.....	70
Figura 19 ¿Se respeta las normas del banco en tiempos de pandemia?	71
Figura 20 ¿Las normas mejoran la convivencia entre los trabajadores del banco en tiempos de pandemia?	72
Figura 21 ¿Se nota confianza de los trabajadores con el banco?	73
Figura 22 ¿La Confianza mejora las relaciones interpersonales en el banco en tiempos de pandemia?.....	74
Figura 23.....	75
Figura 24 ¿La comunicación interna en el banco mejora las relaciones interpersonales?	76
Figura 25 ¿La comunicación externa es importante para los trabajadores en el banco?	77
Figura 26 ¿La comunicación externa mejora las relaciones interpersonales en el banco?	78

RESUMEN

El Interbank en su agencia Huánuco en el periodo de estudio, ha sido una de las organizaciones que ha cumplido su responsabilidad de brindar servicios financieros a todos sus clientes a pesar de la coyuntura sanitaria que vivía el planeta. En esos considerandos la tesis ha sido planteada tomando en cuenta una metodología de tipo descriptiva correlacional, El mismo que ha permitido el diseño de instrumentos cuya aplicación ha estado determinado por el principio de oportunidad de cada uno de los trabajadores involucrados en el estudio. Tras ello la tesis ha podido demostrar las hipótesis que se ha planteado, con una conclusión que es acorde a los propósitos planteados en la fase de preparación de dicha investigación, siendo esta la que continuación se transcribe “La tesis ha podido demostrar que existe relación directa entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 2021, el mismo que ha sido corroborado con el coeficiente de correlación Pearson, cuyo valor es 0.721. Con información descriptiva de la Tabla 2 y 16, donde el 34.4% y 21.9% de trabajadores confirman que el esfuerzo de los trabajadores mejoro las colocaciones del banco, haciendo que se goce de un clima laboral adecuado tal como refiere el 56.3% y 28.1%de los encuestados”; cómo se puede advertir la tesis no difiere de lo que sostienen los autores y los taxistas en sus investigaciones, en el sentido que es clara la afirmación que éstos tienen respecto a la relación que debe tener la gestión del talento humano en las relaciones interpersonales. Esta variable de estudio en un contexto con emergencias sanitarias, involucraba que los trabajadores tengan una percepción clara respecto a las políticas gerenciales a nivel del recurso humano que tenía el Banco. Por ello, ha sido fundamental el análisis hecho por esta investigación dado que sus resultados pueden servir de mucha utilidad a quienes desean ampliar la investigación a contextos donde la normalidad empieza a primar en todas las ciudades del mundo. De esta manera la tesis es pues un instrumento de ayuda para quienes deseen desarrollar políticas eficaces en términos a su gerencia y en base a cómo los trabajadores se llevan entre sí.

Palabras claves: compromiso, eficacia, identificación, propósito, personal.

ABSTRACT

Interbank at its Huánuco branch during the study period, has been one of the organizations that has fulfilled its responsibility to provide financial services to all its clients despite the health situation that the planet was experiencing. In these recitals, the thesis has been raised taking into account a correlational descriptive methodology, which has allowed the design of instruments whose application has been determined by the principle of opportunity for each of the workers involved in the study. After that, the thesis has been able to demonstrate the hypotheses that have been raised, with a conclusion that is in accordance with the purposes set out in the preparation phase of said investigation, this being the one that is transcribed below "The thesis has been able to demonstrate that there is a direct relationship between the management of human talent and interpersonal relationships at the Interbank Agencia Huánuco bank in times of covid19 2021, the same that has been corroborated with the Pearson correlation coefficient, whose value is 0.721. With descriptive information from Table 2 and 16, where 34.4% and 21.9% of workers confirm that the effort of the workers improved the bank's placements, making them enjoy an adequate work environment as referred to by 56.3% and 28.1% of the participants"; how the thesis can be noticed does not differ from what the authors and taxi drivers maintain in their research, in the sense that the statement they have regarding the relationship that human talent management should have in interpersonal relationships is clear. This study variable in a context with health emergencies, involved workers having a clear perception regarding the management policies at the human resource level that the Bank had. For this reason, the analysis carried out by this investigation has been fundamental, since its results can be very useful to those who wish to extend the investigation to contexts where normality begins to prevail in all the cities of the world. In this way, the thesis is therefore a help instrument for those who wish to develop effective policies in terms of their management and based on how workers get along with each other.

Keywords: commitment, effectiveness, identification, purpose. staff.

INTRODUCCIÓN

La tesis concluida ha sido elaborada en marco al reglamento es de la universidad, dicho documento enmarca el contenido de la investigación a partir de su entendimiento y relevancia. La gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en Interbank de la agencia Huánuco, ha sido estudiada en razón del estado de la problemática, el mismo que describe situaciones que requerían ser analizadas. Dicha información obtenida es relevante para quienes toman decisiones en la financiera, pudiendo de esta manera establecer políticas que sean efectiva y ayuden a superar el actual problema que existe.

La tesis se plantea en cinco secciones importantes, el primero de ellos referido a la fundamentación del problema, en él se detallan las razones reales de la tesis, así como, la importancia de esta. Si bien es cierto, se incluyen limitaciones, sin embargo, estas fueron superadas gracias a la constancia que tiene el investigador. En la segunda sección, es el marco teórico conceptual de la investigación, se plantea importantes investigaciones elaboradas en el contexto internacional, nacional y local, ello fue útil para que en la quinta sección se discuta los resultados. De igual forma en este capítulo dos se plantea el marco teórico conceptual, el mismo que ayuda a determinar un comportamiento preliminar de las variables propuestas para el estudio. En la tercera sección se plantea la metodología de la investigación, se ha establecido como diseño una tesis no experimental, de nivel descriptivo correlacional, donde se ha determinado medir las características de las variables a partir de la aplicación de instrumentos de manera transversal. Finalmente, en las últimas dos secciones, podemos observar los resultados obtenidos tras haber aplicados los instrumentos a la muestra, para ello se ha usado Tablas y figuras que presentan en términos porcentuales la respuesta de la muestra, para luego establecer una correlación con el estadígrafo de Pearson. En la quinta sección, podemos entender si los resultados de la tesis efectivamente se enmarcan en lo que ya se sabe de las variables, por ello, sus postulados al ser uniformes con los resultados de este estudio se

convierten en un referente para poder motivar estudios de mayor complejidad que alimenten los conocimientos respecto a ellos en contextos específicos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La gestión del talento humano en el contexto mundial. El 2021 el mundo sigue enfrentando una emergencia sanitaria provocada por la COVID19 una enfermedad que ha obligado a toda la sociedad una distinta forma de comportamiento. En ese contexto, temas específicos como la gestión del talento humano, fuera de ser un concepto netamente administrativo sencillo de comprender se ha constituido en una herramienta que mejore las relaciones en las organizaciones, todo ello con un propósito, establecer una cultura que responda a las expectativas de sus clientes internos y externos.

En el contexto mundial escrito, algo que han entendido las empresas que el Concepto de gestión del talento humano, fuera de centrarse temas como organización, planificación, dirección y control, hoy abarca aspectos amplios como por ejemplo liderazgo, capacitación, motivación, entre otros. Así lo ha comprendido las entidades financieras en el mundo, quienes se han visto obligados a cumplir un rol fundamental en esta pandemia. Deutsche Bank en Alemania, comprendió que era fundamental reinventar la forma de gestionar su talento humano, dado que la presión el miedo del momento obligarían a todo nivel de la empresa tener personal inseguro que no esté en la capacidad de atender a la gran demanda. Por ello, Cristhian Sewing director ejecutivo ha establecido una política centrada en Liderazgo, capacitación constante y motivación, cuyos resultados debería reflejar en mejores relaciones entre los trabajadores para formar equipos de trabajo entre otros. Así como, esta financiera descrita muchas otras empresas en el mundo han hecho lo propio en esta pandemia.

La gestión del talento humano en el contexto nacional. Nuestro país, no ha sido la excepción en estas circunstancias, como se recuerda, el Gobierno ha establecido medidas financieras para paliar la crisis económica

provocada por la pandemia, para ello los bancos no han sido la excepción. En Perú el Banco de la nación fue identificado como la primera financiera en transferir subsidios a las familias, es decir, una gran demanda, y las financieras privadas eran responsables de tareas como canalizar Reactiva Perú, FAE MYPE, entre otros, para ello era fundamental contar con trabajadores comprometido. La preocupación de estas empresas es similar a las empresas en el mundo, contar con trabajadores dispuestos a establecer relaciones que favorezcan y ayuden a cumplir el propósito inmediato. Por ello, ejemplos como el BBVA, CREDITO han demostrado que la gestión del talento humano en sus diferentes oficinas estaba conducida por gerentes que ejercían y promovían el liderazgo, capacitación constante y políticas de motivación para no desalentarlo, tal es así que se ha reconocido a los trabajadores con contratos formales, y otros incentivos. Como respuesta vimos activaciones, orden, y servicio en las financieras en el país.

La gestión del Talento Humano en Interbank Huánuco. La agencia Huánuco de Interbank, ubicada en el Jirón dos de mayo de esta ciudad, está siendo conducida por su gerente Mónica Quispe Rosas, quien tiene a su cargo en toda la estructura a 40 trabajadores (ejecutivos en diferentes turnos, analistas, promotores, personal de servicio y otros). El propósito de la gerencia fue estar en la capacidad a nivel de recurso humano para atender la demanda de clientes en esta pandemia, por ello era fundamental contar con su compromiso y disponibilidad para poder trabajar en conjunto y lograr las metas esperadas. Al respecto el Covid19 ha obligado a la financiera a exigir a sus trabajadores comportamientos específicos cumpliendo protocolos para evitar el contagio. Este variable interviniente ha obligado que el banco tenga políticas específicas entorno a las relaciones interpersonales, para ello las decisiones de la administración a cargo se orientaron a adaptarse a esta nueva realidad. Respecto a las relaciones interpersonales durante la pandemia, se configuraba un escenario tenso en el ambiente de trabajo, siendo intenso en esta coyuntura. Esto se traducía en una débil comunicación, demostrada en indiferencia y otros aspectos, de igual forma las fricciones entre los trabajadores del Banco eran constantes, haciendo que el ambiente para laborar no sea el apropiado. Dos dimensiones (ambiente de trabajo y

comunicación) que describieron una realidad, cuyas razones pueden deberse a la gestión del recurso humano. El problema en sí, es entender el porqué de las relaciones interpersonales descritas en el acápite anterior, pudiendo esto deberse a cómo se gestiona el talento humano en el banco, respuestas que seguramente responderá al porqué del comportamiento actual en el banco en una coyuntura de emergencia sanitaria. Esta problemática, es preocupación del banco, dado que el comportamiento de las variables se traduce en la forma de cómo se presta el servicio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021?

1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO

- ¿De qué manera se relaciona el liderazgo con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la capacitación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la motivación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Describir de qué manera se relaciona la gestión del talento humano con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir de qué manera se relaciona el liderazgo con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021
- Determinar de qué manera se relaciona la capacitación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021
- Determinar de qué manera se relaciona la motivación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

La tesis, se desarrolló en un escenario de emergencia sanitaria. Sus conclusiones permiten al banco establecer estrategias para mejorar las relaciones interpersonales que hay en él, siendo una contribución importante de la tesis.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La tesis, tomó en cuenta teorías desarrolladas los mismos que están siendo sometidas a discusión con los conocimientos que se obtendrán en la presente investigación, demostrando la vigencia conceptual o no en un contexto específico.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La tesis, desarrolló de manera sistémica una metodológica que crea instrumentos capaces de ser aplicados en un contexto de emergencia sanitaria, pudiendo de estar forma cumplir con sus propósitos y contribuir con la ciencia.

1.4.4. RELEVANCIA

La tesis fue relevante por las siguientes razones:

- Para el banco dado que sus resultados permiten medir el nivel de eficiencia e influencia de su gestión del talento humano en las relaciones interpersonales y por ende en el clima organizacional en tiempos de pandemia.
- Para la Universidad, sus resultados permiten contribuir a los conocimientos que hay entorno a ellas, ampliando su discusión con evidencias desarrolladas en contextos sanitarios normales.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones que enfrentó esta investigación, fue la disponibilidad de tiempo de los trabajadores para responder a las preguntas. Las mismas que fueron superadas a través de la constancia del investigador y la perseverancia para la aplicación de los instrumentos con las partes involucradas.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La tesis fue viable por las siguientes consideraciones:

- La tesis cuenta con financiamiento para su desarrollo
- La tesis cuenta con el interés de los funcionarios del Banco para su desarrollo.
- La tesis cuenta con asesoría profesional pertinente para su desarrollo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Goyeneche, (2017) en su tesis titulada “Diseño de Estrategias de gestión de Talento humano para las microempresas del municipio de SOCHA” presentada a la Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia para obtener la licenciatura, teniendo como propósito el diseño de estrategias para la gestión del talento humano en pequeñas empresas, llega a las siguientes conclusiones:

- Realizando la caracterización de las micro empresas mediante la utilización de encuestas se obtuvo como resultado un deficiente proceso en la vinculación del personal, poca seguridad, mucha rotación de personal y muy pocas posibilidades de crecimiento y satisfacción de las necesidades de los trabajadores.
- No se hacen análisis de puestos en estas organizaciones por lo tanto se desconocen las funciones y características de cada uno, lo que genera más complejidad para comunicar a cada trabajador toda la información.
- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a las micro empresas del municipio de socha se elaboró un modelo estándar para la vinculación del personal para analizar las habilidades, destrezas, conocimientos y personalidad de cada uno de los solicitantes con la finalidad de seleccionar a la persona más adecuada para el puesto de trabajo.
- Con la finalidad de brindar a las microempresas de socha bienestar laboral se establecieron planes y programas que generen prosperidad en el ambiente de trabajo mejorando la seguridad, motivación, recreación, valores e incentivos a fin de satisfacer sus

necesidades y despertar un ambiente de confort y gusto en su trabajo.

- Considerando que la tesis evidencio una debilidad en la forma de administrar el talento humano, es importante establecer estrategias que se orienten a instaurar y a tener un ambiente laboral apropiado para el trabajo, haciendo que la empresa crezca.
- Para contribuir con el crecimiento de una gestión humana perfecta, se debe implementar un diseño de estrategias para dicha área en el mejoramiento y gestión de microempresas en el Municipio de Socha.
- Finalmente, el contador debe conocer la operacionalización y las cualidades de todos los sectores de la organización, considerando en especial a la Gestión Humana. Ya que es un sector fundamental para el funcionamiento de toda empresa.

Garcia, (2020) en su tesis titulada “Modelos de gestión de talento humano en las Cooperativas de transporte de Santa Marta” presentada a la Universidad Cooperativa de Colombia para obtener la licenciatura, teniendo como propósito describir la gestión del talento humano e las cooperativas de la empresa de transporte de Santa Marta, llega a las siguientes conclusiones:

- Respecto a la primera tarea, detallar el modelo de gestión que las instituciones pueden aplicar actualmente al talento, se analizó que en la ciudad de Santa Marta hay varias empresas de transporte que prestan muy poca atención a generalizan sus talentos.
- De lo contrario, en la segunda tarea de determinará cual es el modelo de gestión que aplican en la actualidad de las empresas de las empresas de Santa Marta, como resultado las instituciones de transporte utilizan muy pocos modelos de gestión, el cual da pase a la integración activamente de sus procesos y operaciones. De las consultas realizadas cabe destacar que los modelos de gestión

cada vez estarán diseñados con el fin de incrementar mejoría a la organización tanto interna como externamente, gracias a la capacidad de integrarse fácilmente con otros procesos existentes en conjunto.

- Para las propuestas de direcciones estratégicas con el fin de que las instituciones logren desarrollar una mejor gestión del talento, se han desarrollado directrices centradas en lograr implementar los diferentes modelos de gestión, mejorando la calidad de trabajo que los colaboradores puedan dar y la estructura de los procesos administrativos.
- En consecuencia, los talentos que puedan existir dentro de la organización así mismo pueden crear problemas hasta que esté formado, siendo estas muy positivas donde las instituciones que están sumergidas al sector transporte y otras diferentes instituciones mantengan una buena gestión.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Rojas, (2018) en su tesis titulada “Gestión del talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús Lima, enero 2018” presentada a la Universidad Norbert Wiener para obtener la licenciatura, con el propósito de demostrar cómo se relaciona la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús, llega a las siguientes conclusiones, llega a las siguientes conclusiones:

- Podemos constatar que existe un vínculo estadístico relevante de $p = 0.000$, entre la Gestión Humana y el rendimiento del trabajador en el Centro de Salud Sagrado Corazón de Jesús.
- Según el 0.007, hay una relación relevante entre la gestión humana y la calidad de trabajo en el desempeño laboral de los empleados del Centro de Salud Sagrado Corazón de Jesús.

- Finalmente, podemos constatar con $p=0.007$ que existe un vínculo estadístico relevante entre el área de Gestión Humana con el compañerismo entre los trabajadores del Centro de Salud Sagrado Corazón de Jesús.

Pinedo (2017) en su tesis titulada “La Gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la Empresa Petrez S.A.” presentada a la Universidad San Ignacio de Loyola para obtener la licenciatura y con el propósito de establecer la influencia del talento humano y la motivación en los colaboradores, llega a las siguientes conclusiones:

- Obteniendo nuestros resultados de ≥ 0.05 , con una significancia del 0.858 en el proceso de incorporación y selección de personal por la necesidad del mismo. Este resultado nos ayuda a demostrar que hay una conexión positiva por medio de la apreciación del transcurso por parte de los colaboradores de la organización para gestionar la selección del personal adecuado según las necesidades.
- En cuanto a la primera dimensión, concluimos que la descripción de los puestos se estima un elemento clave en el proceso de contratación y es fundamental para la obtención de personal competente, asimismo, obtiene una motivación esencial para el puesto donde se tiene que desempeñar.
- La tesis a través de la fórmula del Chi-Cuadrado nos da el resultado de ≥ 0.05 , con una significancia del 0.71 en el rendimiento laboral y la falta de compañerismo laboral. Siendo este un resultado positivo respecto a la frecuencia del rendimiento, trato, tolerancia a las variantes, estimación y reconocimiento a las ideas para la organización.
- Podemos estimar que dentro de la empresa no se tomaron las medidas necesarias sobre el desempeño de los empleados, ya

que, gracias a los resultados, podemos asumir que ellos sintieron que la evaluación no los ayudo en nada.

- Los encargados administrativos concluyen que son tolerantes a las variaciones de Petrex S.A. Ya que la mayor parte de trabajadores respondieron que no les agradaría modificar de trabajo; por lo que los 2 puntos de vista son considerados de manera positiva para que la organización logre laborar, consolidar y desarrollar una estrategia de optimización que incremente la motivación en los individuos y conciliar tanto las satisfacciones individuales como laborales.

Vásquez, (2018) en su tesis denominada “Las Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N°80382 Carlos Alberto Olivares. Chepen 2017” presentada a la Universidad César Vallejo llega a las siguientes conclusiones:

- Se trata en qué medida las relaciones interpersonales de la plana docencia de la institución educativa N°80382 “Carlos Alberto Olivares” de la ciudad de Chepen 2017 se relacionan con la motivación laboral. Según el valor del coeficiente de correlación es muy positivo y significativo con un valor de 0.810.
- Se encontró que existe un alto grado de correlación entre aspectos de las habilidades comunicativas, las relaciones personales y la motivación laboral, siendo esta correlación muy positiva en la inteligencia emocional. N°80382 “Carlos Alberto Olivares” de Chepen 2017, correlación de Pearson = 0,743.
- Se encontró que hay una correlación significativa con la habilidad comunicativa, las relaciones interpersonales y las dimensiones de la motivación laboral mostrando una alta correlación positiva I.E. N°. 80382 “Carlos Alberto Olivares”, del Municipio de Chepén, 2017, Correlación Pearson = 0.743.

- La dimensión del estilo de liderazgo en las relaciones interpersonales y la motivación laboral de los docentes de la institución. se correlacionan significativamente. Existe una correlación significativa de la dimensión del estilo de liderazgo interpersonal y la motivación laboral de los docentes de IE. No. 80382 “Carlos Alberto Olivares”, del Municipio de Chepén, 2017, Correlación Pearson = 0.739.
- El mayor aporte del estudio es que revela que entre los docentes de la Institución Educativa N°80382, existe una correlación estadísticamente significativa entre las conexiones interpersonales y la motivación laboral. Los hallazgos ayudarán a la administración de esta instalación educativa a realizar las correcciones necesarias para elevar la calidad de las interacciones entre maestros y estudiantes y motivarlos a hacer su mejor trabajo. Chepén - 2017.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Carbajal, (2016) en su tesis titulada “Gestión del Talento Humano y el Desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco, 2015” presentada a la Universidad de Huánuco para obtener la licenciatura, con el propósito de establecer la relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco, llega a las siguientes conclusiones:

- La tesis considera que la gestión del talento humano tiene amplia relación decisiva con el crecimiento turístico en la provincia de Huánuco.
- La inversión en aprendizaje de cultura, turismo ayuda a que las gestiones de las organizaciones o instituciones crezcan favorablemente en la provincia de Huánuco.
- Finalmente, la tesis nos ayuda a entender que si mantenemos un apropiado y constante progreso de las aptitudes de los guías

turísticos será de gran desarrollo de tours en la provincia de Huánuco.

Galeano, (2019) en su tesis denominada “La gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la municipalidad provincial de Huánuco - periodo 2019” presentada a la Universidad de Huánuco para obtener la licenciatura, con el propósito de establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Huánuco, llega a las siguientes conclusiones:

- El impacto de la gestión del talento humano que causa en la disposición que les dan a los servicios prestados del ciudadano brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco - periodo 2019, El coeficiente de correlación es 0,621, que se encuentra en un nivel alto. En este sentido, se llega a la conclusión de que la gestión del talento son herramientas muy efectivas porque produce los resultados que los ciudadanos desean, asegurando la calidad de los servicios que se refleja en todos los integrantes del municipio de la provincia de Huánuco.
- La dimensión interna propuestas por la Gestión de Recursos Humanos afectan de manera significativa y efectiva la calidad de los servicios el cual ofrece el municipio de la provincia de Huánuco a la ciudadanía durante el año 2019, aunque el coeficiente de correlación alcanza 0.179, el cual se encuentra en un nivel muy bajo. Estas dimensiones incluyen e informan a todos los empleados de la unidad estructural; con el principal de que los colaboradores profesionalicen su esfuerzo o con el fin de que los responsables de las instituciones puedan conocer a los trabajadores que trabajan en función de su liderazgo por el bien de la unidad.
- La satisfacción de las necesidades de los usuarios tiene un efecto positivo en la calidad de los servicios que ofrece el gobierno provincial a sus electores, así como la dimensión externa de la gestión del talento en la calidad de los servicios. 2019. Dado que el

coeficiente de correlación obtenido, que se encuentra en un nivel alto de 0.714, indica que los factores externos también influyen en el impacto de la gestión de recursos humanos en la calidad del servicio, se debe hacer énfasis en las necesidades que aún existen en la provincia y ciudad de Huánuco. Tanto la dimensión externa de la gestión del talento como la satisfacción de las necesidades de los usuarios tienen un impacto positivo en el nivel de los servicios que brinda el gobierno provincial a sus electores.

Godoy, (2014) en su tesis titulada "Programa Me Pongo en tus zapatos" para mejorar las relaciones interpersonales en los alumnos del 3 Grado de educación primaria de la institución educativa N°. 33131 José Gálvez Huánuco" presentada a la Universidad de Huánuco, llega a las siguientes conclusiones:

- El programa demuestra que las interacciones entre estudiantes de tercer grado de primaria de la institución educativa, - El programa ilustra cómo las interacciones entre los estudiantes del establecimiento educativo.
- Utilizando un pretest para revelar el nivel de relaciones interpersonales, se obtuvieron los siguientes resultados: el grupo de control obtuvo un 69% de estudiantes con relaciones interpersonales débiles, mientras que el grupo experimental obtuvo un 54% de estudiantes con relaciones interpersonales débiles, lo que demostró. que un gran número de estudiantes tienen relaciones inadecuadas con sus compañeros. Según una prueba previa utilizada para medir la fuerza de los vínculos interpersonales, el 54 por ciento de los estudiantes del grupo experimental y el 69 por ciento de los del grupo de control, respectivamente, tenían vínculos interpersonales débiles. Luego utilizó esta información para demostrar sus hallazgos. que muchos estudiantes no interactúan con sus compañeros de manera satisfactoria.

- Hubo un aumento del 60% en los estudiantes del grupo experimental que lograron mejorar las relaciones interpersonales como resultado del diseño e implementación del programa "Me pongo en tu lugar". Dado que los estudiantes del grupo experimental desarrollaron relaciones interpersonales más fuertes, se ha verificado el resultado hipotético original.
- El grupo experimental finalmente tuvo un 89 por ciento de estudiantes con buenas relaciones interpersonales, mientras que el grupo de control siguió teniendo un 60 por ciento de estudiantes con malas relaciones interpersonales debido a que este grupo no participó en la aplicación del "Me pongo en tus zapatos". programa. Así se confirmó luego de la aplicación del post test.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Chiavenato, (2008) sostiene que la gestión del talento humano en la empresa y, en general, los recursos humanos en las empresas han cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización.

Hoy en día las organizaciones son conscientes de la importancia de contratar a personal, según el potencial y no solamente según la experiencia; para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades.

Cuesta, (2010) sostiene que la gestión del talento humano o capital humano es un conjunto integrado de procesos de la organización,

diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores.

En otras palabras, esta práctica se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados de manera que se logre la ejecución de la estrategia logrando un balance a través del crecimiento de los empleados expertos, el enfoque humano y los objetivos organizacionales.

La gestión del talento humano comprende toda la sucesión de área de recursos humanos que tiene como objetivo atraer, conservar y optimizar la calidad del talento.

El deber o la aptitud de los colaboradores o cómo evitar la desinteresada motivación, son características que deberían enfatizar dichos componentes en el área de gestión del talento humano.

Chiavenato, (2008) Este enfoque considera todo el periodo de trabajo del colaborador en la organización, desde que comienza con la llegada de un nuevo trabajador a la plantilla (onboarding) y se continua hasta que abandone la empresa.

Esta teoría no quiere dar a entender como la tecnología puede ser un factor importante para todo el ámbito del área de recursos humanos y con la ayuda tecnológica podemos ser más eficaces en el manejo y toma de decisiones en nuestra organización.

Chiavenato, (2008) Un sistema de gestión del talento humano en la organización mide y calcula el performance de los trabajadores a través de las enseñanzas, la retroalimentación y el soporte, que les permita tener un objetivo mejor planteado para alcanzar el éxito personal y organizacional.

Chiavenato, (2008) Invertir tiempo y recursos en las organizaciones son de vital importancia ya que ayudan a desarrollar de forma global de todos sus colaboradores.

Alvarado, (2016) sostiene nos da a conocer las ventajas para las empresas que ponen énfasis en el talento de sus empleados, entre las que se encuentran:

- Disminuir considerablemente la brecha entre las competencias requeridas por la organización y la disposición del colaborador.
- Mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia.
- Sostén de una cultura de consecución de los objetivos empresariales con un rendimiento superior.
- Mejoramiento de la cultura organizacional y el clima de trabajo.
- Mayor satisfacción laboral por parte de los colaboradores
- Disminución de la rotación de personal y aumento en la retención de talento clave.

2.2.1.1. LIDERAZGO

Tobon (2016) sostiene que, como parte de la gestión del talento humano, el crecimiento y la consolidación del liderazgo de aquellos que ejercen es esencial, si se quiere lograr llegar a óptimos niveles de productividad para la organización determinada.

Para lograr esto, es importante que el líder desarrolle los factores que necesita, tanto en sí mismo, como en los miembros de su personal de trabajo.

Liderazgo en la Gestión de Talento Humano: una conceptualización

Chiavenato (2008) sostiene que el liderazgo se puede definir como etapas por el cual se puede mejorar los resultados logrados a nivel del todo el equipo, mediante la orientación con voluntad de los miembros que quieren lograr un bien para la empresa.

De hecho, un líder es la persona que conoce a cada uno de sus integrantes que conforme el equipo de trabajo, y se encarga de

orientarlos, apoyarlos, corregirlos para que puedan lograr sus metas planteadas, tanto personal y de formal grupal.

También es el encargado de detectar las fortalezas y debilidades de cada uno de los integrantes y facilita la comunicación y el compañerismo que debe existir en cada uno de ellos. Asimismo, no se olvida de señalar las oportunidades de mejora tanto a corto como a largo plazo.

Chiavenato (2008) Ello será posible solamente si el líder pone en práctica las competencias inherentes a su rol. Entre ellas, se destaca la puesta en práctica de sus habilidades sociales, las que le permiten comunicarse efectivamente con su equipo laboral. Asimismo, debe ser empático y debe lograr que los empleados no trabajen en forma individual, sino más bien por el bienestar del grupo y de la organización.

Liderazgo en la Gestión de Talento Humano: beneficios asociados

Chiavenato (2008) afirma que son muchos los beneficios asociados con el desarrollo y el fortalecimiento de los componentes que proporciona la existencia de un óptimo liderazgo empresarial. Gracias a esto podemos afirmar la realidad de los efectos positivos para un buen líder.

Chiavenato (2008) Incremento de la comunicación grupal, a esto se refiera que los líderes que conocen su rol, pueden mejorar e impulsar el nivel de comunicación que existe dentro de un grupo de trabajo en particular. Por ende, las tareas previstas y no previstas puedan ser cumplidas con éxito, es fundamental que exista una fluida comunicacional dinámica entre los trabajadores, incluyendo al líder.

Chiavenato (2008) **Logros alcanzados**, en consecuencia, por medio de la comunicación constante y de reuniones habituales

con cada uno de los miembros, en forma personal y en grupo, se podrá reflejar logros notables en lo que respecta a la obtención de los resultados visualizados. Asimismo, ocurrirá con el nivel de productividad, desde una perspectiva individual como de forma colectiva.

Chiavenato (2008) **Mayor resolución de conflictos internos**, Como en todo grupo humano, es natural y esperable que existan discrepancias inesperadas entre los miembros y todo aquel relacionados con las actividades. Para neutralizarlos, el líder debe escucharlos y ayudar a encontrar una solución a lo que esté pasando en ese momento, enfocándose en el problema general y llevar una comunicación fluida podrán encontrar las soluciones necesarias.

Chiavenato (2008) **Optimización de la atmósfera laboral**, Como resultado de la evaluación, todo esto nos conduce a la capacidad de cada uno de los miembros al momento de realizar actividades en un ambiente cómodo y agradable. Esto lo ayudara a lograr sus objetivos de manera más eficiente y con mucha más efectividad.

Chiavenato (2008) **Mayor nivel de participación laboral**, cuando se practica el un liderazgo efectivo, cada miembro del grupo puede mejorar su desempeño laboral en gran escala. Asimismo, cada uno de ellos se sentirá más identificados y comprometidos con la empresa y sus logros serán mucho mejor planificados y con mayor efectividad para poder obtenerlos.

2.2.1.2. CAPACITACIÓN

Chiavenato (2008) sostiene que la importancia de la capacitación del personal se relaciona con la mejora continua de la gestión de una empresa, porque cada miembro forma parte de su funcionamiento, beneficiándose así, con un personal más preparado y adaptado a su cargo y a su entorno organizacional.

Chiavenato (2008) La capacitación consiste en la información necesaria que da la empresa a su personal, para que complemente sus conocimientos e incremente de esta manera, su formación y desempeño dentro de la organización. Asimismo, permite cambiar las actitudes en el ámbito laboral, y mejorar el desarrollo profesional como también personal, del equipo de trabajo.

Si bien es cierto, la capacitación se puede considerar como una inversión empresarial para mejorar su productividad y evitar los conocimientos obsoletos del personal y su constante rotación.

Chiavenato (2008) Además, permite adaptarse rápidamente a los cambios y avances en la sociedad, como es la implementación de nuevas tecnologías y, a competencias que se manifiestan correspondiendo al crecimiento de nuevas organizaciones destinadas o no, al mismo mercado laboral.

Chiavenato (2008) el desarrollo y capacitación del personal ayuda a que los recursos humanos mejoren y a su vez, cambia la importancia que le brindan las empresas, ya que así los trabajadores se sentirán identificados con la marca de la empresa y así se lograra un crecimiento a diferencia de la competencia. De este modo, genera mayor interés en su capacitación porque:

- Implementan una imagen organizacional mejor.
- Genera resultados positivos
- La comunicación en las organizaciones es de gran favorecimiento
- La calidad y comodidad en el trabajo mejora
- Induce a que los trabajadores se sientan identificados con la empresa
- La productividad y las ganancias incrementan
- Ayuda con la solución de problemas y ayuda a atreverse a tomar decisiones por sí mismos.

2.2.1.3. MOTIVACIÓN

Chiavenato (2008) asegura que cada vez es más difícil para las organizaciones captar personal calificado para el área de recursos humanos y que ayude a la empresa a mantener motivados al personal. El talento experto es un recurso escaso, porque necesitan saber cómo encontrarlo, captarlos y asegurarse de conservarlo.

Sin duda, son los empleados quienes otorgan a la organización la mayor ventaja competitiva en beneficio de las ganancias. Por lo tanto, no debemos dejar que se pierdan.

A menudo podemos ver que los trabajadores suelen querer variar de empleo, ya que existen índices extensos de trabajadores que van cambiando de trabajo ya sea por comodidad o por acuerdos salariales más atractivas.

Chiavenato (2008) **Crear una marca fundacional:** uno de los secretos para captar, motivar y retener el talento, se basa en crear una marca que destaque, llame la atención y que ayude a mantener la buena reputación de la empresa como empleadora. Esto es fundamental para lograrlo, que la imagen organizacional sea diferente a la del resto de organizaciones.

Chiavenato (2008) **Crear un clima laboral estimulante.** El ambiente de trabajo es un pilar fundamental y definitivo al momento en que los trabajadores decidan renunciar o no de la organización. Las personas necesitan desenvolverse en un entorno en el que puedan comenzar a relacionarse socialmente, y así poder lograr las metas propuestas profesionalmente.

Chiavenato (2008) **Desarrollar la carrera del personal.** Existen muchas causas por la que los empleados quieran salir de una organización y una de ellas es que se sienten estancados y que no podrán sobresalir de dicho puesto q los mantiene ahí. Por

eso es de vital importancia que los trabajadores tengan claro las oportunidades que le brindara la organización a la que pertenezcan, ya que tienen que trabajar según metas y objetivos para que le pueda garantizar nuevas responsabilidades como también a la hora de toma de decisiones.

Chiavenato (2008) **Incentivar de manera personalizada.** Sin duda, una buena motivación para el trabajador es la indemnización. Pero, según aseguran los expertos, no basta con esa indemnización esté acorde a las antecedentes del mercado. Lo importante, dicen, es que el incentivo sea diferente, y de acuerdo a satisfacer sus necesidades y preferencias de cada uno de los empleados, ya que no a todos les gusta las mismas cosas y menos tienen las mismas necesidades.

Chiavenato (2008) **retos cumplidos.** Ayuda a que los trabajadores se sientan satisfechos y parte de los logros empresariales, como también de los logros personales.

Chiavenato (2008) **Optimizar la comunicación:** el trabajador se sentirá integrado en ver que sus ideas, opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta por la organización. De igual manera, considerará que puede cooperar en el logro de los objetivos planteados en la empresa.

Chiavenato (2008) **Facilitar el Aprendizaje en la organización:** para que los trabajadores que se van desempeñando mejor necesitamos realizar capacitaciones constantes en todas las áreas, para que les ayude a desenvolverse puedan crecer tanto para obtener mayores resultados en la empresa y crezcan profesionalmente.

Chiavenato (2008) **Crear una cultura de confianza.** La confianza, es algo importante que ayuda a que los empleados se desenvuelvan y consulten sus incógnitas en la organización.

Gracias a esto se puede tener una mayor productividad en la empresa.

Chiavenato (2008) **Fomentar sociabilidad.** Fomentar como prioridad a la existencia del compañerismo e impulsar la convivencia entre sus empleados, ayuda a que se sientan seguros, mantengan su lealtad y se mantenga un ambiente de trabajo. Asimismo, un buen ambiente en la organización ayuda a que los trabajadores hagan un mejor trabajo y que no estén estresados, logrando la obtención de resultados en un tiempo menos esperado.

Chiavenato (2008) **Balancear entre la vida laboral y familiar.** Recomienda que brindarle la flexibilidad del horario de trabajo, otorgándoles facilidades para cuando necesiten salir en alguna emergencia. Como también respetando su horario de trabajo. Como también brindarles en caso de emergencia que realicen sus labores desde su domicilio.

2.2.2. RELACIONES INTERPERSONALES

Robins (2013) sostiene que las relaciones interpersonales desempeñan un papel muy importante en la sociedad, debido a que se convive todos los días con diferentes personas, propias que mantienen sus diferentes formas de ver las cosas, diferentes ideas, diferentes metas, otras percepciones y diferente formación, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.

Wall, (2000) sostiene que estas relaciones son conocidas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, estas son las relaciones que se conforman entre dos personas a más y son parte indispensable de la vida en sociedad, también es una cualidad del ser humano, en donde en el desenvolvimiento integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel importante, ya que en toda acción en la que intervengan dos o más personas se considera una relación humana.

Wall, (2000) asimismo afirma que en el trabajo se necesita sostener comunicación constante con las personas, provocando así relaciones interpersonales buenas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, sin olvidar la comunicación presencial, ya que hoy en día se usa a mayor medida la comunicación virtual, donde no se percibe el lenguaje no verbal, como son los gestos corporales o las emociones se utiliza más, por lo tanto, la interpretación del mensaje puede ser diferente.

“Wall, (2000) En el ámbito laboral surgen muchas discrepancias, recelos, roces; unos verbales, en el contexto de una conversación entre compañeros de trabajo; otros corporales, en la comunicación no verbal”.

Las relaciones interpersonales juegan un papel importante en la organización. Si la calidad de las relaciones interpersonales no es suficiente para mejorar la productividad, si puede cooperar considerablemente a la organización, ya sea para bien o para mal.

Wall, (2000) las relaciones interpersonales nos permiten que una persona adquiera un poder social significativo en el entorno y así podrá adaptarse sin problema a su entorno. Por otro lado, la falta de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y finalmente una calidad de vida limitada. Puesto que, en los tiempos modernos, mucha gente habla de la calidad de productos, servicios y procesos, pero son muy pocos los q hablan de la calidad de una persona.

Cuando hablamos de calidad humana, nos referimos a una relación directa entre la calidad de las relaciones interpersonales. Siendo esto el resultado de la interacción y vínculos creados a través del proceso de interacción.

Girauder, (2018) sostiene que “En el sentido objetivo las relaciones humanas pueden ser un medio para cumplir con las finalidades de la empresa, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común. En el sentido subjetivo tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano, el cual también debería de constituir uno de

los objetivos primordiales de toda organización. El olvido de esta finalidad principal, considerándola exclusivamente como un medio para alcanzar fines económicos, puede prevenir la obtención de estos últimos a mediano o largo plazo. La manipulación o falta de respeto a la dignidad personal, tarde o temprano darán resultados negativos tanto en el orden de la productividad como en el humano” (Soria Murillo, 2004).

Beneficios de generar relaciones interpersonales sanas

Wall, (2000) Las relaciones interpersonales o sociales existente en todas las áreas de la vida. Es un comportamiento específico, que demuestran nuestra autoestima a través de diversos grados de complejidad, sintiéndose competente en diferentes situaciones, así logrando satisfacción social. Así mismo esto nos ayuda hacer nuevos amigos, mantener amistades duraderas, expresar a otros nuestras necesidades, compartir experiencias, simpatizar con los demás, defender nuestro interés, etc., estas son solo algunos aspectos de importancia de las relaciones interpersonales. Por el contrario, el sentimiento de inexperiencia, con las demás personas solo nos puede llevar a una situación de aislamiento social y un mal psicológico difícil de administrar.

Wall, (2000) sostiene que todo el mundo es social porque el crecimiento personal requiere de compartir con las demás personas (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, vecinos, etc.). Se necesita tener presente que crear un entorno interesante ayuda tanto en el ámbito educativo como en nuestro entorno laboral, esto nos ayuda a mantener una excelente relación que nos proporciona a cada individuo beneficiarse del contacto con los demás, proporcionándonos un mejor desenvolvimiento personal, académico y profesionalmente.

Los supervisores, los gerentes y los directores generalmente necesitan comprender que son las relaciones interpersonales efectivas con los trabajadores a los nuevos supervisores, en especial a aquellos que están desde cero desenvolviéndose en su puesto, a menudo deben

mantener una distancia social con sus trabajadores, sin embargo, el supervisor debe ser accesible y amable al mismo tiempo manteniendo su firmeza y siendo justo. Una supervisión eficaz debe ser amigable y factible, sin ser imprudente con sus trabajadores. un buen sentido del humor siempre será útil. Wall, (2000) sostiene que las relaciones humanas es una parte muy importantes para el buen funcionamiento de la organización. Los trabajadores a menudo necesitan trabajar juntos en un proyecto, dando ideas y darles motivación para que se atrevan hacer las cosas. Los beneficios de mantener un buen ambiente en el entorno laboral son los siguientes:

- Saber por qué uno actúa como lo hace.
- No juzgar sobre actos propios que hasta entonces parecían como ajenos a la persona.
- Entender con más frecuencia la conducta de los demás.
- Dominar mejor nuestros propios impulsos.
- Ayudar con el cambio con algunos de los aspectos de la conducta que resultan inadecuados.
- Mantener la paciencia consigo mismo y con los demás.
- Experimentar mayor respeto y empatía por los demás.
- Hacer más fácil y efectiva la comunicación interpersonal.
- Generar la habilidad para socializar más fácilmente.
- Trabajar en equipo.
- Eliminar motivos de conflicto.
- Buscar armonía individual y social.
- Hallar caminos para la propia expresión.
- Lograr espontaneidad y autenticidad.
- Encontrar satisfacción en la relación con los demás.

2.2.2.1. AMBIENTE DE TRABAJO

Girauder, (2018) sostiene que los términos productividad, rendimiento, alto cumplimiento y eficiencia en el trabajo tienen algo en común. Se refiere a un buen ambiente laboral, también llamado

como un buen clima organizacional, que se refiere a las condiciones físicas, tecnológicas, humanas y ambientales en la que los empleados desempeñan sus labores. El clima laboral se puede calificar como bueno o malo dependiendo de cómo las personas con las que trabajan promuevan sus actitudes y mantienen buena relación con los grupos de trabajo o con todos los miembros de la organización.

La creación de un buen entorno de trabajo es responsabilidad directa de la dirección y debe hacerse con cuidado para garantizar un nivel mínimo a la calidad labora. En conjunto, estos aspectos forman parte de la misión y visión de la organización. Sin embargo, para las pequeñas empresas, el entorno laboral puede ser un resultado directo de las decisiones del negocio o del propietario, y las relaciones interpersonales que se establecen entre el propietario y los demás empleados. en un caso diferente, existen un conjunto de factores que pueden no corresponder al diseño del entorno de trabajo de cada organización, independientemente del tamaño, su naturaleza o estructura de negocio:

- El entorno interno y externo considerando el ambiente de la empresa
- La gestión de Recursos Humanos.
- La conciencia y los factores sociales de los trabajadores.
- Los microclimas o el ambiente generado en pequeñas áreas.

Estrategias para promover un buen clima laboral

Girauder, (2018), sostiene que además de la gestión, el establecimiento de un entorno de trabajo excelente también es responsabilidad del departamento de Recursos Humanos, ya que, dicho departamento es el encargado de gestionar los beneficios para el bienestar de los empleados, para esto se plantea una pregunta; ¿de qué manera se crea un ambiente optimo en el trabajo que garantice la comodidad de los empleados, el buen ambiente

laboral, un bienestar de nivel mínimo y diversas ocupaciones para que demuestren su talento y su facilidad de resolver problemas? A continuación, veremos algunos consejos que nos pueden ayudar a respondernos esta pregunta:

Girauder, (2018) **Respetar las normas correspondientes:** en todos los países cuentan con regulaciones sobre los requisitos mínimos que las empresas deben proporcionar a los empleados, este mismo, tienen que estar reflejados en la legislación laboral o en este tipo de normas. Lo cierto es que hay que conocerlos para poder enseñar y aplicarlos de la mejor manera posible.

Girauder, (2018) **Acceso de la información:** la confidencialidad y el chisme, no son beneficiosos en especial cuando la información que circula está directamente relacionada con el desarrollo que ahí se están llevando a cabo. La mejor forma de combatirlos es enviarles un mensaje claro y conciso, para darles acceso disponible a los datos de la empresa que normalmente les interesa.

Girauder, (2018) **Generar confianza:** Los empleados de una empresa se desenvuelven mejor en ambientes en los que los directivos transmitan sensación de confianza, coherencia y resolución.

Girauder, (2018) **Modelo de liderazgo inclusivo:** Otro elemento que suele influir directamente en la construcción de un clima laboral es el modelo de liderazgo. Los líderes autocráticos o burocráticos suelen generar rechazo. En cambio, aquellos que se decantan por modelos directivos que promueven el diálogo, la participación y la interacción de todos los integrantes de una compañía, gozan de aceptación y prestigio entre sus colaboradores. De hecho, en algunos casos es posible que lleguen a convertirse en referentes.

2.2.2.2. COMUNICACIÓN

Robins (2013) sostiene que la comunicación es fundamental para todo tipo de diligencia coordinada y es uno de los elementos esenciales para un buen funcionamiento y crecimiento. Todas las actividades humanas se desarrollan a través de la comunicación. A medida que la organización en si se vuelve más múltiple y el alcance de sus actividades se diversifica, por todo lo dicho, entendemos que la comunicación interna es un factor fundamental para el crecimiento personal.

En la era digital, donde los canales sociales nos acceden conversaciones a una velocidad antes vista, la comunicación empresarial se vuelve aún más importante. Para las compañías, el resultado positivo del intercambio de ideas es evidente: esto mejora la competitividad de la compañía, y la forma en la que la compañía se le hace mucho más fácil acomodarse a los diversos cambios que ocurren en su entorno para lograr sus objetivos originalmente establecidos. Asimismo, la presencia de una comunicación efectiva en la compañía fomenta un mejor ambiente laboral, y esto refleja a su mayor compromiso, entrega y participación en el trabajo de la compañía, creando un ambiente laboral inclusivo. Dentro de la comunicación en la empresa, podemos distinguir entre: interna y externa.

La comunicación interna

Chiavenato (2008) sostiene que este tipo de comunicación es la que ocurre interiormente entre los miembros a través de las áreas establecidas oficialmente dentro de una organización “reuniones internas, correos electrónicos, intranets, redes sociales corporativas”, y relaciones personales que interfieren diversas redes sociales entre los trabajadores. a menudo se les subestima. Es importante impulsar la participación y el compromiso de los empleados que pertenecen a la empresa. Antes de brindar una

imagen corporativa cohesionada a sus clientes, es importante reforzar la identidad interna para que todos los miembros de la organización se sientan comprometidos e identificados con la marca. Chiavenato (2008) sostiene que estos flujos de la comunicación interna dentro de la organización se le conoce de arriba hacia abajo de la jerarquía. Este tipo de comunicación siempre va existir, pero darle cambio en unidireccional, sin confiar en una respuesta, puede traer consecuencias y errores irreversibles a medio plazo. Es por eso que la comunicación está presente de forma ascendente y extendido dentro de la empresa. Esto pasa con más profundidad con los trabajadores como una forma efectiva para que sus jefes conozcan sus problemas, sus ideas y sugerencias, así como las diversas historias de éxito que surgen de las actividades de la empresa. Con la ayuda de la tecnología, implementaran un sistema que puede optimizar la comunicación interna con mejora, reduciendo significativamente los costos. Las empresas que se toman en serio la mejora de las relaciones internas deben considerar la posibilidad de integrar las redes sociales dentro de sus sistemas para entregar una variedad de mensajes.

En cuanto a la comunicación externa

Chiavenato (2008) sostiene que, en una empresa, su importancia radica en la capacidad de proyectar y potenciar su imagen. Esto se puede producir dentro en las distintas áreas de interés de la empresa (potenciales clientes, ciudadanía, administración pública). De esta forma, un proyecto o plan de trabajo, pretenderá atraer atención de los clientes y que estos se sientan relacionados y puedan intervenir, como también busca generar opiniones con las demás áreas de la marca. Esto es un instrumento vital para las estrategias de la compañía y así pueda resaltar entre la competencia y llegar a ser los primeros en el mercado, esto exige que no se debe limitar en las publicidades y

tiene que llegar de manera global. Esto se basa no solo en la agilidad para responder a las opiniones y referencias externas positivas, sino también en la sensibilidad y la empatía de las diferentes marcas ante la crisis que puedan darse en un caso particular.

Chiavenato (2008) considera los siguientes aspectos que son fundamentales para poder preparar una comunicación externa:

- Crear una definición de la imagen de la empresa
- Posicionar la imagen de la empresa en el mercado
- Mantener una opinión relevante del público manteniendo una imagen correcta
- Seleccionar a nuestro público y así poder plantear nuestras estrategias con mayores referencias.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- Enfoque humano: analiza las experiencias de los seres humanos en coyunturas específicas en el trabajo, tal como ellas ocurren espontáneamente.
- Calidad Humana: término estrechamente relacionado con los derechos y las emociones del ser humano, con el carácter y las virtudes de la persona con su propio medio y cultura.
- Especialista en recursos humanos: también conocido como director de RR. HH de la organización. Se encarga de evaluar las necesidades de la organización y de los trabajadores que laboran ahí.
- Factores sociales: referida a variables demográficas, de cultura y el entorno, que pueden afectar el desempeño de los trabajadores.
- Gestión de talento: se le conoce también como atención a los empleados para fomentar un ámbito conectado con la retención de los talentos de la empresa.

- Imagen Corporativa, es la forma como la empresa se muestra ante su público.
- Indemnización por despido: es la compensación económica que reciben los empleados porque su despido es injusto.
- Motivación, aspecto que motiva a una persona en actuar o hacer algo.
- Normas Laborales, son patrones que rigen las relaciones del sistema laboral, dándose en un lugar concreto.
- Relaciones laborales: es un vínculo entre la empresa y sus empleados.
- Rotación de personal es el nivel de entrada y de salida experimentado por un empleado en la organización a largo tiempo.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HIPÓTESIS ALTERNA (Ha).

La Gestión del talento humano se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021.

HIPÓTESIS NULA (Ho).

La Gestión del talento humano no se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

H.E.1

El liderazgo se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021

H.E.2

La capacitación se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021

H.E.3

La motivación se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión del Talento Humano

Dimensiones

- Liderazgo
- Capacitación
- Motivación

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Relaciones Interpersonales

Dimensiones

- Ambiente de trabajo
- Comunicación

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Gestión del talento humano	Liderazgo	Logros alcanzados	1. ¿Ha mejorado la productividad del banco en términos de colocaciones?	
			2. ¿Los trabajadores en general han contribuido a mejorar las colocaciones del banco en tiempos de pandemia?	
	Resolución de conflictos		3. ¿Los líderes del banco han ayudado a superar problemas entre trabajadores en tiempos de pandemia?	
			4. ¿Era frecuente los problemas personales en tiempos de pandemia en el banco?	
	Participación laboral		5. ¿Ha mejorado la participación laboral de los trabajadores en las metas del banco en tiempos de pandemia?	
			6. ¿Los líderes contribuyen y motivan a la participación laboral de los trabajadores en el banco en tiempos de pandemia?	
	Capacitación	Imagen organizacional		7. ¿Las capacitaciones impulsan que los trabajadores mejoren la imagen del banco en tiempos de pandemia?
				8. ¿La imagen organizacional es un tema de capacitación en tiempos de pandemia?
		Calidad del trabajo		9. ¿Las capacitaciones han mejorado los servicios en el banco en tiempos de pandemia?
				10. ¿Las capacitaciones estuvieron orientados a mejorar la forma de brindar el servicio?
	Toma de decisiones		11. ¿Las capacitaciones mejoraron la confianza de los trabajadores para la toma de decisiones en el banco en tiempos de pandemia?	
			12. ¿Las capacitaciones se orientaron para enseñar a tomar decisiones en tiempos de pandemia?	
	Motivación	Marca Fundacional		13. ¿La motivación de los trabajadores permite transmitir una marca empresarial única en el banco en tiempos de pandemia?
				14. ¿El banco impulsa interiorizar la marca del banco en todos los trabajadores en tiempos de pandemia?

			Clima laboral	15. ¿Ha mejorado el clima laboral en tiempos de pandemia? 16. ¿El clima laboral es compromiso de todos en el banco en tiempos de pandemia?
			Retos cumplidos	17. ¿El banco te ayuda a cumplir retos en tiempos de pandemia? 18. ¿Las metas establecidas por el banco motivan a los trabajadores en tiempos de pandemia?
Relaciones interpersonales	Ambiente de trabajo	de	Respeto a normas	19. ¿Se respeta las normas del banco en tiempos de pandemia? 20. ¿las normas mejoran la convivencia entre los trabajadores del banco en tiempos de pandemia?
			Confianza	21. ¿Se nota confianza de los trabajadores con el banco? 22. ¿La Confianza mejora las relaciones interpersonales en el banco en tiempos de pandemia?
	Comunicación		Interna	23. ¿Se encuentra satisfecho con la comunicación interna en el banco? 24. ¿La comunicación interna en el banco mejora las relaciones interpersonales?
			Externa	25. ¿la comunicación externa es importante para los trabajadores en el banco? 26. ¿La comunicación externa mejora las relaciones interpersonales en el banco?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Fernández, Et al. (2014) en su libro de Metodología sostiene que los estudios que buscan enriquecer los conocimientos existentes de las cosas son de naturaleza básica, por ende y comprendiendo los alcances de la presente tesis, el tipo de Investigación es Básica, dado sus fines y su naturaleza.

3.1.1. ENFOQUE

Fernández, Et al. (2014) sostiene que los enfoques de estudio pueden ser Cuantitativos y Cualitativos, el primero de ellos establece categorías de tipo cuántica que permiten medir el comportamiento de las Variables, el segundo de ellos comprendiendo su naturaleza se mide en base a criterios establecidos teóricamente. Comprendiendo este contexto, la tesis será *cuantitativa*, puesto que cada una de las dimensiones de las variables propuestas será establecida con categorías que pueden ser medidas de manera numérica, tal como sostiene el autor.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Las investigaciones para Fernández, Et al. (2014) pueden ser combinadas entre sí, por ello la tesis plantea que esta investigación será descriptiva correlacional, dado que se describirá cada una de las variables para que a partir de los resultados se hagan las inferencias respecto a las relaciones que hay entre ellas.

Este alcance permite al autor desarrollar una metodología que aplique instrumentos con dicho fin, la de obtener información primaria para hacer juicio respecto a las variables.

3.1.3. DISEÑO

La tesis es no experimental, de tipo transversal, el primero de ellos anunciado sostiene que no habrá manipulación de variables, haciendo se analice el comportamiento de cada una de ellas en su estado natural. Es de tipo transversal, puesto que los instrumentos de investigación serán aplicados de manera uniforme a la muestra seleccionada. Cuyo diseño esta sostenida en base al siguiente esquema:

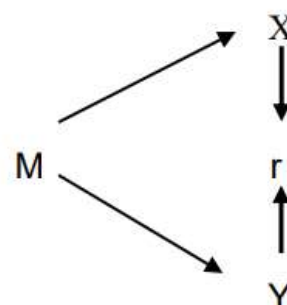
Donde:

M = Muestra

X1 = Observación a la variable

X2 = Observación a la variable

R = Relación/Influencia entre las variables



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Levin, Et al. (2004) en su texto de estadística sostiene que la población es el conjunto de sujetos de quien se expresa algo durante la investigación. En este contexto conceptual, la tesis considera definir como población a quienes están involucrado de manera directa con la gestión del talento humano en el banco, cuyo registro de personal a abril del 2021 es el siguiente:

Distribución de personal en la agencia Interbank de Huánuco 2021

Personal asignado por áreas	Número
Ejecutivos	4
Analistas de Créditos	8
Operaciones	10
Promotores	10
Servicio	8
Total	40

Fuente: Registro de personal del Banco

3.2.2. MUESTRA

Levin, Et al. (2004) el autor sostiene en su libro de estadística que la muestra es una representación significativa de la población, sin embargo, precisa que a pesar de los tipos de muestra es el investigador quien determina a juicio o usando criterios probabilísticos su selección.

Tomando ellos como respuesta y considerando el apoyo de la gerencia del banco, se va seleccionar al total de la muestra, convirtiendo nuestra $n = 32$. No se incluye al personal de servicio, sino a quienes tienen intervención directa con el servicio financiero.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Guillermo, (2005) en su libro de métodos de la investigación sostiene que existen diferentes técnicas, sin embargo, considerando la transversalidad de los propósitos de aplicar los instrumentos la técnica apropiada fue la Encuesta, teniendo a la Guía de cuestionario como sus instrumentos apropiados. Esta técnica e instrumentos será aplicado al total de la muestra.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Guillermo, (2005) en su libro de métodos de la investigación es claro en explicar que las técnicas para procesar están asociadas con las técnicas para recolectar. Siendo el instrumento seleccionado una encuesta se desprende el siguiente procedimiento:



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Posterior al procesamiento de los resultados obtenidos en el instrumento de investigación titulada la Gestión del Talento Humano y las Relaciones Interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en Tiempos de Covid19 – 2021, se muestra.

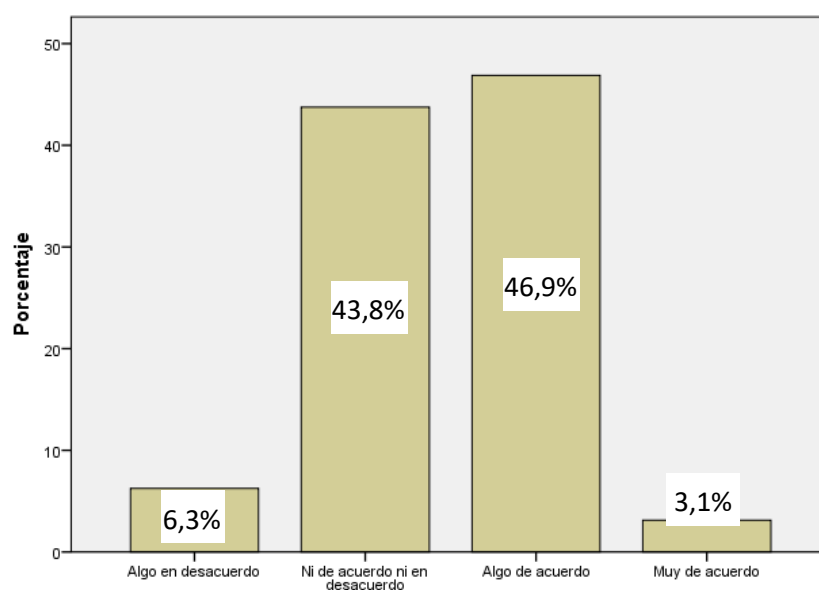
Tabla 1

¿Ha mejorado la productividad del banco en términos de colocaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	43,8	43,8	50,0
Válidos				
Algo de acuerdo	15	46,9	46,9	96,9
Muy de acuerdo	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 1

¿Ha mejorado la productividad del banco en términos de colocaciones?



Análisis e Interpretación: Al interponer la interrogante, sobre la mejora de la productividad, en relación a las colocaciones, se muestra que el 46,9% manifiesta estar algo de acuerdo, seguido del 43,8% de los mismos que refiere no estar de acuerdo ni en desacuerdo, siendo estos los puntos más altos en relación a la pregunta.

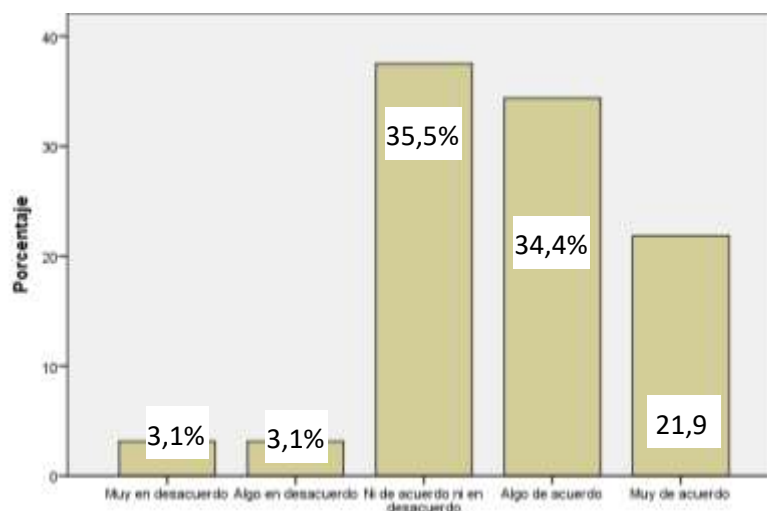
Tabla 2

¿Los trabajadores en general han contribuido a mejorar las colocaciones del banco en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	6,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	37,5	37,5	43,8
Válidos				
Algo de acuerdo	11	34,4	34,4	78,1
Muy de acuerdo	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 2

¿Los trabajadores en general han contribuido a mejorar las colocaciones del banco en tiempos de pandemia?



Análisis e Interpretación: Al ser consultados los trabajadores sobre su contribución al proceso de colocación de créditos en tiempos de pandemia, se obtuvo como respuesta, que el 35,5% refiere no estar de acuerdo ni en desacuerdo, frente al 34,4% de los mismos que refiere estar algo de acuerdo, de la misma es posible resaltar el 21,9% que manifiesta estar muy de acuerdo con su aporte a la mejora de las colocaciones en la época mención de la investigación.

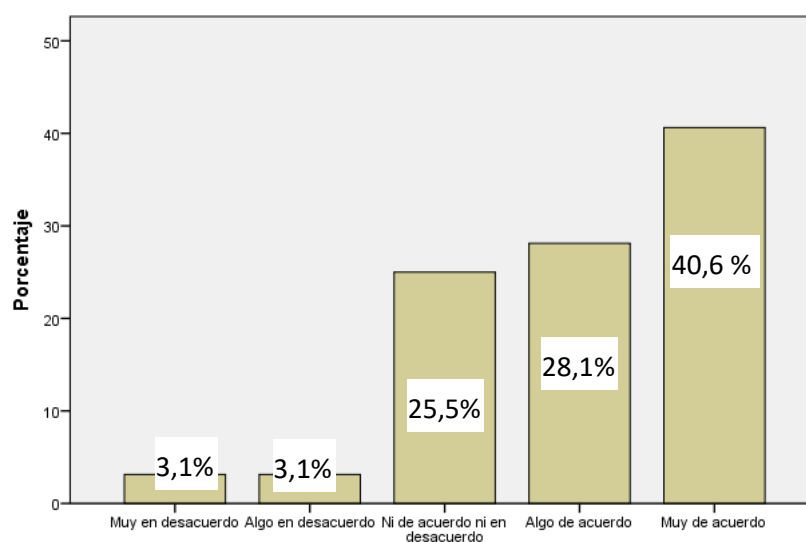
Tabla 3

¿Los líderes del banco han ayudado a superar problemas entre trabajadores en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	6,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,0	25,0	31,3
Válidos				
Algo de acuerdo	9	28,1	28,1	59,4
Muy de acuerdo	13	40,6	40,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 3

¿Los líderes del banco han ayudado a superar problemas entre trabajadores en tiempos de pandemia?



Análisis e Interpretación: Frente a la interrogante del liderazgo en el manejo de los conflictos internos de los trabajadores en tiempos de pandemia, podemos resaltar la creciente de la curva, donde el 28,1% refiere estar algo de acuerdo, seguido del 40,6% de los mismos que al ser consultados refieren estar muy de acuerdo, destacando con los resultados el trabajo del líder para la absolución de conflictos dentro de la entidad.

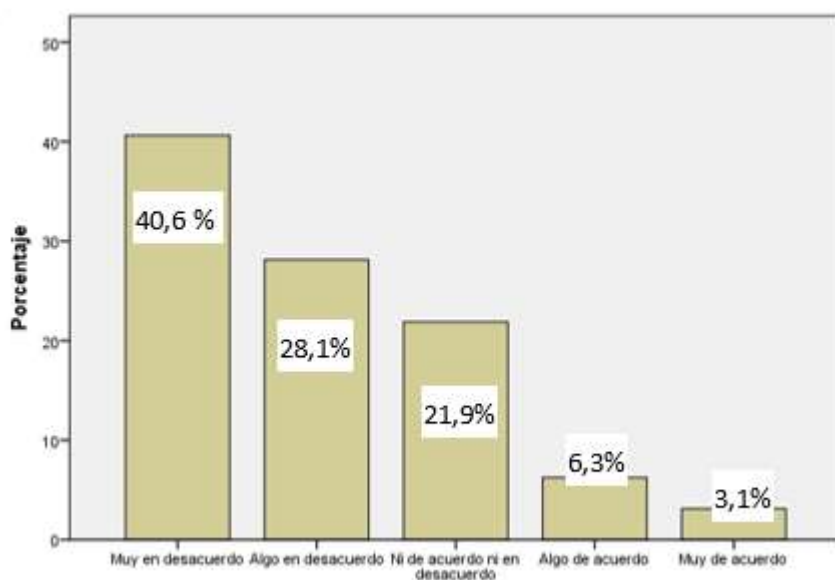
Tabla 4

¿Era frecuente los problemas personales en tiempos de pandemia en el banco?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	13	40,6	40,6	40,6
Algo en desacuerdo	9	28,1	28,1	68,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21,9	21,9	90,6
Válidos				
Algo de acuerdo	2	6,3	6,3	96,9
Muy de acuerdo	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 4

¿Era frecuente los problemas personales en tiempos de pandemia en el banco?



Análisis e Interpretación: De la aplicación del instrumento de investigación, al ser consultados los trabajadores del banco INTERBANK sobre la frecuencia de problemas personales en tiempos de pandemia, el porcentaje mayor se ubica con el 40,6% en la respuesta muy en desacuerdo, seguido del 28,1% que refieren estar algo en desacuerdo y el punto medio ubicado en 21,9% que no están de acuerdo ni en desacuerdo, y en puntos más bajos el 6,3% refiere estar algo de acuerdo y 3,1% muy de acuerdo.

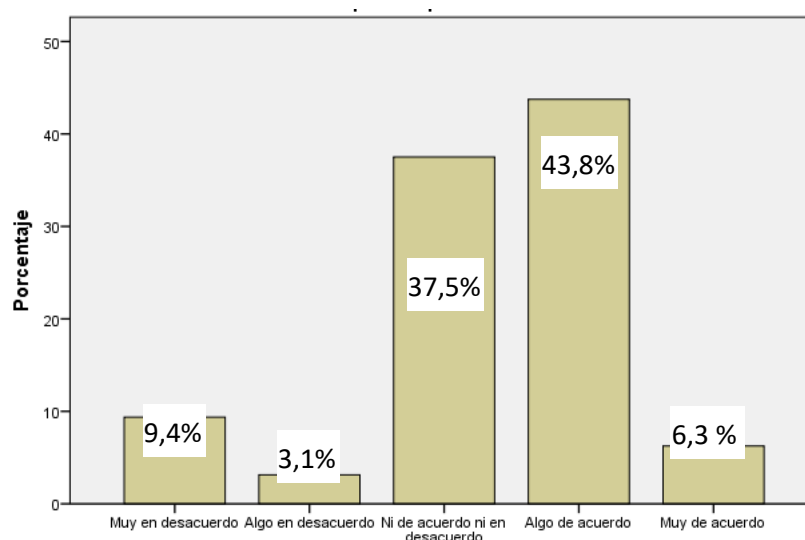
Tabla 5

¿Ha mejorado la participación laboral de los trabajadores en las metas del banco en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	9,4	9,4	9,4
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	12,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	37,5	37,5	50,0
Válidos				
Algo de acuerdo	14	43,8	43,8	93,8
Muy de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 5

¿Ha mejorado la participación laboral de los trabajadores en las metas del banco en tiempos de pandemia?



Análisis e Interpretación: Al ser consultados los trabajadores sobre el logro de sus metas en tiempos de pandemia, el 9,4% refiere estar muy en desacuerdo, el 3,1% encontrarse algo en desacuerdo, el 37,5% de los mismos no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 43,8% algo de acuerdo y para concluir los resultados de la pregunta formulada en la Tabla N°05, un 6,3% muy de acuerdo.

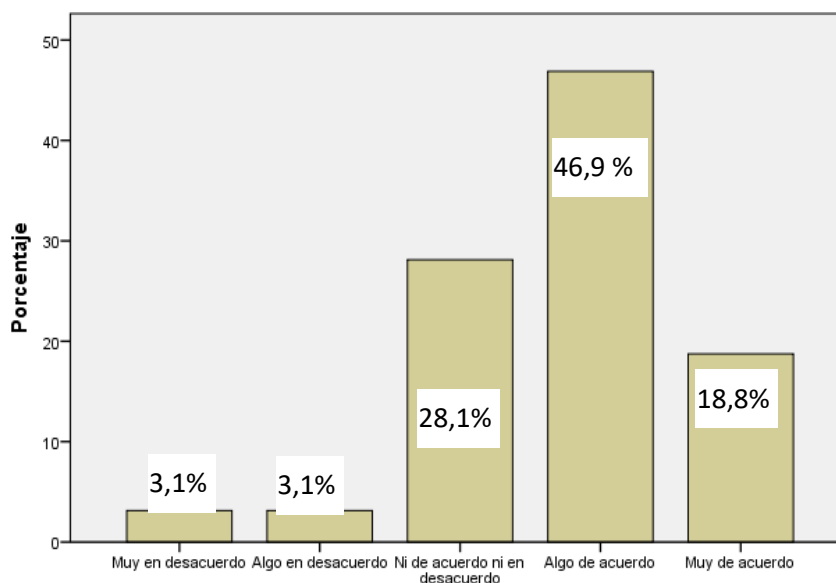
Tabla 6

¿Los líderes contribuyen y motivan a la participación laboral de los trabajadores en el banco en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	6,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	28,1	28,1	34,4
Válidos				
Algo de acuerdo	15	46,9	46,9	81,3
Muy de acuerdo	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 6

¿Los líderes contribuyen y motivan a la participación laboral de los trabajadores en el banco en tiempos de pandemia?



Análisis e Interpretación: Al consultar a los trabajadores sobre la contribución de los líderes en a la motivación y participación en tiempos de pandemia, el 3,1% refiere estar muy en desacuerdo y algo en desacuerdo en las mismas proporciones, sin embargo, es posible destacar el 46,9% de los mismos que manifiestan estar algo de acuerdo y el 18,8% muy de acuerdo con el trabajo motivacional de los líderes.

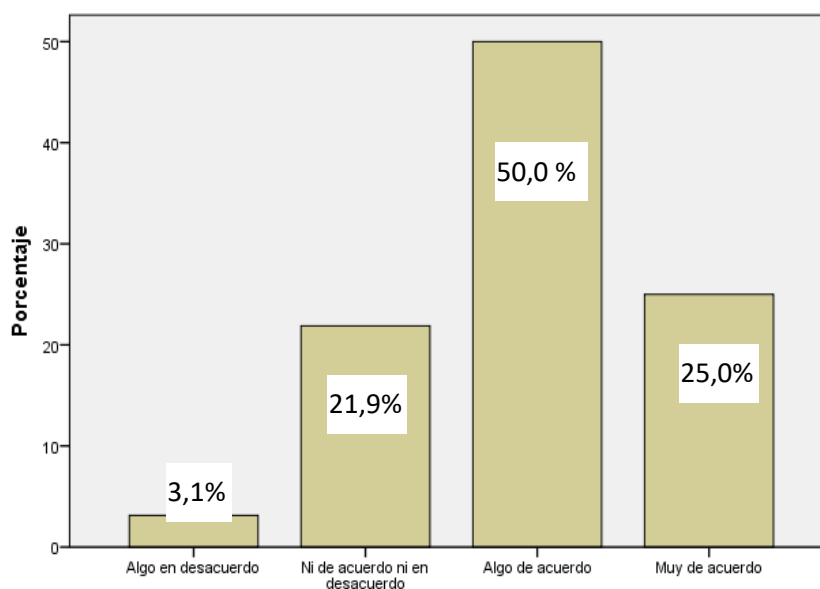
Tabla 7

¿Las capacitaciones impulsan que los trabajadores mejoren la imagen del banco en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21,9	21,9	25,0
Válidos Algo de acuerdo	16	50,0	50,0	75,0
Muy de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 7

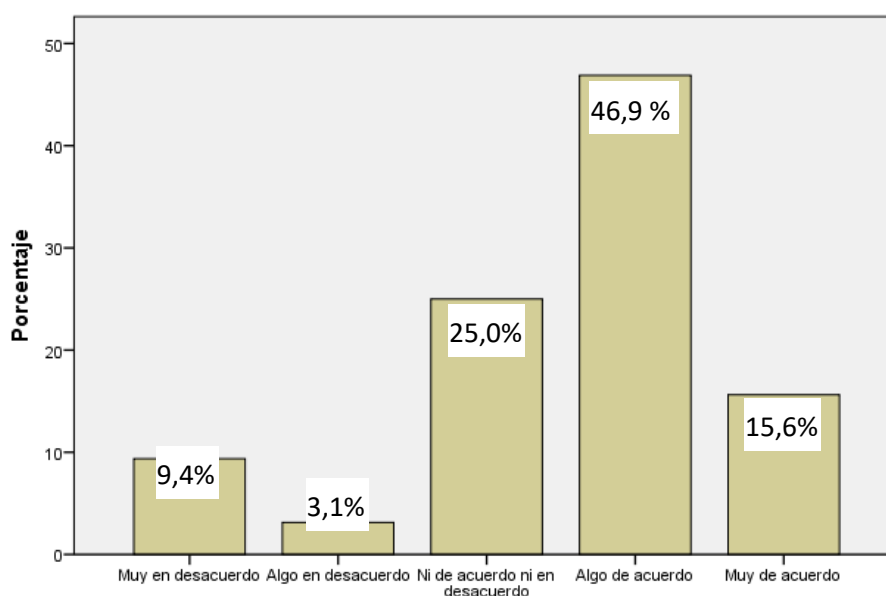
¿Las capacitaciones impulsan que los trabajadores mejoren la imagen del banco en tiempos de pandemia?



Análisis e Interpretación: La respuesta a la interrogante planteada en la Tabla N°07 muestra el escenario favorable en la percepción de los trabajadores frente al proceso continuo de capacitaciones desarrollado por parte del banco en aras de mejorar la imagen de la entidad, siendo el más destacado el 50.0% que refiere estar algo de acuerdo en el impulso de las capacitaciones y el efecto que las mismas causan.

Tabla 8*¿La imagen organizacional es un tema de capacitación en tiempos de pandemia?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	9,4	9,4	9,4
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	12,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,0	25,0	37,5
Válidos				
Algo de acuerdo	15	46,9	46,9	84,4
Muy de acuerdo	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 8*¿La imagen organizacional es un tema de capacitación en tiempos de pandemia*

Análisis e Interpretación: La imagen organizacional formo parte de la interrogante del instrumento de investigación, cuyos resultados se muestran en el 9,4% que refiere estar muy en desacuerdo, el 3,1% manifiesta estar algo en desacuerdo, el 25,0% en el punto neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de los mismos el 46.9% refiere estar algo de acuerdo y concluyendo el 15,6% estar muy de acuerdo en el manejo de las capacitaciones para mejorar la imagen.

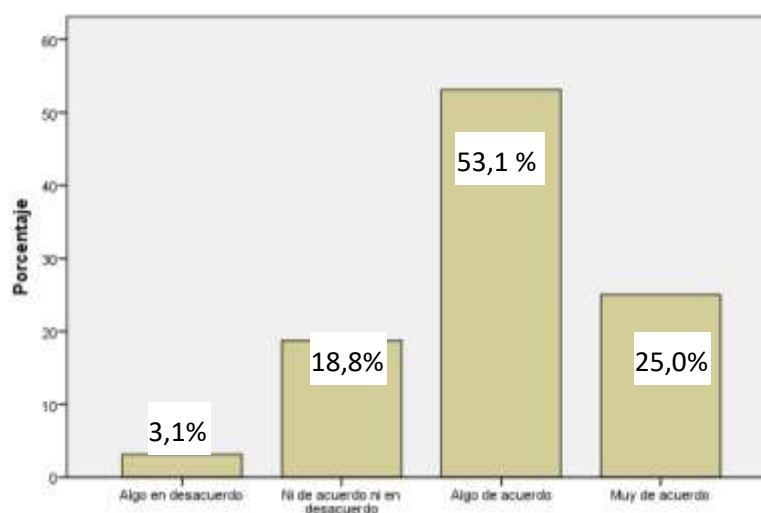
Tabla 9

¿Las capacitaciones han mejorado los servicios en el banco en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18,8	18,8	21,9
Válidos				
Algo de acuerdo	17	53,1	53,1	75,0
Muy de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 9

¿Las capacitaciones han mejorado los servicios en el banco en tiempos de pandemia?



Análisis e Interpretación: En respuesta a la interrogante que busca identificar la importancia de las capacitaciones en tiempo de pandemia para la mejora de los servicios, encontramos que el 3,1% refiere estar algo en desacuerdo, el 18,8% manifiesta no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente al 53,1% que manifiesta estar algo de acuerdo y el 25,0% consideran su respuesta muy de acuerdo, apoyando de esta forma políticas propias del banco para la mejora continua del servicio a base de capacitaciones constantes.

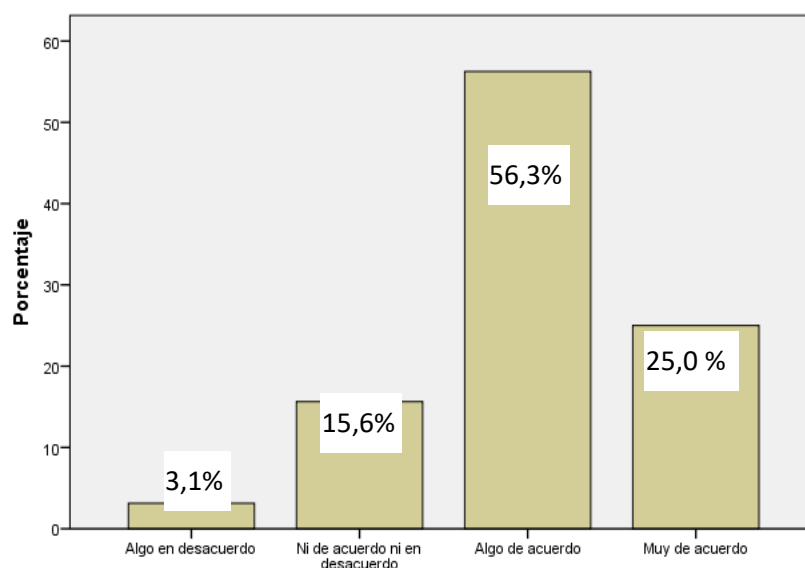
Tabla 10

¿Las capacitaciones estuvieron orientados a mejorar la forma de brindar el servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15,6	15,6	18,8
Válidos				
Algo de acuerdo	18	56,3	56,3	75,0
Muy de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 10

¿Las capacitaciones estuvieron orientados a mejorar la forma de brindar el servicio?



Análisis e Interpretación: Del 100% de los encuestados con la interrogante si las capacitaciones estuvieron orientadas a mejorar la forma de brindar el servicio, el 3,1% refiere estar algo de acuerdo, el 15,6% manifiesta también que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, ubicando el pico más alto con 56.3% que refiere estar algo de acuerdo y por último el 25,0% encontrarse muy de acuerdo que las capacitaciones buscan mejorar el servicio.

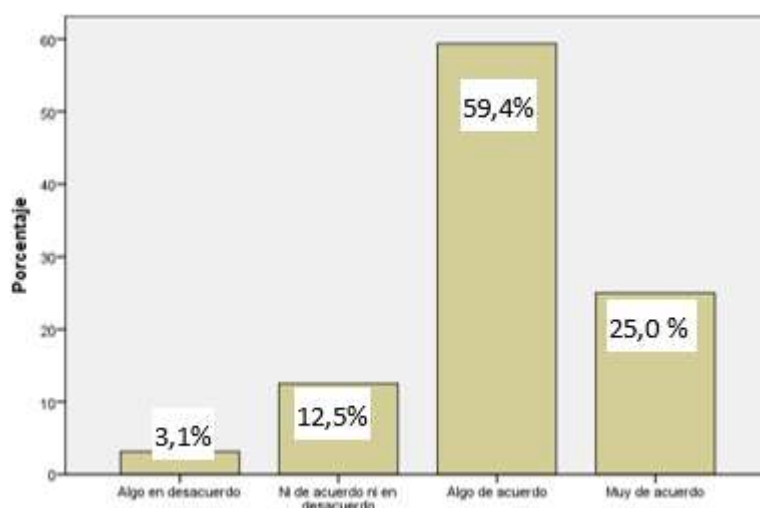
Tabla 11

¿Las capacitaciones estuvieron orientados a mejorar la forma de brindar el servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,5	12,5	15,6
Válidos				
Algo de acuerdo	19	59,4	59,4	75,0
Muy de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 11

¿Las capacitaciones estuvieron orientados a mejorar la forma de brindar el servicio?



Análisis e Interpretación: Del proceso de capacitaciones que buscan mejorar la confianza de los trabajadores para la toma de decisiones, se les formulo la interrogante de la Tabla N°11, se identifica que el 3,1% manifiesta estar algo en desacuerdo, el 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el punto más alto se ubica con 59.4% manifestando estar algo de acuerdo y el 25,0% de los mismos refiere estar muy de acuerdo respecto al proceso de capacitación y la mejora de la confianza de los trabajadores en el momento de la toma de decisiones.

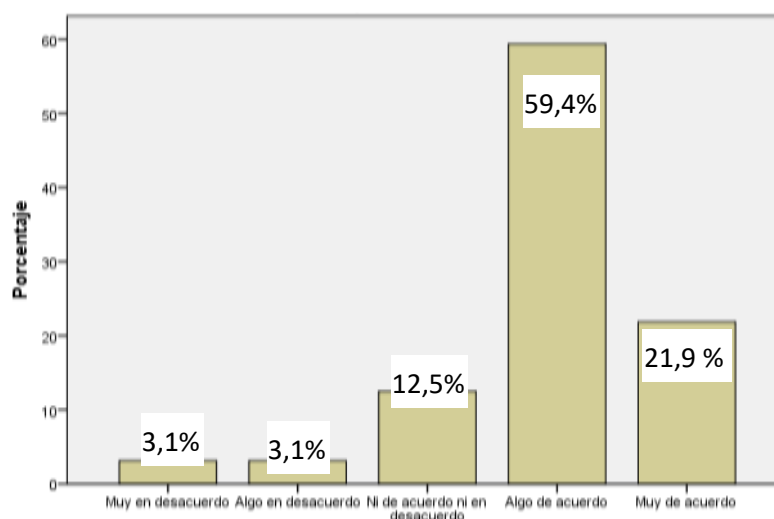
Tabla 12

¿Las capacitaciones se orientaron para enseñar a tomar decisiones en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	6,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,5	12,5	18,8
Válidos				
Algo de acuerdo	19	59,4	59,4	78,1
Muy de acuerdo	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 12

¿Las capacitaciones se orientaron para enseñar a tomar decisiones en tiempos de pandemia?



Análisis e Interpretación: Del 100% de los encuestados, al ser consultados si las capacitaciones fueron orientadas a la inducción para tomar decisiones en tiempos de pandemia, el 3,1% refiere estar muy en desacuerdo y algo en desacuerdo con las mismas proporciones, el 12,5% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 59,4% refiere estar algo de acuerdo y el 21,9% de los encuestados refiere estar muy de acuerdo con relación a la premisa.

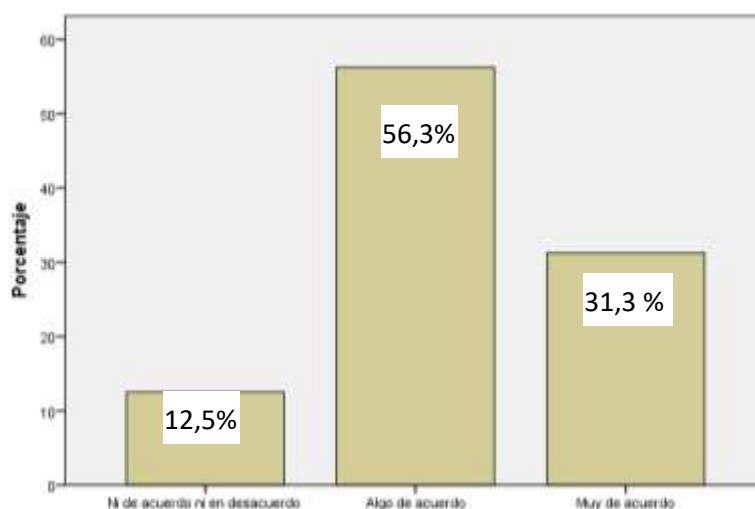
Tabla 13

¿La motivación de los trabajadores permite transmitir una marca empresarial única en el banco en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,5	12,5	12,5
Válidos Algo de acuerdo	18	56,3	56,3	68,8
Muy de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 13

¿La motivación de los trabajadores permite transmitir una marca empresarial única en el banco en tiempos de pandemia?



Análisis e Interpretación: El proceso de transmitir una marca empresarial dentro de los trabajadores es determinante por el proceso de motivación, al ser consultados los trabajadores del banco, el 12,5% manifestando estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 56,3% de los mismos manifiesta también estar algo de acuerdo, y el 31,3% de los trabajadores encuestados refiere estar muy de acuerdo frente a la pregunta.

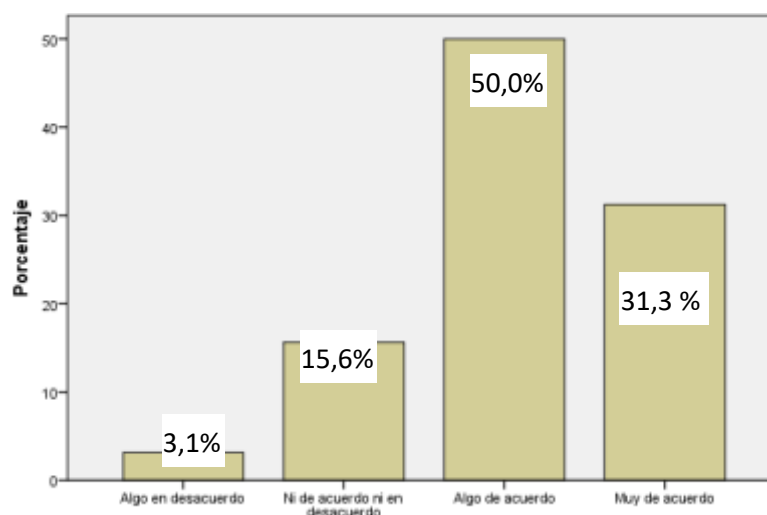
Tabla 14

¿El banco impulsa interiorizar la marca del banco en todos los trabajadores en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15,6	15,6	18,8
Válidos				
Algo de acuerdo	16	50,0	50,0	68,8
Muy de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 14

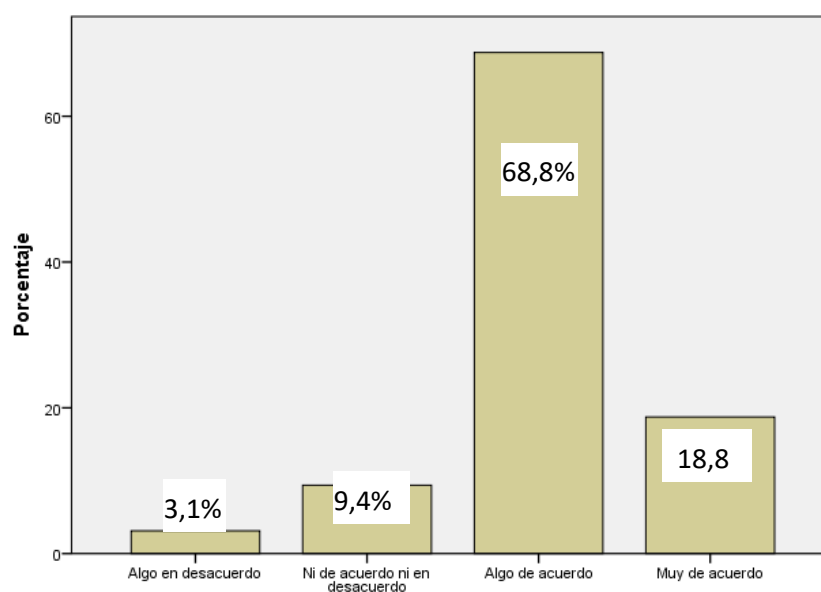
¿El banco impulsa interiorizar la marca del banco en todos los trabajadores en tiempos de pandemia?



Análisis e Interpretación: del total de los trabajadores encuestados sobre la importancia de impulsar la marca del banco en el ambiente interno, se identifica que el 3,1% refiere estar algo en desacuerdo, el 15,6% refiere que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el punto más alto en la curva se encuentra con el 50,0% que refiere estar algo de acuerdo, decreciendo el resultado en el 31,3% de los encuestados que refiere estar muy de acuerdo en la forma como se impulsa la marca del banco en los trabajadores.

Tabla 15*¿Ha mejorado el clima laboral en tiempos de pandemia?*

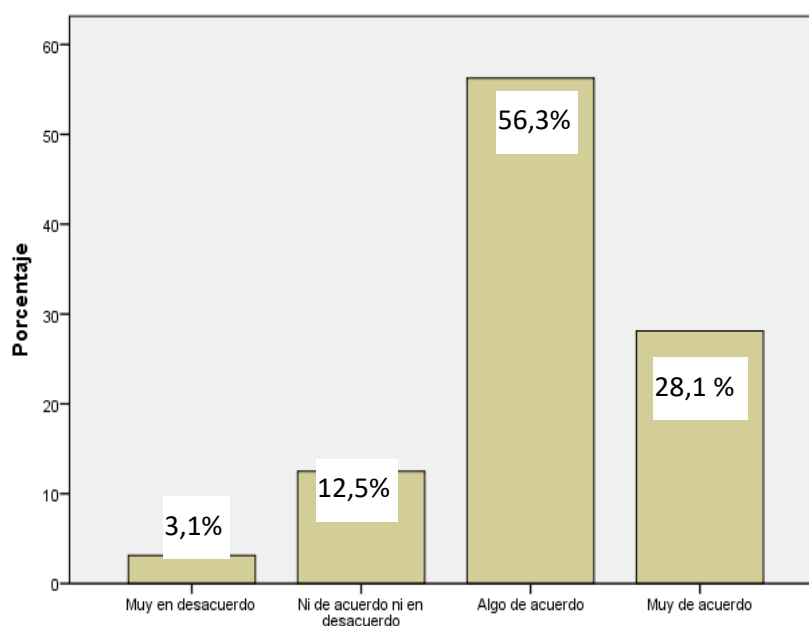
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,4	9,4	12,5
Válidos				
Algo de acuerdo	22	68,8	68,8	81,3
Muy de acuerdo	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 15*¿Ha mejorado el clima laboral en tiempos de pandemia?*

Análisis e Interpretación: Al ser consultados los trabajadores del banco sobre la mejora del clima laboral en tiempos de pandemia, se obtuvo que el 3,1% refiere estar algo en desacuerdo, el 9,4% manifiesta que no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el punto más alto se ubica en el 68.8% de los encuestados que refiere que esta algo de acuerdo y el 18.8% manifiesta que está muy de acuerdo con la forma como ha mejorado el clima laboral en el banco.

Tabla 16*¿El clima laboral es compromiso de todos en el banco en tiempos de pandemia?*

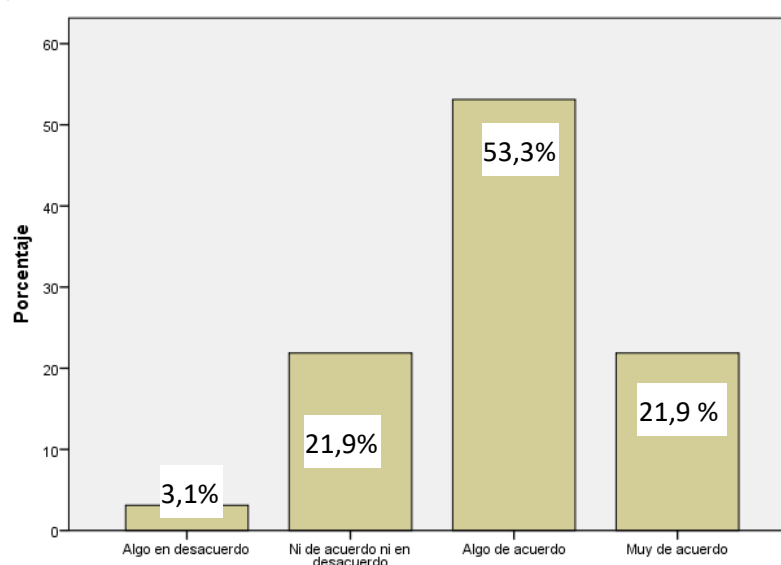
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,5	12,5	15,6
Válidos				
Algo de acuerdo	18	56,3	56,3	71,9
Muy de acuerdo	9	28,1	28,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 16*¿El clima laboral es compromiso de todos en el banco en tiempos de pandemia?*

Análisis e Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación a los trabajadores del banco con la intención de identificar la importancia del clima laboral y el compromiso de todos los trabajadores, identificamos que el 3,1% de los mismos refiere estar muy en desacuerdo, el 12,5% refiere no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 56,3% de los encuestados refiere estar algo de acuerdo y el 28,1% estar muy de acuerdo, en que el clima laboral es compromiso de todos los empleados del banco.

Tabla 17*¿El banco te ayuda a cumplir retos en tiempos de pandemia?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21,9	21,9	25,0
Válidos				
Algo de acuerdo	17	53,1	53,1	78,1
Muy de acuerdo	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 17*¿El banco te ayuda a cumplir retos en tiempos de pandemia?*

Análisis e Interpretación: Al formular la interrogante si el banco te ayuda a cumplir retos en tiempos de pandemia, sobre la misma el 3,1% de los encuestados manifiesta estar algo en desacuerdo, el 21,9% refiere no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 53.3% de los mismos refiere en ese sentido estar algo de acuerdo, considerando también para el análisis el 21.9% que sustentan su respuesta al considerar estar muy de acuerdo.

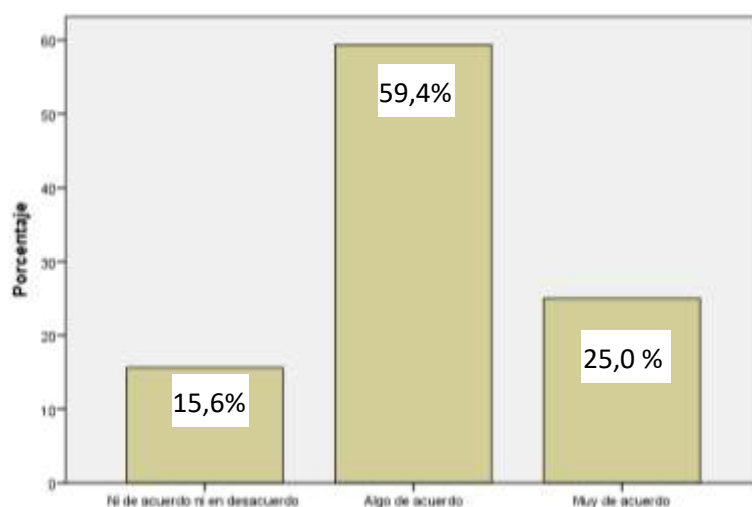
Tabla 18

¿Las metas establecidas por el banco motivan a los trabajadores en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15,6	15,6	15,6
Válidos Algo de acuerdo	19	59,4	59,4	75,0
Muy de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 18

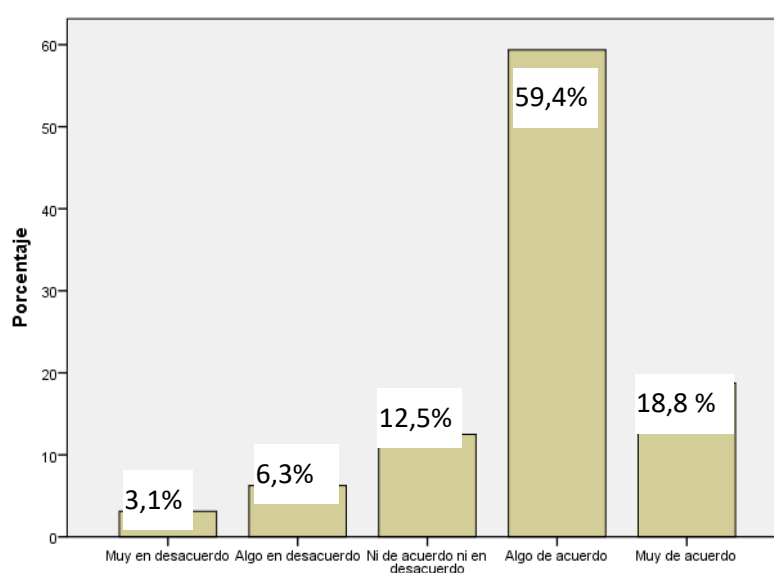
¿Las metas establecidas por el banco motivan a los trabajadores en tiempos de pandemia?



Análisis e Interpretación: Del 100% de los encuestados, podemos identificar la importancia de generar metas establecidas por el banco, para motivar a los trabajadores, ello en tiempo de pandemia, la misma que en el desglose de sus respuestas, muestra que el 15,6% refiere no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 59,4% refiere también que esta algo de acuerdo, frente al 25,0% de los trabajadores que refieren estar muy de acuerdo, denotando la importancia de generar espacios de motivación interna para la correcta gestión del talento humano.

Tabla 19*¿Se respeta las normas del banco en tiempos de pandemia?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Algo en desacuerdo	2	6,3	6,3	9,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,5	12,5	21,9
Válidos				
desacuerdo				
Algo de acuerdo	19	59,4	59,4	81,3
Muy de acuerdo	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 19*¿Se respeta las normas del banco en tiempos de pandemia?*

Análisis e Interpretación: Mantener un clima organizacional interno es fundamental para el logro de los objetivos personales e institucionales, en ese contexto la investigación busca determinar la importancia del respeto de las normas del banco en tiempos de pandemia, al ser consultados se muestra que el 3,1% refiere estar muy en desacuerdo, el 6,3% estar algo en desacuerdo, el 12,5% manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 59,4% de los mismos también refiere estar algo de acuerdo y el 18,8% está muy de acuerdo.

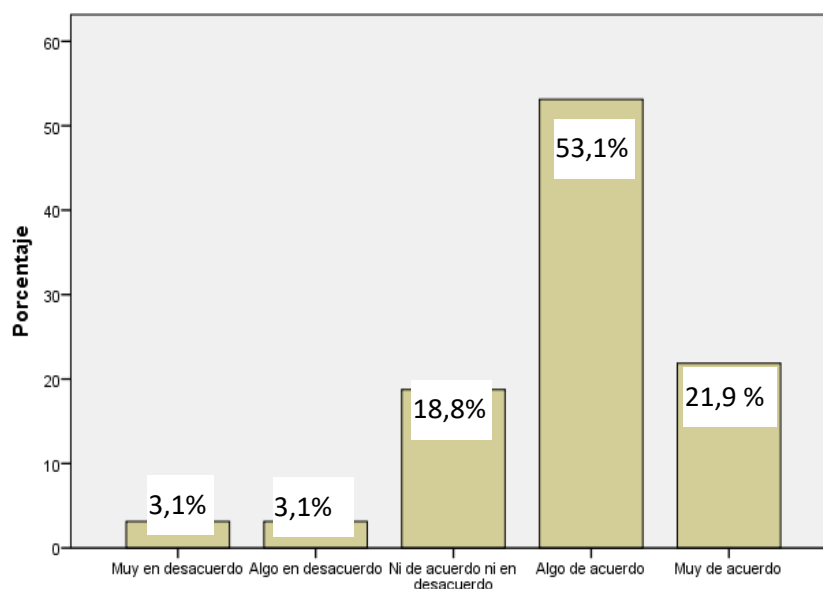
Tabla 20

¿Las normas mejoran la convivencia entre los trabajadores del banco en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	6,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18,8	18,8	25,0
Válidos				
Algo de acuerdo	17	53,1	53,1	78,1
Muy de acuerdo	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 20

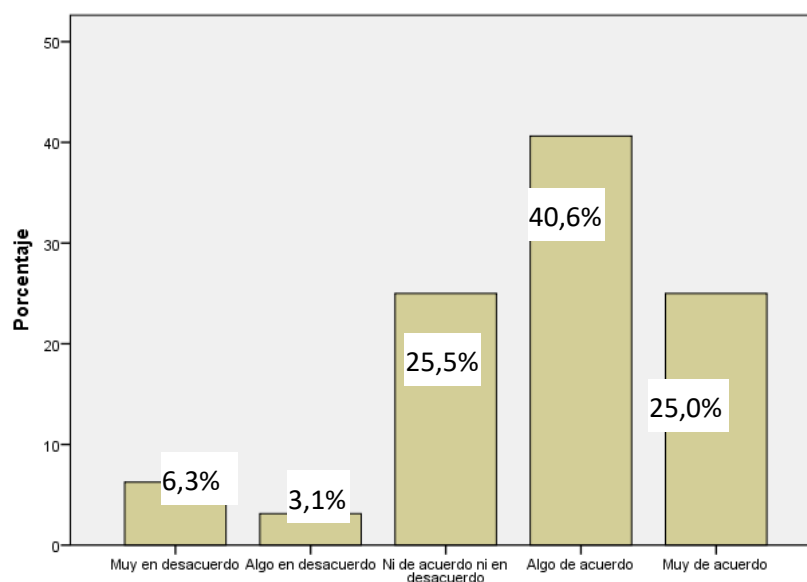
¿Las normas mejoran la convivencia entre los trabajadores del banco en tiempos de pandemia?



Análisis e Interpretación: Del 100% de los encuestados, podemos analizar en su respuesta que el 3,1% refiere estar muy en desacuerdo, el 3,1% estar algo en desacuerdo, el 18,8% manifiesta no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 53,1% de los encuestados refiere estar algo de acuerdo y el 21,9% considera su respuesta en muy de acuerdo, al ser consultados si las normas mejoran la convivencia entre los trabajadores del banco en tiempos de pandemia.

Tabla 21*¿Se nota confianza de los trabajadores con el banco?*

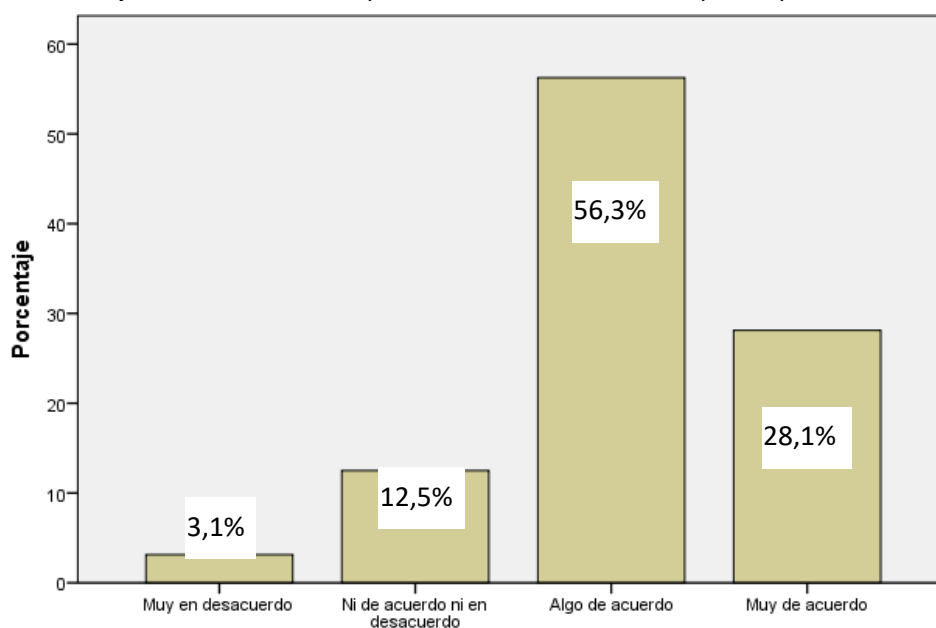
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	9,4
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	8	25,0	25,0	34,4
Algo de acuerdo	13	40,6	40,6	75,0
Muy de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 21*¿Se nota confianza de los trabajadores con el banco?*

Análisis e Interpretación: En relación a la interrogante sobre si se nota la confianza de los trabajadores con el banco, se muestra que el 6.3% refiere estar muy en desacuerdo, el 3.1% estar algo en desacuerdo, en el punto neutro el 25,5% de los mismos que refiere no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el punto más alto se ubica con 40.6% que manifiestan estar algo de acuerdo y el 25,0% refiere estar muy de acuerdo sobre la confianza de los trabajadores hacia el banco.

Tabla 22*¿La Confianza mejora las relaciones interpersonales en el banco en tiempos de pandemia?*

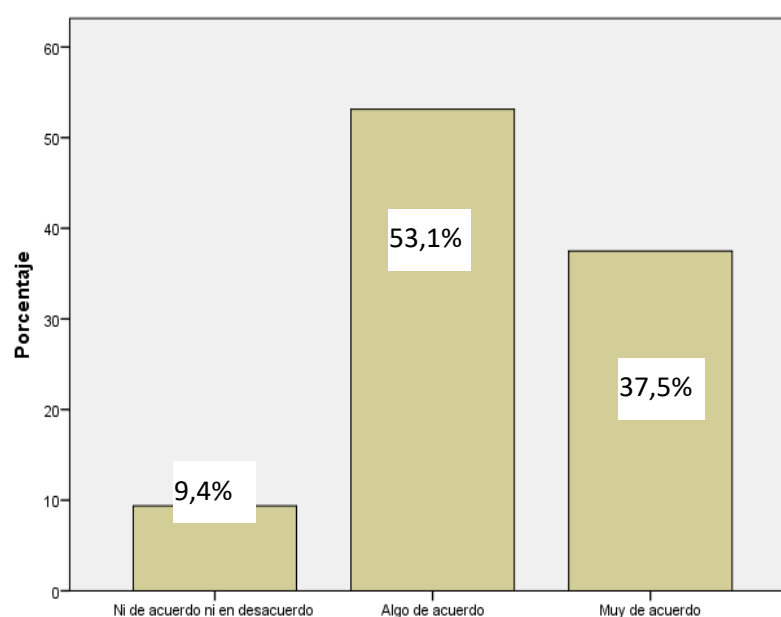
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,5	12,5	15,6
Válidos				
Algo de acuerdo	18	56,3	56,3	71,9
Muy de acuerdo	9	28,1	28,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 22*¿La Confianza mejora las relaciones interpersonales en el banco en tiempos de pandemia?*

Análisis e Interpretación: Al ser consultados los trabajadores del banco su la confianza mejora las relaciones interpersonales en el banco en tiempos de pandemia, se obtuvo que el 3,1% manifiesta estar muy en desacuerdo, el 12,5% de los mismos no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 56,3% refiere estar algo de acuerdo y el 28.1% de los trabajadores que está muy de acuerdo con respecto a las relaciones entre trabajadores.

Tabla 23*¿Se encuentra satisfecho con la comunicación interna en el banco?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,4	9,4	9,4
Válidos Algo de acuerdo	17	53,1	53,1	62,5
Muy de acuerdo	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 23*¿Se encuentra satisfecho con la comunicación interna en el banco?*

Análisis e Interpretación: La comunicación interna refuerza los lazos personales fuera del área laboral de los trabajadores del banco, en ese sentido se consultó sobre la satisfacción de los mismos con la comunicación interna del 100% de obtuvo que el 9.4% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 53.1% manifiesta estar algo de acuerdo y el 37.5% refiere estar muy de acuerdo con el grado de satisfacción de la comunicación interna en el banco en tiempos de pandemia.

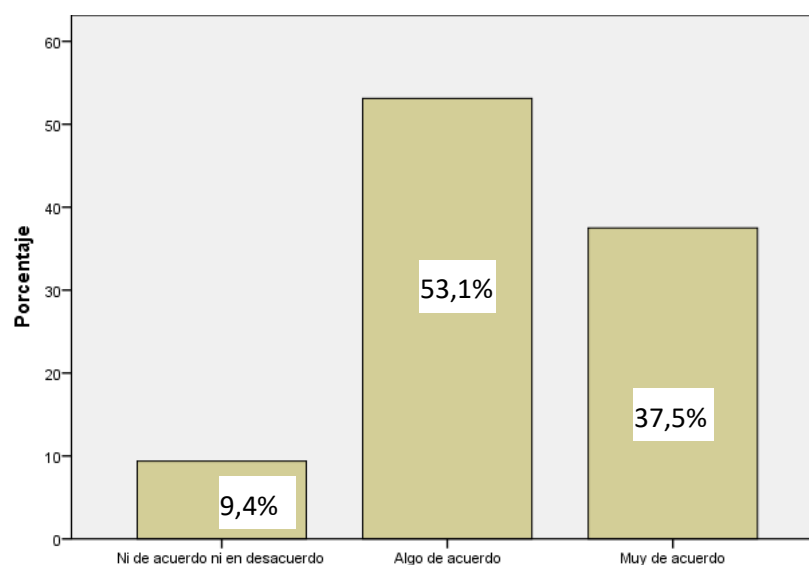
Tabla 24

¿La comunicación interna en el banco mejora las relaciones interpersonales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,4	9,4	9,4
Válidos Algo de acuerdo	17	53,1	53,1	62,5
Muy de acuerdo	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 24

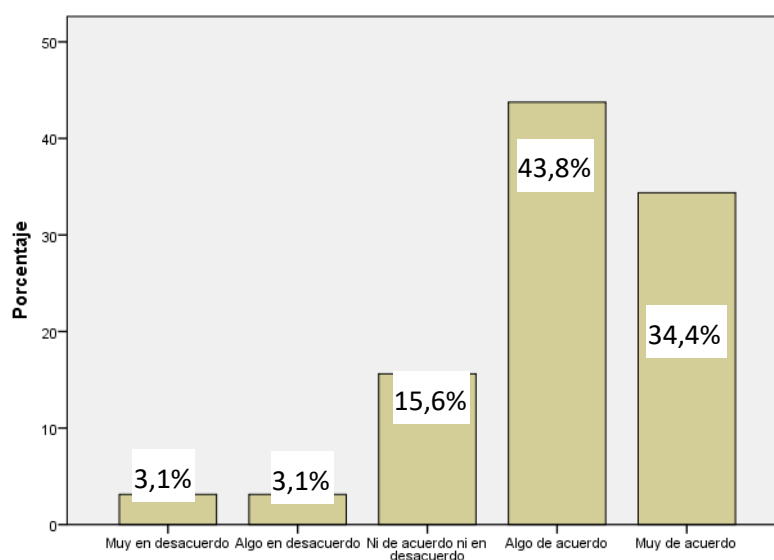
¿La comunicación interna en el banco mejora las relaciones interpersonales?



Análisis e Interpretación: La comunicación interna forma parte de los indicadores base de la investigación, en ese sentido se formuló la interrogante mediante la cual se busca identificar si la comunicación interna en el banco mejora las relaciones interpersonales, de las mismas se obtuvo que el 9.4% refiere no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 53.1% manifiesta estar algo de acuerdo y el 37,5% estar muy de acuerdo en respuesta a la pregunta.

Tabla 25*¿La comunicación externa es importante para los trabajadores en el banco?*

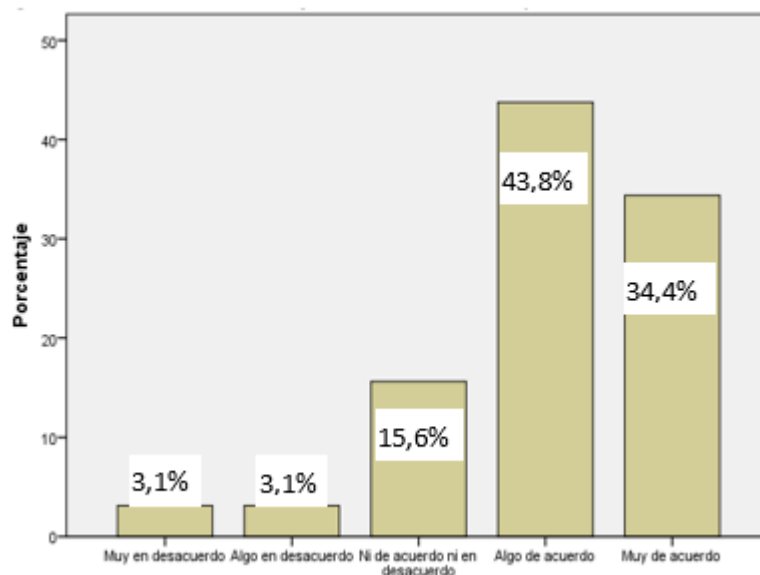
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	6,3
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	5	15,6	15,6	21,9
Algo de acuerdo	14	43,8	43,8	65,6
Muy de acuerdo	11	34,4	34,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 25*¿La comunicación externa es importante para los trabajadores en el banco?*

Análisis e Interpretación: Al ser consultados los trabajadores del banco si la comunicación externa es importante, ellos respondieron, el 3.1% está muy en desacuerdo, también el 3,1% algo en desacuerdo, el 15.6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la pregunta, el 43,8% refiere estar algo de acuerdo y el 34,4% muy de acuerdo, sustentando ello en la investigación la importancia de una eficiente comunicación externa.

Tabla 26*¿La comunicación externa mejora las relaciones interpersonales en el banco?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Algo en desacuerdo	1	3,1	3,1	6,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15,6	15,6	21,9
Válidos				
desacuerdo				
Algo de acuerdo	14	43,8	43,8	65,6
Muy de acuerdo	11	34,4	34,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 26*¿La comunicación externa mejora las relaciones interpersonales en el banco?*

Análisis e Interpretación: Es importante establecer parámetros de comunicación externa mediante la cual se desarrolle espacios productivos que incentiven el adelanto interpersonal, en ese sentido la interrogante de la Tabla N° 26 al ser aplicada a los 32 trabajadores del banco INTERBANK, se muestra que el 3.1% refiere estar muy en desacuerdo de la misma forma el 3.1% algo en desacuerdo, el 15,6% no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo el 43,8% algo de acuerdo y el 34,4% muy de acuerdo en relación a la pregunta formulada.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tomando en cuenta la metodología establecida, el presente estudio ha aplicado sus instrumentos a partir de las características específicas de los elementos de la muestra. En el contexto descrito, se ha podido determinar el comportamiento de las dimensiones que corresponde a cada una de las variables, pudiendo obtener significativamente apreciaciones que ayudan a entender una relación preliminar tanto entre la gestión del talento humano como las relaciones interpersonales que hay en el Banco. Sin embargo, a pesar de este entendimiento previo la tesis usa como técnica inferencial el estadígrafo de correlación Pearson cuyos valores, sometidos a un tratamiento de esa naturaleza son expuestos para poder entender el nivel de complementariedad que hay entre ellos. Es así que a continuación en la siguiente Tabla se presenta los criterios de análisis para poder comprender los resultados luego de agrupar convenientemente la información obtenida en la parte descriptiva.

Cada una de las hipótesis que se ha planteado tiene un análisis específico en el que se concluye si hay o no asociatividad o complementariedad respecto a las variables que son materia de estudio.

Tabla 27

Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre gestión del talento Humano y las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco 2021

Valor del Coeficiente de Pearson	Grado de Correlación entre las Variables
$r = 0$	Ninguna correlación
$r = 1$	Correlación positiva perfecta
$0 < r < 1$	Correlación positiva
$r = -1$	Correlación negativa perfecta
$-1 < r < 0$	Correlación negativa

Nota.: Estadística para Administración y Economía de Richard I. Levin. Pearson Education

Hipótesis General

HIPÓTESIS ALTERNA (Ha).

La Gestión del talento humano se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021

HIPÓTESIS NULA (Ho).

La Gestión del talento humano no se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021

Tabla 28

Relación entre la Gestión del talento humano con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 2021

		Gestión del talento humano	Relaciones interpersonales
Gestión del talento humano	Correlación de Pearson	1	,721
	Sig. (bilateral)		,049
	N	32	32
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,721	1
	Sig. (bilateral)	,049	
	N	32	32

Análisis e Interpretación: a partir de lo que se ha planteado en la Tabla anterior podemos observar un nivel de relación directa fuerte entre las variables de estudios, con un coeficiente de correlación cuyo valor es de 0,721. Dicha determinación ha sido obtenida tras el análisis estadístico de las preguntas que corresponde a cada una de las variables, pudiendo hacer esto corroborado con información que es evacuada en la figura 2 como referencia donde indica que el 34, 4% y 21, 9% dicen estar algo de acuerdo y muy de acuerdo cuando se refiere al rol de los trabajadores en las colocaciones que tuvo el Banco. Indudablemente este compromiso se ha traducido en un clima laboral descrito en la figura 16 como conveniente, así sostiene el 56, 3% que dice estar algo de acuerdo y 28, 1% muy de acuerdo. De esta manera podemos confirmar la hipótesis general planteada, en el sentido que en tiempos de COVID sí ha habido una relación directa entre la gestión del talento

humano y las relaciones interpersonales en Interbank en la agencia Huánuco en el período evaluado.

De acuerdo a los resultados obtenidos la hipótesis nula se rechaza, la Gestión del talento humano no se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021

Hipótesis Específicos

Hipótesis específico 1

El liderazgo se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021

Tabla 29

Relación entre el liderazgo con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 2021

	Liderazgo	Relaciones interpersonales	
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,657
	Sig. (bilateral)		,032
	N	32	32
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,657	1
	Sig. (bilateral)	,032	
	N	32	32

Análisis e Interpretación: En la Tabla anterior podemos observar que luego del tratamiento de la información que corresponde a las preguntas de liderazgo y relaciones interpersonales el coeficiente de correlación arroja un nivel de relación entre la dimensión y la variable positiva con un valor de 0.657, si bien es cierto, esto podría ser suficiente para comprender lo que plantea la hipótesis, sin embargo, nos referimos a la figura 3 donde los trabajadores se expresan 28.1% y 40.6% como positivo el rol de los líderes del Banco quienes han ayudado a superar los problemas de los trabajadores en general en tiempos de COVID, esto se tradujo en acciones como diálogos permanentes,

motivaciones, entre otros aspectos, esas respuestas de la figura guardan coherencia con la figura número 17 donde los trabajadores se expresan con claridad que ha sido el Banco quién les ha ayudado a cumplir los retos en tiempos de pandemia, así lo manifiesta el 53.3% y 21.9% de los trabajadores, caracterizando un aspecto de las relaciones que permite a estos colaboradores reconocer el esfuerzo del Banco a nivel de la gestión del talento humano para tener una mayor productividad. De esta manera podemos dar fe de que efectivamente si hay relación directa entre las variables estudio, tanto a nivel de liderazgo cómo las relaciones interpersonales en la agencia Huánuco de Interbank.

Hipótesis específico 2

La capacitación se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021

Tabla 30

Relación entre la capacitación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 2021

	Capacitación	Relaciones interpersonales	
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,887
	Sig. (bilateral)		,016
	N	32	32
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,887	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	32	32

Análisis e Interpretación: en la Tabla anterior podemos observar que el coeficiente de correlación obtenida es de 0,887, lo que describe un nivel de relación directa entre la capacitación y las relaciones interpersonales. Tras esta afirmación podemos analizar específicamente, la pregunta planteada en la figura 10 donde el 56,3% y 25% de los trabajadores reconocen que en tiempos de COVID han sido capacitados para poder tener una mejor atención en todos los servicios del Banco, siendo esto parte de la política nacional que tiene esta corporación. Indudablemente, a partir de esta variable los

trabajadores sienten en la figura 18 que las metas que les propuso el Banco son compartidas entre ellas y su motivación en tiempos de pandemia, así sostiene el 59,4% y 25% de quienes fueron encuestados en Interbank. Estos dos argumentos de tipo inferencial y descriptivo, ayudan a tener una mejor comprensión de la hipótesis específica planteada. Efectivamente, si hay una relación directa entre las capacitaciones y las relaciones interpersonales en el Banco materia de investigación. Es preciso indicar, que esta afirmación no desconoce los valores negativos frente a las opiniones que tienen algunos trabajadores en tiempos de pandemia. La confirmación de la hipótesis planteada se hizo en base a la percepción que tuvieron los trabajadores en un escenario de mucha complejidad sanitaria que obligó al Banco prestarles mayor atención a las relaciones humanas.

Hipótesis específico 1

La motivación se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021

Tabla 31

Relación entre la motivación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 2021

		Motivación	Relaciones interpersonales
Motivación	Correlación de Pearson	1	,773
	Sig. (bilateral)		,021
	N	32	32
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,873	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	32	32

Análisis e Interpretación: finalmente, la Tabla anterior nos permite observar que el coeficiente de correlación, cuyo valor es de 0,773 explica un nivel de relación directa entre la motivación y las relaciones interpersonales en Interbank agencia Huánuco en tiempos de COVID. Este valor obtenido, ha sido gracias a la evaluación estadística de las Tablas que corresponde a cada una de la dimensión y la variable, teniendo como base la respuesta de la figura

13 donde los trabajadores expresan que la motivación es un aspecto que les permite transmitir la experiencia del Banco en tiempos de emergencia como así sostiene el 56,3%, y el 31,3% de los trabajadores. Esto puede ver reflejado en comportamientos como los planteados en la figura 21, donde los trabajadores expresaron que hay confianza entre todos ellos, lo que les permite establecer coordinaciones claras para el cumplimiento de metas asignadas por su gerencia. confirma dicha precisión que el 40,6% y el 25% de los trabajadores de dicha entidad financiera. De esta manera, podemos confirmar la hipótesis específica tercera planteada en el sentido que, si hubo una relación directa en el Banco en el periodo de estudio, más aún tomando en cuenta que estuvieron frente a un escenario de emergencia sanitaria. La confirmación de las 3 hipótesis específicas ayuda a comprender que la hipótesis general en contexto es valedera en la filmación planteada. Argumentos que serán esgrimidos en el siguiente ítem.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto a los resultados en el ítem anterior, podemos observar una afirmación que efectivamente corresponde a las investigaciones citadas y la teoría. Como tal, el autor es claro en demostrar estadísticamente la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales. Goyeneche, (2017) en su tesis titulada “Diseño de Estrategias de gestión de Talento humano para las microempresas del municipio de SOCHA” comprende en sus conclusiones que un modelo de gestión para la empresa ayuda a impulsar no solo aspectos motivaciones, sino también el clima organizacional. Similar a lo que hemos podido observar, la motivación ha logrado que los trabajadores sienten compromiso con las metas del banco. Rojas, (2018) en su tesis titulada “Gestión del talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús Lima, enero 2018” este autor nacional sostiene que hay una influencia clara de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, esto se traduce en indicadores que han dado resultados importantes. Como se puede observar dichas conclusiones guardan armonía con las precisiones de nuestra investigación, en el caso específico que los trabajadores responden a las motivaciones del actual modelo de la gestión del talento humano en Interbank. Carbajal, (2016) en su tesis titulada “Gestión del Talento Humano y el Desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco, 2015” en términos locales el autor ha podido demostrar que la gerencia de recursos humanos ha fomentado objetivos que son claros en la variable estudiada. En los tres ámbitos citados, la tesis ha coincidido que efectivamente la gestión del talento humano, tiene relación en la variable relaciones interpersonales, en ese sentido hemos podido corroborar que la estadística tiene considerado en los argumentos descriptivos del banco. La inferencia estadística planteada de la misma manera, por ende, las investigaciones son útiles y dan sostén al

planteamiento de la presente investigación. Dada la coyuntura los conocimientos no difieren de esta realidad.

5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO

Respecto a las teorías planteadas, estas citadas convenientemente orientan a comprender de las variables estudiadas, al respecto Chiavenato, (2008) sostiene que la gestión del talento humano en la empresa y, en general, los recursos humanos en las empresas han cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización. Como se puede advertir el concepto es claro, Chiavenato en sus libros da cuenta que las gerencias orientan el rumbo de desempeño de los trabajadores en una organización, como tal expresan un comportamiento específico. Girauder, (2018) sostiene que los términos productividad, rendimiento, alto cumplimiento y eficiencia en el trabajo tienen algo en común. Se refiere a un buen ambiente laboral, también llamado como un buen clima organizacional, que se refiere a las condiciones físicas, tecnológicas, humanas y ambientales en la q los empleados desempeñan sus labores. El clima laboral se puede calificar como bueno o malo dependiendo de cómo las personas con las que trabajan promuevan sus actitudes y mantienen buena relación con los grupos de trabajo o con todos los miembros de la organización. La creación de un buen entorno de trabajo es responsabilidad directa de la dirección y debe hacerse con cuidado para garantizar un nivel mínimo a la calidad labora. En conjunto, estos aspectos forman parte de la misión y visión de la organización. Sin embargo, para las pequeñas empresas, el entorno laboral puede ser un resultado directo de las decisiones del negocio o del propietario, y las relaciones interpersonales que se establecen entre el propietario y los demás empleados. Ambos conceptos, son claros y permiten comprender que efectivamente los postulados de esta investigación guardan coherencia en el

ámbito especificado. Si bien es cierto, los autores no hacen referencia a tiempos de Covid, empero lo escrito no difiere de lo que es la realidad.

CONCLUSIONES

1. La tesis ha podido demostrar que existe relación directa entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 2021, el mismo que ha sido corroborado con el coeficiente de correlación Pearson, cuyo valor es 0.721. Con información descriptiva de la Tabla 2 y 16, donde el 3.1% y 3.1% están en desacuerdo que todos los trabajadores en general hayan contribuido a mejorar las colocaciones del banco en tiempos de pandemia, el 3.1% y 12.5% de los encuestados no están de acuerdo que el clima laboral es compromiso de todos los empleados del banco.
2. La tesis ha demostrado la relación directa que existe entre el liderazgo y las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 2021, el mismo que puede ser verificado con el coeficiente de correlación cuyo valor es 0.657, sostenida en la información de las Tablas 3 y 17, donde el 28.1% y 40.6% considera que el rol de los líderes ayudó el desempeño de los trabajadores, lo que ha determinado que el 53.3% y 21.9% reconozca que esa conducta de los líderes les ayudó a cumplir los retos.
3. La tesis ha demostrado que existe relación directa entre la capacitación y las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19. El mismo que es corroborado con información del coeficiente de correlación Pearson, cuyo valor es de 0.887. sostenida en información de la Tabla 10 y 18, donde el 56.3% y 25% reconocen haber sido capacitados para un mejor desempeño, lo que ha generado una mejor motivación, tal como sostiene el 59.4% y 25% respectivamente.
4. La tesis ha demostrado que existe relación directa entre la motivación y las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 Huánuco 2021, cuyos coeficientes de correlación es mayor a cero 0.773, sostenida además en valores de las Tablas 13 y 21, donde el 56.3% y 31.3% confirman que están motivados, lo que permite que entre compañeros se tengan confianza, tal como confirma el 40.6% y

25% de quienes fueron encuestados en el banco. Dicho argumento corroborado convenientemente con la información de tipo inferencial y descriptiva.

RECOMENDACIONES

1. Respecto a la primera conclusión, si bien es cierto los trabajadores han expresado aspectos positivos en cuanto a la relación que tiene las dos variables de estudio, sin embargo hay un grupo importante se considera que esta relación no se traduce en una expresión adecuada del clima organizacional presentada en la Tabla 2 y 16, por lo tanto se recomienda a la gerente que para fortalecer las relaciones interpersonales en el Banco se debe hacer talleres de inclusión para poder identificar a los trabajadores que tienen esa percepción negativa e involucrarlos con los propósitos del Banco, esto se puede hacer con el apoyo de la Universidad de Huánuco.
2. Respecto a la segunda conclusión, siendo el liderazgo un aspecto importante valorado por más del 50% de trabajadores presentada en la Tabla 3 y 17, es fundamental que la gerencia continúe con talleres que potencie la participación laboral del total de los trabajadores del Banco, a partir del cual todos se sientan involucrados con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales en el Interbank de la ciudad de Huánuco.
3. Respecto a la tercera conclusión la calidad del trabajo está en función a las capacitaciones ya que son importantes y éstas deben continuar el mismo ritmo que se viene dando hasta la actualidad para que puedan alcanzar los retos información presentada en la Tabla 10 y 18, si bien es cierto la pandemia ha establecido patrones con mayor demanda motivacional, empero, estas capacitaciones deben reflejar el compromiso que tiene la gerencia con el desarrollo de sus trabajadores.
4. Respecto a la cuarta conclusión la motivación y el ambiente de trabajo son muy importantes para que los trabajadores tengan la confianza entre si presentada en la Tabla 13 y 21, es por ello que se recomienda a la gerencia incorporar en su programa de motivación reconocimientos por escrito a los trabajadores que desarrolle un buen servicio, así como aquellos que cumplen con sumar a mejorar las condiciones en las que se llevan los trabajadores entre sí.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Nando, M. (2016). *Gestión del Talento humano e Innovación de la Enseñanza y el Aprendizaje*. Madrid: Palibrio ediciones.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración*. México: McGrawHill.
- Carbajal Alvarez, M. H. (2016). *Gestión del talento Humano y el Desarrollo del Turismo en la mprovincia de HUánuco, 2015*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento Humano*. México: McGrawHill.
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Madrid: Ecoe.
- Fernández Collado, Carlos & baptista Lucio, Pilar & hernandez Sampieri, Roberto. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Galeano Ocalio, C. V. (2019). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la municipalidad provincial de Huánuco - periodo 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Garcia Beleño, A. C. (2020). *Modelo de Gestión del Talento Humano en la Cooperativa de Transporte de Santa María*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Girauder, M. (2018). *Cómo Gestionar el clima laboral*. México: Logrando metas ediciones.
- Goyeneche Perez, S. (2017). *Diseño de Estrategias de gestión de Talento humano para las microempresas del municipio de SOCHA*. Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Guillermo Huaman, H. (2005). *Manual de técnicas de investigación conceptos y aplicaciones*. Valencia España: IPLADEES S.A.C.
- Levin, Richard & Rubin, David &. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. México: Septima Edición - Pearson Education.

Pinedo Montoya, C. (2017). *La Gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.* Lima Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.

Robbins, Stephen y Judge, Timothy. (2013). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Education.

Rojas Reyes, R. R. (2018). *Gestión del talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús Lima, Enero 2018.* Lima: Universidad Norbert Wiener.

Tobon, S. (2016). *La Gestión del Talento HUmano en Latonoamerica.* Madrid: Kresearch.

Wall, B. (2000). *Las relaciones humanas en el trabajo.* México: Oniro 2000.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Escobar Palacin, J. (2024). *La gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en el Banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de Covid19 - 2021* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1
INSTRUMENTO



CUESTIONARIO

Objetivo. – la presente encuesta tiene fines académicos, este estudio se hace con la finalidad de establecer la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en el banco

Interbank agencia Huánuco. Cuyas respuestas serán tratadas con máxima discreción.

Marque con una X, la respuesta que mejor se acerque a su percepción

1. ¿Ha mejorado la productividad del banco en términos de colocaciones?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
2. ¿Los trabajadores en general han contribuido a mejorar las colocaciones del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
3. ¿Los líderes del banco han ayudado a superar problemas entre trabajadores en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
4. ¿Era frecuente los problemas personales en tiempos de pandemia en el banco?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
5. ¿Ha mejorado la participación laboral de los trabajadores en las metas del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()

6. ¿Los líderes contribuyen y motivan a la participación laboral de los trabajadores en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
7. ¿Las capacitaciones impulsan que los trabajadores mejoren la imagen del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
8. ¿La imagen organizacional es un tema de capacitación en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
9. ¿Las capacitaciones han mejorado los servicios en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
10. ¿Las capacitaciones estuvieron orientados a mejorar la forma de brindar el servicio?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
11. ¿Las capacitaciones mejoraron la confianza de los trabajadores para la toma de decisiones en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
12. ¿Las capacitaciones se orientaron para enseñar a tomar decisiones en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()

13. ¿La motivación de los trabajadores permite transmitir una marca empresarial única en el banco en tiempos de pandemia?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
14. ¿El banco impulsa interiorizar la marca del banco en todos los trabajadores en tiempos de pandemia?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
15. ¿Ha mejorado el clima laboral en tiempos de pandemia?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
16. ¿El clima laboral es compromiso de todos en el banco en tiempos de pandemia?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
17. ¿El banco te ayuda a cumplir retos en tiempos de pandemia?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
18. ¿Las metas establecidas por el banco motivan a los trabajadores en tiempos de pandemia?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
19. ¿Se respeta las normas del banco en tiempos de pandemia?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
20. ¿las normas mejoran la convivencia entre los trabajadores del banco en tiempos de pandemia?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
21. ¿Se nota confianza de los trabajadores con el banco?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
22. ¿La Confianza mejora las relaciones interpersonales en el banco en tiempos de pandemia?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
23. ¿Se encuentra satisfecho con la comunicación interna en el banco?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
24. ¿La comunicación interna en el banco mejora las relaciones interpersonales?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
25. ¿la comunicación externa es importante para los trabajadores en el banco?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
26. ¿La comunicación externa mejora las relaciones interpersonales en el banco?
- Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tesis: La Gestión del Talento Humano y las Relaciones Interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en Tiempos de Covid19 - 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
<p>General ¿De qué manera se relaciona la Gestión del talento humano con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021?</p> <p>Específicos ¿De qué manera se relaciona el liderazgo con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021? ¿De qué manera se relaciona la capacitación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en</p>	<p>General Describir de qué manera se relaciona la Gestión del talento humano con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021</p> <p>Específicos Describir de qué manera se relaciona el liderazgo con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021 Determinar de qué manera se relaciona la capacitación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021</p>	<p>HIPÓTESIS ALTERNA (Ha). La Gestión del talento humano se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021</p> <p>HIPÓTESIS NULA (Ho). La Gestión del talento humano no se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021</p> <p style="text-align: center;">H.E.1</p>	<p>Independiente Gestión del talento humano</p> <p>Dimensiones - Liderazgo - Capacitación - Motivación</p> <p>Dependiente Relaciones interpersonales</p> <p>Dimensiones - Ambiente de trabajo - Comunicación</p>	<p>Tipo: la investigación por su naturaleza es básica, en el sentido que sus conocimientos van enriquecer lo que se sabe respecto a las variables.</p> <p>Enfoque: la tesis es de tipo cuantitativo, dado que por su naturaleza se establecerán categorías que serán cuantificadas porcentualmente en el estudio.</p> <p>Nivel: es descriptiva correlacional, dado que se establecerá una inferencia en base los resultados de cada variable medida.</p> <p>Diseño: La tesis no manipulara ninguna de las variables, es no experimental de tipo transversal</p>	<p>Encuesta Dirigida a los trabajadores del Banco, para conocer el estado actual de las variables en el contexto especificado, covid19.</p> <p>Entrevista Dirigida a la gerente del banco para conocer cómo se establece las líneas del talento humano como política.</p>

tiempos de covid19 - 2021?
¿De qué manera se relaciona la motivación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021?

Determinar de qué manera se relaciona la motivación con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021

El liderazgo se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021

H.E.2

La capacitación se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 – 2021

H.E.3

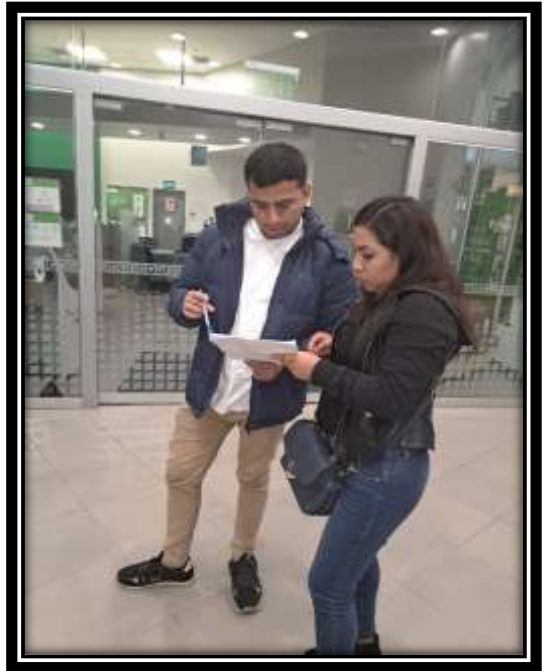
La motivación se relaciona de manera directa con las relaciones interpersonales en el banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid19 - 2021

Población: Son 40

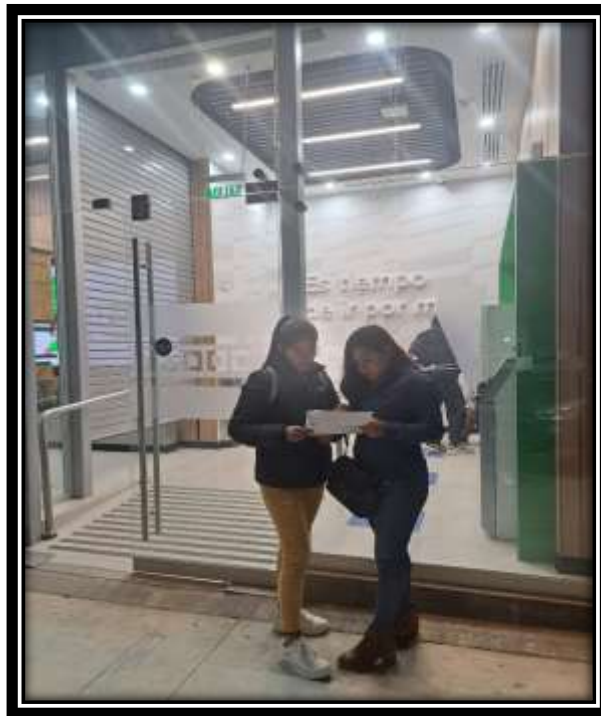
Muestra:

Considerando el tamaño de la muestra y la conveniencia de la investigación N = 32

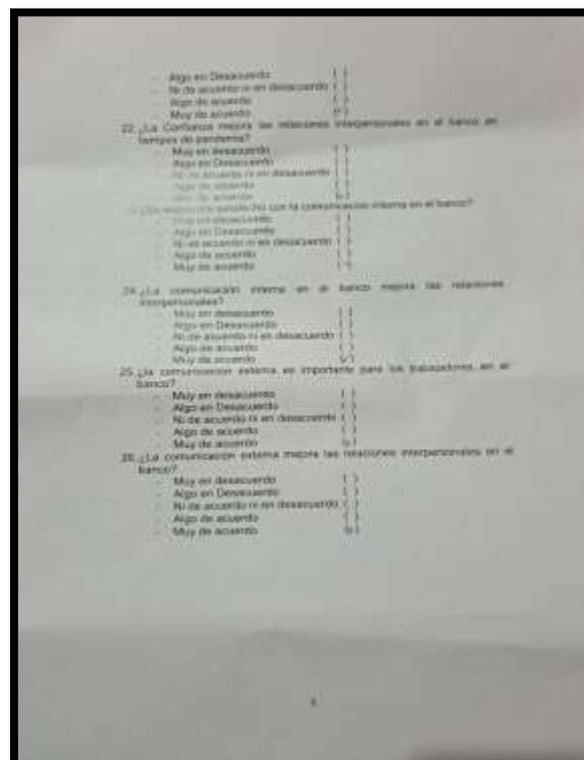
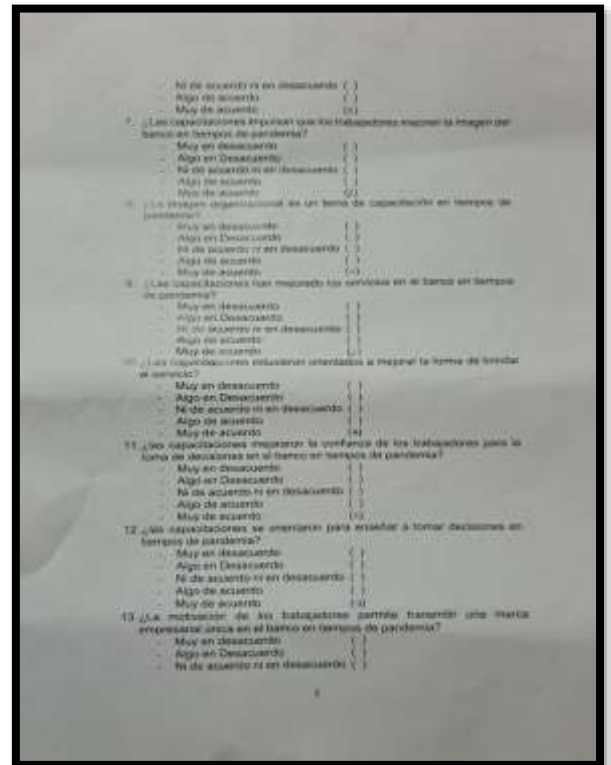
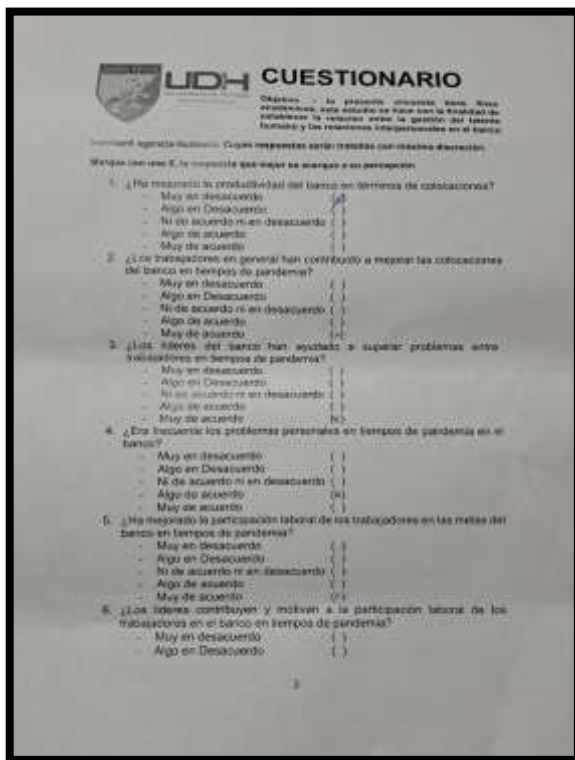
ANEXO 3
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Aplicación del instrumento de recolección de datos: cuestionario a los trabajadores de la entidad financiera Interbank



Aplicación del instrumento de recolección de datos: entrevista a los trabajadores de la entidad financiera Interbank



Aplicación del instrumento de recolección de datos: cuestionario a los trabajadores de la entidad financiera Interbank



CUESTIONARIO

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad, evaluar la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en el banco

Marque una sola X, la respuesta que mejor se ajuste a su percepción

Muestre una sola X, la respuesta que mejor se ajuste a su percepción

1. ¿Ha mejorado la productividad del banco en tiempos de coberturas?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
2. ¿Los tratadores en general han contribuido a mejorar las coberturas del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
3. ¿Los líderes del banco han ayudado a superar problemas entre trabajadores en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
4. ¿Está disminuyendo los problemas personales en tiempos de pandemia en el banco?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
5. ¿Ha mejorado la participación laboral de los tratadores en las mesas del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
6. ¿Los líderes contribuyen y motivan a la participación laboral de los tratadores en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
7. ¿Las capacidades técnicas mejoran por las capacitaciones respecto la seguridad del banco en tiempos de coberturas?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 8. ¿La imagen empresarial es un factor de aceptación en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 9. ¿Las capacitaciones han mejorado las acciones en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 10. ¿Las capacitaciones estuvieron orientadas a mejorar la forma de brindar el servicio?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 11. ¿Las capacitaciones mejoraron la confianza de los tratadores para la toma de decisiones en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 12. ¿Las capacitaciones se orientaron para enseñar a tomar decisiones en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 13. ¿La motivación de los trabajadores permite brindar una mejor atención única en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

- Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
14. ¿El banco mejora relaciones interpersonales en tiempos de coberturas en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 15. ¿Ha mejorado el clima laboral en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 16. ¿El clima laboral es comparable de todos en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 17. ¿El banco le ayuda a superar retos en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 18. ¿Las mesas verticales por el banco mejoran a los trabajadores en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 19. ¿Se respeta las normas del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 20. ¿Los líderes mejoran la convivencia entre los trabajadores del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 21. ¿Se nota confianza de los trabajadores con el banco?
 - Muy en desacuerdo ()

- Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
22. ¿La Confianza mejora las relaciones interpersonales en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 23. ¿Se encuentra satisfecho con la comunicación interna en el banco?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 24. ¿La comunicación interna en el banco mejora las relaciones interpersonales?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 25. ¿La comunicación externa es importante para los trabajadores en el banco?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 26. ¿La comunicación externa mejora las relaciones interpersonales en el banco?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()



CUESTIONARIO

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores en relación a la gestión del banco, sus servicios y las relaciones interpersonales en el banco.

Responda según lo mejor sabe de acuerdo con sus opiniones.

Marque con una X la respuesta que mejor se ajuste a su percepción.

1. ¿Ha mejorado la productividad del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
2. ¿Los indicadores en general han contribuido a mejorar las operaciones del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
3. ¿Los líderes del banco han ayudado a superar problemas entre trabajadores en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
4. ¿En cuanto las prácticas personales en tiempos de pandemia en el banco?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
5. ¿Ha mejorado la participación laboral de los trabajadores en las mesas de trabajo en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
6. ¿Los líderes coordinan y motivan a la participación laboral de los trabajadores en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()

- No de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
7. ¿Las capacitaciones mejoran para los trabajadores mejorar la imagen del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 8. ¿La imagen organizacional en los tiempos de pandemia en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 9. ¿Las capacitaciones han mejorado los servicios en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 10. ¿Las capacitaciones mejoraron orientadas a mejorar la forma de brindar el servicio?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 11. ¿Las capacitaciones mejoraron la confianza de los trabajadores para la toma de decisiones en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 12. ¿Las capacitaciones se orientaron para enseñar a tomar decisiones en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 13. ¿La motivación de los trabajadores permite alcanzar una marca empresarial alta en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

- Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
14. ¿El banco ofrece incentivos de hecho del banco en forma de capacitaciones en tiempos de pandemia?
 - Muy en Desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 15. ¿Ha mejorado el clima laboral en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 16. ¿La clima laboral es importante de saber en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 17. ¿El banco es capaz de cumplir con los tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 18. ¿Las mesas de trabajo con el banco ayudan a los trabajadores en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 19. ¿Se respeta las normas del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 20. ¿Las normas mejoran la convivencia entre los trabajadores del banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 21. ¿Se nota confianza de los trabajadores con el banco?
 - Muy en desacuerdo ()

- Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
22. ¿La confianza mejora las relaciones interpersonales en el banco en tiempos de pandemia?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 23. ¿Se encuentran satisfechos con la convivencia interna en el banco?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 24. ¿La comunicación interna en el banco mejora las relaciones interpersonales?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 25. ¿La comunicación externa es importante para los trabajadores en el banco?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()
 26. ¿La comunicación externa mejora las relaciones interpersonales en el banco?
 - Muy en desacuerdo ()
 - Algo en Desacuerdo ()
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - Algo de acuerdo ()
 - Muy de acuerdo ()