



## Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del Banco de la Nación

Human resource management in the work performance of Banco de la Nación

A gestão de recursos humanos no desempenho laboral do Banco de la Nación

### ARTÍCULO GENERAL

Valenzuela Tasayco Yamela Amparo  
[yamelav@gmail.com](mailto:yamelav@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-2109-0813>  
Universidad Nacional Federico Villareal

Recibido 10 de Julio 2022 | Arbitrado y aceptado 17 de Julio 2022 | Publicado el 04 de Setiembre 2022

#### RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general explicar cómo la gestión de recursos humanos influye en el desempeño laboral del Banco de la Nación, 2020. La población está conformada por 163 profesionales de planta del área de proyectos del Banco de la Nación, 2020, el instrumento de medición fue el cuestionario de 12 preguntas en la variable independiente "gestión de recursos humanos" y 12 preguntas en la variable dependiente "desempeño laboral" ambas a escala ordinal, fueron validados los instrumentos por medio del juicio de expertos y fue probada su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Como resultados se obtiene el 21.4% de personas encuestadas señalaron estar totalmente de acuerdo que la gestión de recursos humanos influye positivamente en el desempeño laboral del Banco de la Nación, año 2020 y el 25% de personas encuestadas señalaron estar totalmente de acuerdo que el desempeño laboral influye positivamente en la gestión de recursos humanos del Banco de la Nación, año 2020. Se concluye que la dependencia porcentual de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral tiene el resultado del coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad del desempeño laboral se debe al 98.7% de la gestión de recursos humanos del Banco de la Nación, año 2020. **Palabras clave:** Gestión del Recurso Humano, capacitación, productividad, formación del personal, desarrollo de capacidades, desempeño laboral.

#### ABSTRACT

The general objective of this research was to explain how human resource management influences the job performance of Banco de la Nación, 2020. The population is made up of 163 staff professionals from the project area of Banco de la Nación, 2020, the instrument of measurement was the questionnaire of 12 questions in the independent variable "management of human resources" and 12 questions in the dependent variable "job performance" both on an ordinal scale, the instruments were validated through expert judgment and their reliability was tested through Cronbach's alpha. As a result, 21.4% of the people surveyed indicated that they totally agree that the management of human resources positively influences the work performance of the Banco de la Nación, year 2020 and 25% of the people surveyed indicated that they totally agree that the performance labor positively influences the human resources management of Banco de la Nación, year 2020. It is concluded that the percentage dependence of human resources management on work performance has the result of the Nagelkerke coefficient, which shows that the variability of the job performance is due to 98.7% of the human resources management of Banco de la Nación, year 2020.

**Keywords:** Human Resource Management, training, productivity, staff training, skills development, job performance.

#### RESUMO

O objetivo geral desta pesquisa foi explicar como a gestão de recursos humanos influencia o desempenho do trabalho do Banco de la Nación, 2020. A população é composta por 163 profissionais da área de projetos do Banco de la Nación, 2020, o instrumento de mensuração foi o questionário de 12 questões na variável independente "gestão de recursos humanos" e 12 questões na variável dependente "desempenho no trabalho" ambas em escala ordinal, os instrumentos foram validados por julgamento de especialistas e sua confiabilidade foi testada por meio do alfa de Cronbach. Como resultado, 21,4% das pessoas pesquisadas indicaram que concordam totalmente que a gestão de recursos humanos influencia positivamente o desempenho do trabalho do Banco de la Nación, ano 2020 e 25% das pessoas pesquisadas indicaram que concordam totalmente que o desempenho o trabalho influencia positivamente a gestão de recursos humanos do Banco de la Nación, ano 2020. Conclui-se que a dependência porcentual da gestão de recursos humanos no desempenho do trabalho tem o resultado do coeficiente de Nagelkerke, que mostra que a variabilidade do desempenho no trabalho se deve a 98,7% da gestão de recursos humanos do Banco de la Nación, ano 2020.

**Palavras-chave:** Gestão de Recursos Humanos, treinamento, produtividade, treinamento de pessoal, desenvolvimento de competências, desempenho no trabalho.

## Introducción

En la actualidad la gestión de recursos humanos se perfila como un indicador de calidad y es una nueva alternativa e importante para dar respuesta a cada característica de la problemática de una organización, y si es complejo debe ser administrada por un sistema de características similares.

Asimismo, las organizaciones deben orientarse en el mantenimiento permanente del desarrollo de las capacidades y aptitudes, también del desenvolvimiento que presenta sus colaboradores en su área laboral, porque puede definirse si la organización se mantiene o tiene una baja en el mercado que cada año es muy exigente (Quiñonez, 2022).

Según (Furnham, 2017 citado por Sulaiman, 2022), otros desafíos que enfrentan las organizaciones son el aumento de la competencia y la exigencia de una mayor calidad en las habilidades, con lo señalado los trabajadores están bajo presión para desarrollar con eficiencia sus actividades hacia un desempeño laboral eficiente.

Las empresas deben adaptarse a cambios que incluye su recurso humano y otro aspecto en consideración es que al mejorar el recurso humano sus habilidades y talentos, podrán hacer lo mejor para su trabajo y estar orgullosos de su contribución a la empresa (Taboada et al., 2015 citado por Barreno & Romero, 2022).

Los recursos humanos (RRHH) tienen la necesidad de que la organización se oriente hacia una más visión más ambiciosa de los RRHH, vinculándolos como elementos claves del direccionamiento estratégico para el éxito organizacional (Montoya y Boyero, 2016 citado por Poggi y Macías, 2022)

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

Por este motivo, cada organización debe estar en la búsqueda de una gestión de recursos humanos de manera que pueda permitir el cumplimiento con encargos sociales y tener un personal laboral con mayor competencia en su accionar profesional, mayor motivado en estos tiempos de reordenamiento, en la búsqueda de tener mejores

herramientas que sustente la parte teórica y la parte práctica que pueda permitir lograr el objetivo y la meta proyectada por la organización.

En los últimos años la capacitación debe estar siempre relacionado: en primer lugar, al aspecto teórico y en segundo lugar a la práctica, y por consecuencia poder monitorear que la capacitación que recibe un colaborador funciona con eficacia (De Brito et al., 2022).

De manera tradicional, cada empresa considera a sus recursos humanos como un costo social, donde se debe reducir al mínimo, los últimos años la empresa ve a sus colaboradores como un recurso humano donde se tiene que invertir. Existe una diferencia principal es que la segunda concepción, con diferencia de la primera, es considerado como una función social como importante en el aumento de que una empresa debe ser competitiva (Velásquez, 2022).

El objetivo fundamental de los recursos humanos en las compañías, es el de encaminar a los colaboradores a lograr las metas instauradas por la alta gerencia, y para conseguirlo se necesita entablar una secuencia de instrumentos de gestión, a fin de conducir las elecciones y actividades del conjunto humano que lo constituye hasta el cumplimiento de las metas planteadas (Solis, 2022).

Se debe tomar en cuenta que el reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el capital humano pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse en el proyecto de empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo (Velásquez, 2022)

El desempeño laboral, es importante en todas las entidades porque conforma un indicador de carácter estratégico para la detección del estado de salud administrativa en las organizaciones, mas bien, el desempeño laboral depende de indicadores como el número de colaboradores, la condición laboral, la gestión de recursos humanos, la actualidad económica, política, social (Jiménez & Mariño, 2018 citado por Cevallos, 2022). Para (Lumbreras et al., 2022) mejorar el desempeño de las organizaciones públicas implica tomar acciones encaminadas a la gestión del talento humano.

Asimismo, el desempeño es el esfuerzo que una persona coloca en la práctica de sus habilidades, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional (Sumba et al., 2022).

Uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aporta a la organización, así como el aseguramiento del logro de los objetivos

corporativos y su aportación a los resultados finales. Por estas razones, es necesario que cada organización cuente con un sistema formal de evaluación del desempeño (Werther y Davis, 2008 citado por Canossa, 2022).

Finalmente, la entidad bancaria debe contar con un óptimo recurso humano para buscar su eficiencia y contar con un recurso asignado a un adecuado programa, programas de capacitación y un correcto desarrollo en la profesión. A continuación, se presenta realidades en otros países sobre la gestión de recursos humanos:

En Nigeria, la diversificación ha llevado a un cambio en la gestión de los recursos humanos, cada vez se reconoce más que la supervivencia y el éxito del sector público en la sociedad compleja actual dependen en gran medida de la calidad del ser humano (Chima, 2022).

En España, la gestión de recursos humanos ha adquirido una importancia vital en todo tipo de organizaciones; donde el Capital Humano calificado es actualmente aquel que diseña estrategias, desarrolla los proyectos, marca los objetivos y dirige para alcanzarlos, una empresa funciona con personas para atender necesidades de personas.

Por ello, la organización exitosa será aquella, capaz de convertir el conocimiento en información útil y transmitirla a sus clientes, proveedores, accionistas y a todos los integrantes de la organización, de modo que influye positivamente en el entorno y lidera el mercado. (Ferreiro, Del Campo y Camino, 2019).

En Ecuador, en relación a la gestión de recursos humanos, el personal de una empresa, ya no es solo percibido como recurso o capital humano; además, es visto como talento humano susceptible de ser potenciado en beneficio de la gestión empresarial competitiva. Toda organización que busca posicionarse y mantenerse sólidamente en el mercado requiere satisfacer las exigencias del cliente, de manera que lo distinga de sus competidores por la calidad y eficiencia de los productos y servicios que oferta, para lo que precisa del talento humano (Armijos et al., 2019).

En Perú, en la provincia de Huacho, en las oficinas de recursos humanos aun los trabajadores tienen problemas en relación a sus habilidades de comunicación interpersonal, manejo de negociación, de delegación, de asesoramiento y Habilidades políticas muy poco conocimiento, aplicación, práctica y manejo de las diferentes habilidades por consecuencia se evidencia un desempeño laboral deficiente (Mazuelos, 2019).

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

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

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

El Diagnóstico relacionado a recursos humanos en la subgerencia de Proyectos e innovación del Banco de la Nación (2013) según el FODA, como debilidad se tiene lo siguiente:

- El personal no participa, porque cada programa de capacitación se aplica después de su horario de labores.
- Trabajadores sin una motivación debida.
- No existe recompensa a su colaborador por lograr objetivos.
- No se tiene pleno conocimiento de la característica del usuario.
- La utilización de la tecnología de información está poco actualizada.
- No existe políticas de sueldo.

Además, afecta la gestión del recurso humano y desempeño laboral son una inadecuada calidad de vida en el trabajo, baja relaciones interpersonales y trabajo de equipo, problemas en los ascensos, falta de capacitación con temas necesarios según la especialidad para optimizar al talento humano, la eficiencia, la eficacia y por consiguiente el desempeño laboral. También es necesaria la evaluación de los sueldos según resultados, optimizar la contratación de nuevo personal, evaluar el desempeño en relación al cumplimiento de objetivos individuales.

La variable independiente denominada gestión de recursos humanos se define como un proceso para seleccionar a personal calificado y capacitado como fuerza laboral requerida y apropiada para el trabajo; preocupada por el rendimiento, desarrollo, baja rotación y utilización dentro de una organización (Ravina, Marchena, & Montañes, 2019). Las dimensiones de la variable independiente “gestión de recursos humanos” son desarrollo de capacidades del personal y formación del personal. El desarrollo de capacidades está vinculado a la línea de carrera, programas de ascenso del personal en base a resultados obtenidos (Alles, 2013).

La variable dependiente denominada desempeño laboral según los autores (Robbins & Judge, 2017) se define como la finalización correcta de una labor que está conformado por elementos de gestión y aumento de la productividad. Las dimensiones de la variable dependiente “desempeño laboral” son el desempeño de la tarea y la falta de productividad.

Para (Robbins & Judge, 2017) el desempeño de la tarea es el cumplimiento con responsabilidades de cada función asignada en combinación de la efectividad y productividad para la persona y la falta de la productividad, es la acción negativa del empleado como un comportamiento poco social y carencia del compromiso y la ética en la empresa. Para (Lee et al., 2016) señalaron que los sistemas de gestión de recursos humanos se consideran herramientas principales que las organizaciones utilizan para derivar comportamientos específicos de sus empleados. Por lo tanto, el examen de la relación entre los sistemas de GRH y la proactividad y su vínculo con los resultados posteriores es una búsqueda que vale la pena. (Ciobanu & Androniceanu, 2018) analiza la relación entre las actividades de gestión de recursos humanos y el desempeño de los funcionarios públicos. Los perfiles de los funcionarios públicos se diseñan en función de su satisfacción con la calidad de la actividad de evaluación del desempeño.

(Idrovo, 2017) planteo en su tesis el diseño y ejecución de programas para poder evaluar el desempeño y rendimiento en las labores, y así poder detectar una posible falencia en los colaboradores como la ausencia de programas de capacitación que pueda limitar la competencia del profesional en relación a tomar adecuadas decisiones en la organización. Según la investigación de (Chiang & San Martín, 2015) concluyó en la importancia de la medición de indicadores de gestión del desempeño laboral, también se evidencio que existen factores que limita el desempeño como la falta de reconocimiento, capacitación, trabajo en equipo, desconocimiento de reglas y procedimientos y un lugar de trabajo inadecuado.

Según (Vilca, 2016) concluyo en la importancia que tienen los trabajadores en una entidad pública o privada, para ello el área de recursos humanos es la encargada de brindar una adecuada administración del talento humano teniendo como cimiento el fortalecimiento de las habilidades, la competencia profesional, eficiencia en el desempeño laboral y conocimientos del colaborado de la entidad bancaria. El objetivo del estudio es explicar cómo la Gestión de Recursos Humanos influye en el desempeño laboral del Banco de la Nación, 2020. La hipótesis planteada es la Gestión de Recursos Humanos influye significativamente en el desempeño laboral del Banco de la Nación, 2020.

### **Métodos**

La presente investigación está vinculada al enfoque cuantitativo de acuerdo a (Valderrama y Jaimes, 2019) porque se caracteriza porque usa la recolección y el análisis de los datos para contestar a la formulación del problema de investigación, utiliza, además, los métodos o técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de las hipótesis.

El estudio es de tipo correlacional causal, según (Bernal, 2016), porque esta planteados las metas de analizar porque suceden las cosas en un determinado contexto y para (Hernández et al., 2014) la causa y el efecto en un lugar o determinado lugar de investigación ya sucedió. El presente estudio es de diseño no experimental, según Hernández et al. (2017), se realiza la investigación de acontecimientos que ya existe y no se provoca de manera intencional al estudio. La población de estudio está constituida por personal de planta, Locadores y practicantes. La presente investigación la población son los 163 profesionales de planta que se encuentran en la actualidad. Mediante formula se determinó que la muestra son 112 profesionales del área de proyectos del Banco de la Nación, año 2020. El presente estudio aplico el cuestionario como instrumento de medición conformado por 12 preguntas en la variable independiente “gestión de recursos humanos” y 12 preguntas en la variable dependiente “desempeño laboral” ambas con escala ordinal. Para Hernández et al. (2014) se utiliza el cuestionario para medir las respuestas de los encuestados, vinculados a cada variable que se desee en la medición.

El procesamiento de datos en la presente investigación tendrá como herramienta estadística el SPSS version 24. En la presente investigación por contar con un instrumento politomico en escala ordinal: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferente (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1), se aplicará, la regresión logística

ordinal para determinar el grado de influencia entre las variables y el sig. bilateral para la contrastación de las hipótesis.

Asimismo, la regresión logística ordinal es utilizada en situaciones en las cuales el objetivo es describir la incidencia entre una variable respuesta categórica, en este caso politómica, y un conjunto de variables explicativas que pueden ser tanto categóricas como cuantitativas (Beltrán, 2010, citado por Huamani, 2018).

## Resultados y discusión

### Resultados

**Tabla 1**

*Confiabilidad del instrumento de la variable independiente. Gestión de recursos humanos*

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

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el SPSS versión 25 y aplicando el alfa de Cronbach un coeficiente de fiabilidad 0.988, de la data y se interpreta como una alta confiabilidad en los resultados obtenidos.

**Tabla 2**

*Confiabilidad del instrumento de la variable dependiente. Desempeño laboral*

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

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el SPSS versión 25 y aplicando el alfa de Cronbach un coeficiente de fiabilidad 0.986, de la data y se interpreta como una alta confiabilidad en los resultados obtenidos.



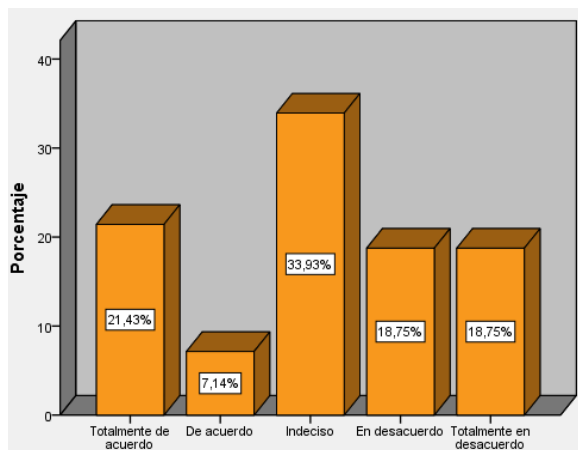
**Tabla 3**

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

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	24	21,4
	De acuerdo	8	7,1
	Indeciso	38	33,9
	En desacuerdo	21	18,8
	Totalmente en desacuerdo	21	18,8
	Total	112	100,0

**Figura 1**

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



Según la figura 1, el 21.4% de personas encuestadas señalaron estar totalmente de acuerdo que la gestión de recursos humanos influye positivamente en el desempeño laboral del Banco de la Nación, año 2020.

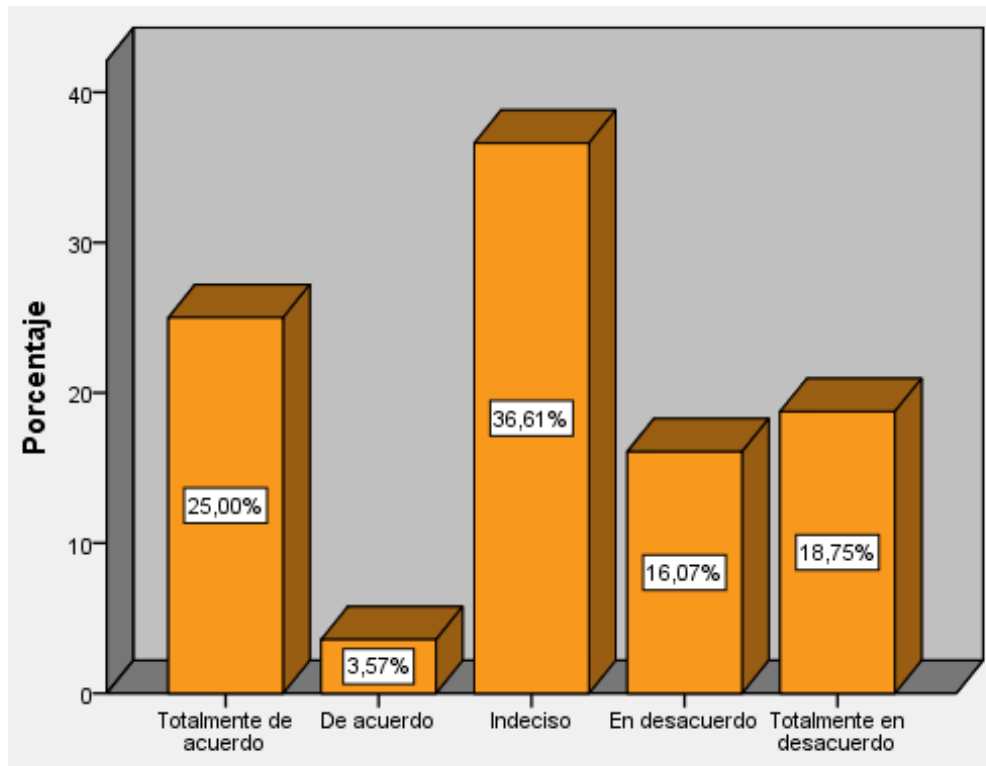
**Tabla 4**

*Distribución de la frecuencia de la variable dependiente. Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	28	25,0
	De acuerdo	4	3,6
	Indeciso	41	36,6
	En desacuerdo	18	16,1
	Totalmente en desacuerdo	21	18,8
	Total	112	100,0

**Figura 2**

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



Según la figura 2, el 25% de personas encuestadas señalaron estar totalmente de acuerdo que el desempeño laboral influye positivamente en la gestión de recursos humanos del Banco de la Nación, año 2020.

Sobre la hipótesis general: Se afirma que la Gestión de Recursos Humanos en la Capacitación influye significativamente en el desempeño laboral del Banco de la Nación, año 2020 (ver tabla 5).

**Tabla 5**

*Determinación del ajuste de los datos*

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

Función de enlace: Logit.

**Tabla 6**

*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,931
Nagelkerke	,987
McFadden	,929

Función de enlace: Logit.

Según la tabla 6, en cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, se presenta la dependencia porcentual de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral el cual se tiene el resultado del coeficiente de Nagelkerke, el cual se tiene que la variabilidad del desempeño laboral se debe al 98.7% de la gestión de recursos humanos del Banco de la Nación, año 2020.

### **Discusión**

El estudio se identifica con el estudio internacional de (Lee, Pak, & Kim, 2016) quien concluyeron que la gestión de recursos humanos influye en el comportamiento proactivo y los resultados de innovación subsiguientes, se contribuye a las literaturas sobre la gestión de recursos humanos, la proactividad y la innovación al dilucidar la relación entre la gestión de recursos humanos e innovación y al sugerir a los sistemas de gestión de recursos humanos como antecedentes significativos para la proactividad.

Asimismo, se tiene relación con el estudio de (Ciobanu & Androniceanu, 2018) quienes abordan las actividades de recursos humanos de manera integrada y se destaca los efectos positivos generados por la coordinación efectiva de los elementos relacionados con el reclutamiento, el desarrollo de habilidades y el desarrollo profesional.

La investigación guarda similitud con la investigación de (Chiang & San Martín, 2015) quienes concluyeron en la importancia de la medición de indicadores de gestión del desempeño laboral, también se evidencio que existen factores que limita el desempeño como la falta de reconocimiento, capacitación, trabajo en equipo, desconocimiento de reglas y procedimientos y un lugar de trabajo inadecuado.

Con los resultados arrojados en la investigación podemos concluir que la gestión de recursos humanos tiene una influencia significativa con el desempeño laboral motivo por el cual la Gerencia General debe reforzar la importancia de lograr los objetivos, que los servidores comprendan la importancia de los mismos no solo en la parte del planeamiento

sino también en su logro, la mayoría de los servidores cumplen con los objetivos porque así está plasmado en el Plan de Trabajo Institucional pero no tienen conocimiento de la importancia que éstos tienen para la toma de decisiones y la repercusión que tiene en beneficio de la calidad de la entidad.

Como primera conclusión la gestión de los recursos humanos es una herramienta valiosa porque influye en el personal del área de proyectos del Banco de la Nación, por ello los colaboradores no son únicamente considerados como un capital humano, mas bien como un talento humano, debiendo ser desarrollado siempre beneficiando a la entidad.

Como segunda conclusión, el desarrollo de capacidades del personal y la formación del personal debe ser llevado por parte de una adecuada gestión del Banco de la Nación, donde debe ser hecho de forma individual como de forma colectiva, generando un beneficio a la entidad en su totalidad. Se necesita la generación de la habilidad blanda como dura para que pueda obtener mas conocimientos y capacidad de responder a las expectativas de la entidad.

Como ultima conclusión en el desempeño laboral es necesario el reconocimiento cuando un trabajador posea un alto desempeño, siendo importante para la continuidad de los colaboradores y un indicador que motiva para el recurso humano, es valioso porque el colaborador desarrolla con eficiencia su labor en la entidad en las horas de su jornada laboral, debe aplicarse fechas especiales en el cual el colaborador pueda sentirse valorado y elogiando su habilidad frente a los demás generando que puede desarrollarse de forma eficiente.

Finalmente, el Banco de la Nación debe continuar con la adecuada gestión de recursos humanos, considerando la planificación, organización y administración de estos, pues la selección del personal idóneo y capacitado, eleva significativamente la calidad de servicio en la entidad. Finalmente comprometer al personal de Banco de la Nación a asistir a los cursos y talleres de capacitación y actualización, para la mejora de sus conocimientos, asimismo brindar un adecuado clima institucional y materiales didácticos estructurados para lograr los objetivos trazados y optimizar la productividad laboral.

### Referencias

- Alles, M. (2013). *Dirección Estratégica de RRHH, volumen 1* (3 ed.). Granica.
- Armijos, B., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los recursos humanos*. Universidad y Sociedad, 11(4), 163-170. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>.

- Banco de la Nación. (2013). *Plan Estratégico 2013-2017*.  
<https://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/plan-estrategico-2013-2017.pdf>
- Barreno, P., & Romero, A. (2022). *Modelo de gestión del talento humano por competencias para el Departamento Financiero de la UNIANDES Matriz*. *Neutrosophic Computing and Machine Learning*, volumen 19, 37-46.  
<http://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/179/575>.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Canossa, H. (2022). *Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas*. *Ciencias Administrativas*, número 10, 1-12. <https://doi.org/10.24215/23143738e093>.
- Cevallos, E. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los funcionarios de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón la troncal - 2019*. (Tesis de maestría), Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5890/1/ANDREA%20P.%20NU%c3%91EZ%20GUERRERO.pdf>.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. *Ciencia & trabajo*, 17 (54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>.
- Chima, C. (2022). *Artificial intelligence in human resources management and human resource accounting in Nigerian public sector*. *Management and Human Resource Research Journal*, 11(1), 1-16.  
<https://www.cirdjournal.com/index.php/mhrrj/article/view/592>.
- Ciobanu, A., & Androniceanu, A. (2018). *Integrated human resources activities - the solution for performance improvement in Romanian public sector institutions*. <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=695373>
- De Brito, L., Barreto, R., Silva, G., & Alves, A. (2022). *Nurse training for care management: integrative literature review*. *Rev Bras Enferm*. 75(3), 1-8.  
<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1186>.
- Ferreiro, F., Del Campo, M., & Camino, M. (2019). *La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España*. *Contaduría y*

- administración*, Vol. 64, N. 3, 1-21.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6977511>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-hill / Interamericana editores, S.A.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, P., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mc Graw Hill.
- Huamani, R. (2018). *Competencias TIC, comunicación organizacional en la gestión institucional, en las Instituciones Educativas de la RED 5 Ventanilla, 2018*. (Tesis doctoral), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32186/Huamani\\_HC R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32186/Huamani_HC_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Idrovo, M. (2017). *El trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del gobierno Autonomo descentralizado Baños de Agua Santa*. (Tesis de grado), Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25944/1/Michelle%20Idrovo%20Medina%201805132873.pdf>.
- Lee, H., Pak, J., & Kim, S. (2016). *Effects of Human Resource Management Systems on Employee Proactivity and Group Innovation*. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206316680029>
- Lumbreras, M., Hernández, I., Méndez, P., Dosamantes, D., Cervantes, M., Elizalde, A., & Cortez, M. (2022). *Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva*. *Salud pública Méx* 62 (1), 87-95. <https://doi.org/10.21149/10247>.
- Mazuelos, C. (2019). *Gestión de habilidades interpersonales y desempeño organizacional de los trabajadores de la oficina de recursos humanos de la UNJFSC, Huacho – 2018*. (Tesis de maestría), Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2581/MAZUELOS%20PAZ%20CESAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Poggi, E., & Macías, M. (2022). *Modelo de selección del personal en el departamento de ciencias jurídicas, Universidad Técnica de Manabí*. *Revista ECA Sinergia*, volumen 13, numero 1, [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v13i1.4071](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i1.4071).

- Quiñonez, E. (2022). *Revisión de las estrategias que se usan dentro de la gestión de recursos humanos*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar Volumen 6*, Número 1, 332-340. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1501](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1501).
- Ravina, R., Marchena, J., & Montañes, M. (2019). *Happiness Management en la época de la Industria 4.0*. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(18), 189-202. <https://doi.org/10.17163/ret.n18.2019.01189-202>.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). Pearson.
- Solis, M. (2022). *Recursos humanos y gestión empresarial en una empresa de Los Olivos*. Editorial Grupo Compás.
- Sulaiman, S. (2022). *The Role of Human Resource Officer in an Organization: The Case of Vista Bank Sierra Leone*. *International Journal of Latest Research in Humanities and Social Science*, Volume 05 - Issue 02, 82-88. <http://www.ijlrhss.com/paper/volume-5-issue-2/9-HSS-1259.pdf>.
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador*. *Dominio de la ciencia*, volumen 8, numero 1, 234-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>.
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva - comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Editorial San Marcos.
- Velásquez, E. (2022). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 -2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, volumen 6, numero 1, 155-180. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1492](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492).
- Velásquez, E. (2022). *Gestión del proceso de capacitación en las áreas soporte de negocio en una empresa contratista de minería y construcción en Lima*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Volumen 6, Número 1, 1-23. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1491](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1491).
- Vilca, R. (2016). *Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015*. (Tesis de grado), Puno, Peru: Universidad Nacional del Altiplano. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2981/Vilca\\_Ccoa\\_Rosmer\\_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2981/Vilca_Ccoa_Rosmer_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y)