



# ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN ÉPOCA DE LA COVID-19, EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE CAJAMARCA EN EL 2020

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Autor:**

Domingo Alberto Cuenca Gonzalez

**Asesor:**

Doctor Arthur Serrato Cherres

Lima - Perú

2022

---

## Resumen

La investigación se efectuó con la tarea científica principal de determinar el impacto entre la imagen institucional y la gestión del talento humano en las entidades financieras de la jurisdicción de Cajamarca 2020 en época de covid-19. Para tal caso, se obró un enfoque cuantitativo de tipo transversal con un nivel descriptivo – explicativo y de diseño no experimental, donde se consideró a una muestra de 259 trabajadores, los cuales fueron sometidos a dos instrumentos (24 ítems para gestión de talento humano, y 16 ítem para imagen institucional), siendo estos validados por criterio de expertos y por el alfa de Cronbach.

Como resultado general se halló que la imagen institucional es influenciada por la gestión del talento humano de las entidades financieras, asimismo, su factor de determinación ( $R^2$ ) fue de 0.203 y su coeficiente de determinación ajustado fue de 0.200, además, con la regresión resultó un beta de 0.451, lo que significa que la influencia fue positiva; por último, se concluyó que hay evidencia de una influencia significativa ( $< 0.001$ ) de la gestión del talento humano en la imagen institucional estando direccionada de manera positiva, específicamente explicó el 20% de la varianza de la variable dependiente.

Palabras Claves: talento humano, gestión, imagen, institución.

## **Abstract**

The research was carried out with the main scientific task of determining the impact between institutional image and human talent management in financial entities in the jurisdiction of Cajamarca 2020 during the covid-19 period. For such case, a quantitative approach of transversal type with a descriptive - explanatory level and non-experimental design was used, where a sample of 259 workers was considered, who were submitted to two instruments (24 items for human talent management, and 16 items for institutional image), being these validated by experts' criteria and Cronbach's alpha.

As a general result it was found that the institutional image is influenced by the human talent management of the financial entities, likewise, its determination factor ( $R^2$ ) was 0.203 and its adjusted determination coefficient was 0.200, in addition, the regression resulted in a beta of 0.451, which means that the influence was positive; finally, it was concluded that there is evidence of a significant influence ( $< 0.001$ ) of the human talent management on the institutional image being positively directed, specifically it explained 20% of the variance of the dependent variable.

Key words: human talent, management, image, institution.

## **Dedicatoria**

- A Dios de manera infinita, por darme la sabiduría, la paciencia, la perseverancia para poder cumplir esta etapa académica, que en el trayecto se han presentado diferentes circunstancias, sin embargo, he podido seguir siempre adelante.
- A mi familia, por la paciencia, el buen deseo de superación hacia mi persona, a mi esposa por darme el soporte enérgico, que muchos lo necesitamos para tener esa energía positiva de seguir adelante en mis decisiones.
- A mis dos hijos, que, al margen de ser aún pequeños, son el motivo especial de superación y seguir adelante, frente a cualquier circunstancia de mi vida y que me llenó de entusiasmo durante todo este proceso, que, al margen de sus ocurrencias y travesuras, hacen que me siga esforzando cada día.

## **Agradecimientos**

Agradecer a la Universidad Privada del Norte, por la iniciativa de seguir forjando grandes profesionales, que luego se desempeñan en el mercado laboral y gestión de sus propios negocios y empresas del ámbito local, nacional e internacional; inculcando los buenos valores y enseñanzas de acuerdo al perfil de carrera de cada docente especialista en la materia; agradecer de manera especial a mi asesor Serrato Cherres, Arthur por el apoyo en la revisión de la parte temática y sugerencia dadas y al docente Balbin Ramos, Wesly Rudy por el apoyo constante para la lograr culminar esta investigación.

---

**Tabla de contenidos**

Carátula.....	i
Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Tabla de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación.....	3
I.2.1. Pregunta general.....	3
I.2.2. Preguntas específicas.....	3
I.3. Objetivos de la investigación.....	4
I.3.1. Objetivo general.....	4
I.3.2. Objetivos específicos.....	4
I.4. Justificación de la investigación.....	4
I.5. Alcance de la investigación.....	5
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
II.1. Antecedentes.....	6
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
II.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
II.2. Bases teóricas.....	12
II.2.1.1. Gestión del talento humano.....	12
II.2.1.2. Imagen Institucional.....	20
II.3. Marco conceptual.....	26

---

III.	HIPÓTESIS .....	29
III.1.	Declaración de hipótesis .....	29
III.1.1.	Hipótesis general .....	29
III.1.2.	Hipótesis específicas .....	29
III.2.	Operacionalización de variables .....	28
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS .....	29
IV.1.	Tipo de investigación.....	29
IV.2.	Nivel de investigación.....	29
IV.3.	Diseño de investigación .....	29
IV.4.	Método de investigación.....	30
IV.5.	Población .....	30
IV.6.	Muestra .....	31
IV.7.	Técnicas de recolección de datos .....	32
IV.8.	Presentación de resultados.....	35
V.	RESULTADOS .....	36
V.1.	Estadísticas descriptivas .....	36
V.2.	Estadística Inferenciales .....	40
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	44
VI.1.	Discusión.....	44
VI.2.	Conclusiones.....	46
VI.3.	Recomendaciones.....	48
	Lista de referencias .....	50
	Anexos .....	61
	Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	61
	Anexo 02: Encuesta de Gestión de Talento Humano .....	63
	Anexo 3: Encuesta Imagen Institucional .....	64
	Anexo 04: Validación de instrumentos .....	65

Anexo 5: Gráficos sobre los niveles de la variable gestión de talento humano y sus dimensiones .....	86
Anexo 6: Gráficos sobre los niveles de la variable imagen institucional y sus dimensiones.....	89

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de la variable gestión del talento humano .....	28
<b>Tabla 2</b>	Operacionalización de la variable imagen institucional .....	28
<b>Tabla 3</b>	Entidades financieras del distrito de Cajamarca .....	31
<b>Tabla 4</b>	Expertos validadores.....	33
<b>Tabla 5</b>	Prueba binomial para validar los instrumentos .....	34
<b>Tabla 6</b>	Instrumentos de recopilación de datos.....	34
<b>Tabla 7</b>	Valoración de la confiabilidad .....	34
<b>Tabla 8</b>	Confiabilidad del instrumento gestión de talento humano.....	35
<b>Tabla 9</b>	Confiabilidad del instrumento imagen institucional .....	35
<b>Tabla 10</b>	Nivel de la variable gestión del talento humano y sus dimensiones .	36
<b>Tabla 11</b>	Nivel de la variable imagen institucional y sus dimensiones .....	38
<b>Tabla 12</b>	Influencia de la GTH en la imagen institucional .....	40
<b>Tabla 13</b>	Influencia de la GTH en la imagen cognitiva .....	41
<b>Tabla 14</b>	Influencia de la GTH en la imagen afectiva.....	42
<b>Tabla 15</b>	Influencia de la GTH en la identidad corporativa .....	43

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de la variable GTH y sus dimensiones (%).....	37
<b>Figura 2</b> Nivel de la variable imagen institucional y sus dimensiones (%).....	38
<b>Figura 3</b> Nivel de la gestión del talento humano.....	86
<b>Figura 4</b> Nivel de la dimensión provisión de recursos humanos.....	86
<b>Figura 5</b> Nivel de la dimensión organización de recursos humanos.....	87
<b>Figura 6</b> Nivel de la dimensión retención de recursos humanos .....	87
<b>Figura 7</b> Nivel de la dimensión desarrollo de recursos humanos .....	88
<b>Figura 8</b> Nivel de la imagen institucional .....	89
<b>Figura 9</b> Nivel de la imagen cognitiva.....	89
<b>Figura 10</b> Nivel de la imagen afectiva.....	90
<b>Figura 11</b> Nivel de la identidad corporativa.....	90

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **I.1. Realidad problemática**

Las organizaciones han sido creadas con el propósito de acoger las demandas y necesidades de la sociedad mediante servicios y bienes de calidad, para ello, es necesaria una gestión eficiente del talento humano, con la finalidad que una empresa cuente con personas aptas y capaces (Reyes et al., 2021); sin embargo, el panorama actual producto de la Covid-19, ha generado que los colaboradores tengan que laborar en condiciones no antes establecidas, como la de adaptarse a protocolos de distanciamiento y bioseguridad, reorganización de equipos de trabajo, cambios en los turnos y horarios (De Caneva et al., 2020). Ante tal hecho el Banco Mundial (2021) indicó que la cuarta parte de las organizaciones en ventas cayeron en promedio 50%, denotando la deplorable gestión administrativa afectando al recurso humano por lo que la respuesta de ellos ante este hecho comprende al asombro y descontento con sus superiores afectando el vínculo entre el empleador (imagen institucional) y el colaborador. También, datos internacionales como los mencionados por Deloitte (2020), indica que solo el 10% de empresas entrevistadas sostuvieron que la pandemia no ha afectado la cantidad de consumidores teniendo que concordar a los requerimientos.

La imagen institucional hace referencia a aquella imagen que una organización ha logrado adquirir entre el público; asimismo esta imagen representa a toda una marca, es decir, es un signo de identidad (Singh et al., 2020). Según Corporate Excellence, el 40.2% de las organizaciones en América Latina está trabajando en su reputación (Andina, 2021); entonces una adecuada gestión del talento humano es imprescindible, pues genera a su vez el interés de stakeholders, lo que la

convierte en una herramienta de gestión primordial (Alvarado et al., 2020). Los desafíos de la empresa en la gestión del talento humano a nivel nacional radican en buscar el bienestar emocional, motivación y cultura empresarial, racionalización de los procesos virtuales, digitalización de los procesos de selección y las nuevas normativas laborales (Louffat, 2022).

En el ámbito nacional, el gobierno peruano optó por entregar bonos y primicias con el nombre de reactivación económica con la intención de brindar un apoyo (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021), a pesar de ello, muchas de ellas se vieron desfalcadas por la astucia de sus propietarios y congéneres. En ese sentido, las empresas nacionales también tuvieron que ajustarse a las necesidades tanto del fortalecimiento de la imagen interna como externa y con ello a la gestión de sus recursos en especial, los recursos humanos. La carencia de oportunidad de desconocimiento y crecimiento de los planes estratégicos aunado de la carencia comunicativa resuena en los colaboradores ya que hubo ausencia de explicación y empatía.

Asimismo, en el Perú, el principal factor incidente es el educativo tanto a nivel escolar, financiero y gestión empresarial; que no está siendo tentado por la brecha de informalidad para disminuir costos, entonces la institución ya no invierte en la gestión del personal (Checa et al., 2020).

En las entidades financieras de Cajamarca, actualmente, relegan los factores principales de la imagen institucional y la gestión del talento humano dado que, no existe un conocimiento sobre su importancia para garantizar el buen funcionamiento de una entidad a través de la provisión, organización, reflexión y desarrollo de los recursos humanos (Terán y Pinchi, 2020; Villena, 2018); por otro

lado, la falta de interés por la imagen institucional, reflejada en la imagen cognitiva, afectiva y corporativa hacia el trabajador que permitan tomar acciones sobre la identidad y prestigio de la organización (Zarate, 2020).

Cabe mencionar que estos eventos se producen en muchas otras compañías del rubro finanzas por lo que resulta reflexivo el hecho de pensar la necesidad de conocer el impacto que se ha generado en la imagen institucional por influencia de la gestión del talento humano de las entidades financieras de la jurisdicción de Cajamarca, 2020.

## **I.2. Pregunta de investigación**

### **I.2.1. Pregunta general**

¿Existe influencia en la gestión del talento humano y la imagen institucional en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020?

### **I.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Existe influencia en la gestión del talento humano y la imagen cognitiva en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020?
- ¿Existe influencia en la gestión del talento humano y la imagen afectiva institucional en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020?

- ¿Existe influencia en la gestión del talento humano y la identidad corporativa en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020?

### **I.3. Objetivos de la investigación**

#### **I.3.1. Objetivo general**

Determinar la influencia entre la gestión del talento humano y la imagen institucional en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.

#### **I.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer la influencia de la gestión del talento humano en la imagen cognitiva en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.
- Establecer la influencia de la gestión del talento humano en la imagen afectiva en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.
- Establecer la influencia de la gestión del talento humano en la identidad corporativa en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.

### **I.4. Justificación de la investigación**

La actual indagación, se justificó teóricamente respecto a las variables de estudio, para el cual se analizó y discutió sobre las principales teorías referentes a la imagen

institucional y la gestión del talento humano de las financieras de Cajamarca, con la finalidad de generar conocimiento teórico (Arias, 2020).

A nivel práctico, este estudio proporcionó reconocer el impacto con la intención de mejorar la toma de decisiones acerca de la imagen institucional y la gestión del talento humano con el afán de medir la repercusión, de igual forma se buscó reducir el impacto en la imagen institucional (Arias, 2020).

A nivel metodológico, el nivel y el tipo de estudio, servirá de referente a futuras investigaciones relacionadas al tema, además, los cuestionarios aplicados, fueron aceptados por expertos en la materia, lo cual le dio rigor científico a la investigación (Arias, 2020).

### **I.5. Alcance de la investigación**

La pesquisa fue orientado al ámbito empresarial cajamarquino en las entidades financieras, lo cual buscó determinar el impacto en la imagen institucional por la influencia de la gestión del talento humano en épocas del covid-19, a fin de generar información pertinente para futuras tomas de decisiones en empresas del rubro financiero y sus pares (Bernal, 2016). La investigación consideró un análisis cuantitativo del mercado peruano, como el comportamiento de las empresas financieras en la repercusión sobre la imagen institucional por el manejo de la gestión en recursos humanos y el afrontamiento de las mismas en un periodo de pandemia.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **II.1. Antecedentes**

#### **II.1.1. Antecedentes internacionales**

Ibrahim y Issa (2020) tuvieron como propósito, analizar cómo la gestión del talento humano en bancos jordanos impacta en la innovación de mercancías, procesos y negocios; es por ello que, toman en cuenta las teorías X e Y propuesta por McGregor, las cuales tratan sobre el intercambio social y la atracción de colaboradores, por tal motivo se examina el nexo entre las variables de estudios; por otro lado, la construcción del trabajo se fundamenta en el estudio de la economía basada en el discernimiento de Drucker desde la gestión del talento. La indagación, metodológicamente, se trabajó con un diseño no experimental, nivel correlacional y bajo una perspectiva cuantitativa, asimismo, la muestra estuvo conformada por 120 personas menores y mayores de edad, a los cuales, se aplicó un cuestionario para la recopilación de datos, basado en un modelo de ecuaciones estructurales en la varianza (ANOVA). Los resultados evidenciaron que la gestión del talento influye positiva y significativamente en las dimensiones, concluyendo que la preparación de los bancos para la innovación de los productos, está influenciada por la gestión del talento humano.

Romero et al. (2020) realizaron un diseño de un programa para capacitar al personal administrativo en atención al cliente. Por ello, la publicación se fundamenta en la conjetura de la administración de los recursos humanos de Mondy. El esquema metodológico fue transversal, no experimental y descriptivo, respecto a la unidad de análisis estuvo constituida por 15 colaboradores de la cooperativa “13 de abril”, los cuales fueron sometidos a un cuestionario como

instrumento de investigación. Los hallazgos determinaron que gran parte de los colaboradores expresan que las capacitaciones se realizan a pedido de algunos departamentos y que otros no son capacitados; razón por la cual el diseño propuesto ayuda a los directivos en el desempeño de las actividades de trabajo.

Hinojosa et al. (2020) tuvieron como propósito presentar una propuesta la cual permita medir la imagen corporativa en el sector bancario; para ello, se basaron en la teoría de las señales para exponer el vínculo entre trabajadores, así también, en la Teoría Bifactorial de Mausner, Herzberg y Snyderman sobre la administración de recursos. Se trabajó bajo una metodología de diseño no experimental, de nivel propositivo – cuantitativo. La subpoblación estuvo constituida por 129 estudiantes de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí a los cuales se les suministró un cuestionario. Los hallazgos evidenciaron que las variables precedentes a la imagen corporativa son la satisfacción laboral y la responsabilidad social emitidas por el sector bancario.

Ramírez et al., (2019) presentaron como finalidad analizar la gestión del talento humano desde una perspectiva estratégica en el sector minero de, Chile, Colombia y Venezuela. Se enfocaron en la teoría de los autores Coff y Kryscynski (2011), Schuler y Tarique (2012), Cuesta (2015) y Maxwell (2016), los cuales valoran a los trabajadores por su talento y no como recursos tangibles. Se utilizó una estructura metodológica no experimental – transversal – cuantitativa – descriptiva, la muestra estuvo constituida por 55 gerentes, los cuales fueron encuestados. Como resultados se mostraron diferencias significativas óptimas y moderadas, en la que predominó la estrategia organizacional, siendo moderadamente impecable, seguido de tendencia actual y los atributos, y la necesidad del modelo funcional es moderadamente pésimo.

Zameer et al., (2018) tuvieron el propósito de evaluar cómo el compromiso de los empleados se transforma en imagen corporativa y satisfacción del usuario externo, se basaron en la teoría propuesta por Kahn (1990), quien expone que la fuerza laboral comprometida involucra el desempeño de sus actividades; Williams y Moffitt (2009) que refiere que la imagen corporativa es la adición de conocimientos, creencias, sentimientos, ideas, hacia una entidad corporativa; se trabajó, metodológicamente, bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. La subpoblación se conformó por 261 clientes y funcionarios; a los cuales se les suministró un instrumento en escala Likert. Los hallazgos de las encuestas revelaron que los colaboradores al centrarse en su compromiso laboral favorecen a la imagen corporativa; de igual manera la calidad de servicio pues ayuda a la fidelización del cliente; influyendo está en la buena imagen corporativa del sistema bancario.

Rawashdeh (2018) tuvo el propósito de identificar el impacto de las tácticas de gestión del talento en el rendimiento de los bancos, el acto investigativo estuvo basado en la teoría propuesta por autores como King (2015), FakhrEIDin (2013) y Kehinde (2012) quienes proponen tres procesos para la gestión del talento humano la atracción, desarrollo y retención del talento, que traen beneficios para el rendimiento de la empresa; la indagación, metodológicamente, presentó un estructura cuantitativa no experimental; para ello, la subpoblación estuvo consignada por 120 colaboradores de 13 bancos Jordanos, a los cuales se les suministró un cuestionario como instrumento; sin embargo, sólo analizó 101 encuestas. Los resultados señalaron la prevalencia de una influencia directa del desarrollo y retención de talentos con el rendimiento del banco. Asimismo, se

demonstró que la gestión del talento es de suma relevancia para el sector bancario en la actualidad.

Loveland y Smith (2019) esbozaron la finalidad de reconocer el nivel de empleabilidad respecto a la imagen institucional en la industria bancaria, debido a ello, la pesquisa estuvo basada en el marco teórico propuesto por autores como Smith et al. (2010), Suh y Amine (2007) y Carter (2006) quienes manifestaron que la imagen institucional de una asociación es un factor relevante para su posterior éxito o fracaso, puesto que, es un determinante generador de lealtad y confianza en los clientes, además de, incrementar el nivel de competitividad entre compañías; el estudio, metodológicamente, evidenció un enfoque cuantitativo, descriptivo y no – experimental; aunado a ello, la muestra estuvo conformada por 20 entidades financieras que figuran en la lista Fortune 500. Las derivaciones ostentaron que el 50% de las instituciones financieras mantienen una adecuada imagen institucional vinculada a sus valores corporativos e identidad general. Por lo tanto, se concluyó que, la imagen institucional mejora la reputación general de las entidades financieras y acrecienta sus niveles de ingresos.

Paredes y Bustamante (2021) plantearon el propósito de analizar la gestión del talento humano en las entidades financieras con un elevado capital financiero en Ecuador, por lo que, el estudio estuvo cimentado en la teoría planteada por autores como Montoya y Boyero (2016), Werther y Davis (1996) y Zayas (1996) quienes decretaron que la gestión del talento humano favorece la creación de constructos que posibilitan el cumplimiento de la productividad empresarial, además, favorece el direccionamiento de las políticas de las compañías; asimismo, el sistema metodológico fue cuantitativo, nivel descriptivo y no – experimental, además, la sub – población estuvo compuesta 370 colaboradores de diversas entidades

financieras, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumental de investigación. Los resultados evidenciaron que, los colaboradores percibieron un adecuado nivel de gestión del talento humano en las entidades financieras donde laboran; por lo tanto, concluyeron que, la gestión del talento humano es un factor que interviene de manera directa en la toma de disposiciones de las compañías financieras, puesto que, promueve diversas soluciones eficaces y factibles.

### **II.1.2. Antecedentes nacionales**

Mendivel et al. (2020) tuvieron como objetivo determinar la influencia entre la gestión de talento por competencias y la gestión administrativa en una universidad privada de la región Junín. Se consideró la teoría de Chiavenato (2009), el cual indica que la GTH permite la contribución de los trabajadores para obtener los resultados esperados. Su indagación, metodológicamente, se realizó bajo un esquema cuantitativo – correlacional – no experimental – transversal, la muestra estuvo constituida por 20 trabajadores administrativos, para ello, se suministró la como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento. Como hallazgos se encontró una influencia de nivel alta positiva, con una significancia de 0.000 menor a 0.010 entre la gestión talento humano y la gestión administrativa, concluyendo que si existe influencia.

Bendezú (2020), tuvo como objetivo establecer la influencia entre la satisfacción laboral de los trabajadores y la gestión del talento humano (GTH) en una institución educativa privada. Se consideró la teoría de Chiavenato (2009), el cual menciona se refiere a la GTH como un conjunto de políticas y lineamientos necesarios para liderar un equipo de trabajo. Se empleó una metodología basada en una perspectiva cuantitativa – correlacional - no experimental y de corte transeccional,

la subpoblación estuvo conformado por 24 trabajadores de dicha Institución Educativa, a los cuales, se les suministró un cuestionario, obteniendo como hallazgo un coeficiente de influencia de 0.892, concluyendo que la satisfacción laboral se encuentra relacionada de manera significativa con la gestión del talento humano, estableciendo un nivel de influencia fuerte.

Flores (2019), tuvo como finalidad establecer la influencia en la rentabilidad financiera y económica por la gestión del talento humano de las compañías del sector hotelero. El investigador, se basó en la teoría planteada por Chiavenato (2015) el cual hace referencia a que los trabajadores son la parte más esencial y primordial para el éxito de una organización. La metodología se basó bajo una perspectiva cuantitativa, de diseño no experimental, nivel causal, la subpoblación estuvo conformada por 38 organizaciones hoteleras, por ello, se suministró un instrumento a los administradores. Se obtuvo como resultado que la gestión del talento humano es una sección sensible que debe priorizarse en las compañías del sector hotelero, porque repercute altamente a la rentabilidad económica. La gestión del talento humano mantiene la atribución más alta respecto de la compensación de personas, admisión y rentabilidad.

Hidalgo (2019), tuvo el objetivo de determinar cómo la imagen institucional se encuentra asociada a la responsabilidad social de las empresas financieras tacneñas, para lo cual, se basaron en los autores Bravo et al. (2009) y McCarthy y Perreault (2000), los que establecen que, la imagen institucional es el instrumento que sostiene la credibilidad y confianza de una empresa ante los clientes y los colaboradores. La metodología empleada se basó en una perspectiva cuantitativa, correlacional - no experimental, con una subpoblación de 381 clientes. Sus resultados demostraron que, la imagen institucional está relacionada con

responsabilidad social empresarial con un p – valor de 0.01, asimismo, la muestra (61.2%) manifestó que, la imagen institucional mantiene un nivel regular en todas las entidades financieras de Tacna. Concluyeron que ambas variables se encuentran asociadas positivamente y de manera significativa.

Muelle (2018) tuvo la finalidad de identificar la relación entre imagen institucional y clima organizacional en una empresa. Su metodología se basó en una perspectiva cuantitativa, de nivel descriptivo – correlacional, no experimental, para ello, emplearon la teoría de Amaya (2010), el cual establece que, la imagen institucional es la percepción que mantienen los usuarios ante lo transmitido por la entidad. Sus resultados demostraron que, entre la imagen institucional y el clima organizacional existe un factor de correlación de 0.888, con una significancia de 0.000. Concluyeron que, entre las variables analizadas se evidencia una asociación directa, significativa y de nivel alto.

## **II.2. Bases teóricas**

### **II.2.1. Conceptos**

#### **II.2.1.1. Gestión del talento humano**

Las empresas nacen con la intención de obtener rentabilidad, ello aprovechando una fusión de varios recursos entre ellos el recurso humano; sin embargo, el término recurso tiene una entonación de clasificar a los colaboradores como un instrumento o herramienta perteneciente a la organización, dejando de lado sus habilidades y los aspectos que le dan vida; es por ello que hoy en día, se hace uso del término talento humano (Chiavenato, 2017).

## Historia

La gestión del talento, es la disciplina la cual tiene como objetivo la satisfacción de los objetivos de la compañía, siendo para ello imprescindible el contar con una estructura organizativa y la cooperación del esfuerzo humano en coordinación (Castro y Delgado, 2020); de igual modo lo expresa Amo (2019), quien en su libro sugiere que el propósito primordial es colaborar tanto a los individuos como a las instituciones a alcanzar sus metas desde un punto de vista estratégico, con relevancia social y siguiendo la normativa ética.

Sin embargo, estos conceptos modernos están influenciados por teorías como la expuesta por Douglas McGregor, denominadas Teoría Y y Teoría X, esta teoría está fundada en los supuestos de la naturaleza humana: la Teoría X; señala que el individuo se motiva primordialmente por un salario, siendo este un agente pasivo a quien se debe gestionar; las emociones no deben obstruir sus intereses propios, por lo que las empresas deben saber gestionar estas emociones para que se neutralicen; el hombre es ocioso por naturaleza por lo que es necesario estimularlos por alicientes externos; los objetivos del personal y los de la compañía son opuestos, por lo que es relevante un control más estricto (Chiavenato, 2017).

La Teoría Y desarrollada por McGregor, está fundada en la teoría de la motivación, señalando lo siguiente; al ser humano no le disgusta el trabajar, sin embargo, ello sujeto a ciertas disposiciones, si su labor es satisfactorio lo realizará de manera voluntaria, por otro lado, si es una fuente de estrés, este lo evitaran en la manera posible; el excesivo control no es el único método para lograr su cooperación, puesto que tiene a controlarse; las personas son capaces de aceptar y asumir labores, la imaginación, creatividad e ingenio son innatas de los humanos; el capital

humano no es pasivo y sus objetivos no son lo contrario a las de la organización (Chiavenato, 2017).

Frente a ello, Likert como se cita en Chiavenato (2017), planteó un sistema de comparación a la cual denominó “sistemas de administración”, en este sistema el autor parte de diferentes perspectivas las cuales están supeditadas a las características externas e internas de la compañía; por la cual hace uso de cuatro variables las cuales son:

Durante la elección de decisiones; en esta variable se precisan la toma de decisiones y quien es la que la toma; si éstas se centralizan o no, concentrándose en la cúspide la jerarquía o se dispersa en torno de la empresa (Chiavenato, 2017). Sistema de comunicación; cómo se recibe o transmite la comunicación en el entorno organizativo, esta se puede dar de dos formas vertical u horizontal. Influencia interpersonal; manera en cómo se relacionan el capital humano en la organización y el nivel de libertad de estas. Sistema de recompensas y sanciones; es la forma en cómo la empresa motiva a su personal y cómo esta influye en su comportamiento.

Ahora, teniendo en cuenta los antes expuesto, Likert identifica cuatro sistemas administrativos los cuales tienen influencia en las cuatro variables.

Para Chiavenato (2017) el sistema I, Autoritario-coercitivo; refiere a la gestión rígida; la toma de decisiones está completamente centralizada y sujeta al alto mando de la estructura organizativa; el sistema de comunicación, es demasiado precario, dándose de forma vertical; las relaciones interpersonales están consideradas nocivas para los objetivos de la empresa, aislando al personal, pues la comunicación informal está totalmente prohibida; respecto a la estructura de

sanciones y recompensas; solo se enfocan en los castigos, lo que provoca un mal ambiente laboral, pues el personal debe seguir el reglamento al pie de la letra Sistema II, Autoritario-benevolente; variante del primer sistema, sin embargo, más condescendiente; en el procesos de toma de decisiones, está centralizado, pero consiente una pequeña porción en la delegación, sin embargo, esta debe estar aprobada previamente con el alto mando; el sistema de comunicación; al igual que el primer sistema es precario; las relaciones interpersonales están permitidas pero en un clima un poco rígido, aun así esta es considerada nociva para el objetivo de la compañía; el sistema de sanciones y recompensas, si bien ofrece recompensas, se sigue enfocando en los medidas disciplinarias.

Sistema III, Consultivo, según Chiavenato (2017), este sistema tiene una baja arbitrariedad organizativa; en influencia a la toma de decisiones; se da de manera interactiva siendo delegadas también a los niveles bases de la estructura, sin embargo, estas deben ser tomadas según las políticas de la organización; el sistema de comunicación es vertical, desarrollando sistema comunicativos para proporcionar un fácil flujo de información; las relaciones interpersonales están vistas positivamente, permitiendo el trabajo en equipo bajo un buen clima organizacional. Por último, el sistema de recompensas, está enfocado en las distinciones materiales y son simbólicas, sin embargo, aún presentan castigos leves.

Sistema IV, Participativo, se caracteriza por ser el más abierto de todos los sistemas ya mencionados, la toma de decisiones es delegada al bajo a los jefes jerárquicos y el más alto mando jerárquico define las políticas; la comunicación se da fluidamente tanto vertical como horizontalmente, además la empresa invierte en sistemas informativos siendo primordiales para su flexibilidad y efectividad, pues es

el elemento más importante para la sinergia entre los colaboradores (Chiavenato, 2017). Las relaciones interpersonales al igual que la comunicación son importantes, en este sistema los grupos espontáneos son vitales para la influencia entre grupos basándose en la confianza; en cuanto al sistema de recompensas, son en su mayoría simbólicas, salariales y materiales y las sanciones son raramente definidas.

Sin embargo, los modelos establecidos en la actualidad demandan más análisis respecto a las fortalezas y debilidades las cuales pueden influir en sus capacidades para la consecución de los objetivos de la compañía (Gould, 1984, como se citó en García et al., (2017)).

Para Amo (2019) lo importante para los directivos encargados del capital humano es mejorar la institución a través de la gestión del personal, potenciando sus competencias y haciéndolo más eficiente. Según Chiavenato (2017), es por ello que indica que la sección de Recursos Humanos, de ahora en adelante GRH, tiene la finalidad de gestionar las técnicas usadas para promover el desempeño eficiente del personal; es así que los objetivos de GRH están vinculadas a los valores de la organización, siendo los principales: la creación y desarrollo de los colaboradores a través de la motivación y satisfacción.

### **Definición**

Para Castro y Delgado (2020), el talento humano es el capital más significativo en las organizaciones, es por ello que el tener al personal ideal demanda un proceso de reclutamiento, selección, capacitación y el desarrollo de sus capacidades; es por ello que es imprescindible la buena gestión de este talento.

Autores como Chiavenato (2017) consideran que son el único recurso dinámico y vivo de las organizaciones, además están encaminados al crecimiento y desarrollo; aportando sus habilidades, conocimiento, y actitudes, señalándolos como la vía más idónea para que sean las compañías puedan lograr sus propósitos. Además, afirma que la gestión de recursos humanos se responsabiliza de los activos intangibles los cuales están encargados de desarrollar al capital humano e intelectual.

Castro y Delgado (2020), denominan a la gestión de talento humano como gestión del capital, el cual reside en el procedimiento de cambio organizacional para el análisis, prevención y desarrollo de competencias, además del conocimiento y habilidades de los colaboradores de una organización. Vela et al. (2018) opina que el capital humano es la elección y retención del talento en la organización para determinar la consecución de metas de esta misma. Motivo por el cual el talento humano es primordial puesto que ejerce el rol de colaborador y directivo; así mismo, indica que es vital que el personal establezca líneas comunicativas para la contribución de ideas y opiniones (Ramírez et al., 2019).

### **Características**

Por otro lado, Banguero et al., (2018) divide los objetivos en:

Objetivos corporativos; su función principal es favorecer a la consecución de los objetivos de la compañía, potenciando sus capacidades al contribuir a las finanzas, los valores y la cultura de la institución (Banguero et al., 2018).

Objetivos funcionales; El objetivo principal es dar más prioridad a las demandas de los colaboradores, ya que, si la gestión del talento no está vinculada a las necesidades de la empresa, se desaprovechan todos los recursos (Uribe, 2021).

Objetivos sociales; en lo que respecta a la jurisdicción de capital humano este debe de ser social y éticamente comprometido ante los retos que puedan situarse en la sociedad en general y minimizar las tensiones o demandas negativas que puedan surgir en la organización (Uribe, 2021).

Objetivos personales; el departamento de RRHH debe ser consciente de que todas las personas de la organización tienen ciertos objetivos personales legítimos. En la medida en que esta realización contribuye a conseguir los objetivos de la compañía, reconociendo una de sus responsabilidades es ayudar a las personas de la organización a alcanzar sus aspiraciones (Banguero et al., 2018).

## **Dimensiones**

Según Chiavenato (2017), existen cuatro procesos fundamentales en la gestión de la fuerza laboral: provisión, organización, retención y desarrollo de RRHH; estrechamente relacionados e interdependientes. Debido a su interdependencia, cualquier cambio en uno repercute en los demás, lo que a su vez provoca nuevos efectos, y así sucesivamente, dando lugar a adaptaciones y ajustes en todo el sistema.

La política de recursos humanos hace mención a la forma en que las compañías desean relacionarse a sus integrantes para alcanzar los propósitos de la organización a través de ellos y crear las circunstancias necesarias para la realización de los propósitos individuales (Chiavenato, 2017).

Para Chiavenato (2017) la provisión de recursos humanos, se orienta a contratar (fuentes de contratación dentro o fuera de la organización), en qué condiciones y cómo contratar (técnicas de contratación) los recursos humanos que necesita la organización; donde debe existir criterios de calidad para la elección y admisión de personal en términos de habilidades intelectuales y físicas, potencial de crecimiento y experiencia, teniendo en cuenta los diferentes puestos dentro de la organización; cómo integrar a los recién llegados en el entorno interno de la compañía de forma rápida y eficaz.

Chiavenato (2017), considera que la organización de RRHH se basa en determinar los requisitos básicos (mentales, físicos, etc.) del personal para que puedan realizar correctamente sus funciones y tareas del ámbito de trabajo de la empresa; Criterios de colocación, programación y movilidad interna del personal, teniendo en cuenta los planes iniciales de empleo y carrera y determinando el potencial futuro dentro de la organización; Criterios para evaluar la calidad y la competencia del personal mediante la evaluación del rendimiento; Criterios de compensación directa para los colaboradores en relación a la valoración del mercado laboral y los salarios.

Del mismo modo Chiavenato (2017) indicó que la retención de los recursos humanos; Criterios de compensación indirecta para los colaboradores que consideren las estructuras de beneficios más idóneos a las insuficiencias de la fuerza de trabajo de la empresa y que consideren la posición de la misma en influencia con las prácticas del mercado de trabajo; Cómo conservar una mano de obra motivada, con un alto nivel de moral, productiva y participativa en un clima organizativo apropiado; Criterios relacionados con las condiciones de salud, física, seguridad y ambientales que acompañan el desempeño de las tareas y funciones

de la organización; Relaciones cordiales con los sindicatos y los representantes del personal.

Chiavenato (2017) señala también que, el desarrollo de RRHH implica criterios para diagnosticar y programar la formación y actualización continua para la consecución de los objetivos; Criterios para el desarrollo a medio y largo plazo de la demanda humana, teniendo en cuenta el aprovechamiento continuo del potencial de las personas que ocupan puestos superiores en la empresa; La creación y el desarrollo de términos de salud y competencia dentro de la organización mediante la variante de la conducta de sus trabajadores.

### **II.2.1.2. Imagen Institucional**

#### **Historia**

En el pasado, las empresas estaban enfocadas en la presentación física de su producto. Sin embargo, dado la influencia de las redes sociales, la importancia del producto físico se ha desplazado hacia lo digital, otorgándole igual o mayor relevancia que la convencional, de acuerdo con Triatmanto et al., (2021) es preciso desarrollar un buen directorio de empresas puede poner a la empresa en la mentalidad del grupo objetivo; de lo contrario, el desarrollo o manejo incorrecto de este manual puede exponer al público a una confusión, creando así una mala percepción de su rango.

A menudo se confunde la identidad y la imagen corporativa, pese a ello cada término tiene sus propias definiciones, mismas que son diferentes entre sí. La imagen corporativa es el conocimiento que poseen los clientes sobre una marca, es decir, la manera en que se establecen los grupos o personas, como instituciones

públicas o privadas, empresas y otras organizaciones, el gobierno o los propios clientes (Quiroz y Delgado, 2020). En cuanto a la identidad corporativa, es la extensión de la marca y estrategia de comunicación absoluta, la cual sirve para el desarrollo de la imagen corporativa (Costa, 2018).

### **Definición**

La imagen corporativa es el agregado de exhibiciones mentales, emocionales y racionales que un grupo o personas relacionan a una determinada marca de un determinado bien; La representación es la consecuencia de los sentimientos, actitudes, experiencias, creencias e información que un grupo de sujetos asocia con la marca en mención; Al mismo tiempo, según la manera en que los consumidores perciben la marca (Polinkevych y Kamiński, 2018).

La imagen permite formar la estructura cognitiva del sujeto; Controlar y dar sentido a grandes cantidades de información irrelevante, de diversas fuentes, relacionada o relacionada con un nombre, marca o empresa de un bien. Según Bozkurt (2018) señalan que la imagen corporativa es el agregado de opiniones y creencias que se forman sobre una organización, incluidas las personas que trabajan en ella, los objetivos de la organización, su rendimiento y cómo se sienten los empleados. Álvarez et al. (2019); señala que la imagen denota la personalidad corporativa de la organización; ello producto de la comunicación de todas las actividades acorde a la calidad y eficiencia en las que se realice.

### **Tipos**

Aguilar et al., (2018) cita a Capriotti (1999) quien indica que hay tres grupos dominantes que influyen en la imagen corporativa:

- Imagen-ficción; refiere al método para ocultar lo que realmente es y presentarse al público de una manera diferente. La imagen de la organización se basa en actividades planificadas para generar ingresos a todos los niveles (Capriotti, 1999 como se citó en Aguilar et al., 2018).
- Imagen-icón; es el esquema invisible del contenido que produce lo que una empresa quiere comunicar, es decir, lo que la gente ve sobre una empresa o una persona (Capriotti, 1999 como se citó en Aguilar et al., 2018). En otras palabras, es la forma en que la gente percibe una empresa o persona; el diseño gráfico es la herramienta más importante para transmitir el mensaje correcto sobre los objetivos que persigue la organización.
- Imagen-actitud; es la imagen mental que los usuarios tienen de una organización (Capriotti, 1999 como se citó en Aguilar et al., 2018).

## **Dimensiones**

Esta imagen tiene tres componentes: la imagen cognitiva, afectiva, e identidad corporativa (Bozkurt, 2018).

Imagen cognitiva: esta hace referencia al discernimiento y la comprensión de las instalaciones, el clima organizativo, la capacidad, los costes, las actitudes hacia la formación y los profesores, las relaciones universidad-sociedad, las empresas, etc. (Bozkurt, 2018). Las imágenes cognitivas son datos almacenados en la memoria de los individuos como resultado de sus experiencias y vivencias con una organización, y se extraen y muestran cuando las personas necesitan reconocer e identificar las características de una organización en comparación con otra. En

otras palabras, es una definición específica de un agregado de peculiaridades que son importantes para una compañía, basada en la experiencia pasada.

Imagen afectiva: se refiere a las emociones que sienten los clientes hacia una organización, como el placer, la estimulación, la relajación, la vivacidad o el malestar, el aburrimiento, el estrés y la depresión (Bozkurt, 2018).

Es el conocimiento que el público tiene de una compañía en términos de cómo presta sus servicios y cómo crea mensajes y forma la opinión pública. Una imagen eficaz se percibe y se juzga en función de los recados elaborados y emitidos por la compañía y de las acciones y actividades desarrolladas por ésta. Un mensaje, sea cual sea la forma que adopte, transmite una determinada carga efectiva que evoca una respuesta emocional en el público. Por lo tanto, para crear una imagen positiva de la empresa, es importante crear mensajes que refuercen la resistencia emocional de las personas (Saran y Shokouhyar, 2021).

### **Gestión del talento humano [GTH]**

Respecto a la variable GTH; Chiavenato (2017), propone un proceso por el cual se debe gestionar el talento humano en las compañías, siendo imprescindible la retención, integración, organización, desarrollo y evaluación, así mismo propone políticas para una gestión eficiente, entre ellos está:

A modo de primer punto se tiene la integración de recursos humanos, quien para Chiavenato (2017) es un proceso que incluye todas las actividades relacionadas con los insumos humanos, como la indagación de mercado, la selección, la incorporación y la inducción de los trabajadores en la compañía. El proceso de provisión implica la introducción de personas en el sistema organizativo. Esto

significa garantizar que la organización cuenta con las personas que necesita para funcionar y crecer adecuadamente.

El proceso de organización de la demanda humana incluye la introducción de nuevo personal en la organización, el diseño de los puestos de trabajo y la evaluación del rendimiento (Chiavenato, 2017). Tras el reclutamiento y la selección, una vez reclutados y seleccionados, deben ser integrados, colocados en su puesto y empleados. Por lo tanto, la contratación después del departamento de RRHH es un proceso de organización de las personas. Esta es una gran oportunidad.

En cuanto a la retención de recursos humanos; infiere a las recompensas económicas, las prestaciones y los programas de salud y seguridad (Chiavenato, 2017). Las dos primeras secciones, "Planes de beneficios" y "Remuneración", forman parte de los planes de beneficios que la compañía ofrece a los colaboradores para mantenerlos contentos y productivos, y para animarlos a persistir en la organización (Chiavenato, 2017).

El desarrollo de recursos humanos consiste en la formación, el desarrollo del personal y las actividades organizativas, que representan la inversión de una organización en sus empleados para mejorar el aprendizaje y el conocimiento de la organización (Chiavenato, 2017). Todo lo anterior es precisado desde la teoría de la capacidad humana en las funciones directivas, como fuente de la GTH, a partir de ello las organizaciones utilizan diversos medios para desarrollar, evaluar y atraer el talento, y para que éste sea cada vez más hábil y competente en su trabajo. La formación, el desarrollo del personal y organizativo son tres niveles diferentes del desarrollo organizacional, que son los tres niveles diferentes del concepto de desarrollo de los recursos humanos (Chiavenato, 2017).

## **Imagen institucional**

La imagen institucional o corporativa (también conocida) representa la esencia y el posicionamiento de una organización frente a la sociedad, es por ello que, la imagen institucional representa el parecer de los usuarios, la cual, puede ser positiva o negativa. Asimismo, dicha percepción de los usuarios va de acuerdo a sus ideales, expectativas y experiencias vividas, las cuales, se encargan de calificar juiciosamente hacia la organización (León, 2020).

En el mismo contexto, D'Armas et al. (2018) se refieren a la imagen institucional como aquella percepción de los usuarios o grupos de interés, donde los mismos trabajadores de la empresa u organización cumplen un rol importante en la aprobación o no como imagen institucional, en ese sentido, si existen opiniones o percepciones positivas, la imagen institucional también lo será.

Para Bozkurt (2018) define a la imagen institucional basándose en cuatro factores (percepción, actividad, evaluación y puntos fuertes) y 11 componentes: fiable, acogedora, positiva, amable, autorizada, atractiva, liberal, en desarrollo, joven, moderna y abierta.

Así mismo, el autor Bozkurt (2018) menciona que la imagen institucional está compuesta por 3 elementos: Imagen cognitiva, la cual, incluye opiniones sobre las instalaciones, los planes organizacionales, el clima, el acceso, los salarios, la calidad de los servicios, la formación del personal, los enfoques teóricos y prácticos, etc.; Imagen emocional-afectiva, la misma que, comprende emociones tales como agradables o desagradables, aburridos o estimulantes, tensos o relajantes, sombríos o emocionantes, etc.; e Identidad corporativa, la cual hace referencia a una percepción positiva o negativa de la organización.

### **II.3. Marco conceptual**

- **Actitud:** son criterios de evaluación respecto a objetos o personas, estos pueden ser positivos o negativos; así mismo reflejan los sentimientos de alguien sobre algo (Correa et al., 2019)
- **Análisis y descripción de puestos:** instrumento usado para la localización y desarrollo de puestos de trabajo en la empresa (Fodor et al., 2020).
- **Capacitación:** proceso de cambio que consiste en lograr que los colaboradores tengan las habilidades de realizar de manera eficiente sus actividades (Orozco, 2018).
- **Comunicación entre trabajadores:** es aquella se es forma en las instituciones y es parte de la cultura o normas de la organización (Chiavenato, 2019).
- **Confianza:** esperanza firme sobre algo o alguien (Real Academia Española, 2021).
- **Desarrollo de Recursos Humanos:** es un proceso fundamental para que los colaboradores expandan sus conocimientos, a modo de que den resultados satisfactorios en las organizaciones (Inga y Carlos, 2019).
- **Gestión de sueldos:** es una serie de técnicas, enfocadas a satisfacer las expectativas de la empresa y colaboradores; ello respecto a establecer un sistema remunerativo la cual contribuye el desempeño organizativo (Bendezú, 2020).

- **GTH:** consiste en el procedimiento de cambio laboral para el análisis, prevención y desarrollo de competencias, además del conocimiento y habilidades de los colaboradores de una organización (Shen y Ahmad, 2022).
- **Identidad Corporativa:** serie de aspectos representativos con los que una organización se identifica (Vintimilla et al., 2020).
- **Imagen Afectiva:** enfocada en los adjetivos aburrido-divertido, además de estar influenciada por la imagen cognitiva (Quiroz y Delgado, 2020).
- **Imagen Cognitiva:** conocimiento y creencias individuales que se tiene hacia una organización (Quiroz y Delgado, 2020).
- **Imagen institucional:** conjunto de exhibiciones mentales, racionales y emocionales que un grupo o individuo relacionan con una determinada marca de un determinado bien; La representación es la consecuencia de las sentimientos, actitudes, creencias, experiencias e información que un conjunto de personas asocia con la respectiva marca (Quiroz y Delgado, 2020).
- **Incentivos:** estímulos externos que hacen que los individuos ya sea de forma colectiva o individual desarrollen determinada actividad (Castro et al., 2018).
- **Planeación y ubicación de recursos humanos:** refiere a la estimación, adquisición y gestión de los recursos del personal basándose en la complejidad y tipo del proyecto, garantizando que los recursos estarán disponibles (Conexión Esan, 2020).

- **Reclutamiento:** es el procedimiento que emplea una compañía para atraer e identificar a colaboradores potenciales con las competencias y habilidades adecuadas para la consecución de los objetivos de la organización (Coba et al., 2020).
- **Retención de Recursos Humanos:** infiere a las recompensas económicas, las prestaciones y los programas de salud y seguridad (Chiavenato, 2019).
- **Selección:** es el proceso por el cual una organización busca candidatos con diferencias individuales en cuanto a habilidades, conocimientos, capacidades y competencias, ello acorde a un puesto de trabajo (Sánchez, 2018).

### **III. HIPÓTESIS**

#### **III.1. Declaración de hipótesis**

##### **III.1.1. Hipótesis general**

Existe influencia significativa entre la gestión del talento humano y la imagen institucional en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.

##### **III.1.2. Hipótesis específicas**

- Existe influencia significativa entre la gestión del talento humano y la imagen cognitiva en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, 2020.
- Existe influencia significativa entre la gestión del talento humano y la imagen afectiva en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, 2020.
- Existe influencia significativa entre la gestión del talento humano y la identidad corporativa en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, 2020.

### III.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión del talento humano

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones	Definición Conceptual	Indicador	Ítems
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional				
<b>Gestión del talento humano (VI)</b>	Cuantitativa ordinal	Se afirma que la gestión de recursos humanos se encarga de los activos intangibles los cuales están encargados de desarrollar al capital humano e intelectual	Es el grado de acción que realiza los individuos para desarrollar capacidades en los colaboradores en una organización	Provisión de Recursos Humanos	Refiere a dónde contratar de acuerdo a ciertas condiciones y cómo contratar los recursos humanos que necesita la organización	Reclutamiento	1
						Selección	2,3
				Organización de Recursos Humano	Los procesos de organización de recursos humanos abarcan la integración de los nuevos miembros a la organización, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño en el cargo	Análisis y descripción de puestos	6,7
						Planeación y ubicación de recursos humanos	4,5,8,9,10
				Retención de Recursos Humanos	La retención exige una serie de cuidados especiales	Gestión de sueldos	11,12,13
						Incentivos	14,15,16
		Prestaciones	17,18				
			Desarrollo de Recursos Humanos	Los procesos de desarrollo consisten en aumentar el capital humano e incrementar las competencias organizacionales	Capacitación	19,20,21	
					Desarrollo de recursos humanos	22,23,24	

Nota. Elaboración propia.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable imagen institucional*

Variable	Tipo de Variable		Operacionalización		Dimensiones	Definición Conceptual	Indicador	Ítems	Nivel de medición
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional						
<b>Imagen Institucional (VD)</b>	Cuantitativa ordinal	Conjunto de representaciones mentales, emocionales y racionales, que un individuo o grupo de individuos asocia con una marca particular de un producto en particular	Percepción de los usuarios hacia la organización	Imagen cognitiva	La imagen cognitiva son datos almacenados en la mente de las personas como resultado de sus experiencias y vivencias con una organización	Comunicación entre trabajadores	1,2	Alto Medio Bajo	
						Ambientes administrativos	4,5,6		
						Horarios de atención al público	3		
						Relación entre autoridades	7		
						Actitud	8		
						Prestigio corporativo	9,10,11		
		Identidad corporativa	Es la extensión de la marca y estrategia de comunicación absoluta, la cual sirve para el desarrollo de la imagen corporativa	Confianza	13				
				Participación	14,15,16				
				Información	12				

*Nota.* Elaboración propia.

## **IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS**

### **IV.1. Tipo de investigación**

El actual acto investigativo, correspondió al tipo básico pues se tuvo como fin descubrir nuevos conocimientos; así mismo, este tipo de investigaciones sirven de base para las investigación aplicadas y científicas (Ñaupas et al., 2018).

De enfoque cuantitativo se hizo uso de instrumentos de carácter cuantitativo para la recopilación de observaciones. Las pesquisas de esta índole son representadas por el proceso de recopilación de datos para probar la hipótesis, mediante la cuantificación de la obtención de los datos mediante el instrumento de la encuesta. Por tanto, esta investigación consideró este enfoque, porque recolectó y analizó datos a través del análisis estadístico para establecer la influencia en la imagen institucional por la gestión del talento humano en las entidades financieras del distrito de Cajamarca (Hernández y Mendoza, 2018).

### **IV.2. Nivel de investigación**

La pesquisa se desarrolló bajo un nivel explicativo, pues su propósito fue con fines de mencionar las causas que conllevan o no a la asociación entre las variables estudiadas de la indagación (Ñaupas et al., 2018).

### **IV.3. Diseño de investigación**

La pesquisa se ejecutó bajo un esquema no experimental de corte transversal, pues las variables de estudio no se manipularon de manera alguna, estudiando en su contexto natural. Así mismo, se dice que fue transversal porque la

recopilación de datos se efectuó en un periodo de tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **IV.4. Método de investigación**

Asimismo, en concordancia con la tipología correspondiente a la investigación, la misma que presentó un método hipotético-deductivo, pues concede el generalizar conocimiento para finalizar en lo particular (Ñaupas et al., 2018).

#### **IV.5. Población**

La población está constituida por un conjunto de sujetos, los cuales se definen partiendo de las características propias de la investigación, de igual manera se infiere que, la población es parte de la problemática (Gallardo, 2017).

Frente a ello la población de esta investigación estuvo construido por 800 colaboradores pertenecientes a 20 entidades financieras del distrito de Cajamarca 2020 (Tabla 3). Además, para la investigación se recolectó la información de los colaboradores a tiempo completo con más de un año de antigüedad en el trabajo.

**Tabla 3**

Entidades financieras del distrito de Cajamarca

Entidades públicas	Entidades privadas	
Banco de la Nación	Banco Interbank	Scotiabank
	Financiera	Caja Huancayo
	Confianza	BanBif
	BCP	Banco Falabella
	BBVA	Caja Maynas
	Mibanco	Caja Trujillo
	Caja Piura	Caja Sullana
	Compartamos	Financiera
	Financiera	Credinka
	Alfin Banco	Caja Arequipa
	Crediscotia	Banco Pichincha
	Financiera	Financiera
		Efectiva

*Nota.* Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021)

#### IV.6. Muestra

Respecto a la muestra, para Hernández y Mendoza (2018) es una proporción representativa perteneciente a la población de la cual se recopilará información; ante ello la muestra para esta indagación estuvo constituida por 259 trabajadores de las instituciones financieras de Cajamarca.

Ello tras realizar un muestreo probabilístico, el cual, es un proceso en el cual ciertas unidades la población se escogen como muestra representativa de esta, en la actual indagación se empleó la fórmula finita (Gallardo, 2017).

Se ha calculado el tamaño de la subpoblación con la posterior fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * (1 - p)}$$

Donde:

n = Número de unidades disponibles

N = Tamaño del conjunto (800)

P = Probabilidad de ocurrencia (50%)

e = Porcentaje de error de muestreo (5%)

Z = Nivel de confiabilidad del muestreo al 95% (1.96)

$$n = \frac{800 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(800 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} = 259.75$$

## **IV.7. Técnicas de recolección de datos**

### **IV.7.1. Técnicas**

Para Ñaupas et al. (2018), las técnicas son un conjunto de procesos y normas que ayudan a monitorear un proceso en específico para lograr una determinada meta, en este estudio investigativo se hizo uso de la técnica de encuesta, la cual consiste en el recojo de datos a través de un procedimiento directo de comunicación entre el encuestador y encuestado.

### **IV.7.2. Instrumento**

Los instrumentos son herramientas de naturaleza conceptual o material, la cual a través de interrogantes exigen una respuesta para el logro de los objetivos de la indagación; pues estas se redactan enfocándose en los objetivos (Sampieri et al., 2018).

En la actual indagación se creó un cuestionario en escala valorativa de Likert para medir la imagen corporativa, dicho cuestionario se aplicó a los 259 colaboradores; de esta manera, fue sometido al análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, asimismo, la validación se ejecutó por el método criterio de expertos, los cuales, se muestran a continuación:

**Tabla 4**

*Expertos validadores*

<b>Grado</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Resultado</b>
Dr.	Bailly Velasco Luis	Excelente
Mg.	Cruzado Pérez William	Excelente
Mg.	Alegría Ferreyros Luis Fernando	Excelente

*Nota.* Elaboración propia

Para la parte preliminar, cuantitativo se tomó el instrumento creado por el autor, el cual cuenta con 24 interrogantes, mismas que estuvieron dirigidas a los 259 colaboradores de las entidades financieras; cabe señalar, que tal instrumento estuvo validado por el criterio de tres expertos del área asociada.

En la tabla 5 se observa la validación de los instrumentos mediante la prueba binomial, mediante la cual se pudo determinar que los cuestionarios GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO e IMAGEN INSTITUCIONAL son válidos para ser aplicados en este estudio, debido a que la significancia obtenida para cada uno de ellos fue menor a 0.05.

**Tabla 5**

*Prueba binomial para validar los instrumentos*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Grupo 1	3	9	0.90		
	Grupo 2	1	1	0.10	0.50	0.021
	Total		10	1.00		
<b>IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	Grupo 1	2	1	0.10		
	Grupo 2	3	9	0.90	0.50	0.021
	Total		10	1.00		

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 6**

*Instrumentos de recopilación de datos*

Variable	Técnica	Instrumento	Autor
Imagen Institucional	Encuesta	Cuestionario	Alberto Cuenca González
GTH	Encuesta	Cuestionario	Alberto Cuenca González

*Nota.* Elaboración propia.

Asimismo, la fiabilidad de alfa de Cronbach aplicada a los cuestionarios de la presente investigación, de acuerdo a Chaves y Rodríguez (2018) sigue la siguiente regla de interpretación:

**Tabla 7**

*Valoración de la confiabilidad*

Rango	Criterio
[0,9 a 1]	Excelente
[0,8 a 0,9[	Bueno
[0,7 a 0,8[	Aceptable
[0,6 a 0,7[	Débil
[0,5 a 0,6[	Pobre
[0 a 0,5[	Inaceptable

A partir, de esta regla de interpretación, el nivel de fiabilidad del cuestionario asociado a la GTH, resultó ser de 0.939, lo que se interpreta como excelente

### Tabla 8

*Confiabilidad del instrumento gestión de talento humano*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,939	24

*Nota.* Elaboración propia.

Adicionalmente, el nivel de fiabilidad del cuestionario asociado a la imagen institucional, resultó ser de 0.922, lo que significa que el cuestionario mantiene un nivel excelente.

### Tabla 9

*Confiabilidad del instrumento imagen institucional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,922	16

*Nota.* Elaboración propia.

## IV.8. Presentación de resultados

Las observaciones recopiladas tras la ejecución de los cuestionarios de investigación fueron procesados por medio del Programa software SPSS v25, ello debido a la naturaleza de la investigación.

## V. RESULTADOS

### V.1. Estadísticas descriptivas

#### Estadística descriptiva de la variable independiente: Gestión del talento humano

**Tabla 10**

*Nivel de la variable gestión del talento humano y sus dimensiones*

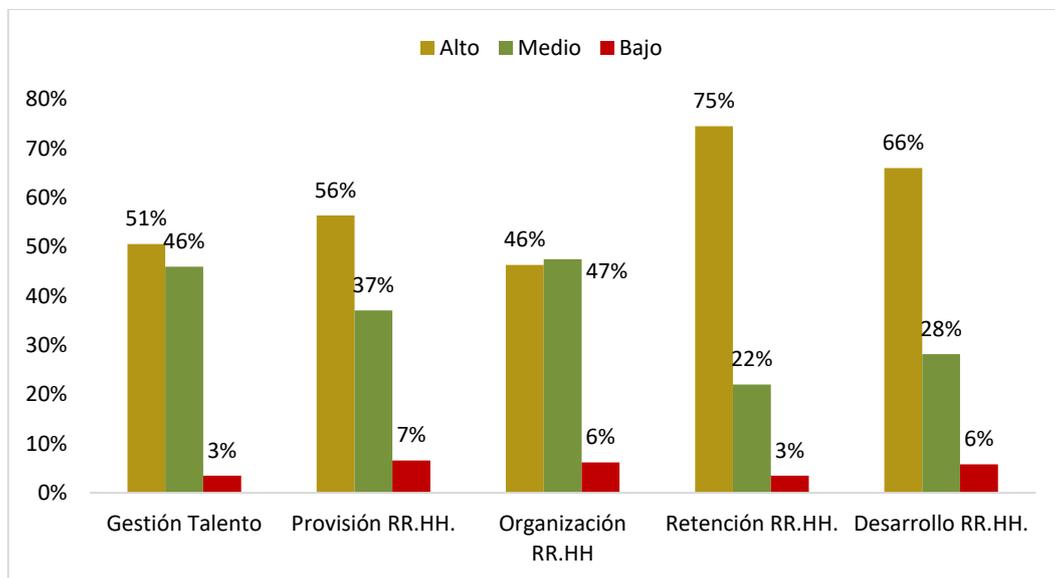
Nivel	Variable	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	Gestión del talento humano	9	3.5
	Provisión de RR. HH	17	6.6
	Organización de RR. HH	16	6.2
	Retención de RR. HH	9	3.5
	Desarrollo de RR. HH	15	5.8
Medio	GTH	119	45.9
	Provisión de RR. HH	96	37.1
	Organización de RR. HH	123	47.5
	Retención de RR. HH	57	22
	Desarrollo de RR. HH	73	28.2
Alto	GTH	131	50.6
	Provisión de RR. HH	146	56.4
	Organización de RR. HH	120	46.3
	Retención de RR. HH	193	74.5
	Desarrollo de RR. HH	171	66

*Nota.* Elaboración propia.

En concordancia a los hallazgos descubiertos, según la tabla 10 y figura 1, la categoría GTH fue percibida con un nivel medio y alto de 45.9% y 50.6%, respectivamente. Esto dio a entender que las entidades financieras generaron una perspectiva de servicio acorde a las condiciones que se dan en su momento.

**Figura 1**

*Nivel de la variable GTH y sus dimensiones (%)*



*Fuente.* Elaboración propia (Ver anexo 5).

Asimismo, según la tabla 10 y figura 1, la categoría provisión de RR. HH. fue percibida con un nivel elevado y medio de 56.4% y 37.1%, respectivamente. Por otro lado, la categoría organización de RR. HH. fue percibida con un nivel elevado y medio de 46.3% y 47.5%, respectivamente; dando a entender que la perspectiva de los gerentes se inclinó hacia el comunicado apropiado. Adicionalmente, la categoría retención de RR. HH. fue percibida con un baremo positivo del 96.5%. Esto dio a entender que la perspectiva de los gerentes se inclinó hacia la necesidad de mantener el equipo de trabajo unificado a pesar de las condiciones de pandemia o circunstancias que se presenten en un momento determinado. Finalmente, la categoría desarrollo de RR. HH. fue percibida con un nivel elevado con un 60%, esto dio a entender que la perspectiva de los gerentes se inclinó hacia el comunicado previsto.

## Estadística descriptiva de la variable dependiente: Imagen Institucional

**Tabla 11**

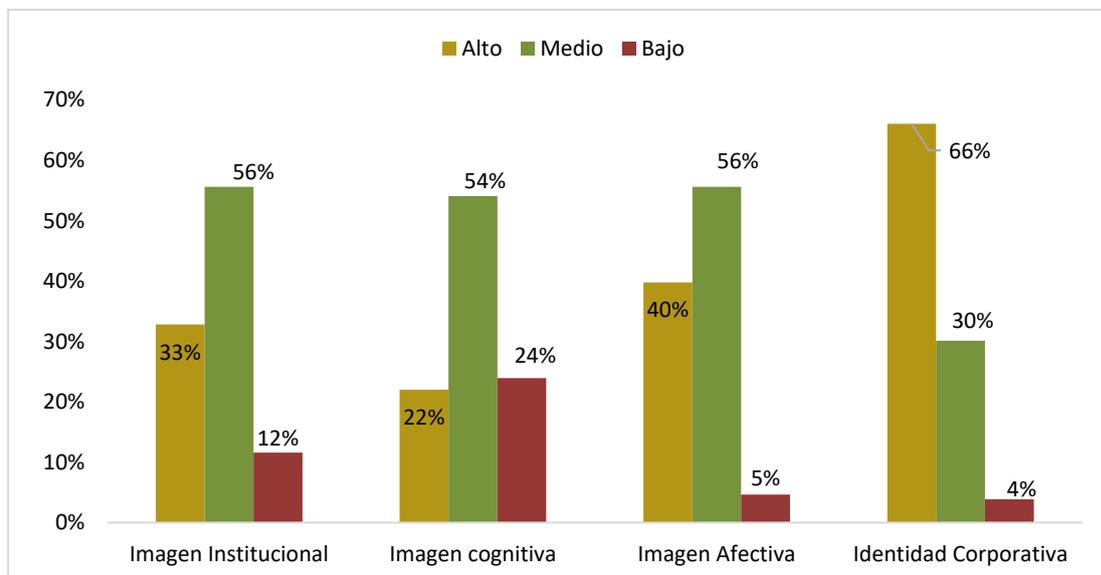
*Nivel de la variable imagen institucional y sus dimensiones*

Nivel	Variable	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	Imagen institucional	30	11.6
	Imagen cognitiva	62	23.9
	Imagen afectiva	12	4.6
	Identidad corporativa	10	3.9
Medio	Imagen institucional	144	55.6
	Imagen cognitiva	140	54.1
	Imagen afectiva	144	55.6
	Identidad corporativa	78	30.1
Alto	Imagen institucional	85	32.8
	Imagen cognitiva	57	22
	Imagen afectiva	103	39.8
	Identidad corporativa	171	66

Nota. Elaboración propia.

**Figura 2**

*Nivel de la variable imagen institucional y sus dimensiones (%)*



Fuente. Elaboración propia (Ver anexo 6).

En concordancia a los hallazgos descubiertos, según la tabla 11 y figura 2, la variable imagen institucional fue percibida con un nivel medio con un 55.6% Esto dio a entender que la perspectiva de los colaboradores de la imagen institucional representó un valor relacionado con una experiencia saludable.

Asimismo, de acuerdo a las dimensiones de la variable imagen institucional y la tabla 11 y figura 2, la dimensión imagen cognitiva fue percibida con un nivel medio con un 54.1% Esto dio a entender que la perspectiva de los colaboradores de la imagen cognitiva representó un valor relacionado con una opinión positiva sobre la institución. Por otro lado, la dimensión imagen afectiva fue percibida con un nivel medio a alto con un 95.4% esto dio a entender que la perspectiva de los colaboradores de la imagen afectiva representó un valor relacionado con una experiencia llena de emociones positivas. Por último, la dimensión identidad corporativa fue percibida con un nivel alto con un 66%. Esto dio a entender que la perspectiva de los colaboradores de la identidad corporativa representa un valor relacionado con una experiencia llena de pensamientos positivos.

## V.2. Estadística Inferenciales

### Contrastación de Hipótesis

#### Hipótesis General

H0: La gestión del talento humano no influye en la imagen institucional en épocas de la covid – 19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.

H1: La gestión del talento humano si influye en la imagen institucional en épocas de la covid – 19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.

**Tabla 12**

*Influencia de la GTH en la imagen institucional*

R cuadrado	R cuadrado ajustado	Beta	Sig.
0.203	0.200	0.451	< 0.001

*Nota.* Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 12, se evidenció una significancia inferior a 0.001, lo que permitió afirmar que la GTH si influyó en la imagen institucional de las instituciones prestamistas, asimismo, su factor de determinación ( $R^2$ ) fue de 0.203 y su coeficiente de determinación ajustado fue de 0.200, es decir, que el 20% de la varianza de la imagen institucional fue determinada por la influencia de la GTH, además, con la regresión resultó un beta de 0.451, lo que significó que la influencia fue positiva, en ese sentido, de lo antes descrito se establece que, la hipótesis alterna es admitida, mientras que, la hipótesis nula es descartada (Sig. <0.01).

### Hipótesis específica 1

H0: La gestión del talento humano no influye en la imagen cognitiva en épocas de la covid – 19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.

H1: La gestión del talento humano si influye en la imagen cognitiva en épocas de la covid – 19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.

**Tabla 13**

*Influencia de la GTH en la imagen cognitiva*

<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Beta</b>	<b>Sig.</b>
0.124	0.120	0.352	< 0.001

*Nota.* Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 13, se evidenció una significancia inferior a 0.001, lo que permitió afirmar que la GTH si influyó en la imagen cognitiva de las instituciones prestamistas, asimismo, su factor de determinación ( $R^2$ ) fue de 0.124 y su coeficiente de determinación ajustado fue de 0.120, es decir, que el 12% de la varianza de la imagen cognitiva fue explicada por la influencia de la GTH, además, con la regresión resultó un beta de 0.352, lo que significó que la influencia fue positiva, en ese sentido, de lo antes descrito se establece que, la hipótesis alterna es admitida, mientras que, la hipótesis nula es descartada (Sig. <0.01).

## Hipótesis específicas 2

H0: La gestión del talento humano no influye en la imagen afectiva en épocas de la covid – 19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.

H1: La gestión del talento humano si influye en la imagen afectiva en épocas de la covid – 19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.

### Tabla 14

*Influencia de la GTH en la imagen afectiva*

R cuadrado	R cuadrado ajustado	Beta	Sig.
0.199	0.195	0.446	< 0.001

*Nota.* Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 14, se evidenció una significancia inferior a 0.001, lo que permitió afirmar que la GTH si influyó en la imagen afectiva de las instituciones prestamistas, asimismo, su factor de determinación ( $R^2$ ) fue de 0.199 y su coeficiente de determinación ajustado fue de 0.195, es decir, que el 19.5% de la varianza de la imagen afectiva fue explicada por la influencia de la GTH, además, con la regresión resultó un beta de 0.446, lo que significó que la influencia fue positiva, en ese sentido, de lo antes descrito se establece que, la hipótesis alterna es admitida, mientras que, la hipótesis nula es descartada (Sig. <0.01).

## Hipótesis específica 3

H0: La gestión del talento humano no influye en la identidad corporativa en épocas de la covid – 19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.

H1: La gestión del talento humano si influye en la identidad corporativa en épocas de la covid – 19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.

### Tabla 15

#### *Influencia de la GTH en la identidad corporativa*

<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Beta</b>	<b>Sig.</b>
0.145	0.142	0.381	< 0.001

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 15, se evidenció una significancia inferior a 0.001, lo que permitió afirmar que la GTH si influyó en la identidad corporativa de las instituciones prestamistas, asimismo, su factor de determinación ( $R^2$ ) fue de 0.145 y su coeficiente de determinación ajustado fue de 0.142, es decir, que el 14.2% de la varianza de la identidad corporativa fue explicada por la influencia de la GTH, además, con la regresión resultó un beta de 0.381, lo que significó que la influencia fue positiva, en ese sentido, de lo antes descrito se establece que, la hipótesis alterna es admitida, mientras que, la hipótesis nula es descartada (Sig. <0.01).

## **VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES**

### **VI.1. Discusión**

La actual indagación estableció que el nivel de la GTH en las entidades bancarias de la jurisdicción de Cajamarca se encontró en un nivel entre medio (45.9%) a alto (50.6%) en concordancia con la percepción de los colaboradores de dichas compañías, asimismo, consideraron que la imagen institucional de las empresas bancarias se encontró en un nivel medio (55.6%) a alto (32.8%), deduciendo de manera descriptiva la prevalencia de una latente influencia de la variable GTH sobre la imagen institucional, ese sentido, Romero et al. (2020) coincidió al plasmar una influencia contraria pero directa, pues, en la cooperativa en análisis no cuentan con una estructura de GTH (86.58%), lo que ha generado una evaluación de la entidad de nivel regular (43.96%).

En base a lo antes descrito, y en concordancia con el objetivo general, el presente estudio encontró que, hubo un efecto positivo y significativo de la GTH en la imagen institucional, específicamente, la variable independiente explicó el 20% de la varianza de la variable endógena, a una significancia inferior a 0.001. En ese sentido, se coincidió con Ibrahim e Issa (2020), el cual estableció que, la GTH enfocado en la retención de los colaboradores se asoció significativamente (0.002) con la innovación de procesos productos y marketing, que generaron una mejor imagen institucional en la industria bancaria.

Del mismo modo, Ramírez et al. (2019) encontró que la GTH explicó la varianza de la imagen institucional, medido como el análisis estratégico ante la cual la empresa mantuvo una estructura cognitiva, representado como una serie de

opiniones y creencias en torno a los colaboradores que trabajan en ella, en ese sentido, el autor encontró que, a un nivel de significancia de 0.001, la identidad de una institución fue promovida por la GTH. Por otra parte, se coincidió con Rawashdeh (2018), al establecer que las estrategias de GTH provisión, desarrollo y retención de personal explicaron el 81% de la varianza del desempeño institucional de las entidades bancarias, de manera, significativa (0.002, 0.000, 0.006, respectivamente) y positiva.

Asimismo, en relación con el objetivo específico uno, la actual pesquisa encontró que, hay un efecto positivo y significativo de la GTH en la imagen cognitiva, específicamente, la variable independiente explicó el 12% de la varianza de la categoría uno de la variable endógena, a un nivel de significancia inferior a 0.001. En ese sentido, Bozkurt (2018) estableció que, una imagen cognitiva se asocia al conocimiento y comprensión del clima organizativo, capacidad, actitudes hacia la formación y las instalaciones, es por ello, que el estudio coincidió con Mendivel et al. (2020), el cual encontró que la GTH enfocado en competencias se correlacionó de forma significativa (0.006), positiva y en un nivel alto (+ 0.661) con la gestión administrativa, la cual hace referencia a la imagen de una institución generada por el apoyo a la formación profesional, dotación de elementos que impacten en un mejor desempeño y comportamiento laboral.

Por otro lado, en concordancia con el objetivo específico dos, la presente indagación encontró que, hay una influencia positiva y significativa de la gestión de talento humano en la imagen afectiva, específicamente, la variable independiente explicó el 19.5% de la varianza de la dimensión dos de la variable dependiente, a una significancia inferior a 0.001. En la misma línea, Bendezú

(2019) estableció que, la GTH se correlacionó de forma significativa (0.000), positiva y en un nivel muy alto (0.892) con la satisfacción laboral, la cual supuso que los trabajadores mantuvieron un estado de felicidad y bienestar en su espacio laboral, lo que se traduciría en una imagen afectiva positiva.

Por último, en concordancia con el objetivo específico tres, la presente indagación demostró que, hubo un efecto positivo y significativo de la GTH en la identidad corporativa, específicamente, la variable independiente explicó el 14.2% de la varianza de la categoría tres de la variable endógena, a una significancia inferior a 0.001. En ese sentido, se coincidió con Hinojosa et al. (2020), el cual expuso que, el 54.24% de la varianza de la identidad corporativa, fue asociada a tres factores de la GTH, primero al reconocimiento (27.59%) asociado a la distinción profesional, a la provisión de oportunidades de desarrollo y al otorgamiento de buenos salarios, segundo a la retención (15.29%) relacionado a la equidad laboral y preocupación por el personal, y como tercero a la provisión (11.36%) enfocado a la confiabilidad y distinción de la entidad financiera para atraer potenciales colaboradores. Aunado a lo anterior, Zameer et al. (2018) estableció que, la GTH enfocada a incentivar un compromiso y satisfacción laboral, afectó significativamente (0.042) en la identidad corporativa y satisfacción de los usuarios.

## **VI.2. Conclusiones**

De acuerdo con los resultados obtenidos, los cuales tuvieron influencia a los objetivos establecidos, se concluyó que:

Según el objetivo general, “determinar el impacto de la gestión del talento humano en la imagen institucional en épocas de la covid-19, en las entidades

financieras del distrito de Cajamarca en financieras del distrito de Cajamarca en el 2020”, se halló que existe un impacto significativo ( $< 0.001$ ) de la GTH en la imagen institucional estando direccionada de manera positiva, específicamente explicó el 20% de la varianza de la variable dependiente. Asimismo, con respecto al análisis descriptivo, la mayor parte de los colaboradores que conforman la muestra consideraron que las entidades financieras mantuvieron una gestión de talento humano en nivel alto (50.6%), en tanto, consideraron que la imagen institucional mantuvo un nivel medio (55.6%).

Aunado a lo anterior, y de acuerdo con los resultados descriptivos, se concluyó que, en concordancia con las categorías de la GTH, éstas mantuvieron un nivel entre medio a alto, según la percepción de gran parte de la muestra de las entidades financieras cajamarquinas, las cuales fueron provisión (93.4%), organización (93.8%), retención (96.5%) y desarrollo de recursos humanos (94.2%). Asimismo, en relación a las categorías de la variable imagen institucional y la percepción de la subpoblación, la dimensión imagen cognitiva mantuvo un nivel medio (54.1%); afectiva, un nivel medio (55.6%); y la corporativa, un nivel alto (66%).

Según el objetivo específico 1, “determinar el impacto de la gestión del talento humano en la imagen cognitiva en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020”, se halló la prevalencia de un impacto significativo ( $< 0.001$ ) de la GTH en la imagen cognitiva estando direccionada de manera positiva, específicamente explicó el 12% de la varianza de la variable endógena.

Según el objetivo específico 2, “determinar el impacto de la gestión del talento humano en la imagen afectiva en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020”, se halló la prevalencia de un impacto significativo ( $< 0.001$ ) de la GTH en la imagen afectiva estando direccionada de manera positiva, específicamente explicó el 19.5% de la varianza de la variable endógena.

Según el objetivo específico 3, “determinar el impacto de la gestión del talento humano en la identidad corporativa en épocas de la covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020”, se halló la prevalencia de un impacto significativo ( $< 0.001$ ) de la GTH en la imagen corporativa estando direccionada de manera positiva, específicamente explicó el 14.2% de la varianza de la variable endógena.

### **VI.3. Recomendaciones**

Tras realizar las conclusiones pertinentes se puede manifestar las siguientes recomendaciones

Primera:

Se recomienda en base al resultado general que el área de gerencia implante estrategias de información sobre los pilares institucionales con la finalidad de direccionar a la GTH hacia la construcción de la imagen institucional en el personal de la industria bancaria en Cajamarca.

Segunda:

Se recomienda en relación a los hallazgos del objetivo específico uno, que la gerencia fortalezca la imagen cognitiva en los colaboradores por medio de la adopción de espacios en el ambiente laboral acordes a las necesidades de los mismos, así como, acciones que propicien el desarrollo de una cultura y clima organizacional, como actividades de equipo o lúdicas.

Tercera:

Se recomienda en relación a los hallazgos del objetivo específico dos, al área de recursos humanos, establecer convenios que fortalezcan la imagen afectiva, mediante los cuales el personal puede interactuar entre sí para liberar y minimizar el estrés laboral para un mejor desempeño en el trabajo.

Cuarta:

Se recomienda en relación a los hallazgos del objetivo específico tres, la implementación de un plan que potencialice el compromiso laboral dirigido a los colaboradores, con el propósito de incrementar la identidad corporativa, haciendo uso de una asociación del personal con la cultura de la institución.

## Lista de referencias

- Aguilar, S., Salguero, R., y Barriga, S. (2018). *Comunicación e Imagen Corporativa*. Machala: Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12502/1/Comunicacion-e-elImagenCorporativa.pdf>
- Alvarado, L., Castañeda, M., Yepes, L., y Vega, D. (2020). Variables que afectan la reputación corporativa en las empresas del sector construcción en la ciudad de Medellín. *UNIVERSIDAD CES*, 1(1), 1-20. [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4579/1037671309\\_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4579/1037671309_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Alvarez, A. (2015). Imagen, lealtad y promoción turística. Análisis con ecuaciones estructurales. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(3), 629-648. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.044>
- Álvarez, I., Labrada, R., y Vega, M. (2019). La imagen corporativa como forma de gestión en el ámbito empresarial. Importancia de la imagen pública. *Opuntia Brava*, 11(3), 1-10. <https://doi.org/10.35195/ob.v11i3.800>
- Amo, A. (2019). *Dirección de Recursos Humanos*. Editorial Elearning. <https://es.scribd.com/book/424103114/Direccion-de-Recursos-Humanos>
- Ancajima, J. (2019). *La Gestión del Talento Humano y su Influencia en las Competencias Laborales de los Trabajadores del Banco Continental, Sede San Isidro 2017*. [Tesis maestría, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/843>
- Andina. (24 de Mayo de 2021). Imagen corporativa: ¿Cómo manejar una crisis en redes sociales? *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-imagen-corporativa-como-manejar-una-crisis-redes-sociales-846316.aspx>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Arequipa: Deposito Legal en la Biblioteca Nacional.
- Asturias. (2017). *Administración de sueldos y salarios*. [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/gestion\\_talento/unidad2\\_pdf5.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/gestion_talento/unidad2_pdf5.pdf).
- Baena, G. (2017). *Metología de la Investigación* (Tercera ed.). México: Grupo editorial Patria.
- Banco Mundial . (2021). *Seguimiento de un año sin precedentes para los negocios, en todo el mundo*. Banco Mundial : <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2021/02/17/tracking-an-unprecedented-year-for-businesses-everywhere>

- Banguero, H., Carrillo, L., y Aponte, E. (2018). *Planeación y gestión estratégica de las organizaciones: conceptos, métodos y casos de aplicación*. Autónoma del Occidente. <https://es.scribd.com/book/399365473/Planeacion-y-gestion-estrategica-de-las-organizaciones-conceptos-metodos-y-casos-de-aplicacion>
- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *INVESTIGACIÓN VALDIZANA*, 22-28. <https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias social* (Cuarta ed.). Colombia: PEARSON. <http://libgen.rs/book/index.php?md5=4F145C9D4F1D04A27A947A62824F7FC6>
- Bozkurt, M. (2018). Corporate Image, Brand and Reputation Concepts and Their Importance for Tourism Establishments. *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 2(2), 60-66. [https://www.researchgate.net/publication/330022863\\_Corporate\\_Image\\_Brand\\_and\\_Reputation\\_Concepts\\_and\\_Their\\_Importance\\_for\\_Tourism\\_Establishments](https://www.researchgate.net/publication/330022863_Corporate_Image_Brand_and_Reputation_Concepts_and_Their_Importance_for_Tourism_Establishments)
- Cabrera, C. (2020). *Gestión del talento humano y competencias digitales en el engagement de los servidores públicos del Banco de la Nación 2019*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50920>
- Casana, K., y Carhuacho, I. (2019). Análisis de la gestión del talento humano en una institución pública, en Perú. *Investigação Qualitativa em Ciências Sociais*, 3(1), 120-125. <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/CIAIQ2019/article/view/1991/1927>
- Castro, E. (2019). *Gestión administrativa y la imagen institucional de la Institución Educativa N° 7054 de Villa María del Triunfo de la UGEL N° 01, 2018*. Lima: Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38644/Castro\\_ME..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38644/Castro_ME..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, K., y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina*, 684-703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Castro, L., Rivera, F., y Serna, G. (2018). Motivación e incentivos laborales en las normas de Gestión de Recursos Humanos del Sector Público. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 43-52. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/15421/13270>

- Chaves, E., y Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106. <http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Checa, L., Cabrera, X., y Chavarry, P. (2020). Estrategia del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una identidad bancaria. *Redalyc*, 3. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana.  
<http://libgen.rs/book/index.php?md5=137472127903DEA3DB2502D8217C06FB>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). Mexico: McGraw Hill Education.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos : el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.  
<https://libgen.rocks/ads.php?md5=52EF6C5724C7D9D733E27F13FAC8F855>
- Coba, P., Carrión, J., Pérez, M., y Ibarra, F. (2020). Reclutamiento y selección de talento humano basado en Competencias para proyectos tecnológicos, caso práctico proyecto CIV . *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 31-46. [https://www.researchgate.net/profile/Andres-Morocho-2/publication/340316114\\_Prediccion\\_de\\_demanda\\_de\\_energia\\_electrica\\_mediante\\_redes\\_neuronales\\_artificiales/links/5e83cf4b4585150839b2bf0d/Prediccion-de-demanda-de-energia-electrica-mediante-redes-neuronal](https://www.researchgate.net/profile/Andres-Morocho-2/publication/340316114_Prediccion_de_demanda_de_energia_electrica_mediante_redes_neuronales_artificiales/links/5e83cf4b4585150839b2bf0d/Prediccion-de-demanda-de-energia-electrica-mediante-redes-neuronal)
- Coila, A. (2018). *Calidad de la gestión del talento humano en la gestión del proceso de créditos en las financieras de la región de Puno 2016-2017* . 2018: [Tesis maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12386>
- Conexiónesan. (15 de Septiembre de 2016). *El reclutamiento de los recursos humanos: Conexiónesan*. Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/el-reclutamiento-de-los-recursos-humanos/>
- Conexiónesan. (2020). ¿Cómo hacer un plan de gestión de recursos humanos eficaz? *Conexiónesan*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/06/como-hacer-un-plan-de-gestion-de-recursos-humanos-eficaz/>

- Correa, D., Abarca, A., Baños, C., y Aorca, S. (2019). Actitud y aptitud en el proceso del aprendizaje. *Atlante*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/actitud-aptitud-aprendizaje.html>
- Costa, J. (2018). Creación de la Imagen Corporativa. El Paradigma del Siglo XXI. *Razón y Palabra*, 22(1), 356-373. <https://revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1160/pdf>
- D'Armas, M., Robles, R., Cedillo, M. V., Correo, M., Mejías, A., y Acosta, G. (2018). Imagen institucional universitaria: un estudio de caso en el contexto del Ecuador. *Revista Espacios*, 14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n05/a18v39n05p14.pdf>
- De Caneva, F., García, M., y Bragulat, E. (2020). Salud emocional del personal sanitario del Área de Urgencias durante la pandemia COVID-19. *Medicina Clínica*, 155(8), 364-370. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2020.06.011>
- De Castro, A. (2017). *Manual práctico de Comunicación Organizacional. Serie Manuales Prácticos*. Colombia: Editorial Verbum. [https://books.google.es/books?id=1PRDDgAAQBAJydq=comunicaci%C3%B3n+organizacional&lr=yhl=esysource=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=1PRDDgAAQBAJydq=comunicaci%C3%B3n+organizacional&lr=yhl=esysource=gbs_navlinks_s)
- De la Peña, M. (s.f.). La reputación corporativa y la gestión de recursos humanos. *Harvard Deusto Business Review*(3878), 62-66. <http://www.villafane.com/wp-content/uploads/2015/11/Cap-7-2012-La-reputacion-corporativa-y-la-gestion-de-recursos-humanos-Hardvard-Deusto.pdf>
- Deloitte. (2020). *Impacto del COVID-19 en las finanzas y operaciones del comercio*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/povs-covid19/ImpactodelCOVID-19%20en%20las%20finanzas%20y%20operaciones%20del%20comercio%20minorista%20de%20China%20y%20perspectiva%20de%20laindustria.pdf>
- Díaz, O., y Pardo, C. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para desarrollar organizacional, una revisión desde líderes de gestión humana en empresas en Bogotá. *Suma de Negocios*, 5(11), 39-48. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/989/936>
- Economía, I. P. (27 de Septiembre de 2021). *Instituto Peruano de Economía*. <https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-impacto-de-la-pandemia-sobre-el-tejido-empresarial-formal/>

- ESAN. (7 de Junio de 2016). *¿De qué hablamos cuando nos referimos a identidad e imagen corporativa?: Conexiónesan*. Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/configuracion-de-la-identidad-corporativa-el-manual-corporativo/>
- FakhrEIDin, H. (2013). The Effect of Talent Management on Organizational Success: A Comparative Study in the Petroleum Sector in Egypt. *Journal of US-China Public Administration*, 10(4), 358-367. [https://buescholar.bue.edu.eg/cgi/viewcontent.cgi?article=1102&context=bus\\_admin](https://buescholar.bue.edu.eg/cgi/viewcontent.cgi?article=1102&context=bus_admin)
- Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Tutor Formación. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=yid=JZIZDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=%E2%80%A2An%C3%A1lisis+y+descripci%C3%B3n+de+puestos+yots=1KZ5ktu\\_hE&sig=PNXYiAC9HOx3I6HaD0qvxqge07E#v=onepage&q=%E2%80%A2An%C3%A1lisis%20y%20descripci%C3%B3n%20de%20puestos&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=yid=JZIZDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=%E2%80%A2An%C3%A1lisis+y+descripci%C3%B3n+de+puestos+yots=1KZ5ktu_hE&sig=PNXYiAC9HOx3I6HaD0qvxqge07E#v=onepage&q=%E2%80%A2An%C3%A1lisis%20y%20descripci%C3%B3n%20de%20puestos&f=false)
- Flores, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista EAN*, 59-77. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Fodor, D., Pohrt, A., Gekeler, B., Knoll, N., y Heuse, S. (2020). Intensity Matters: The Role of Physical Activity in the Job Demands-Resources Model. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 223-229. <https://doi.org/10.5093/jwop2020a21>
- Galiniené, B., Marcinkas, A., Miskinis, A., y Druteikiene, G. (2009). The impact of study quality on the image of higher education institution. *Informacijos Mokslai*, 1(48), 68-81.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental. [https://www.google.com/url?q=https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf&f=false&source=editors&ust=1655830808468332&yusg=AOvVaw2meRvqDpE8SzcGM1Zg97U](https://www.google.com/url?q=https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf&f=false&source=editors&ust=1655830808468332&yusg=AOvVaw2meRvqDpE8SzcGM1Zg97U)
- Galvis, L., y Cárdenas, N. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*, 1(1), 20-28. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/989/936>
- García, N., Martín, F., y Sánchez, G. (2017). *Dirección estratégica de recursos humanos. Fundamentos y perspectivas teóricas*. Madrid: Ediciones Pirámide.

<http://libgen.rs/book/index.php?md5=41AB7E04B3224A1996FA700FDE2CDC69>

Garduño, M., Guzman, D., Hernández, K., Serrano, I., Solano, A., y Farias, A. (2015). *Actitudes y Comportamiento Organizacional*. Scridb: <https://es.scribd.com/document/392722314/Actitudes-y-Comportamiento-Organizacional>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill interamericana Editores, S.A. de C.V. [https://www.google.com/url?q=http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%25C3%25A1ndez-%2520Metodolog%25C3%25ADa%2520de%2520la%2520investigaci%25C3%25B3n.pdf&sa=D&source=editors&ust=1655830612471672&yusg=AOvVaw2O\\_5QfQ5u7UQZuB45fLu3h](https://www.google.com/url?q=http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%25C3%25A1ndez-%2520Metodolog%25C3%25ADa%2520de%2520la%2520investigaci%25C3%25B3n.pdf&sa=D&source=editors&ust=1655830612471672&yusg=AOvVaw2O_5QfQ5u7UQZuB45fLu3h)

Hidalgo, O. (2019). Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la Imagen Institucional de las Entidades Financieras de Tacna, Año 2017. *Revista Veritas Et Scientia*, 7(2), 896-904. <https://doi.org/10.47796/ves.v7i2.66>

Hincapié, S., y Valencia, G. (2014). Incentivos económicos para la desmovilización de la insurgencia en Colombia. *Perfil de Coyuntura Económica*, 1(24), 49-69. <https://doi.org/10.17533/udea.pece.n24a03>

Hinojosa, J., Ayup, J., y Cogco, A. (2020). Imagen corporativa y satisfacción laboral en potenciales empleados del sector bancario. *Investigación administrativa*, 49(125). <https://doi.org/10.35426/iav49n125.04>

Ibrahim, R., y Issa, G. (2020). The effect of talent management on innovation: Evidence from Jordanian Banks. *Management Science Letters*, 10(6), 1295-1306. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.11.028>

Inga, F., y Carlos, A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>

Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *The Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <https://doi.org/10.2307/256287>

Kehinde, J. (2012). Talent Management: Effect on Organizational Performance. *Journal of Management Research*, 4(2), 178-186. <https://www.macrothink.org/journal/index.php/jmr/article/download/937/1286#:~:text=The%20impact%20of%20talent%20management,as%20tale>

nts%20of%20the%20firm.ytext=The%20analyses%20revealed%20that%20talent,on%20the%20organizational%20overall%20performance.

King, K. (2015). Global Talent Management: Introducing a Strategic framework and Multiple-Actors. *Journal of Global Mobility*, 1(1), 273 - 288. <https://doi.org/10.1108/JGM-02-2015-0002>

León, P. (2020). Calidad de servicio e imagen institucional: caso de estudio Gad San Miguel de Bolívar. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 72-83. <https://doi.org/10.33789/enlace.19.2.75>

Louffat, E. (2022). *Nuevas tendencias en administración de talento humano*. Cámara de Comercio de Lima : <https://lacamara.pe/nuevas-tendencias-en-administracion-de-talento-humano/>

Loveland, K., y Smith, K. (2019). Corporate Image Advertising in the Banking Industry. *Services Marketing Quarterly*, 40(4), 331-341 . <https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1665906>

Medida de las prácticas de recursos humanos: propiedades psicométricas y estructuración factorial del cuestionario PRH-33. (2011). *Anales de Psicología*, 27(2), 527-535. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/123171>

Mendivel, R., Lavado, C., y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y Gestión del talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. *Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 262-268. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1242/1239>

Ministerio de Economía y Finanzas. (26 de Mayo de 2021). *El Poder Ejecutivo implementará medidas para consolidar la reactivación económica, promover el empleo y enfrentar la emergencia sanitaria: Ministerio de Economía y Finanzas*. [https://www.mef.gob.pe/en/?option=com\\_content&language=en-GB&Itemid=101108&view=article&catid=0&id=7017&lang=en-GB](https://www.mef.gob.pe/en/?option=com_content&language=en-GB&Itemid=101108&view=article&catid=0&id=7017&lang=en-GB)

Mori, D. (2019). *Prácticas De Administración De Recursos Humanos Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral En El Banco De La Nación – Agencia Trujillo, 2018*. Trujillo: [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37503>

Muelle, M. (2018). *Clima Laboral e Imagen Institucional Empresa CONSETTUR Machupicchu SAC. Cusco – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Insitucional de UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37601>

- Mundial, B. (17 de Febrero de 2021). *Grupo Banco Mundial*.  
<https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Orozco, A. (2018). *El impacto de la capacitación*. México: Editorial Digital UNID.  
<https://books.google.es/books?hl=esylr=yid=RNRJDwAAQBAJyoi=fndypg=PT2ydq=capacitaci%C3%B3nyots=NFudsnODcyysig=-s7bTel0ESJs4iZilh2OK9iSFu8#v=onepageyq=capacitaci%C3%B3nyf=false>
- Ostos, E. (2016). Comunicación interna en la identidad corporativa de los trabajadores de salud pública en la región Lima. *Correspondencias y Analisis*, 1(1), 79-98. <https://doi.org/10.24265/cian.2016.n6.05>
- Paredes, P., y Bustamante, J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*(5), 44-61. <https://doi.org/10.47058/joa5.4>
- Patlán, J., y Martínez, E. (2017). Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior. *Elsevier*, 62(1), 105-122. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.002>
- Pimienta, J. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: Pearson.
- Polinkevych, O., y Kamiński, R. (2018). Corporate image in behavioral marketing of business entities. *Businessperspectives*, 14(1). <https://www.businessperspectives.org/index.php/journals/innovative-marketing/issue-283/corporate-image-in-behavioral-marketing-of-business-entities>
- Quiroz, E., y Delgado, J. (2020). GESTIÓN POR COMPETENCIAS EN EL CONTEXTO DE IMAGEN INSTITUCIONAL EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS. *Horizonte Empresarial*, 145-159. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1464>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 167-176. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rawashdeh, A. (2018). The Impact of Talent Management Strategies on Bank Performance in Jordanian Commercial Banks. *Modern Applied Science*, 12(12), 49-56. <https://doi.org/10.5539/mas.v12n12p49>

- Real Academia Española. (2021). *Real Academia Española*. <https://www.rae.es/>
- Reyes, M., Gómez, A., y Ramos, E. (2021). Desafíos de la gestión del talento humano en tiempos de pandemia covid 19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 232-236. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000600232](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600232)
- Romero, J., Remache, J., Ocampo, W., y Alvarado, E. (2020). Gestión del talento humano en las cooperativas de ahorro y crédito, para mejorar la atención a los socios. *Journal of science and research*, 5(1), 63-79. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4725708>
- Sagua, J. (2019). *Análisis de la imagen institucional de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, desde la perspectiva de los estudiantes periodo 2018*. Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9740>
- Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Sampieri, R., Fernandez, C., y Baptista, L. (2017). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sánchez, D. (2018). TÉCNICAS DE SELECCIÓN UTILIZADAS PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIENDAS POR DEPARTAMENTO DEL MUNICIPIO MARACAIBO. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 95-106. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6430982.pdf>
- Santateresa, P., y Martínez, V. (2013). Conociendo el MUVIM: Imagen cognitiva, imagen afectiva, motivación y satisfacción del visitante. *Papers de Turisme*, 1(54), 183-200. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4559838>
- Saran, S., y Shokouhyar, S. (2021). Crossing the chasm between green corporate image and green corporate identity: a text mining, social media-based case study on automakers. *Journal of Strategic Marketing*, 1(1). [https://www.researchgate.net/publication/349415955\\_Crossing\\_the\\_chasm\\_between\\_green\\_corporate\\_image\\_and\\_green\\_corporate\\_identity\\_a\\_text\\_mining\\_social\\_media-based\\_case\\_study\\_on\\_automakers](https://www.researchgate.net/publication/349415955_Crossing_the_chasm_between_green_corporate_image_and_green_corporate_identity_a_text_mining_social_media-based_case_study_on_automakers)
- Shen, Y., y Ahmad, R. (2022). The Influence of Brand Image and Favorability Toward Citizens in a Product's Country of Origin on Product Evaluation: Moderating Effects of Switching Costs. *Front. Psychol.*, 1(1). <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.740269/full>

- Singh, J., Crisafulli, B., y Quamina, L. (2020). 'Corporate image at stake': The impact of crises and response strategies on consumer perceptions of corporate brand alliances. *Journal of Business Research*, 117(1), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.01.014>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). *Relación de Entidades Autorizadas a Recibir Depósitos del público*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/informalidad-financiera/relacion-de-entidades-autorizadas-a-recibir-depositos-del-publico/relacion-de-entidades-autorizadas-a-captar-depositos-en-cada-region>
- Tejada, A. (3 de Marzo de 2016). *Desarrollo del capital humano: Conexiónesan*. Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/03/03/desarrollo-capital-humano/>
- Terán, A., y Pinchi, W. (2020). Factores condicionantes de la planificación y gestión de la actividad turística en el distrito de Cajamarca - Perú, 2016. *Ciencia y Tecnología*, 16(1), 163-175. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2765/2857>
- Triatmanto, B., Respati, H., y Wahyuni, N. (2021). Towards an understanding of corporate image in the hospitality industry East Java, Indonesia. *Heliyon*, 7(3). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844021005090>
- UNEA. (10 de Enero de 2020). *Conoce las prestaciones laborales que debes tener: Universidad de Estudios Avanzados*. Universidad de Estudios Avanzados: <https://unea.edu.mx/blog/index.php/prestaciones-laborales/>
- Uribe, M. (2021). *Administración estratégica: Modelo de aplicación para organizaciones latinoamericanas*. Colombia: Ediciones de la U. <https://es.scribd.com/book/510402132/Administracion-estrategica-Modelo-de-aplicacion-para-organizaciones-latinoamericanas>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: ESPOCH. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Veintimilla, J., y Velásquez, P. (2017). Consideraciones teóricas a la actividad emprendedora temprana TEA. *Nuevos ambientes de aprendizaje*, 6(4), 170-175. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/233/230>
- Vela, J., Salas, R., Quintana, M., Pujals, N., González, J., Díaz, L., Pérez, L., y Vidal, M. (2018). Formación del capital humano para la salud en Cuba.

- Revista Panam Salud Pública, 1-8.  
<https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2018.v42/e33/es>
- Velásquez, M. (2018). *Gestión Administrativa e Imagen Corporativa de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37168/velasquez\\_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37168/velasquez_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villena, R. (15 de Noviembre de 2018). *Scotiabank: Puntos claves para reforzar la relación con los colaboradores*. Ganas más:  
<https://revistaganamas.com.pe/scotiabank-puntos-claves-para-reforzar-la-relacion-con-los-colaboradores/>
- Vintimilla, M., Erazo, J., y Narváez, C. (2020). Branding e identidad corporativa en el sector financiero popular y solidario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 255-286.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439099>
- Werther, W., Davis, K., y Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano* (Séptima ed.). México: McGraw Hill Education.
- Williams, S., y Moffitt, M. (2009). Corporate Image as an Impression Formation Process: Prioritizing Personal, Organizational, and Environmental Audience Factors. *Journal of Public Relations Research*, 9(1), 237-258.  
[https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr0904\\_01](https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr0904_01)
- Zameer, H., Wang, Y., Yasmeen, H., Mofrad, A., y Waheed, A. (2018). Corporate image and customer satisfaction by virtue of employee engagement. *Human Systems Management*, 37(2), 233-248.  
<https://content.iospress.com/articles/human-systems-management/hsm17174>
- Zarate, R. (2020). *Relación entre relaciones públicas e imagen corporativa interna en la implementación del protocolo de seguridad COVID-19 en el área de soluciones pago de telefonía en BCP*. [Repositorio Institucional Universidad San Martín de Porres].  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9799/ZARATE\\_MR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9799/ZARATE_MR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

<b>AUTOR:</b>	Cuenca González, Domingo Alberto			<b>FECHA:</b> / /
<b>TÍTULO:</b>	La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020.			
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>1. Problema General:</b>	<b>1. Objetivo General:</b>	<b>1. Hipótesis General:</b>	<b>Variable 1:</b>	<b>1. Tipo de Investigación:</b>
¿Cuál es la influencia de la gestión del talento humano en la imagen institucional en épocas del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020?	Determinar si existe influencia de la gestión del talento humano en la imagen institucional en épocas del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.	Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la imagen institucional en épocas del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.		Tipo: Básica Enfoque: Mixto
<b>2. Problemas Específicos:</b>	<b>2. Objetivos Específicos:</b>	<b>2. Hipótesis Específicas:</b>	Gestión del Talento Humano	<b>2. Nivel de la Investigación:</b>
¿Cuál es el impacto de la gestión del talento humano con la imagen cognitiva en épocas del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020?	Identificar la influencia de la gestión del talento humano en la imagen cognitiva en épocas del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.	Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la imagen cognitiva en épocas del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.		Explicativo
¿Cuál es el impacto de la gestión del talento humano con la imagen afectiva institucional en épocas del covid-19, en las entidades financieras del	Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la imagen afectiva en épocas del covid-19, en las entidades financieras del	Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la imagen afectiva en épocas del covid-19, en las entidades financieras del	Imagen Institucional	<b>3. Diseño de la Investigación:</b>
				No experimental - corte transversal
				<b>4. Método:</b>
				Hipotético deductivo
				<b>5. Población:</b>
				800 colaboradores
				<b>6. Muestra:</b>
				259 colaboradores
				<b>7. Técnica de Recolección:</b>

<p>distrito de Cajamarca, en el 2020?</p> <p>¿Cuál es el impacto de la gestión del talento humano con la identidad corporativa en épocas del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020?</p>	<p>distrito de Cajamarca, en el 2020</p> <p>Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la identidad corporativa en épocas del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, en el 2020.</p>	<p>distrito de Cajamarca, 2020.</p> <p>Existe influencia significativa de la gestión del talento humano en la identidad corporativa en épocas del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca, 2020</p>	<p>Encuesta</p> <p><b>8. Instrumento de Recolección:</b></p> <p>Cuestionario</p>
--	---	--	--

## Anexo 02: Encuesta de Gestión de Talento Humano

N°	Dimensión 1: PROVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	2	3	4	5
1	El proceso de reclutamiento es el más idóneo para contratar al personal adecuado para cada puesto de trabajo.					
2	El personal que labora en la entidad financiera, es seleccionado de acuerdo a las necesidades de la institución.					
3	La distribución de personal se realiza en función al cuadro de asignación de personal.					
	<b>Dimensión 2: ORGANIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Cuando se integra nuevo personal cumple con los perfiles necesarios para la función que desempeñan.					
5	Existe un proceso de inducción para el personal nuevo en la estructura de la entidad financiera.					
6	La entidad financiera mantiene una estructura organizacional acorde al rubro de la organización.					
7	Las funciones y responsabilidad por puesto están bien definidas y son acordes al cargo en cuestión.					
8	La evaluación de desempeño se realiza por personal calificado, con un criterio motivador para el personal.					
9	La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal de la entidad financiera.					
10	La evaluación de desempeño es analizada en equipo y socializada para una efectiva toma de decisiones.					
	<b>Dimensión 3: RETENCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	En la entidad financiera existe una equidad y justicia en la administración de sueldos					
12	La entidad financiera aporta a su personal prestaciones superiores a los que otorgan por ley.					
13	Los aumentos de sueldo se relacionan en gran medida con el cumplimiento de indicadores de desempeño.					
14	La entidad financiera otorga a su personal asignaciones de gasto en educación, alimentación, traslado.					
15	La entidad financiera otorga estímulos monetarios y/o monetarios a su personal.					
16	La entidad financiera promueve incentivos de ascenso jerárquico a su personal en reconocimiento a un buen desempeño.					
17	El personal de la entidad financiera cuenta con los beneficios por ley (seguro de vida, seguro de pensiones, entre otros).					
18	El personal de la entidad financiera recibe equitativamente una distribución de utilidades.					
	<b>Dimensión 4: DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Existen planes y programas de capacitación que se aplican en la entidad financiera de acuerdo a sus requerimientos.					
20	Hay un balance adecuado entre la capacitación técnica y la orientada a procesos humanos y administrativos.					
21	Se evalúan los esfuerzos de capacitación en aspectos de retención, aplicación de conocimientos y retornos de la inversión en el personal.					
22	Hay un sistema de oportunidades para que el personal sea transferido o promovido dependiendo de su desempeño.					
23	La entidad financiera permite a su personal desarrollar proyectos por iniciativa propia y se les asigna los recursos necesarios.					
24	El personal de la entidad financiera conoce que con un buen desempeño e iniciativa puede lograr una estabilidad laboral y línea de carrera.					

### Anexo 3: Encuesta Imagen Institucional

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>Imagen cognitiva</b>					
¿La atención a los usuarios se da en ambientes administrativos adecuados?					
¿Es fluida la comunicación entre los trabajadores administrativos en la entidad?					
¿Los horarios de atención al público son adecuados y se ajustan a las necesidades del público?					
¿El ambiente laboral en el que se desenvuelve es adecuado?					
¿Los espacios físicos del banco son adecuados para afianzar las relaciones interpersonales?					
¿Los trámites administrativos son atendidos de manera pertinente y oportuna?					
<b>Imagen Afectiva</b>					
¿La relación entre autoridades y colaboradores se desarrolla en el marco del respeto y cordialidad generando buena imagen corporativa?					
¿Considera usted que sus compañeros demuestran actitud favorable procurando mejorar la imagen corporativa?					
¿Considera que el banco ha logrado prestigio institucional en el medio social?					
¿Usted se siente respetado y aceptado en el banco?					
¿Considera que la comunicación interna en el banco facilita la gestión administrativa?					
<b>Identidad Corporativa</b>					
¿Usted brinda información oportuna a los usuarios?					
¿Su trabajo genera confianza y seguridad en los usuarios?					
¿Usted participa de las actividades programadas por la institución?					
¿El banco se involucra en la problemática regional?					
¿El banco presenta iniciativas y propuestas sobre la problemática local?					

## Anexo 04: Validación de instrumentos

Lima, 19 de enero de 2022

Señor(a) : .....

Presente.-

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en dirección y gestión del talento humano de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Investigadora(a)

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- I.1 Apellidos y Nombres del Experto: ALEGRIA FERREYROS LUIS FERNANDO
- I.2 Grado académico: MAGISTER
- I.3 Áreas de experiencia profesional: Administración y Marketing
- I.4 Cargo e Institución donde labora: Coordinador Académico Postgrado - UPN
- I.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación:
- I.6 Autor del Instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno 41-	Muy bueno	Excelente
		0 –20 %	21– 40 %	60 %	61–80 %	81–100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

.....

.....

.....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Lima, 19 de enero de 2022

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

---

**Aportes y/o sugerencias:**

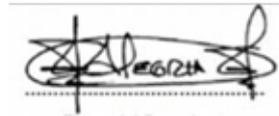
.....

.....

.....

.....

.....



---

Nombre y Firma

Fecha: 19/01/2022

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020

**VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

Nombre: .....  
Especialidad: .....  
Fecha: .....

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. FORMA:  
.....  
.....  
.....
2. CONTENIDO:  
.....  
.....
3. ESTRUCTURA:  
.....  
.....  
.....

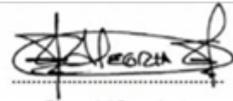
**III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO



Nombre y Firma  
Fecha: 19/01/2022

Anexo 2: Instrumento

**La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020**

**Investigador: Domingo Alberto Cuenca González**

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los Ítems del cuestionario: Imagen Institucional, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:**

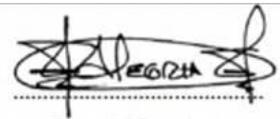
**(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno**

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS	(1.0 )	(1.5 )	(2.5 )	(3.5 )	(4.0 )	Observaciones
<b>Imagen Cognitiva</b>						
1. ¿La atención a los usuarios se da en ambientes administrativos adecuados?						
2. ¿Es fluida la comunicación entre los trabajadores administrativos en la entidad?						
3. ¿Los horarios de atención al público son adecuados y se ajustan a las necesidades del público?						
4. ¿El ambiente laboral en el que se desenvuelve es adecuado?						
5. ¿Los espacios físicos del banco son adecuados para afianzar las relaciones interpersonales?						
6. ¿Los trámites administrativos son atendidos de manera pertinente y oportuna?						

Imagen Afectiva						
1. ¿La relación entre autoridades y colaboradores se desarrolla en el marco del respeto y cordialidad generando buena imagen corporativa?						
2. ¿Considera usted que sus compañeros demuestran actitud favorable procurando mejorar la imagen corporativa?						
3. ¿Considera que el banco ha logrado prestigio institucional en el medio social?						
4. ¿Usted se siente respetado y aceptado en el banco?						
5. ¿Considera que la comunicación interna en el banco facilita la gestión administrativa?						
<b>Identidad Corporativa</b>						
6. ¿Usted brinda información oportuna a los usuarios?						
7. ¿Su trabajo genera confianza y seguridad en los usuarios?						
8. ¿Usted participa de las actividades programadas por la institución?						
9. ¿El banco se involucra en la problemática regional?						
10. ¿El banco presenta iniciativas y propuestas sobre la problemática local?						



Nombre y Firma  
Fecha: 19/01/2022

Lima, 18 de enero del 2022

Señor(a) : .....

Presente.-|

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en dirección y gestión del talento humano de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Investigadora(a)

## UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y Nombres del Experto: Luis Bailly Velasco
- I.2 Grado académico: Doctor
- I.3 Áreas de experiencia profesional
- I.4 Cargo e Institución donde labora: Docente - UPN
- I.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación:
- I.6 Autor del Instrumento: Domingo Alberto Cuenca González

#### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
.....

#### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lima, 18 de enero de 2022

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

**Aportes y/o sugerencias:**

.....  
 .....  
 .....  
 .....



Luis Bailly Velasco

Fecha: 18/ 01 / 2022

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**I. DATOS GENERALES**

Nombre: .....  
Especialidad: .....  
Fecha: .....|.....

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. FORMA:  
Brinda suficiente información en cuanto al contenido y puntos básico
2. CONTENIDO:  
Los ejemplos son claros y están bien seleccionados, por lo que permiten una mejor comprensión del contenido.
3. ESTRUCTURA:  
El tamaño de la letra y tipo son adecuados

**III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO



Luis Bailly Velasco

Fecha: 18 / 01 / 202

Lima, 19 de enero de 2022

Señor(a) : .....

Presente.-

ASUNTO : VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en dirección y gestión del talento humano de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis: **La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020**

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

---

Investigadora(a)

## UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

### ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: **William Cruzado Pérez**

1.2 Grado académico: **Mg.**

1.3 Áreas de experiencia profesional

1.4 Cargo e Institución donde labora:

1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación:

1.6 Autor del Instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					

5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos científicos de la tecnología Educativa					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

.....  
 .....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Lima, 19 de enero de 2022

**La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020**

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?			
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?			
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			
7	¿El número de ítems es el adecuado?			
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?			
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?			
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?			

La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del

**Aportes y/o sugerencias:**

.....

.....

.....

.....

---

Nombre y Firma

Fecha:

19/01/2022

**La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020**

**VALIDACION DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

Nombre:

.....

Especialidad:

.....

Fecha:

.....

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA:**

.....  
.....  
.....

**2. CONTENIDO:**

.....  
.....  
.....

**3. ESTRUCTURA:**

.....  
.....  
.....

**III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO

Nombre y Firma

Fecha: 19/01/2022



Anexo 2: Instrumento

**La gestión del talento humano en la imagen institucional en época del covid-19, en las entidades financieras del distrito de Cajamarca en el 2020**

**Investigador: Domingo Alberto Cuenca González**

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los Ítems de la entrevista: Gestión del Talento Humano, que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

**NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:**

**(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno**

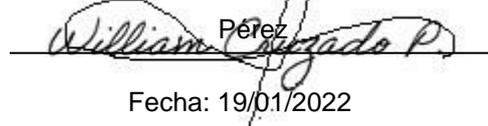
Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS	1.0	2	3	4	4.0	Observaciones
1. El proceso de reclutamiento es el más idóneo para contratar al personal adecuado para cada puesto de trabajo.						
2. El personal que labora en la entidad financiera, es seleccionado de acuerdo a las necesidades de la institución.						
3. La distribución de personal se realiza en función al cuadro de asignación de personal.						
4. Cuando se integra nuevo personal cumple con los perfiles necesarios para la función que desempeñan.						
5. Existe un proceso de inducción para el personal nuevo en la estructura de la entidad financiera.						

6. La entidad financiera mantiene una estructura organizacional acorde al rubro de la organización.						
7. Las funciones y responsabilidad por puesto están bien definidas y son acordes al cargo en cuestión.						
8. La evaluación de desempeño se realiza por personal calificado, con un criterio motivador para el personal.						
9. La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal de la entidad financiera.						
10. La evaluación de desempeño es analizada en equipo y socializada para una efectiva toma de decisiones.						
11. En la entidad financiera existe una equidad y justicia en la administración de sueldos						
12. La entidad financiera aporta a su personal prestaciones superiores a los que otorgan por ley.						
13. Los aumentos de sueldo se relacionan en gran medida con el cumplimiento de indicadores de desempeño.						
14. La entidad financiera otorga a su personal asignaciones de gasto en educación, alimentación, traslado.						
15. La entidad financiera otorga estímulos monetarios y/o monetarios a su personal.						
16. La entidad financiera promueve incentivos de ascenso jerárquico a su personal en reconocimiento a un buen desempeño.						
17. El personal de la entidad financiera cuenta con los beneficios por ley (seguro de vida, seguro de pensiones, entre otros).						
18. El personal de la entidad financiera recibe equitativamente una distribución de utilidades.						
19. Existen planes y programas de capacitación que se aplican en la entidad financiera de acuerdo a sus requerimientos.						
20. Hay un balance adecuado entre la capacitación técnica y la orientada a procesos humanos y administrativos.						
21. Se evalúan los esfuerzos de capacitación en aspectos de retención, aplicación de conocimientos y retornos de la inversión en el personal.						
22. Hay un sistema de oportunidades para que el personal sea trasferido o promovido dependiendo de su desempeño.						

23. La entidad financiera permite a su personal desarrollar proyectos por iniciativa propia y se les asigna los recursos necesarios.						
24. El personal de la entidad financiera conoce que con un buen desempeño e iniciativa puede lograr una estabilidad laboral y línea de carrera.						

William M. Cruzado

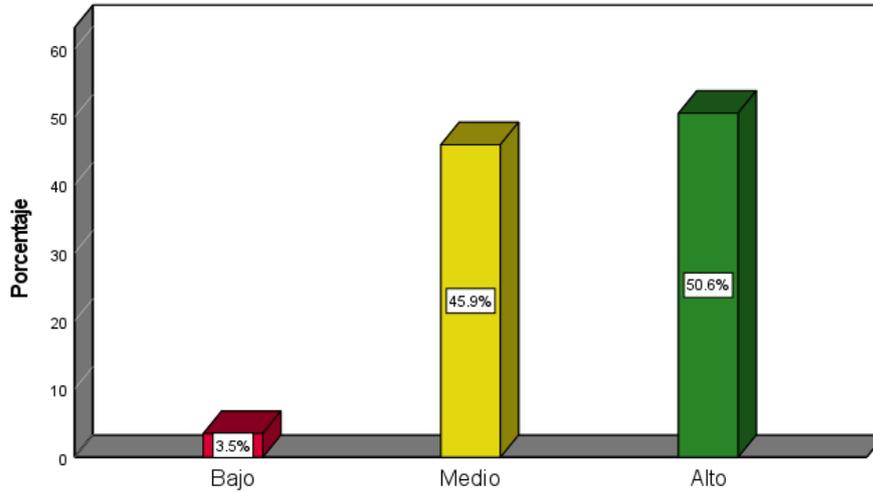
  
Pérez

Fecha: 19/01/2022

## Anexo 5: Gráficos sobre los niveles de la variable gestión de talento humano y sus dimensiones

**Figura 3**

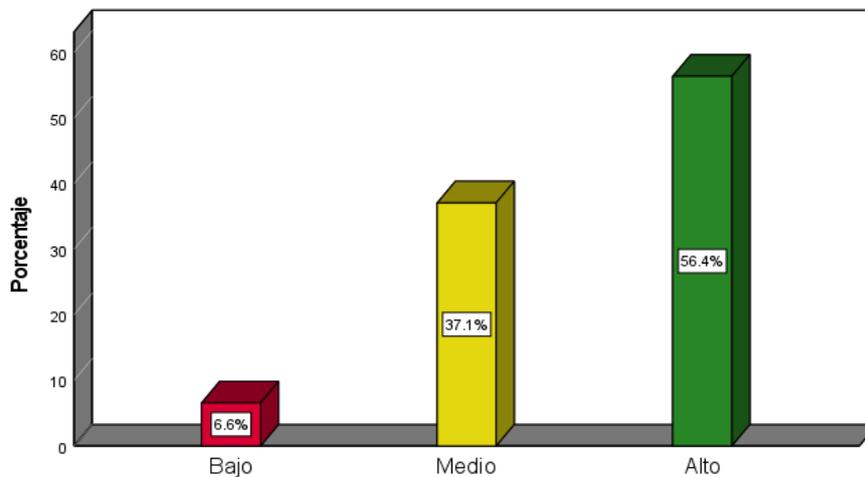
*Nivel de la gestión del talento humano*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 4**

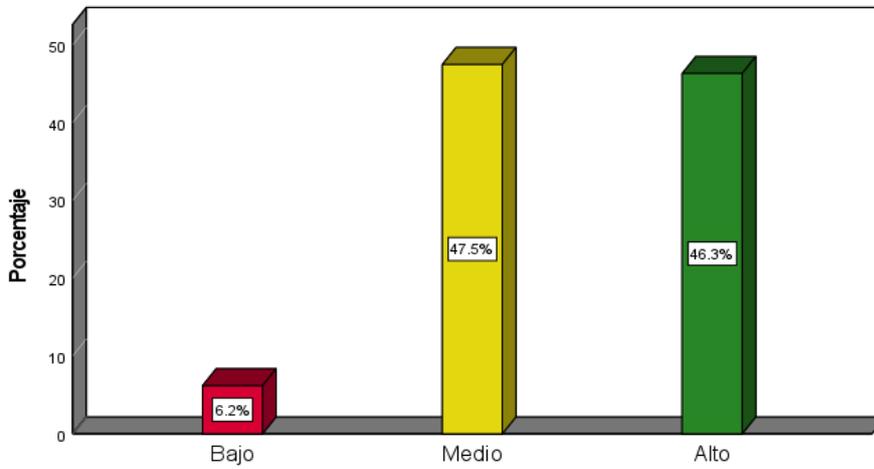
*Nivel de la dimensión provisión de recursos humanos*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 5**

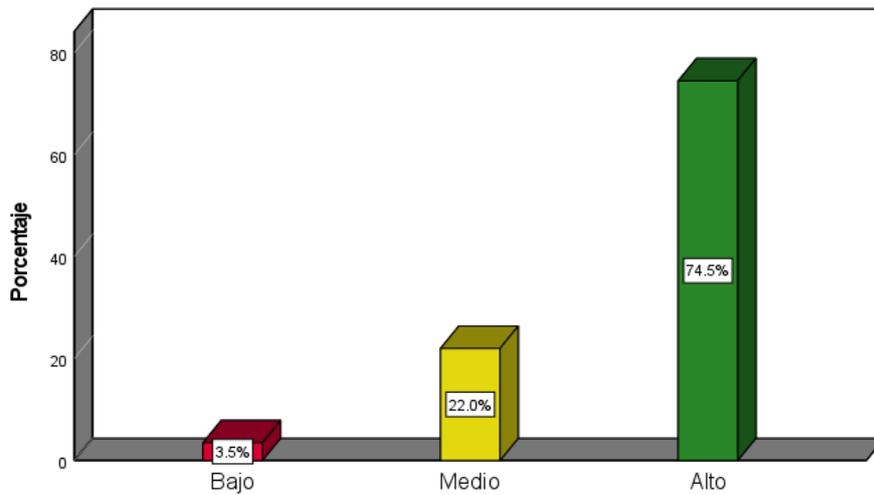
*Nivel de la dimensión organización de recursos humanos*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 6**

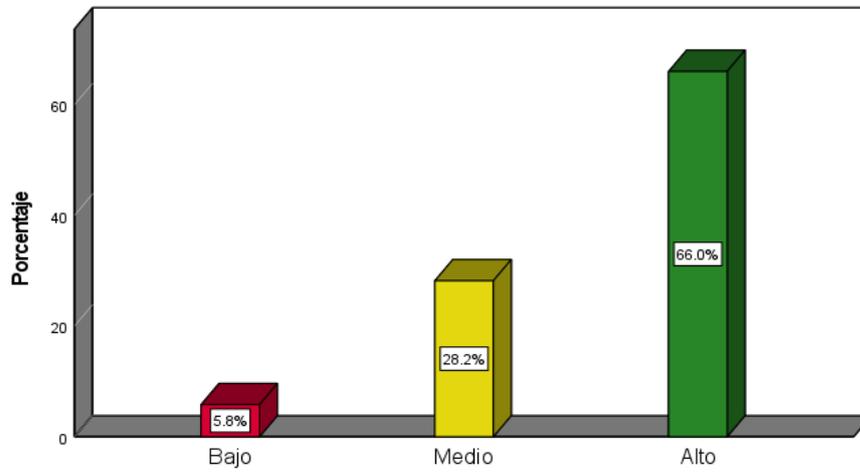
*Nivel de la dimensión retención de recursos humanos*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 7**

*Nivel de la dimensión desarrollo de recursos humanos*

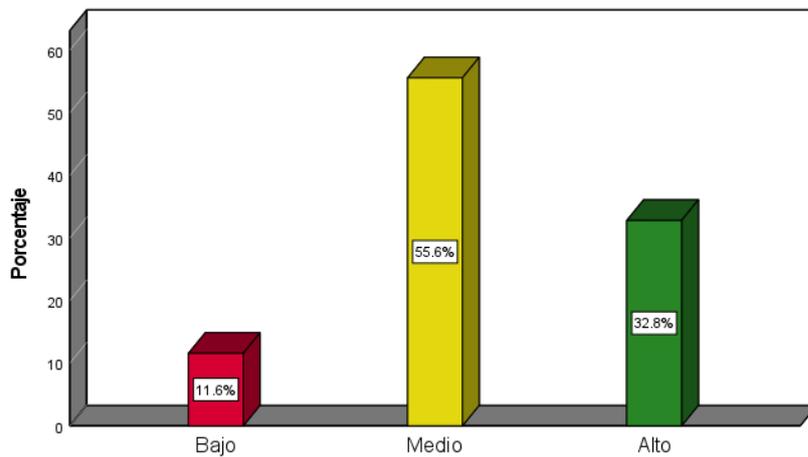


*Nota.* Elaboración propia.

## Anexo 6: Gráficos sobre los niveles de la variable imagen institucional y sus dimensiones

**Figura 8**

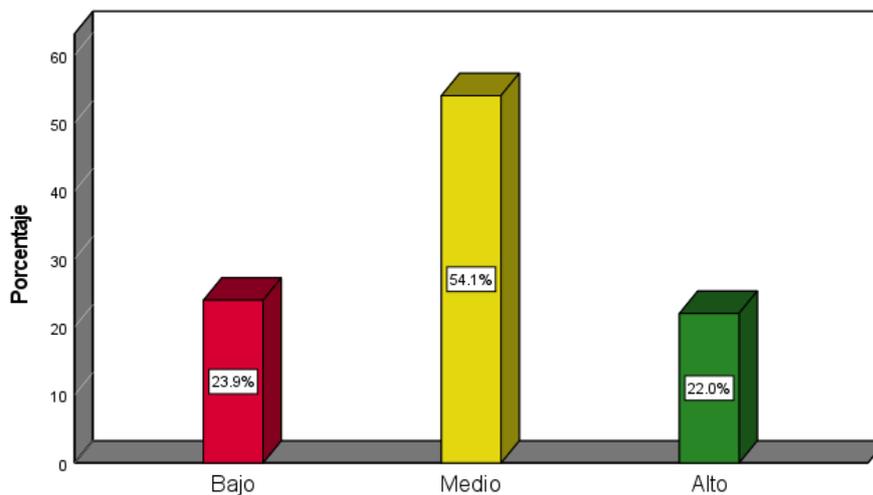
*Nivel de la imagen institucional*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 9**

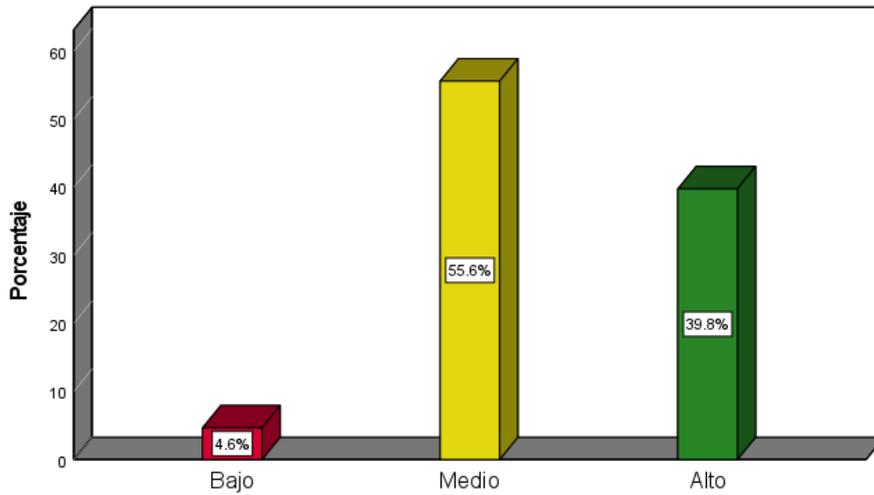
*Nivel de la imagen cognitiva*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 10**

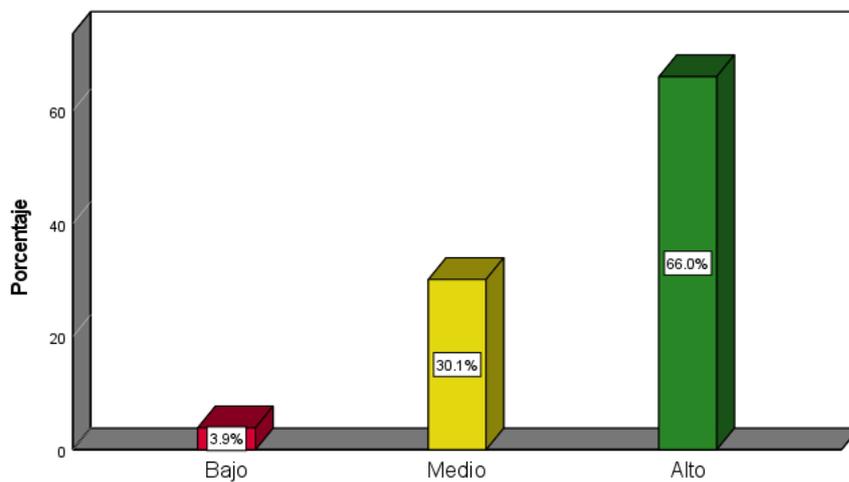
*Nivel de la imagen afectiva*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 11**

*Nivel de la identidad corporativa*



Nota. Elaboración propia.