

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



TESIS

**“Gestión del talento humano y las relaciones interpersonales
en la financiera confianza agencia Huánuco 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: Usquiano Domínguez, Gaby Silvana

ASESOR: Linares Beraún, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2025

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

D

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): 74310870

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780X
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:30 horas del día 31 del mes de marzo del año 2025**, 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:

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
Mtra. Keli Agui Esteban
Mtra. Diana Huerto Orizano

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1804-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA HUÁNUCO 2024**", presentada por la Bachiller, **USQUIANO DOMINGUEZ, Gaby Silvana**, 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 14 (Catorce) y cualitativo de Supiciente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:30 horas del día 31 del mes de marzo del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
DNI: 41693326
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737
PRESIDENTE

Mg. Keli Agui Esteban
DNI: 22498331
Código ORCID: 0000-0003-4952-780X
SECRETARIA

Mtra. Diana Huerto Orizano
DNI: 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: GABY SILVANA USQUIANO DOMÍNGUEZ, de la investigación titulada "Gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024", con asesor(a) WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1877-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 21 % 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, 06 de marzo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

144. Usquiano Domínguez, Gaby Silvana.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

7%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO

D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Con todo mi amor y gratitud a mis padres por su incondicional apoyo, amor y sacrificios a lo largo de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Mi gratitud a los trabajadores de financiera confianza por proporcionar los recursos específicos y el entorno adecuado para llevar a cabo mi investigación.

A mi asesor por su invaluable guía apoyo constante durante todo el proceso, sus consejos y conocimientos fueron fundamentales para la realización de este trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	18
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	19
2.2. BASES TEÓRICAS	20
2.2.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.	20
2.2.2. RELACIONES INTERPERSONALES.....	25
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	29
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS	30
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	30
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	30
2.5. SISTEMA DE VARIABLES	31
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	31
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	31
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	32
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.1.1. ENFOQUE	34
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	34
3.1.3. DISEÑO	34
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.2.1. POBLACIÓN	35
3.2.2. MUESTRA.....	36
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.3.1. TÉCNICA	36
3.3.2. INSTRUMENTOS.....	36
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	36
CAPÍTULO IV	37

RESULTADOS	37
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	37
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	56
4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL	58
4.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	59
CAPÍTULO V	63
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES Y OBJETIVOS ..	63
5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO Y OBJETIVOS.....	64
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Trabajadores de Financiera Confianza, según estructura vigente 2023	35
Tabla 2 La empresa les capacita con el fin de enriquecer sus conocimientos el cual va a ser utilizado para generar nuevos productos o servicios que aporten valor	37
Tabla 3 La aplicación de conocimientos les permite a sus compañeros de trabajo incrementar sus ventas	38
Tabla 4 Las metas de la empresa están en función a la orientación de resultados	39
Tabla 5 La financiera monitorea el uso de conocimientos en base a los resultados que proponen	40
Tabla 6 La financiera motiva para que usted como trabajador tenga un empeño adecuado y eficiente	41
Tabla 7 La Financiera incentiva al compromiso y dedicación que emplea el trabajador en la realización de una tarea para la obtención de un resultado	42
Tabla 8 Considera que los jefes de área de la financiera están en la capacidad de poder asumir las consecuencias de las acciones y decisiones tanto en una forma individual como colectiva	43
Tabla 9 La financiera fomenta la responsabilidad en el trabajo	44
Tabla 10 La financiera motiva a los trabajadores publicando incentivos por el cumplimiento de metas	45
Tabla 11 La financiera ofrece recompensas tanto económicas como no económicas a cambio o como resultado de su trabajo	46
Tabla 12 La financiera garantiza la protección física y emocional que poseen los empleados dentro del entorno laboral	47
Tabla 13 Es política de la financiera garantizar integridad física y un ambiente libre de riesgos para los trabajadores	48
Tabla 14 Dentro de la financiera se adapta con sus compañeros de trabajo	49
Tabla 15 La financiera confianza fomenta una rápida adaptación al ambiente laboral e interacción	50
Tabla 16 Financiera confianza fomenta que los trabajadores se interrelacionen en base a códigos éticos donde prime el respeto	51

Tabla 17 La gerencia de recursos humanos de financiera confianza fortalece el principio del comportamiento ético entre todos los trabajadores	52
Tabla 18 Financiera confianza hace distinciones respecto a la diversidad e interculturalidad	53
Tabla 19 La financiera fomenta el respeto a las costumbres y culturas	54
Tabla 20 Sus colegas tienen facilidad de comunicación para dar solución a un problema	55
Tabla 21 La gerencia de recursos humanos fomenta la buena comunicación en el área de trabajo	56
Tabla 22 Prueba de normalidad de las variables	57
Tabla 23 Interpretación del Coeficiente de Correlación Spearman para determinar la relación en la variable gestión del talento humano y relaciones interpersonales en Financiera Confianza Huánuco 2024.....	58
Tabla 24 Análisis de la relación entre el talento humano y las relaciones interpersonales en la Financiera confianza agencia Huánuco 2024.....	59
Tabla 25 Análisis de la relación entre el conocimiento y las relaciones interpersonales en la Financiera confianza agencia Huánuco 2024.....	60
Tabla 26 Análisis de la relación entre el aprendizaje y las relaciones interpersonales en la Financiera confianza agencia Huánuco 2024.....	61
Tabla 27 Análisis de la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en la Financiera confianza agencia Huánuco 2024.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la investigación de la gestión del talento humano y su relación con las relaciones interpersonales en financiera confianza	35
Figura 2 La empresa les capacita con el fin de enriquecer sus conocimientos el cual va a ser utilizado para generar nuevos productos o servicios que aporten valor.....	37
Figura 3 La aplicación de conocimiento les permite a sus compañeros de trabajo incrementar sus ventas	38
Figura 4 Las metas de la empresa están en función a la orientación de resultados	39
Figura 5 La financiera monitorea el uso de conocimientos en base a los resultados que proponen	40
Figura 6 La financiera motiva para que usted como trabajador tenga un empeño adecuado y eficiente	41
Figura 7 La financiera incentiva al compromiso y dedicación que emplea el trabajador en la realización de una tarea para la obtención de un resultado	42
Figura 8 Considera que los jefes de área de la financiera están en la capacidad de poder asumir las consecuencias de las acciones y decisiones tanto en una forma individual como colectiva	43
Figura 9 La financiera fomenta la responsabilidad en el trabajo	44
Figura 10 La financiera motiva a los trabajadores publicando incentivos por el cumplimiento de metas	45
Figura 11 La financiera ofrece recompensas tanto económicas como no económicas a cambio o como resultado de su trabajo.....	46
Figura 12 La financiera garantiza la protección física y emocional que poseen los empleados dentro del entorno laboral	47
Figura 13 Es política de la financiera garantizar integridad física y un ambiente libre de riesgos para los trabajadores	48
Figura 14 Dentro de la financiera se adapta con sus compañeros de trabajo	49
Figura 15 La financiera confianza fomenta una rápida adaptación al ambiente laboral e interacción.....	50

Figura 16	Financiera confianza fomenta que los trabajadores se interrelacionen en base a códigos éticos donde prime el respeto	51
Figura 17	La gerencia de recursos humanos de financiera confianza fortalece el principio del comportamiento ético entre todos los trabajadores	52
Figura 18	Financiera confianza hace distinciones respecto a la diversidad e interculturalidad	53
Figura 19	La financiera fomenta el respeto a las costumbres y culturas	54
Figura 20	Sus colegas tienen facilidad de comunicación para dar solución a un problema.....	55
Figura 21	La gerencia de recursos humanos fomenta la buena comunicación en el área de trabajo	56

RESUMEN

La tesis ha sido desarrollada tomando en cuenta los lineamientos establecidos por la metodología de la investigación científica, para ello el objetivo planteado que ha sido establecer la relación que existe entre el talento humano y las relaciones interpersonales en financiera confianza ha sido hecho comprendiendo la necesidad de conocimiento que existe para la empresa, usando una metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, con una población y muestra de 35 trabajadores de la financiera ha podido aplicar instrumentos para el recojo de información primaria cuya conclusión se describe a continuación En cuanto al objetivo general, la tesis ha podido demostrar que existe relación directa entre el talento humano y las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024, ello puede estar fundamentado dado el coeficiente de correlación Spearman obtenido cuyo valor es 0.771, evidenciado además en información de la tabla 2 donde el 100% de los trabajadores reconoce que las capacitaciones son importantes y buscan enriquecer su conocimiento lo que está generando que en la tabla 14 el 60% considera que hay un nivel de adaptabilidad rápida entre ellos.

Palabras claves: Confianza, Identificación, Integración, Interrelación, Motivación.

ABSTRACT

The thesis has been developed taking into account the guidelines established by the methodology of scientific research, for this the objective set, which has been to establish the relationship that exists between human talent and interpersonal relationships in financial trust, has been done understanding the need to knowledge that exists for the company, using an applied methodology, with a quantitative approach, with a correlational descriptive level, with a non-experimental and cross-sectional design, with a population and sample of 35 workers from the financial company, it has been able to apply instruments to collect primary information whose conclusion is described below. Regarding the general objective, the thesis has been able to demonstrate that there is a direct relationship between human talent and interpersonal relationships in the financial trust agency Huánuco 2024, this can be substantiated given the Spearman correlation coefficient obtained whose value is 0.771, also evidenced in the information in table 2 where 100% of the workers recognize that training is important and seek to enrich their knowledge, which is generating that in table 14 60% consider that there is a level of adaptability fast between them.

Keywords: Trust, Identification, Integration, Interrelation, Motivation.

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano y las relaciones interpersonales, han sido necesarias ser estudiadas en la financiera. La razón es fundamental porque la información evacuada en la presente investigación permite a quienes administran dicha organización tomar decisiones para que la relación entre ambas variables sea fructífera y se enmarque en los objetivos comerciales que tiene la financiera.

Frente a lo mencionado, la tesis concluida se presenta en cinco capítulos importantes, a partir del cual el lector podrá comprender con claridad los caminos que ha seguido el investigador para poder demostrar la relación que existe entre las variables.

El primero expone las razones, objetivos y justificaciones del estudio. El segundo incluye investigaciones internacionales, nacionales y locales, junto con un marco teórico que sustenta los resultados. El tercero describe el método descriptivo utilizado para analizar la relación entre variables. El cuarto presenta los hallazgos principales, validados estadísticamente y relacionados con las percepciones de los trabajadores. Finalmente, el quinto capítulo discute los resultados, ofreciendo conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión de personal y relaciones interpersonales, consolidando la tesis como un referente para estudios futuros.

En la presente investigación, se emplearon los métodos deductivo, sintético y analítico.

Para la investigación, se utilizaron técnicas como la recopilación de datos, etc. Las principales fuentes consultadas incluyeron recursos de internet, fuentes virtuales, libros y revistas relacionadas con el tema.

Tuvimos diversas limitaciones, como la dificultad para acceder a fuentes confiables y actualizadas sobre el tema, Sin embargo, estas barreras fueron superadas a lo largo del trabajo mediante la búsqueda de alternativas, lo que permitió continuar con el desarrollo de la investigación de manera efectiva.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Chiavenato (2009) el autor en referencia hace mención en su texto de Recursos Humanos sostiene que la gestión del talento humano debe ser comprendida como la gerencia del conocimiento, aprendizaje, y motivación de los miembros de una organización. En un contexto mundial, en sus estudios de caso presentado da cuenta de la fragilidad de las organizaciones que carecen de una gestión del talento humano adecuado para su organización, generando en muchos casos problemas en la convivencia diaria entre trabajadores. Las grandes corporaciones han iniciado su trabajo comprendiendo la importancia del recurso humano y el talento que este tiene, en ese sentido los problemas identificados a partir de inicios empíricos han determinado que la falta de una gerencia del talento humano tiene efectos en las relaciones interpersonales y por ende en la comercialización general de las organizaciones.

Cortes (2023) hace referencia que en Perú las empresas enfrentan condiciones poco favorables para el desarrollo de la gestión del talento humano, con 68.4% de trabajadores en la informalidad es difícil exigir a la pequeña empresa cumpla con las condiciones necesarias para que puedan cambiar el nivel de relaciones interpersonales dentro de su organización y tener una mejor perspectiva de equipo al momento de enfrentar una estrategia comercial frente a su competencia. Salvo las empresas transnacionales, los pequeños negocios siguen siendo una unidad económica carente de estos conocimientos. Por lo descrito anteriormente los problemas a nivel país son sin lugar a duda en las empresas los responsables de la poca competitividad que hay en el mercado. El autor es claro, cuando hace referencia de que la gestión del talento humano es imprescindible para poder comprender el cómo una organización quiere enfrentar un mercado altamente competitivo

Galván (2018) menciona que las relaciones interpersonales en el trabajo componen un conjunto de juicios para alcanzar el conocimiento de las personas en la organización, ya que mediante los acercamientos que formen

entre ellas, gestionarán la compensación de las necesidades de relacionarse socialmente; entre más satisfacción generen, mejor podrán ayudar competentemente con los objetivos planteados por la organización.

En cuanto a la problemática de estudio Financiera Confianza, ingresó al departamento de Huánuco el año 2008 con el nombre Edpyme Confianza. Durante 7 años prevaleció dicha razón social hasta que esta financiera fue absorbida por el grupo BBVA. Dedicada a la comercialización de créditos, esta empresa tiene un posicionamiento en el mercado por debajo del 20%. En ese contexto, es importante mencionar que, en la actualidad ubicado en el centro de la ciudad de Huánuco, cuenta la financiera con 35 trabajadores. A lo dicho, además, tienen una gerencia dedicada a la selección y fortalecimiento de las relaciones entre los que laboran en la agencia Huánuco. Sin embargo, a pesar de contar en su estructura con un responsable que gerencia el talento humano, financiera confianza en la actualidad ha mostrado problemas en las relaciones interpersonales de sus colaboradores. Esto se expresa en la percepción de los clientes de un ambiente tenso en la financiera. Para el actual gerente la problemática de las relaciones interpersonales data probablemente por diferentes factores. A lo mencionado líneas arriba, se hace necesario estudiar la gestión del talento humano a partir de cómo la financiera en la agencia Huánuco gestiona el conocimiento de sus analistas de crédito, promotores, operadores entre otros. Dado que este aspecto es fundamental para comprender el nivel de entendimiento de los protocolos dentro de la organización. De igual forma el aprendizaje siendo una dimensión de la gestión del talento humano debe ser evaluado con las competencias que tienen los trabajadores en financiera confianza. En cuanto al aspecto de motivación los trabajadores no están satisfechos en su totalidad con los incentivos que la empresa les brinda, esto se ve reflejado en el ambiente de trabajo y en el servicio que brindan a los clientes. La empresa les pone metas durante el mes de trabajo, pero, para algunos trabajadores los incentivos que ofrecen tales como reconocimientos o incentivos económicos no son alentadores, no siendo sencillo para los colaboradores cumplir metas de colocación que superan los 5 dígitos. Frente la realidad descrita hasta esta

parte, financiera confianza requiere establecer la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales durante el presente año.

El propósito de la investigación es analizar de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

PG: ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿De qué manera el conocimiento se relaciona con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024?

PE2: ¿De qué manera el aprendizaje se relaciona con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024?

PE3: ¿De qué manera la motivación se relaciona con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Analizar de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Analizar de qué manera el conocimiento se relaciona con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

OE2: Analizar de qué manera el aprendizaje se relaciona con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

OE3: Analizar de qué manera la motivación se relaciona con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La tesis en términos prácticos es sumamente importante porque permite contar con información relevante que le ayude al gerente de la financiera confianza analizar los problemas presentados y en función a ello tomar decisiones para mejorar la administración de su personal.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La tesis en términos teóricos describió su importancia comprendiendo que las conclusiones permiten enriquecer los conocimientos que existen respecto a las variables.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La tesis se desarrolló respetando la metodología de la investigación científica para lograr los resultados que se desea obtener.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Una de las principales limitaciones que enfrentó la investigación es la falta de instrumentos validados, sin embargo, estas fueron superadas a partir de propuestas que fueron avaladas por especialistas en la materia.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La tesis fue viable, porque contó con los recursos financieros necesarios para la inversión que demande el presente estudio, De igual forma se contó con antecedentes teóricos suficientes que dan referencia a la propuesta postulada. Se suma a ello la asistencia de parte de los especialistas de la Universidad para garantizar que la formulación de la presente ésta alineado con la estructura aprobada por la Universidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Martínez (2021) en su tesis titulada Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el sector bancario en la ciudad de Sincelejo, tesis para optar el título de administrador de empresas, presentada en la Universidad del Caribe. Tesis de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, la población fue conformada por 13 entidades financieras, la muestra fue de 13 unidades financieras.

Se utilizó las técnicas de encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario; de esta manera se llegan a las siguientes conclusiones:

- La relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral es un aspecto central, dentro del desarrollo organizacional y el crecimiento de las empresas o entidades. Para el caso de las entidades bancarias en la ciudad de Sincelejo, los resultados obtenidos, referidos a determinar la caracterización de la gestión del talento humano, dan a conocer, que estas organizaciones, cumplen con los requisitos de reclutamiento, selección, socialización, inducción y desarrollo formativo de sus empleados , es decir, se hace evidente, que estas entidades, realizan procesos de gestión humana a similitud del resto de instituciones financieras del país, que consiste, en contratar, orientar y ayudar a los trabajadores en su ingreso y adaptación a su nueva organización y obtengan mayores responsabilidades de trabajo.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Obando y Mamani (2021) en su tesis titulada Relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal del Banco de la Nación de Puno 2021, tesis para optar el título profesional de psicología, presentada en la Universidad Autónoma de Ica. Tesis de tipo aplicada,

de nivel descriptivo, la población fue conformada por 84, la muestra fue 46.

Se utilizó las técnicas de encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario; de esta manera se llegan a las siguientes conclusiones:

- Sobre los niveles de desempeño laboral se observa que el 73,1% de los trabajadores presentan un nivel malo de desempeño laboral y el 26% un nivel regular de relaciones interpersonales. Sobre los niveles de relaciones interpersonales el 50,7% de trabajadores presentan nivel regular de relaciones interpersonales, el 43,3% nivel malo y 6% nivel bueno. Se concluyó que existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, así como entre las dimensiones de las relaciones interpersonales: inclusión, aceptación y afecto con el desempeño laboral de estos trabajadores

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Condezo (2021) en su tesis titulada Sistema de compensación y retención del talento humano en la agencia 528 de Mi banco, Huánuco – 2020 tesis para optar el grado de licenciada en administración de empresas, presentada en la Universidad de Huánuco. Tesis de tipo aplicada, de nivel descriptivo, la población fue conformada por 42 trabajadores de la empresa, la muestra fue 42 trabajadores.

Se utilizó las técnicas de encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario; de esta manera se llegan a las siguientes conclusiones:

- Respecto al objetivo general, la tesis ha demostrado la relación directa entre el sistema de compensaciones y la retención del talento humano en la Agencia 528 de MIBANCO, sostenida con un estadígrafo de Pearson de 0.753, lo que explica la relación directa que hay entre las variables. Corroborada con la información descriptiva donde se evidencia que la financiera cuenta con políticas de salud, previsional que ofrece a sus trabajadores, lo que genera que el 100% se identifique con la labor que cumple en esta empresa. Validando de esta forma la inferencia estadística.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Morales (2002) sostiene que la gestión del talento humano viene a ser un enfoque estratégico de dirección el cual tiene como objetivo la obtención de una máxima generación de valor dentro de la institución, esto mediante un conjunto de acciones destinadas a mejorar la producción los cuales se encuentren a una disposición permanente del nivel de capacidades, habilidades y conocimientos de las personas que integran la organización para que de esta manera se obtengan mejores resultados y se puede hacer más competitivo dentro del mercado laboral y empresarial.

Chiavenato (2009) señala que la gestión del talento humano es definida como una de las funciones a cargo de la organización el cual se encuentra relacionado con las provisiones, mantenimientos, entrenamientos, desarrollos y motivaciones de los colaboradores de la organización. Asimismo, dicho talento humano va a referirse a aquellas personas que cuentan con habilidades y capacidades intelectuales que van a permitir que la organización pueda tener un desarrollo eficaz y eficiente en su producción ya sea bienes o servicios; de tal forma, que van a poder conseguir una ventaja competitiva en el mercado y podrán alcanzar sus objetivos trazados.

TEORÍAS RESPECTO AL TEMA

Teoría de la organización de los recursos humanos

Chiavenato (2006) sostiene que esta teoría está referida a la necesidad de que se deben de valorar a los trabajadores de las empresas y no solo valorar la consecución de las metas organizacionales, en la cual se utilizan estrategias para realizar la planificación, coordinación, desarrollo, organizar y llevar a cabo las actividades que permitan controlar y que incentiven a un mejor desempeño de los trabajadores. De igual forma, la institución viene a ser el intermediario el cual permite una colaboración entre los colegas de trabajo de la institución para que se puedan alcanzar los objetivos de

manera individual ya sea de forma directa o indirecta con el desarrollo de las actividades de cada trabajador.

Teoría de la gestión de los recursos humanos

Chiavenato (2009) señala que la gestión de recursos humanos va a estar referida al enfoque de la administración del personal, en la cual intervienen si las actividades que realizan los trabajadores van a influir o no dentro de la institución, de tal manera que la gestión de recursos humanos va a tener como objetivo relacionar la toma de decisiones y acciones directivas con los trabajadores de la empresa.

CARACTERÍSTICAS

Chiavenato (2009) señala que las características más resaltantes de la gestión de talentos humanos van a estar referido a sus cuatro principales fundamentos de competencia individual, dichas características son las siguientes:

- **Actitud**

Esta característica hace referencia al comportamiento del individuo frente a los sucesos cosas que sucedan. Ser acreedor de un instinto de emprendimiento, poder hacerse cargo, lograr conseguir las metas que se propongan, etc. Todo esto va a generar que la persona pueda tener un valor agregado y pueda tener un alto nivel a autorrealización.

- **Juicio**

Se refiere a la capacidad de análisis el cual es indispensable para el individuo, ya sea mediante la obtención de datos o información, tener una actitud crítica y de juicio frente a escenarios y contextos para que de esta manera puedan identificar y priorizar de una forma equitativa.

- **Habilidad**

Esta característica hace referencia al comportamiento del individuo para saber qué hacer frente a una situación mediante el uso y aplicación del conocimiento para la resolución de problema, esto mediante la creación de estrategias o alternativas frente a un problema identificado; de

tal forma que todo lo anterior será reflejado en el trabajo en equipo.

- **Conocimiento**

Esta característica hace referencia al saber cómo, el cual es la pertenencia de conocimiento e inteligencia que es el resultado de un aprendizaje continuo, ya sea de aprender, ampliar, transmitir y compartir el conocimiento.

IMPORTANCIA

Chiavenato (2009) señala que gestión del talento humano va a contribuir en la integración de los individuos en la participación del logro de las metas institucionales de la empresa, en tal sentido viene a ser una de las principales funciones de la organización para que las empresas puedan llegar contar con trabajadores adecuados que puedan desarrollar las tareas encomendadas de una manera eficiente para que así se puedan lograr conseguir lo que la entidad tiene definido.

En otras palabras, la importancia de la gestión de talento humano va a estar relacionada con las respuestas frente a nuevos comienzos en función a la experiencia dentro de la sociedad, de entre los cuales principalmente se destacan:

- Crecimiento de la competencia. De tal forma que la organización tenga la necesidad de ser competitivos.
- Análisis de los costos de oportunidad y las ventajas que van a generar los recursos humanos.
- Riesgo o peligro respecto a la productividad
- El crecimiento en la complejidad de las modificaciones de las diferentes culturas, demográficos, normativos, educacionales y sociales.

PROCESOS

Chiavenato (2009) señala los siguientes procesos dentro de la gestión del talento humano:

- Admisión de personas.
- Dentro de esta etapa se incluyen a nuevos trabajadores a la organización; en otras palabras, es la selección y reclutamiento de nuevo personal (Chiavenato, 2009).

- Aplicación de personas.
- Dentro de esta etapa se van a diseñar las actividades que van a desempeñar cada uno de los trabajadores para la organización; de tal modo que en esta etapa se va a encontrar el diseño organizacional, análisis de puestos, descripción de los puestos y la evaluación del desempeño de los trabajadores (Chiavenato, 2009).
- Compensación de personas.
- Dentro de esta etapa se van a encontrar los procesos de motivación que se otorgan a los trabajadores para así motivarlos y que su eficiencia en la productividad de la empresa sea mucho mayor, pues dentro de esta fase va a incluirse la recompensa, beneficios sociales y otros tipos de incentivos los cuales van a permitir que el trabajador pueda satisfacer sus necesidades básicas (Chiavenato, 2009).
- Desarrollo de personas.
- Dentro de esta etapa se van a realizar las capacitaciones para poder aumentar el desarrollo de los trabajadores en la organización, dichas capacitaciones van a ser referidas al entrenamiento y desarrollo del personal, integración de planes de mejora, también la comunicación e integración del personal (Chiavenato, 2009).
- Mantenimiento de personas.
- Dentro de esta etapa se va a dar por crear un clima adecuado de trabajo es decir un clima organizacional en la cual el trabajador va a poder realizar sus actividades; de tal forma que se va a inculcar la limpieza, espacios seguros, disciplina, estilo de vida y respeto en los lazos laborales (Chiavenato, 2009).
- Monitoreo de personas.
- Dentro de esta etapa se va a realizar el control y seguimiento al desarrollo de la actividad de cada trabajador, es así como se van a verificar el logro de sus resultados mediante la utilización de una base de datos y un sistema de información por parte la

organización, él les permita hacer el seguimiento necesario para que tengan resultados óptimos (Chiavenato, 2009).

DIMENSIONES

Chiavenato (2009) sostiene que dentro de las dimensiones que se encuentran en la gestión del talento humano se van a identificar los siguientes puntos:

2.2.1.1. CONOCIMIENTO

Va a estar referido al saber, de tal modo que va a ser la capacidad que tiene el individuo para tomar decisiones frente a diversas situaciones dadas o diferentes temas (Chiavenato, 2009).

INDICADORES

Aplicación del conocimiento

Va a referirse al uso práctico y creativo del conocimiento el cual va a ser utilizado para generar nuevos productos o servicios que aporten valor; en otras palabras, va a referirse a la innovación el cual es un concepto fundamental y significativo en diversos ámbitos como la tecnología educación medicina, etc. (Chiavenato, 2009).

Orientación a resultados

Va a ser el enfoque de la consecución de metas y objetivos específicos; va a implicar el seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos, así como también la implementación de estrategias y acciones para una mejora continua del desempeño y de esta manera se puedan alcanzar los objetivos deseados (Chiavenato, 2009).

2.2.1.2. APRENDIZAJE

Va a referirse al saber aprender, de tal modo que va a ser la evolución del conocimiento, ya sea para solucionar diferentes problemas o situaciones (Chiavenato, 2009).

INDICADORES

Empeño

Viene a referirse al compromiso dedicación y perseverancia que emplea el trabajador en la realización de una tarea para la obtención de un resultado u objetivo (Chiavenato, 2009).

Responsabilidad

Va a implicar la obligación de poder asumir las consecuencias de las acciones y decisiones tanto en una forma individual como colectiva (Chiavenato, 2009).

2.2.1.3. MOTIVACIÓN

Va a referirse al impulso interno externo que incentiva o mueve a tomar acciones para poder alcanzar las metas trazadas (Chiavenato, 2009).

INDICADORES

Compensación

Va a referirse a un conjunto de recompensas tanto económicas como no económicas que recibe una persona a cambio o como resultado de su trabajo (Chiavenato, 2009).

Seguridad en el trabajo

Viene a referirse a la protección física y emocional que poseen los empleados dentro del entorno laboral, esta incluye medidas y políticas las cuales garantizan una integridad física y un ambiente libre de riesgos para los trabajadores (Chiavenato, 2009).

2.2.2. RELACIONES INTERPERSONALES

Schutz (1966) señala que las relaciones interpersonales vienen a hacer un conglomerado de relaciones que son de manera viceversa que se llegan a dar entre dos o más individuos, dentro de estas relaciones van a intervenir las habilidades de comunicación efectiva, teniendo como fin los intereses comunes de ambos participantes.

Villar (2024) sostiene que las relaciones interpersonales van a realizarse de forma cotidiana en la vida de toda persona; así mismo es muy probable uno de los factores más comunes e importantes para el desarrollo de las relaciones interpersonales es la coherencia. Cabe recalcar que establecer relaciones interpersonales positivas va a significar la presencia de la honestidad y franqueza de tal modo que se

debe respetar la individualidad del individuo y de las demás personas con las cuales se interactúa.

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Schutz (1966) sostiene que la importancia radica que se va a consistir en la facilidad que otorga al cumplimiento de las funciones de los trabajadores en una organización o institución. De tal manera que las relaciones interpersonales vienen a ser un instrumento que las organizaciones o instituciones necesitan y utilizan para que sus trabajadores puedan trabajar e interactuar adecuadamente. Cabe recalcar que las relaciones interpersonales están orientadas principalmente con el diálogo ya que, es el principal aspecto para que se pueda intercambiar datos e información, cabe mencionar que es muy importante que una relación interpersonal en los espacios de trabajos es efectiva debido a que generan un grado de compañerismo y un buen trato, de este modo se tendrá un ambiente de trabajo que sea fructífera para la organización.

Schutz (1966) afirman que las relaciones interpersonales ayudan a formar la personalidad de una persona, esto ya que desde muy pequeñas las personas se rodean de diversas personas o individuos los cuales forman parte e intervienen en la creación de sus personalidades y sistemas de valores. Es así como las relaciones interpersonales van a tener mucha importancia en darle sentido y propósito a la vida de las personas.

FUNCIONES FUNDAMENTALES.

Schutz (1966) sostiene que las relaciones interpersonales tienen tres funciones principales, estos son los siguientes:

- **Función informativa:** Va a referirse a como se realizan intercambios de datos e información con diversos intereses sentido y significado.
- **Función reguladora:** Dentro de esta función la comunicación viene a ser como el regulador en la interacción de los individuos.
- **Función afectiva:** Dentro de esta función se van a transmitir mensajes emocionales y afectivos los cuales influirán de alguna

manera en la percepción interpersonal de los partícipes, de tal manera que va a influenciar en las dos funciones anteriores.

TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES.

Schutz (1966) señala que hay distintas formas de la relación interpersonal y que todas tienen igual de importancia, a su vez cada una depende de las conexiones individuales y lo que se quiere alcanzar en la relación que se tengan, algunas de las principales relaciones interpersonales son las siguientes.

- **FAMILIA:** Este tipo de relación a menudo se refiere a vínculos muy profundos con los integrantes del hogar, los cuales logran tener mayor duración y posiblemente hasta el fin de nuestros días; sin embargo, en algunos casos existen diferencias personales entre los miembros de la familia los cuales pueden volver a las relaciones interpersonales tensas o inexistentes (Schutz, 1966).
- **AMISTAD:** Este tipo de relación interpersonal consiste en la amistad entre amigos de tal manera que se pueden llegar a formar conexiones importantes, así como también relaciones que pueden durar muy poco tiempo si el individuo no se siente bien; cabe recalcar, que este tipo de relaciones pueden resaltar diferentes aspectos de la personalidad (Schutz, 1966).
- **ROMÁNTICA:** Este tipo de relación consiste en una atracción mutua la cual puede darse inicio por un lazo amical que más adelante se prestara para forjar este lazo y conlleva más allá de la misma; la forma en la que se expresa este tipo de comunicación a menudo es de forma física o sexual (Schutz, 1966).
- **LABORAL:** Este tipo de relaciones se crean con compañeros de trabajo, los cuales llegan a impactar dentro del ambiente de trabajo, cabe recalcar que es muy importante que se mantenga una comunicación respetuosa para que de esta manera se

pueda garantizar la valoración de la amistad tanto dentro como fuera del trabajo (Schutz, 1966).

DIMENSIONES

Schutz (1966) sostiene que dentro de las relaciones interpersonales se van a identificar las siguientes dimensiones:

2.2.2.1. RELACIONES LABORALES.

Schutz (1966) la dimensión hace referencia a la habilidad para cooperar, es decir que dentro de las relaciones laborales los individuos conjuntamente van a realizar acciones que tiene como fin de lograr lo que se quiere conseguir el cual es de todo el mismo fin. En otras palabras, la cooperación va a ser el resultado de un trabajo en equipo y va a ser aplicada dentro de las empresas o instituciones para que los trabajadores puedan lograr objetivos afines. De tal forma que esta relación es fundamental para una sociedad debido a que permite que se puedan gestionar de una manera más eficiente las actividades laborales.

INDICADORES

Adaptación al entorno

Va a ser la capacidad de ajustarse y de responder de una manera efectiva ante los cambios y demandas dentro del entorno laboral para de esta manera alcanzar los objetivos establecidos (Schutz, 1966).

Comportamiento ético

Va a referirse al actuar de manera honesta, justa y responsable ante los valores y principios morales en las relaciones laborales (Schutz, 1966).

2.2.2.2. RELACIONES AFECTIVAS

Schutz (1966) las relaciones afectivas van a ser las habilidades emocionales que se desarrollan mediante un buen desarrollo profesional e individual, tener relaciones afectivas va a significar que se puedan aprender de las emociones, manejar y controlar las emociones y por eso es sumamente de mayor importancia tener control de las acciones y no dejar que otras

emociones como la ira, cólera nos domine, envidia u otras emociones negativas que puedan afectar a las relaciones interpersonales.

DIVERSIDAD E INTERCULTURALIDAD

Viene a ser el reconocimiento y valoración de las diferencias culturales en las relaciones afectivas de tal manera que se debe promover el respeto, la inclusión y comprensión mutua entre los participantes (Schutz, 1966).

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Viene a ser la comunicación efectiva, abierta y respetuosa con las personas involucradas en la comunicación interpersonal, es así como se debe fomentar la comprensión, empatía y resolución de conflictos dentro de la comunicación (Schutz, 1966).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Actitud

Son un elemento importante dentro de las relaciones interpersonales, viene a ser la actitud mental y emocional que adopta una persona hacia algo (Villar, 2024).

Ambiente de trabajo

Vienen a ser el lugar donde se involucra el trabajo de varias personas. Así mismo, el ambiente de trabajo es fundamental dentro de las relaciones interpersonales y favorece a la satisfacción laboral dentro de la organización (Schutz, 1966).

Compensación

Viene a ser la remuneración económica y beneficios que se otorgan a los trabajadores como resultado de su trabajo (Junco, 2020).

Comunicación

Es el intercambio de información entre 2 o más individuos, asimismo va a permitir una relación adecuada mediante la fluidez (Villar, 2024).

Desarrollo

Es un proceso de crecimiento y mejora de diferentes aspectos ya sea personal o grupal; de tal manera que tiene el objetivo de alcanzar un estado más alto o mejor al actual (León, 2018).

Entorno

Es el conjunto de condiciones y factores que rodean a un individuo y pueden influenciar dentro del desempeño y sus resultados (Schutz, 1966).

Habilidad

Es la capacidad o destreza que tiene una persona para poder llevar a cabo una tarea de manera específica (Armijos, 2021).

Objetivos

Son el conjunto de resultados o metas que se pretenden alcanzar en un periodo de tiempo determinado siguiendo una guía de acción.

Rendimiento

Comprende el cumplimiento del empleado conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde con los objetivos de las organizaciones (Villar, 2024)

Valor agregado

Se entiende por valor agregado aquella característica o servicio extra con el que cuenta un producto. El valor agregado permite dar un mayor valor comercial a un bien; generalmente mediante un elemento clave de diferenciación respecto a los competidores (Schutz, 1966).

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

Ho: La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

Hi: El conocimiento se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

Ho: El conocimiento no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

Hi: El aprendizaje se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

Ho: El aprendizaje no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

Hi: La motivación se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión del Talento Humano

Dimensiones

- Conocimiento
- Aprendizaje
- Motivación

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Relaciones interpersonales

Dimensiones

- Relaciones laborales
- Relaciones afectivas

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Conocimiento	Aplicación del conocimiento	1. La empresa les capacita con el fin de enriquecer sus conocimientos el cual va a ser utilizado para generar nuevos productos o servicios que aporten valor 2. La aplicación de conocimientos les permite a sus compañeros de trabajo incrementar sus ventas
		Orientación de resultados	3. Las metas de la empresa están en función a la orientación de resultados 4. La financiera monitorea el uso de conocimientos en base a los resultados que proponen
		Empeño	5. La financiera motiva para que usted como trabajador tenga un empeño adecuado y eficiente 6. La financiera incentiva al compromiso y dedicación que emplea el trabajador en la realización de una tarea para la obtención de un resultado
			Responsabilidad
	Motivación	Compensación	9. La financiera motiva a los trabajadores publicando incentivos por el cumplimiento de metas 10. La financiera ofrece recompensas tanto económicas como no económicas a cambio o como resultado de su trabajo
		Seguridad en el trabajo	11. La financiera garantiza la protección física y emocional que poseen los empleados dentro del entorno laboral 12. Es política de la financiera garantizar integridad física y un ambiente libre de riesgos para los trabajadores

RELACIONES INTERPERSONALES	Relaciones laborales	Adaptación al entorno	13. Dentro de la financiera se adapta con sus compañeros de trabajo 14. La Financiera confianza fomenta una rápida adaptación al ambiente laboral e interacción
		Comportamiento ético	15. Financiera confianza fomenta que los trabajadores se interrelacionen en base a códigos éticos donde prime el respeto 16. La gerencia de recursos humanos de financiera confianza fortalece el principio del comportamiento ético entre todos los trabajadores
	Relaciones afectivas	Diversidad e interculturalidad	17. Financiera confianza hace distinciones respecto a la diversidad e interculturalidad 18. La financiera fomenta el respeto a las costumbres y culturas
		Comunicación interpersonal	19. Sus colegas tienen facilidad de comunicación para dar solución a un problema 20. La gerencia de recursos humanos fomenta la buena comunicación en el área de trabajo

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Arias (2012) el autor hizo referencia en que los tipos de investigación pueden estar definidos en función a los propósitos que estos establezcan, pudiendo ser básicos si sus fines son exploratorios y aplicados siempre y cuando tengan como propósito resolver problemas con el uso de conocimientos publicados por la ciencia. Tomando en cuenta ella, la tesis fue de tipo aplicada debido a que se emplearon los conocimientos para resolver los problemas planteados en el apartado uno.

3.1.1. ENFOQUE

Hernández et al. (2014) el autor hizo referencia que las tesis se miden a través de categorías numéricas son de tipo cuantitativa o cualitativa cuando la palabra define los juicios. En ese contexto la tesis fue de tipo cuantitativa dado que emiten juicio a partir de valores numéricos porcentuales que permiten hacer las inferencias descriptivas correspondientes.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Hernández et al. (2014) el autor en su libro de metodología de la investigación científica hizo referencia a que las tesis son de alcance descriptivo y nivel relacional cuando en sus fines tienen esos propósitos. En ese sentido la tesis fue de alcance descriptivo y de nivel relacional para lo cual uso herramientas que permiten cumplir los fines descritos en el capítulo primero.

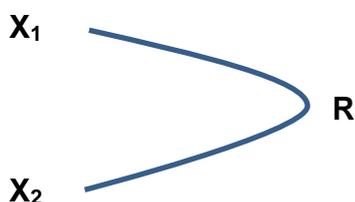
3.1.3. DISEÑO

Hernández et al. (2014) tomando como referencia lo que sostiene el autor la tesis es no experimental de corte transversal. La condición no experimental se sostiene en que no se manipularon las variables de estudio para llegar a alguna inferencia respectiva. El corte transversal garantizó que todos los integrantes de la muestra sean sometidos a

evaluación a partir de la información que plasmen en los instrumentos pertinentes. Teniendo como base la tesis el siguiente esquema:

Figura 1

Diseño de la investigación de la gestión del talento humano y su relación con las relaciones interpersonales en financiera confianza



X₁ : Es gestión del talento humano

X₂ : Relaciones interpersonales

R : Relación entre variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández et al. (2014) para el autor en su libro de metodología hizo referencia a que la población es el universo de cosas o sujetos de quien se dice algo. Tomando en cuenta dicha definición la población estuvo integrada por la totalidad de trabajadores de financiera confianza registrados en la planilla declarada a marzo del 2023.

Tabla 1

Trabajadores de Financiera Confianza, según estructura vigente 2023

Área	Cantidad
Administrativa	3
Operativa	5
Analista	14
Promotor	13
Total	35

Nota. Planilla de trabajadores.

3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2014) conceptualmente el autor dio cuenta que la muestra es una proporción que representa el comportamiento de la población, sin embargo, cuando éste es de un universo pequeño las muestras pueden ser de tipo censales es decir no probabilísticos aplicadas al total de la población. Tomando en cuenta lo dicho por el autor la tesis fue de tipo no probabilística comprometiendo la totalidad de trabajadores para la aplicación de los instrumentos, por lo tanto. $n = 35$.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hernández et al. (2014) en su texto el autor expresa con claridad que los instrumentos para el recojo de información son los que a continuación se plantea y apropiados para la tesis que se propone desarrollar:

3.3.1. TÉCNICA

El cual consta de preguntas estructuradas diseñadas con los objetivos de la investigación.

3.3.2. INSTRUMENTOS

El cual consta de preguntas con alternativas y es complemento de las encuestas, para la investigación se usarán escalas de tipo Likert que podrán determinar el nivel de la opinión de cada trabajador de financiera confianza en torno a las variables propuestas.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Hernández et al. (2014) según el autor el procesamiento puede usar como técnica a los postulados de la estadística que a continuación se describen:

- Tablas de frecuencia para ordenar la información primaria obtenida de la muestra.
- Gráficos de barra para tener un entendimiento didáctico de la opinión de los trabajadores en torno a las variables.
- Análisis de relación a través del coeficiente Pearson para determinar el nivel de complementariedad que existe entre las variables.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 2

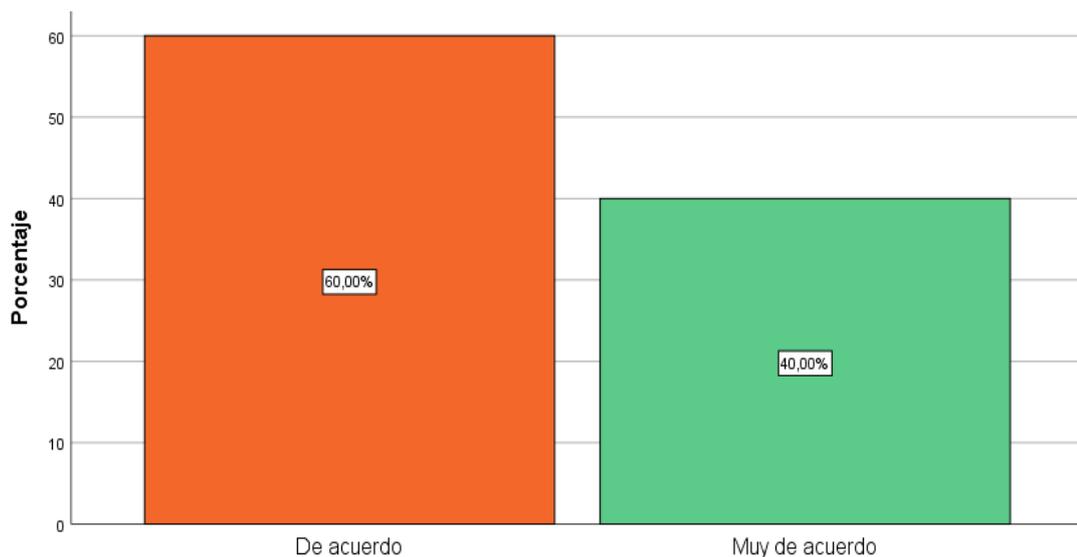
La empresa les capacita con el fin de enriquecer sus conocimientos el cual va a ser utilizado para generar nuevos productos o servicios que aporten valor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	21	60,00	60,00	60,00
	Muy de acuerdo	14	40,00	40,00	100,00
Total		35	100,00	100,00	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 2

La empresa les capacita con el fin de enriquecer sus conocimientos el cual va a ser utilizado para generar nuevos productos o servicios que aporten valor



Nota. Tabla 2.

Análisis e interpretación:

El 60% de los encuestados está de acuerdo y el 40% está muy de acuerdo en que la empresa les capacita con el fin de enriquecer sus conocimientos, los cuales serán utilizados para generar nuevos productos o

servicios que aporten valor. Esto indica un fuerte enfoque de la empresa en el desarrollo profesional de sus empleados, asegurando que las habilidades adquiridas se traduzcan en innovaciones que beneficien tanto a la organización como a sus clientes.

Tabla 3

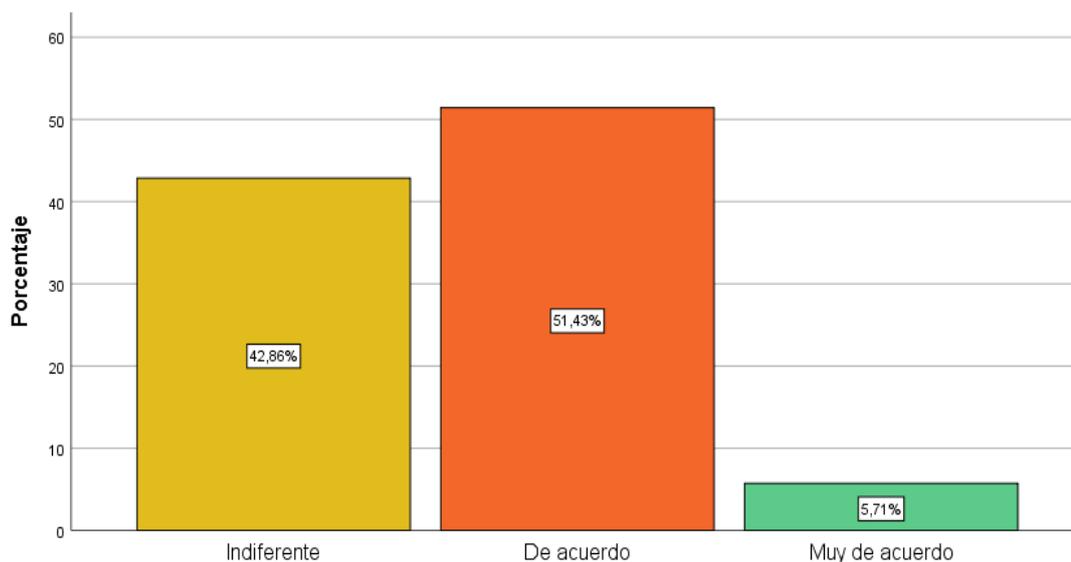
La aplicación de conocimientos les permite a sus compañeros de trabajo incrementar sus ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	15	42,9	42,9
	De acuerdo	18	51,4	94,3
	Muy de acuerdo	2	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 3

La aplicación de conocimiento les permite a sus compañeros de trabajo incrementar sus ventas



Nota. Tabla 3.

Análisis e interpretación:

El 42,86% de los encuestados se muestra indiferente respecto a si la aplicación de conocimiento les permite a sus compañeros de trabajo incrementar sus ventas, mientras que el 51,43% está de acuerdo y el 5,71%

está muy de acuerdo. Esto sugiere que, aunque una mayoría reconoce que el uso efectivo del conocimiento tiene un impacto positivo en las ventas, una parte significativa de los encuestados no tiene una opinión clara o considera que este impacto no es tan evidente.

Tabla 4

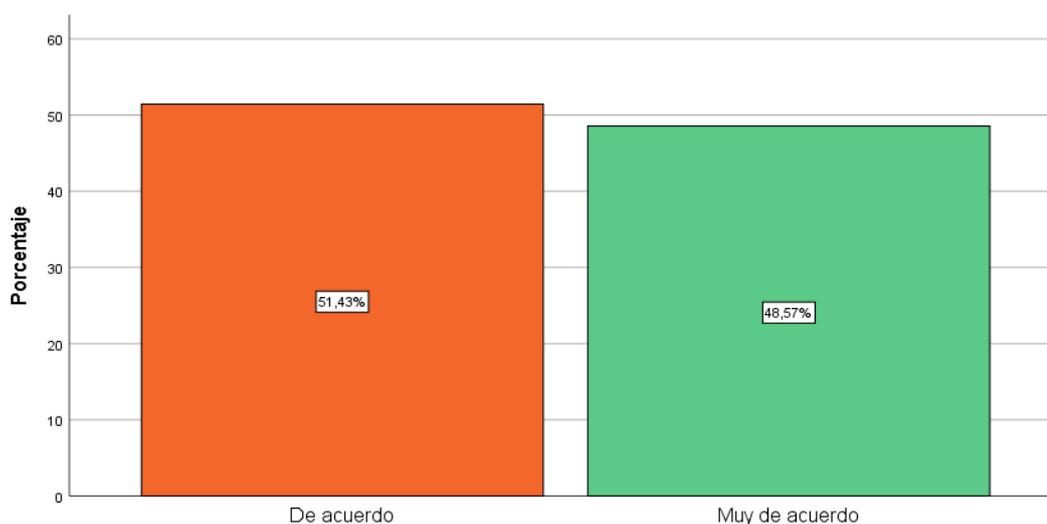
Las metas de la empresa están en función a la orientación de resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	51,4	51,4	51,4
	Muy de acuerdo	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 4

Las metas de la empresa están en función a la orientación de resultados



Nota. Tabla 4.

Análisis e interpretación:

El 51,43% de los encuestados está de acuerdo y el 48,57% está muy de acuerdo en que las metas de la empresa están en función a la orientación de resultados. Esto indica que casi todos los participantes reconocen una clara alineación entre los objetivos de la empresa y el enfoque en la obtención de resultados concretos, lo que sugiere una fuerte cultura orientada al logro dentro de la organización.

Tabla 5

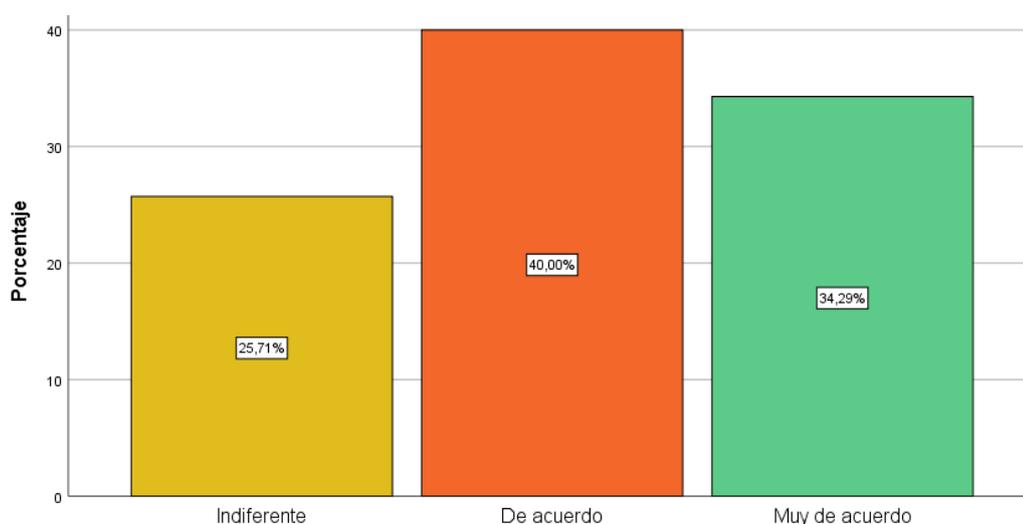
La financiera monitorea el uso de conocimientos en base a los resultados que proponen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	9	25,7	25,7	25,7
	De acuerdo	14	40,0	40,0	65,7
	Muy de acuerdo	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 5

La financiera monitorea el uso de conocimientos en base a los resultados que proponen



Nota. Tabla 5.

Análisis e interpretación: El 40% de los encuestados está de acuerdo y el 34,29% está muy de acuerdo en que la financiera monitorea el uso de conocimientos de acuerdo con los resultados, mientras que un 25,71% se muestra indiferente. Esto sugiere que la mayoría percibe un seguimiento activo por parte de la financiera en cómo se aplican los conocimientos para lograr resultados, aunque una cuarta parte no tiene una opinión definida al respecto.

Tabla 6

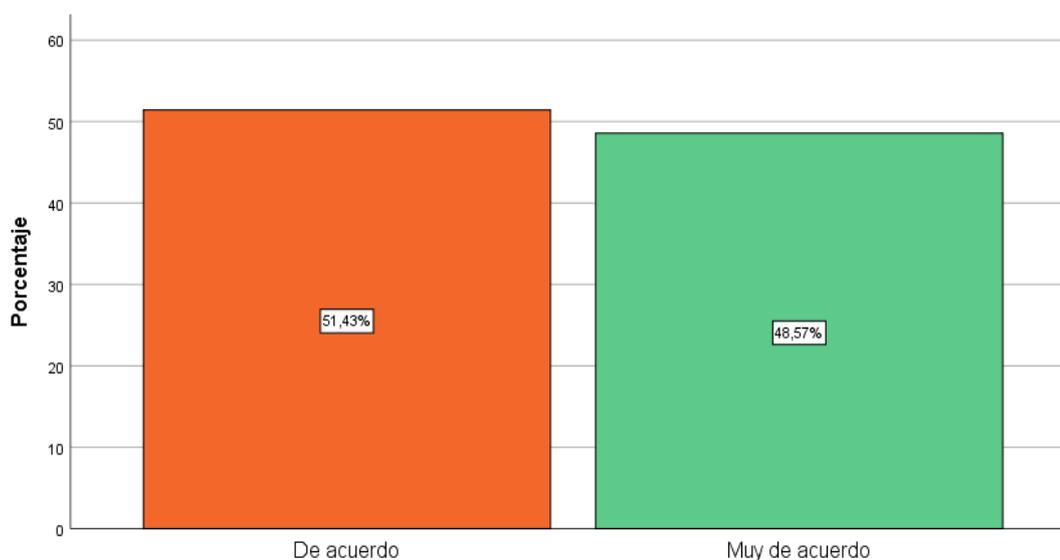
La financiera motiva para que usted como trabajador tenga un empeño adecuado y eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	51,4	51,4	51,4
	Muy de acuerdo	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 6

La financiera motiva para que usted como trabajador tenga un empeño adecuado y eficiente



Nota. Tabla 6.

Análisis e interpretación:

El 51,43% de los encuestados está de acuerdo y el 48,57% está muy de acuerdo en que la financiera motiva a los trabajadores para que tengan un empeño adecuado y eficiente. Esto refleja una percepción positiva generalizada sobre las estrategias de motivación implementadas por la financiera, ya que prácticamente la totalidad de los encuestados siente que su esfuerzo es incentivado adecuadamente.

Tabla 7

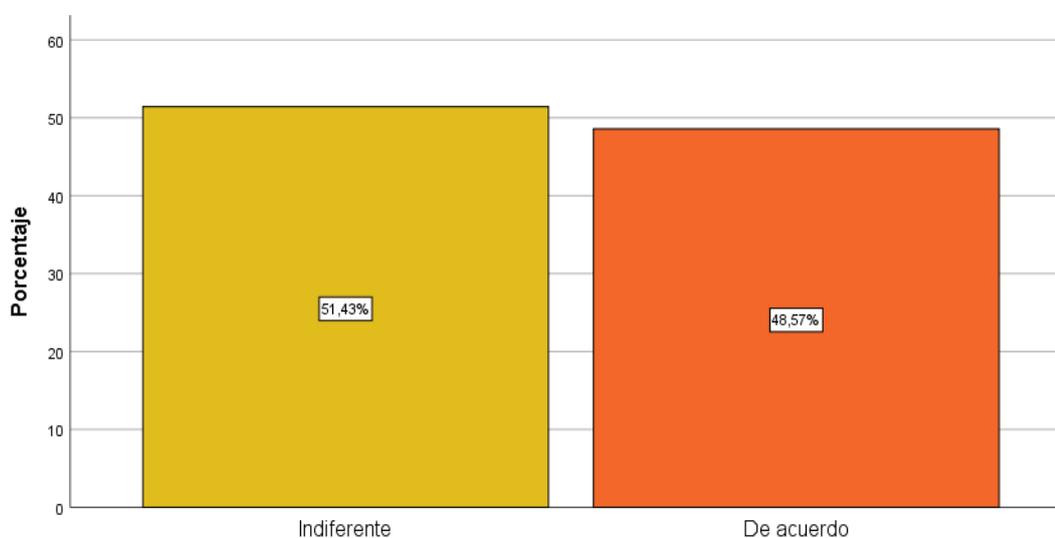
La Financiera incentiva al compromiso y dedicación que emplea el trabajador en la realización de una tarea para la obtención de un resultado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	18	51,4	51,4	51,4
	De acuerdo	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 7

La financiera incentiva al compromiso y dedicación que emplea el trabajador en la realización de una tarea para la obtención de un resultado



Nota. Tabla 7.

Análisis e interpretación:

El 51,43% de los encuestados se muestra indiferente y el 48,57% está de acuerdo en que la financiera incentiva al compromiso y dedicación que emplea el trabajador en la realización de una tarea para la obtención de un resultado. Estos resultados indican una percepción dividida, donde casi la mitad de los trabajadores no siente un incentivo claro, mientras que la otra mitad reconoce algún nivel de incentivo por parte de la financiera.

Tabla 8

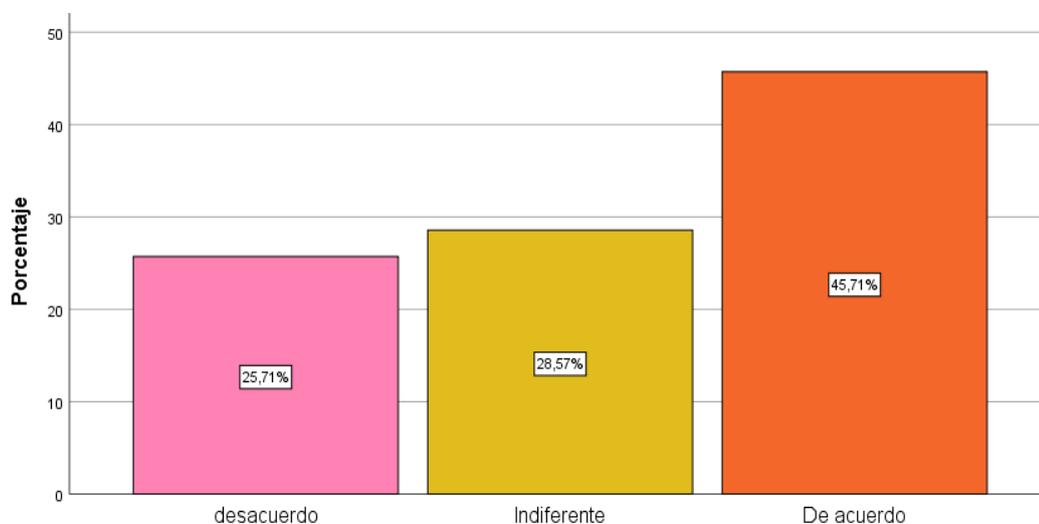
Considera que los jefes de área de la financiera están en la capacidad de poder asumir las consecuencias de las acciones y decisiones tanto en una forma individual como colectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	9	25,7	25,7	25,7
	Indiferente	10	28,6	28,6	54,3
	De acuerdo	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 8

Considera que los jefes de área de la financiera están en la capacidad de poder asumir las consecuencias de las acciones y decisiones tanto en una forma individual como colectiva



Nota. Tabla 8.

Análisis e interpretación:

El 25,71% de los encuestados está en desacuerdo, el 28,57% es indiferente, y el 45,71% está de acuerdo en que los jefes de área de la financiera están en la capacidad de asumir las consecuencias de sus acciones y decisiones, tanto de forma individual como colectiva. Esto sugiere que, aunque una parte considerable de los empleados tiene confianza en la capacidad de liderazgo de sus jefes, existe una fracción significativa que duda o no tiene una opinión clara al respecto, lo que podría reflejar variabilidad en las experiencias o percepciones entre diferentes áreas o equipos.

Tabla 9

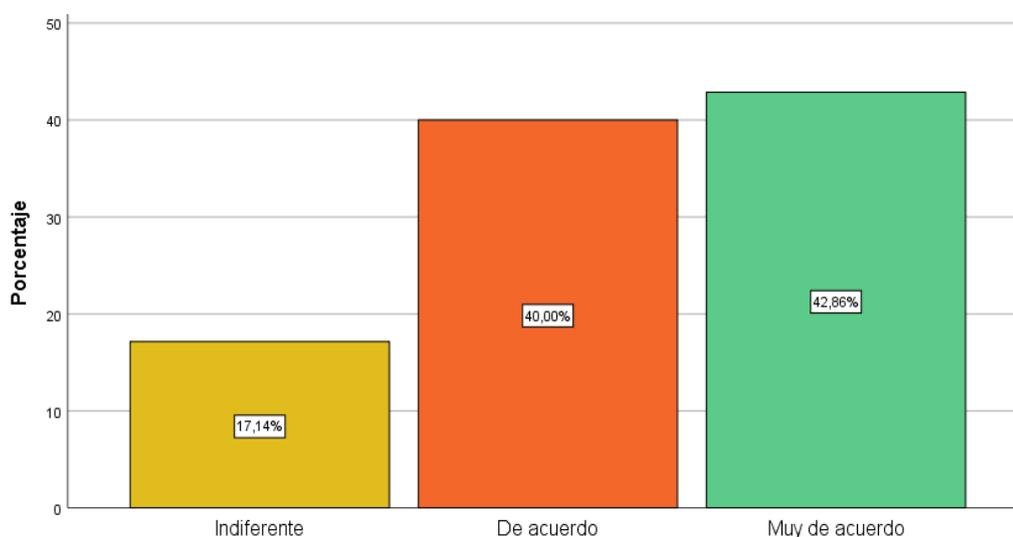
La financiera fomenta la responsabilidad en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	6	17,1	17,1	17,1
	De acuerdo	14	40,0	40,0	57,1
	Muy de acuerdo	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 9

La financiera fomenta la responsabilidad en el trabajo



Nota. Tabla 9.

Análisis e interpretación:

El 17,14% de los encuestados se muestra indiferente, el 40% está de acuerdo, y el 42,86% está muy de acuerdo en que la financiera fomenta la responsabilidad en el trabajo. Esto indica que una mayoría significativa de los empleados percibe que la organización promueve un ambiente donde la responsabilidad laboral es valorada y fomentada, aunque aún existe un pequeño grupo que no tiene una postura clara sobre este aspecto.

Tabla 10

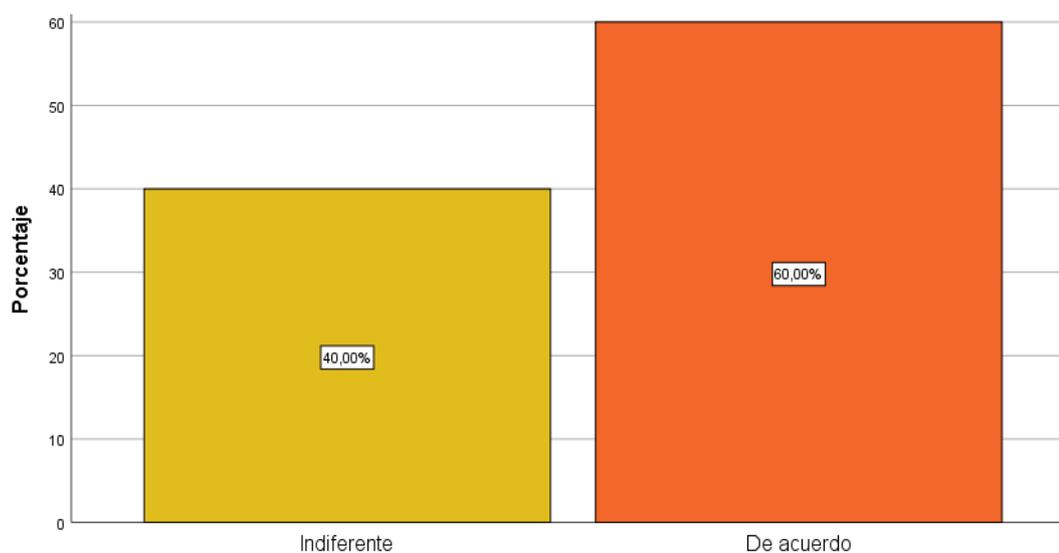
La financiera motiva a los trabajadores publicando incentivos por el cumplimiento de metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	14	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 10

La financiera motiva a los trabajadores publicando incentivos por el cumplimiento de metas



Nota. Tabla 10.

Análisis e interpretación:

El 40% de los encuestados se muestra indiferente, mientras que el 60% está de acuerdo en que la financiera motiva a los trabajadores publicando incentivos por el cumplimiento de metas. Esto sugiere que la mayoría percibe positivamente este esfuerzo de la organización por incentivar a sus empleados, aunque un porcentaje significativo no lo considera especialmente motivador o relevante.

Tabla 11

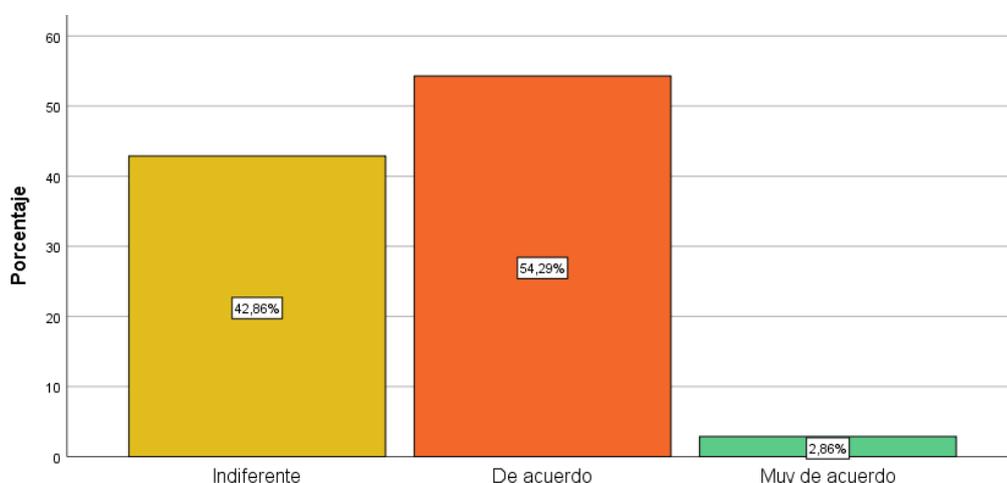
La financiera ofrece recompensas tanto económicas como no económicas a cambio o como resultado de su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	15	42,9	42,9	42,9
	De acuerdo	19	54,3	54,3	97,1
	Muy de acuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 11

La financiera ofrece recompensas tanto económicas como no económicas a cambio o como resultado de su trabajo



Nota. Tabla 11.

Análisis e interpretación:

El 42,86% de los encuestados se muestra indiferente, mientras que el 54,29% está de acuerdo y el 2,86% está muy de acuerdo en que la financiera ofrece recompensas tanto económicas como no económicas a cambio o como resultado de su trabajo. Estos resultados indican que una mayoría reconoce el esfuerzo de la financiera por recompensar a sus empleados, aunque una parte considerable no parece particularmente motivada o impactada por estas recompensas.

Tabla 12

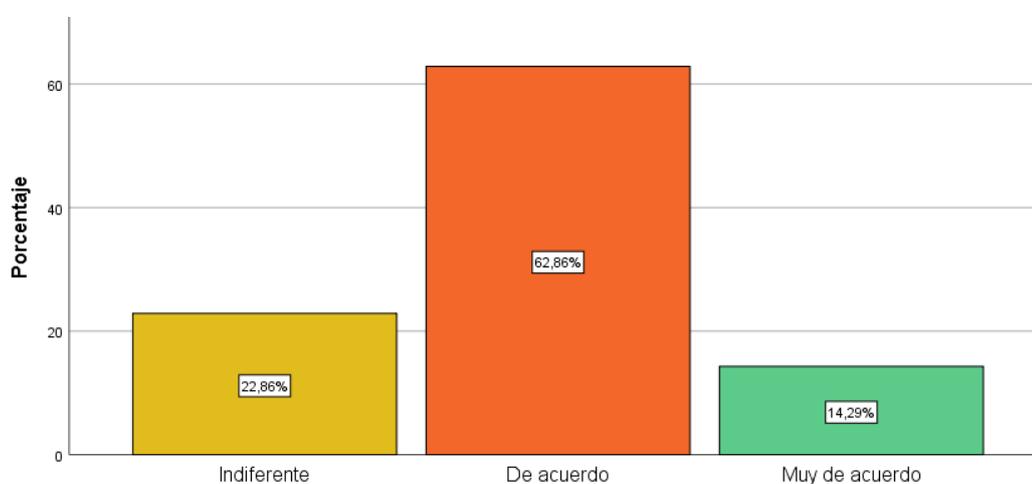
La financiera garantiza la protección física y emocional que poseen los empleados dentro del entorno laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	8	22,9	22,9	22,9
	De acuerdo	22	62,9	62,9	85,7
	Muy de acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 12

La financiera garantiza la protección física y emocional que poseen los empleados dentro del entorno laboral



Nota. Tabla 12.

Análisis e interpretación:

El 22,86% de los encuestados es indiferente, mientras que el 62,86% está de acuerdo y el 14,29% está muy de acuerdo en que la financiera garantiza la protección física y emocional de los empleados dentro del entorno laboral. Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados percibe positivamente las medidas de protección implementadas por la financiera, aunque una proporción aún significativa muestra indiferencia hacia estas garantías.

Tabla 13

Es política de la financiera garantizar integridad física y un ambiente libre de riesgos para los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	21	60,0	60,0	60,0
	Muy de acuerdo	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 13

Es política de la financiera garantizar integridad física y un ambiente libre de riesgos para los trabajadores



Nota. Tabla 13.

Análisis e interpretación:

El 60% de los encuestados está de acuerdo y el 40% está muy de acuerdo en que es política de la financiera garantizar la integridad física y un ambiente libre de riesgos para los trabajadores. Esto indica una percepción generalizada y positiva respecto a las políticas de seguridad y protección en el entorno laboral, reflejando un sólido compromiso con la integridad y bienestar de los empleados.

Tabla 14

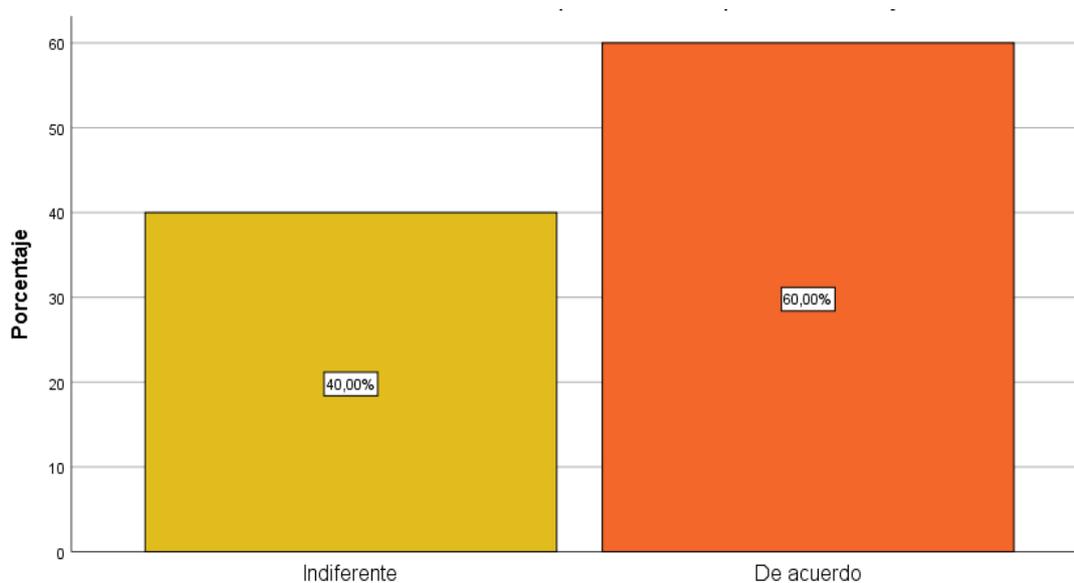
Dentro de la financiera se adapta con sus compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	14	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 14

Dentro de la financiera se adapta con sus compañeros de trabajo



Nota. Tabla 14.

Análisis e interpretación:

El 40% de los encuestados se muestra indiferente respecto a la adaptación con compañeros de trabajo, mientras que el 60% está de acuerdo. Esto sugiere que, en general, la mayoría de los empleados considera que hay un buen nivel de adaptación y colaboración con sus colegas, aunque hay un segmento significativo que no tiene una opinión clara al respecto.

Tabla 15

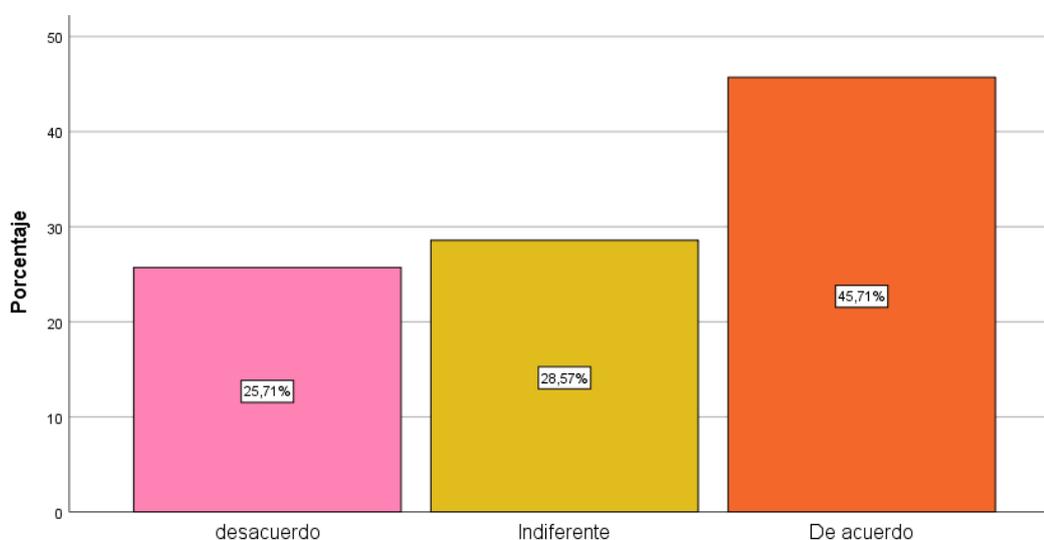
La financiera confianza fomenta una rápida adaptación al ambiente laboral e interacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	9	25,7	25,7	25,7
	Indiferente	10	28,6	28,6	54,3
	De acuerdo	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 15

La financiera confianza fomenta una rápida adaptación al ambiente laboral e interacción



Nota. Tabla 15.

Análisis e interpretación: El 25,71% de los encuestados no está de acuerdo en que la financiera fomente una rápida adaptación e interacción en el ambiente laboral, mientras que el 28,57% se muestra indiferente. Sin embargo, el 45,71% está de acuerdo con que la financiera facilita una rápida adaptación y una buena interacción entre los empleados. Esto indica que, aunque una parte significativa de los empleados percibe un buen apoyo en la adaptación, existe una opinión dividida sobre la eficacia en este aspecto.

Tabla 16

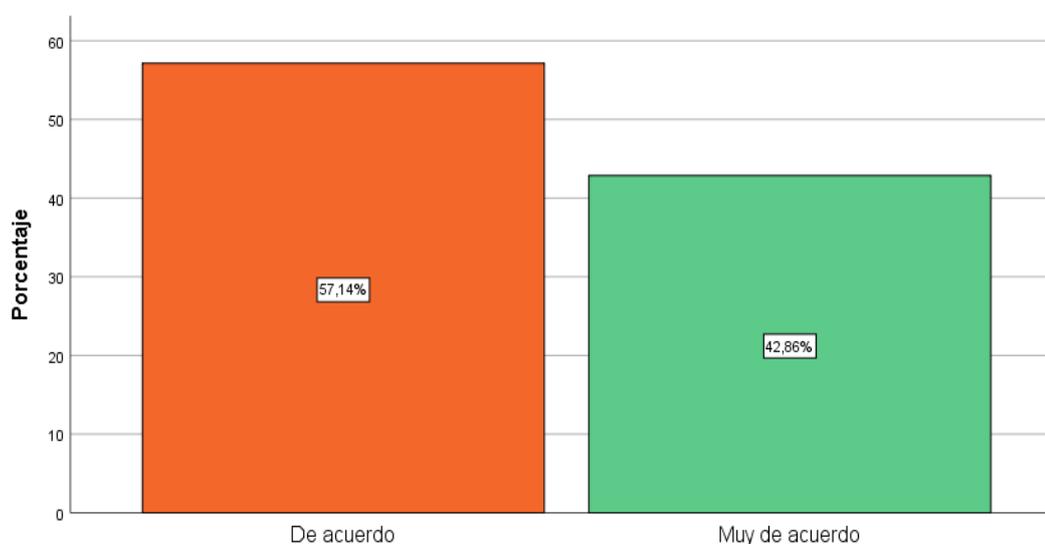
Financiera confianza fomenta que los trabajadores se interrelacionen en base a códigos éticos donde prime el respeto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	57,1	57,1	57,1
	Muy de acuerdo	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 16

Financiera confianza fomenta que los trabajadores se interrelacionen en base a códigos éticos donde prime el respeto



Nota. Tabla 16.

Análisis e interpretación:

El 57,14% de los encuestados está de acuerdo en que la Financiera Confianza fomenta la interrelación de los trabajadores basada en códigos éticos y respeto, mientras que el 42,86% está muy de acuerdo. Esto sugiere que una gran mayoría de los empleados percibe que la organización promueve un ambiente de trabajo ético y respetuoso, valorando el cumplimiento de principios éticos en sus relaciones laborales.

Tabla 17

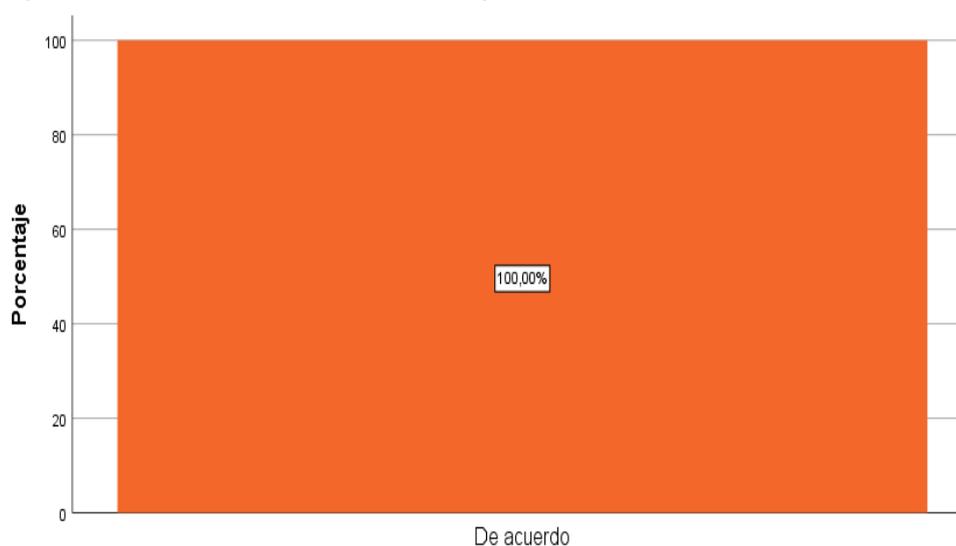
La gerencia de recursos humanos de financiera confianza fortalece el principio del comportamiento ético entre todos los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	35	100,0	100,0	100,0

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 17

La gerencia de recursos humanos de financiera confianza fortalece el principio del comportamiento ético entre todos los trabajadores



Nota. Tabla 17.

Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestados considera que la gerencia de recursos humanos de Financiera Confianza fortalece el principio del comportamiento ético entre todos los trabajadores. Esto indica que todos los empleados creen que la gerencia promueve y mantiene altos estándares éticos en el entorno laboral, asegurando que todos los empleados actúen con integridad y respeto.

Tabla 18

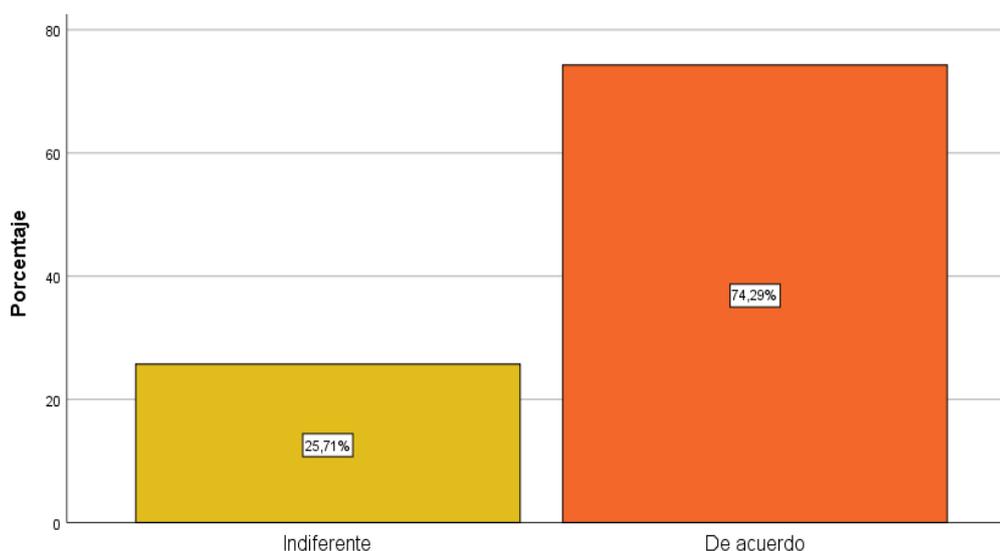
Financiera confianza hace distinciones respecto a la diversidad e interculturalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	9	25,7	25,7	25,7
	De acuerdo	26	74,3	74,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 18

Financiera confianza hace distinciones respecto a la diversidad e interculturalidad



Nota. Tabla 18.

Análisis e interpretación:

Un 25,71% de los encuestados muestra indiferencia respecto a si Financiera Confianza hace distinciones en cuanto a la diversidad e interculturalidad, mientras que el 74,29% está de acuerdo con que la financiera reconoce y valora la diversidad cultural en su entorno laboral. Esto sugiere que una gran mayoría percibe que la empresa promueve y respeta la interculturalidad, aunque una proporción menor no está tan segura al respecto.

Tabla 19

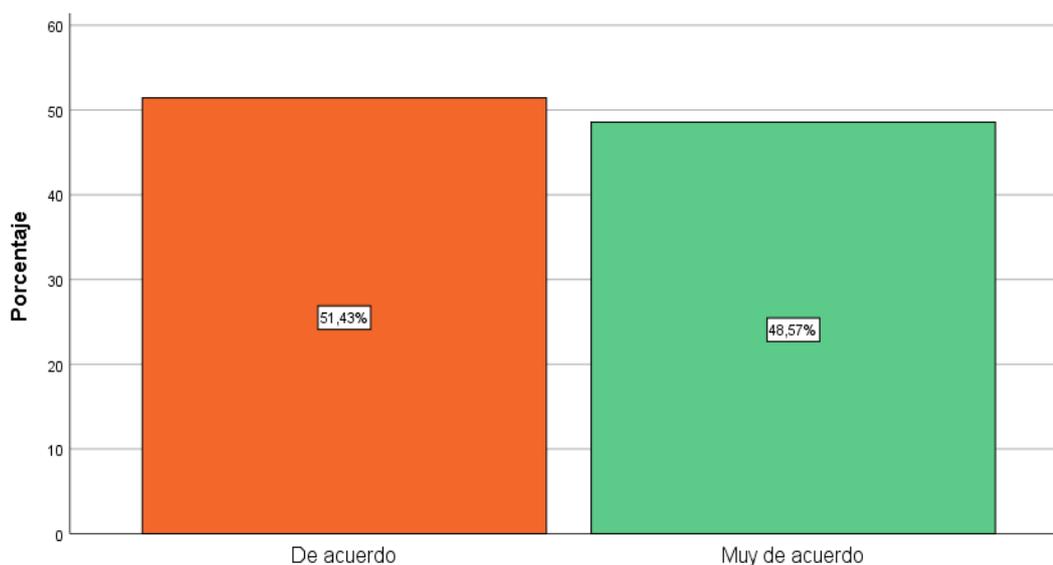
La financiera fomenta el respeto a las costumbres y culturas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	51,4	51,4	51,4
	Muy de acuerdo	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 19

La financiera fomenta el respeto a las costumbres y culturas



Nota. Tabla 19.

Análisis e interpretación:

La encuesta revela que el 51,43% de los encuestados está de acuerdo y el 48,57% está muy de acuerdo en que la financiera fomenta el respeto a las costumbres y culturas. Esto indica que una mayoría de los trabajadores percibe un fuerte compromiso de la empresa con la valoración y respeto hacia la diversidad cultural y las costumbres, reflejando un ambiente laboral inclusivo y respetuoso.

Tabla 20

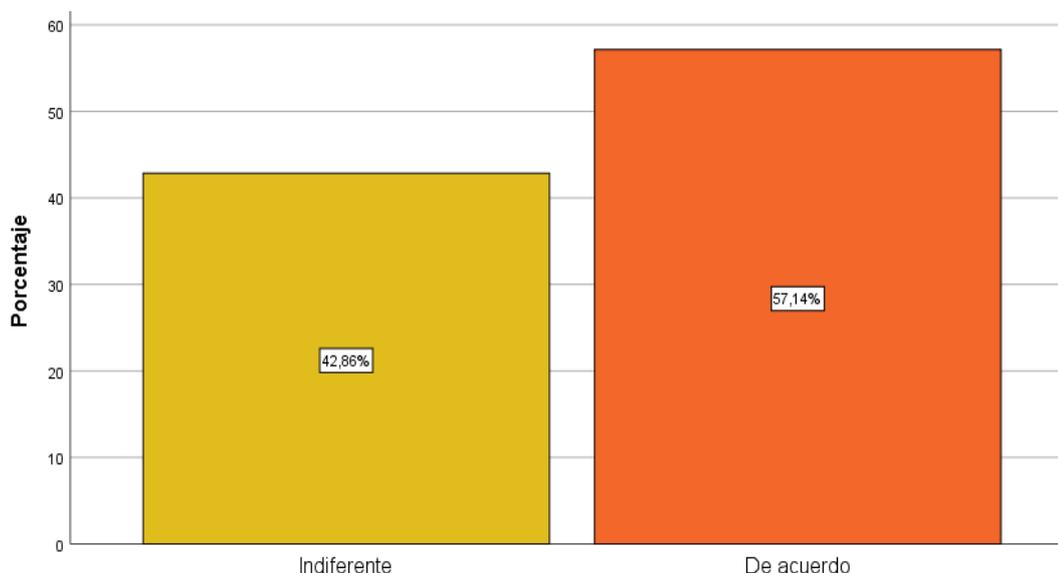
Sus colegas tienen facilidad de comunicación para dar solución a un problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	15	42,9	42,9	42,9
	De acuerdo	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 20

Sus colegas tienen facilidad de comunicación para dar solución a un problema



Nota. Tabla 20.

Análisis e interpretación:

La mayoría de los encuestados 57,14% considera que sus colegas tienen facilidad de comunicación para resolver problemas, mientras que el 42,86% se muestra indiferente. Esto indica que, en general, se percibe que existe una buena capacidad de comunicación entre los colegas para abordar y solucionar problemas, aunque una parte significativa de los encuestados no tiene una opinión definida sobre este aspecto.

Tabla 21

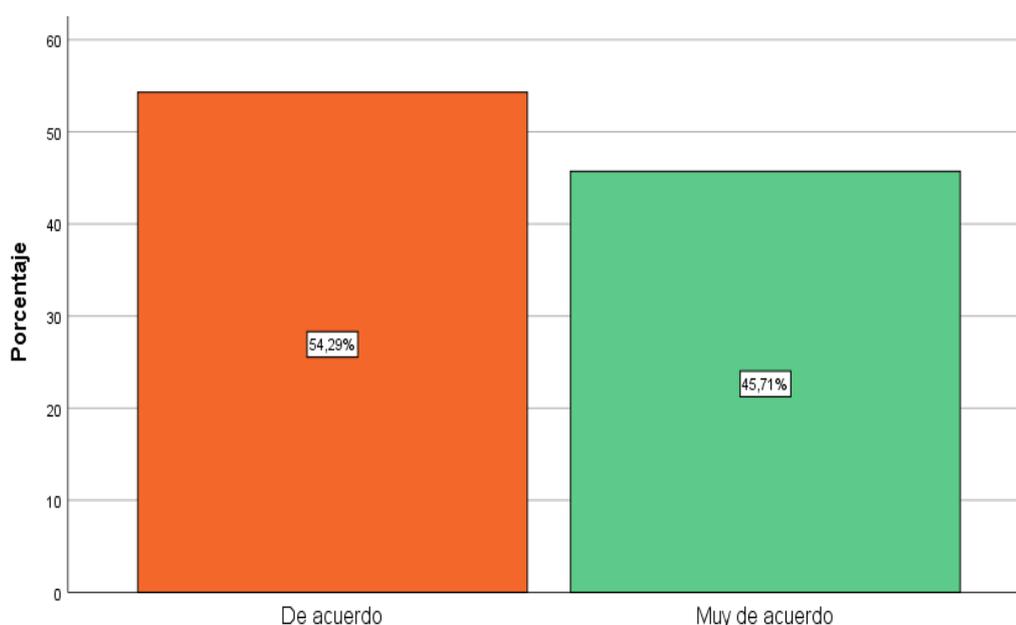
La gerencia de recursos humanos fomenta la buena comunicación en el área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	19	54,3	54,3	54,3
	Muy de acuerdo	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota. Encuestas realizadas.

Figura 21

La gerencia de recursos humanos fomenta la buena comunicación en el área de trabajo



Nota. Tabla 21.

Análisis e interpretación:

Mayoría de los encuestados 54,29% está de acuerdo en que la gerencia de recursos humanos fomenta la buena comunicación en el área de trabajo, y un 45,71% está muy de acuerdo con esta afirmación. Esto sugiere que existe una percepción generalizada de que la gerencia promueve efectivamente la comunicación fluida entre los miembros del equipo, lo cual es fundamental para un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para verificar si los datos siguen una distribución normal se realizó la prueba de normalidad cuyos resultados son los siguientes:

Tabla 22

Prueba de normalidad de las variables

	SHAPIRO-WILK		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Independiente			
Talento humano	,455	35	,000
Variable Dependiente			
Relaciones interpersonales	,360	35	,000

Nota. Datos agrupados de las variables.

Interpretación:

En este estudio, la normalidad de los datos se evaluó mediante la prueba de Shapiro-Wilk, dado que la población es menor a 50 individuos se aplicó un muestreo no probabilístico de tipo censal. Los resultados de los datos procesados indican que ambas variables no siguen una distribución normal, ambas variables con un valor $p=0.000$. Dado que ambas variables no presentan una distribución normal, se debe recurrir a métodos estadísticos no paramétricos, como la correlación de Spearman, ya realizada en el análisis anterior, o realizar pruebas no paramétricas adicionales según sea necesario para evaluar las relaciones entre las variables sin asumir la normalidad de los datos. Tomando en cuenta la condición no paramétrica de los resultados obtenidos dada su categoría nominal, la tesis se emplea como estadígrafo principal para poder establecer la relación entre las variables de estudio al coeficiente de correlación de Spearman, cuyos valores para comprender el nivel de relación se plantean en la siguiente figura:

Tabla 23

Interpretación del Coeficiente de Correlación Spearman para determinar la relación en la variable gestión del talento humano y relaciones interpersonales en Financiera Confianza Huánuco 2024

VALOR DE RHO	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

La selección de las tablas ha sido sobre las preguntas determinadas en las dimensiones de cada una de las variables, los cuales han sido sometidas a tratamiento estadístico para poder establecer los resultados que a continuación se presentan en las tablas del coeficiente de correlación Spearman.

4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024.

Ho: La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024.

Tabla 24

Análisis de la relación entre el talento humano y las relaciones interpersonales en la Financiera confianza agencia Huánuco 2024

		Talento humano 2 - 13	Relaciones interpersonales 14 – 21
Talento humano 2 - 13	Correlación de Spearman	1	,771
	Sig. (bilateral)		,019
	N	35	35
Relaciones interpersonales 14 – 21	Correlación de Spearman	,771	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	35	35

Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 24 se muestra que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido para la presente investigación es de 0.771, lo cual, según la tabla proporcionada, indica un nivel de relación alta entre las variables talento humano y relaciones interpersonales. Valor de correlación que sugiere una conexión significativa entre ambas variables, el valor de $p = 0.019$ significancia bilateral también respalda la existencia de esta relación, ya que es menor al nivel de significancia comúnmente aceptado 0.05, lo que indica que la correlación observada es estadísticamente significativa. Con base en estos resultados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (H_i), concluyendo que la gestión del talento humano está significativamente relacionada con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

4.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis específica 1:

H_i : El conocimiento se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024.

Ho: El conocimiento no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024.

Tabla 25

Análisis de la relación entre el conocimiento y las relaciones interpersonales en la Financiera confianza agencia Huánuco 2024

		Conocimiento 2 - 5	Relaciones interpersonales 14 - 21
Conocimiento 2 - 5	Correlación de Spearman	1	,609
	Sig. (bilateral)		,021
	N	35	35
Relaciones interpersonales 14 - 21	Correlación de Spearman	,609	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	35	35

Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e Interpretación:

A partir de los resultados que muestra la tabla anterior podemos confirmar que la relación entre el conocimiento y las relaciones interpersonales está respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.609$, con un nivel de significancia $p=0.021$, lo que indica una relación moderada y estadísticamente significativa. Resultado que evidencia que el conocimiento adquirido por los trabajadores es un elemento clave para fomentar relaciones interpersonales efectivas. Estas cifras subrayan la importancia del conocimiento en la creación de un entorno laboral colaborativo y positivo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), confirmando que el conocimiento como dimensión del talento humano se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales.

Hipótesis específica 2:

Hi: El aprendizaje se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

Ho: El aprendizaje no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Financiera Confianza agencia Huánuco 2024.

Tabla 26

Análisis de la relación entre el aprendizaje y las relaciones interpersonales en la Financiera confianza agencia Huánuco 2024

		Aprendizaje 6 - 9	Relaciones interpersonales 14 - 21
Aprendizaje 5 - 8	Correlación de Spearman	1	,663
	Sig. (bilateral)		,025
	N	35	35
Relaciones interpersonales 13 - 20	Correlación de Spearman	,663	1
	Sig. (bilateral)	,025	
	N	35	35

Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e interpretación:

A partir de los resultados obtenidos en la tabla, en cuanto a la dimensión de aprendizaje, el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.663$, con un nivel de significancia $p=0.025$. Señalando una relación moderada y estadísticamente significativa entre el aprendizaje y las relaciones interpersonales. El análisis de los datos muestra que los procesos de aprendizaje facilitan la comunicación y la colaboración, lo que refuerza las relaciones interpersonales. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que el aprendizaje se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024.

Hipótesis específica 3:

Hi: La motivación se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la Financiera confianza agencia Huánuco 2024.

Tabla 27

Análisis de la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en la Financiera confianza agencia Huánuco 2024

		Motivación 10 - 13	Relaciones interpersonales 14 – 21
Motivación 10 - 13	Correlación de Spearman	1	,703
	Sig. (bilateral)		,026
	N	35	35
Relaciones interpersonales 14 – 21	Correlación de Spearman	,703	1
	Sig. (bilateral)	,026	
	N	35	35

Nota. Encuestas realizadas.

Análisis e Interpretación:

Dado los valores obtenidos en la tabla 27 presenta el análisis de la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en la financiera confianza, agencia Huánuco, muestra una correlación positiva moderada de 0,703 según el coeficiente de correlación de Spearman. Valor que sugiere, a medida que aumenta la motivación de los empleados, también tienden a mejorar sus relaciones interpersonales. Además, el valor de significancia bilateral de 0,026, que es menor a 0,05, indica que la relación observada es estadísticamente significativa, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), confirmando que la motivación se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la agencia durante el año 2024.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

Financiera Confianza, una corporación adscrita al BBVA Continental, tienen un sistema de gestión del talento humano cuya profesionalidad extiende en todas sus redes, uno de sus propósitos es que los trabajadores que se incorporen a esta financiera tengan la facilidad para poder adaptar su labor a los propósitos de esta, en ese sentido los resultados obtenidos corrobora lo que viene haciendo en términos de gestión la financiera, sin embargo, es importante demostrar que autores a nivel del mundo han llegado a un entendimiento similar, por ejemplo Martínez (2021) en su tesis titulada Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el sector bancario en la ciudad de Sincelejo comprendiendo de esta manera que la gestión del talento humano tiene una influencia directa en cómo es el desempeño de los trabajadores, en el caso evaluado podemos advertir que financiera confianza a través de su talento humano está buscando que el ambiente dentro de esta organización sea el adecuado para el cumplimiento de metas. Para Obando y Mamani (2021) en su tesis titulada Relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021 de igual manera el autor citado hace referencia a que las relaciones interpersonales juegan un rol fundamental en la expectativa respecto al desempeño que tienen los trabajadores, similar a los resultados obtenidos en la presente investigación financiera confianza tiene la expectativa de cumplir metas y buenos resultados gracias al desempeño que tienen los trabajadores y en las relaciones que tienen entre sí; Condezo (2021) en su tesis titulada Sistema de compensación y retención del talento humano en la agencia 528 de Mibanco, Huánuco – 2020 en este contexto local descrito se puede observar que el autor ha sido claro en precisar que las gestiones de recurso humano tienen que estar enlazados con un sistema de compensación adecuada que genere competencias específicas en los trabajadores, tal como podemos observar que en financiera confianza el talento humano a nivel de gestión está haciendo que las relaciones interpersonales entre sí sean cada vez mejor. De esta manera podemos observar.

5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO Y OBJETIVOS

Los autores también han mostrado una posición acorde a los resultados que se ha obtenido en la presente investigación, dado que estos destacan que el talento humano es un enfoque estratégico de dirección el cual tiene propósitos fundamentales para darle valor a lo que hace una organización (Morales, 2002). Chiavenato (2009) señala que la gestión del talento humano es definida como una de las funciones a cargo de la organización el cual se encuentra relacionado con las provisiones, mantenimientos, entrenamientos, desarrollos y motivaciones de los colaboradores de la organización. Asimismo, dicho talento humano va a referirse a aquellas personas que cuentan con habilidades y capacidades intelectuales que van a permitir que la organización pueda tener un desarrollo eficaz y eficiente en su producción ya sea bienes o servicios; de tal forma, que van a poder conseguir una ventaja competitiva en el mercado y podrán alcanzar sus objetivos trazados. Ambos conceptos comprendidos por la ciencia, han sido implementados en la organización a partir de políticas que mejoren las relaciones interpersonales en el tiempo para Schutz (1966) señala que las relaciones interpersonales vienen a hacer un conglomerado de relaciones que son de manera viceversa que se llegan a dar entre dos o más individuos, dentro de estas relaciones van a intervenir las habilidades de comunicación efectiva, teniendo como fin los intereses comunes de ambos participantes, a partir de estas teorías de las relaciones interpersonales queda claro que financiera confianza hace una apuesta a nivel de políticas para que las relaciones a nivel de todos sus trabajadores cumpla un solo propósito que es el de mejorar las colocaciones comerciales de los productos financieros que estos tengan. De esta manera podemos advertir que ni la teoría, ni las investigaciones hechas en el marco de las variables de estudio se oponen a lo que comprende la ciencia del talento humano como de las relaciones interpersonales, siendo una investigación contributiva dado que el desempeño de la variable se dé un contexto específico cómo el de esta financiera.

CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, la tesis ha podido demostrar que existe relación directa entre el talento humano y las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024, ello puede estar fundamentado dado el coeficiente de correlación Spearman obtenido cuyo valor es 0.771, evidenciado además en información de la tabla 2 donde el 100% de los trabajadores reconoce que las capacitaciones son importantes y buscan enriquecer su conocimiento lo que está generando que en la tabla 13 el 60% considera que hay un nivel de adaptabilidad rápida entre ellos.

En cuanto al primer objetivo específico, la tesis ha podido demostrar que existe relación directa entre el conocimiento y las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024, ello puede estar fundamentado dado el coeficiente de correlación a Spearman obtenido cuyo valor es 0.609, evidenciado además en información de la tabla 3 donde el 51.4% y 5.7% reconocen que las capacitaciones buscan lograr el cumplimiento de metas de manera más efectiva pudiendo observar en la tabla 16 el 100% de trabajadores reconoce que la financiera confianza fomenta las buenas relaciones a partir de ese valor entre todos los trabajadores.

En cuanto al segundo objetivo específico, la tesis ha podido demostrar que existe relación directa entre el aprendizaje y las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024, ello puede estar fundamentado dado el coeficiente de correlación Spearman obtenido cuyo valor es 0.663, sostenida en la información de la tabla 9 donde él 40% y 42.9% está de acuerdo cuando se le consulta si la financiera fomenta la responsabilidad entre ellos, lo que permite comprender que en la tabla 16 el 100% de sus trabajadoras fortalecen las buenas relaciones a partir de la práctica del principio basado en códigos éticos.

En cuanto al tercer objetivo específico, la tesis ha podido demostrar que existe relación directa entre la motivación y las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024, ello puede estar fundamentado dado el coeficiente de correlación cuyo valor es 0.703 teniendo como evidencia la información de la tabla 12 donde el 62.9% y el 14.3% de

trabajadores reconoce que la financiera fomenta el buen estado emocional y físico de sus trabajadores lo que está generando que en la tabla 21 el 54.3% reconozca que todo ello se transmite a partir de la buena comunicación que fomenta la financiera.

RECOMENDACIONES

La tesis recomienda a la gerencia de la financiera confianza, que implemente en la ciudad de Huánuco una oficina de Recursos Humanos, a partir del cual puede hacer tutoría a los trabajadores, así como acompañamiento al cumplimiento de sus metas, dado que en la actualidad la labor lo cumple el administrador de agencia y por lo general no se abastece con la totalidad de trabajadores.

La tesis recomienda a la gerencia de la financiera confianza de la agencia Huánuco, establecer constantes capacitaciones de motivación puesto, que el establecimiento de metas para sus trabajadores suele ser desmotivadores dado que el mercado es sumamente competitivo y la exigencia debe ser mayor en sí mismo.

La tesis recomienda a la gerencia de la financiera confianza, realizar pasantías con los nuevos trabajadores en agencias cuyo staff ya cuente con el experto necesario para trasladar conocimiento a los nuevos trabajadores, de esta manera se puede lograr una madurez mucho más rápida entre ellos.

La tesis recomienda a la gerencia de la financiera confianza, desarrollar programas de motivación intangible el cual fomente y enriquezca la personalidad en sus trabajadores como profesional, logrando identificarse con la organización y sobre todo siendo motivados para el cumplimiento de metas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación: introducción a la metodología de la investigación*. Venezuela: Ediciones el Pasillo.
- Armijos, G. (2021). *Estrategias de comunicación entre las unidades de la Coordinación Nacional Financiera de la Contraloría General del Estado; matriz Quito, para mejorar las relaciones interpersonales y el cumplimiento de objetivos*. Quito-Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Campos, S. (2022). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el Banco de la Nación – sede Huánuco. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8047/PGPDS00102C24.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Condezo, A. (2021). Sistema de compensación y retención del talento humano en la agencia 528 de Mibanco, Huánuco – 2020. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3292>
- Cortes, N. (04 de ENERO de 2023). *GeoVictoria*. La gestión del talento humano en Perú 2022: ¿cómo se enfrenta?: <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/gestion-del-talento-humano/>
- Espinoza Mallque, K. B., & Montalvo Cerron, J. C. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N° VIII-Sede Huancayo en tiempos de Covid*. Huancayo: Universidad Continental.
- Espinoza, V., & Vilchez, L. (2019). Gestión del talento humano y engagement laboral en colaboradores de empresas financieras del Distrito de Tarma. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5909>

- Galván Caso, V. (2018). *Relaciones interpersonales y el nivel de asertividad en los alumnos del VII ciclo de la Especialidad de Agropecuaria de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición* (Sexta Edición ed.). Mexico: McGraw-Hill. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Junco Jiménez, S. M. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- La Torre Palma, G. R. (2019). *Modelo de gestión institucional en las relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional entre la directora y docentes de la IE N° 020 del distrito de San Martín de Porres*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- León Miranda, C. J. (2018). *Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en las instituciones educativas públicas de la red 5 de la Ugel 06*. Universidad César Vallejo.
- Linares Ramos, F. (2020). *La gestión del talento humano y su relación con el ambiente del desempeño laboral en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. Huánuco–2018: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Martínez Álvarez, J. E., Martínez Álvarez, M. A., & Vives Egea, J. A. (2021). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el sector bancario*. <https://repositorio.cecar.edu.co/bitstream/handle/cecar/8317/160d9d9b-d540-40af-a650-24a081cb9eeb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales. (2002). *Gestión del talento humano*. <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864086001/html/#:~:text=Por>

%20su%20parte%20Morales%20(2002,o%20adquirida%20para%20su%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D.

Obando Peralta, E. C., & Mamani Limachi, E. (2021). Relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1161>

Paredes Floril, P. R., & Bustamante Villegas, J. J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. <https://journalacademy.net/index.php/revista/article/view/80/48>

Quispe Javier, S., & Yalli Ramos, E. (2018). *Las relaciones interpersonales y el aprendizaje organizacional del personal en la Unidad de Gestión Educativa Local Huancavelica-año 2018*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

Rujel Garcia, E. ., (2021). La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú agencia Atahualpa-Cajamarca 2019. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29523/TESIS_EDDY%20RUJEL_REYNA%20ROJAS_pdf_total.pdf?sequence=2

Schutz. (1966). *Teoria de relaciones interpernales*. [https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Ciencias_Sociales/Estudios_de_Comunicacion/Comunicaci%C3%B3n_interpersonal/Libro_de_texto_abreviado_de_comunicaci%C3%B3n_interpersonal_del_I.C.A.T_\(Gerber_y_Murphy\)/08%3A_Relaciones_interpersonales/8.02%3A_A_](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Ciencias_Sociales/Estudios_de_Comunicacion/Comunicaci%C3%B3n_interpersonal/Libro_de_texto_abreviado_de_comunicaci%C3%B3n_interpersonal_del_I.C.A.T_(Gerber_y_Murphy)/08%3A_Relaciones_interpersonales/8.02%3A_A_)

Solis Castañeda, A. A., & Ventura Flores, L. M. (2019). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huariaca-Región Pasco-2016*. Cerro de Pasco-2019: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Uribio, C. (2020). *Relaciones interpersonales y Desarrollo Organizacional en la Secretaría de Fortalecimiento Ciudadano perteneciente al Municipio de Morón, provincia de Buenos Aires, 2020* .

Vasquez Donada, J. E. (2018). *Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares*. Chepén-2017: Universidad César Vallejo.

Vela Ramírez, N. G. (2022). *Gestión del talento humano y satisfacción del personal que labora en la unidad ejecutora 405-red de salud Huamalíes*. Huánuco-2021: Universidad de Huánuco.

Villar, B. (6 de diciembre de 2024). *Teoría de las relaciones interpersonales*. Espacio de Liderazgo: https://liderazgo.space/teoria-de-las-relaciones-interpersonales/#google_vignette

CÓMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Usquiano Domínguez, G. (2025). *Gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.<http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA HUÁNUCO 2024”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>PG: ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024?</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>OG: Analizar de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024</p>	<p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ALTERNA (Ha).</p> <p>La gestión del talento humano se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024</p>	<p style="text-align: center;">Variable 1</p> <p>Gestión del Talento Humano</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento: Indicadores 1. Aplicación del conocimiento 2. Orientación del resultado - Aprendizaje Indicadores. 1. Empeño 2. Responsabilidad - Motivación Indicadores 1. Compensación 2. Seguridad en el trabajo 	<p style="text-align: center;">Tipo:</p> <p>El tipo de investigación es aplicada,</p> <p style="text-align: center;">Enfoque:</p> <p>El enfoque es cuantitativo,</p> <p style="text-align: center;">Nivel:</p> <p>Descriptivo correlacional,</p> <p style="text-align: center;">Diseño:</p> <p>Es no experimental de tipo transeccional,</p>	<p>Encuesta</p>
<p style="text-align: center;">ESPECÍFICOS</p> <p>PE1: ¿De qué manera el conocimiento se relaciona con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024?</p>	<p style="text-align: center;">ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: Analizar de qué manera el conocimiento se relaciona con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024</p>	<p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>El conocimiento se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024</p>	<p style="text-align: center;">Variable 2</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p style="text-align: center;">Nivel:</p> <p>Descriptivo correlacional,</p> <p style="text-align: center;">Diseño:</p> <p>Es no experimental de tipo transeccional,</p> <p style="text-align: center;">Muestra:</p> <p>35 de trabajadores de financiera confianza</p>	<p>Encuesta</p>
<p style="text-align: center;">ESPECÍFICOS</p> <p>PE2: ¿De qué manera el aprendizaje se relaciona con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024?</p>	<p style="text-align: center;">ESPECÍFICOS</p> <p>OE2: Analizar de qué manera el aprendizaje se relaciona con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024</p>	<p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>El aprendizaje se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024</p>	<p style="text-align: center;">Variable 2</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p style="text-align: center;">Nivel:</p> <p>Descriptivo correlacional,</p> <p style="text-align: center;">Diseño:</p> <p>Es no experimental de tipo transeccional,</p> <p style="text-align: center;">Muestra:</p> <p>35 de trabajadores de financiera confianza</p>	<p>Encuesta</p>

<p>PE3: ¿De qué manera la motivación se relaciona con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024?</p>	<p>OE3: Analizar de qué manera la motivación se relaciona con las relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024</p>	<p>relaciones interpersonales en la financiera confianza agencia Huánuco 2024</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones laborales - Relaciones afectivas 	<p>registrados en la planilla declarada</p>
--	---	---	---	---

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

ENCUESTA

Instrucciones de llenado: la siguiente encuesta tiene fines académicos su desarrollo permitirá a la financiera mejorar las condiciones de trabajo para un mejor fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Marque según corresponda.

1 Muy en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 Indiferente, 4 De acuerdo y 5 Muy de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1. La empresa les capacita con el fin de enriquecer sus conocimientos el cual va a ser utilizado para generar nuevos productos o servicios que aporten valor					
2. La aplicación de conocimientos les permite a sus compañeros de trabajo incrementar sus ventas					
3. Las metas de la empresa están en función a la orientación de resultados					
4. La financiera monitorea el uso de conocimientos en base a los resultados que proponen					
5. La financiera motiva para que usted como trabajador tenga un empeño adecuado y eficiente					
6. La financiera incentiva al compromiso y dedicación que emplea el trabajador en la realización de una tarea para la obtención de un resultado					
7. Considera que los jefes de área de la financiera están en la capacidad de poder asumir las consecuencias de las acciones y decisiones tanto en una forma individual como colectiva					
8. La financiera fomenta la responsabilidad en el trabajo					
9. La financiera motiva a los trabajadores publicando incentivos por el cumplimiento de metas					
10. La financiera ofrece recompensas tanto económicas como no económicas a cambio o como resultado de su trabajo					
11. La financiera garantiza la protección física y emocional que poseen los empleados dentro del entorno laboral					
12. Es política de la financiera garantizar integridad física y un ambiente libre de riesgos para los trabajadores					
13. Dentro de la financiera se adapta con sus compañeros de trabajo					
14. La Financiera confianza fomenta una rápida adaptación al ambiente laboral e interacción					
15. Financiera confianza fomenta que los trabajadores se interrelacionen en base a códigos éticos donde prime el respeto					
16. La gerencia de recursos humanos de financiera confianza fortalece el principio del comportamiento ético entre todos los trabajadores					
17. Financiera confianza hace distinciones respecto a la diversidad e interculturalidad					
18. La financiera fomenta el respeto a las costumbres y culturas					
19. Sus colegas tienen facilidad de comunicación para dar solución a un problema					
20. La gerencia de recursos humanos fomenta la buena comunicación en el área de trabajo					

ANEXO 3

AUTORIZACION DE LA INSTITUCION

"Año del bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Huánuco, 23 de noviembre del 2024

Ing. Jorge Luis Lopez Sanchez
Decano de la facultad de ciencias empresariales

ASUNTO: AUTORIZO EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN DENOMINADA "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA HUÁNUCO 2024"

De mi mayor consideración,

Por intermedio de la presente pongo de conocimiento que mi representada autorizo el desarrollo de la tesis denominada "Gestión del Talento Humano y las relaciones Interpersonales en la Financiera Confianza Agencia Huánuco 2024" el cual será elaborado por la señorita Gaby Silvana Usquiano Domínguez Identificado con DNI N° 74310870, cuyos resultados permitirán a nuestra gestión mejoras en función a las variables analizadas

atentamente:



Edwin Laurencio Ponce
Adm. de Negocio Banca Individual
FINANCIERA CONFIANZA

ANEXO 4

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Investigadora aplicando ficha de encuesta a un analista de la financiera confianza.



Investigadora aplicando ficha de encuesta a un promotor de la financiera confianza.