



Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Análisis y evaluación gestión del talento humano, como elemento de apoyo  
para el logro de objetivos organizacionales del sector bancario en Mixco,  
Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Gabriela del Carmen Velásquez Enríquez

Guatemala, Septiembre 2020

**Análisis y evaluación gestión del talento humano, como elemento de apoyo  
para el logro de objetivos organizacionales del sector bancario en Mixco,  
Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Gabriela del Carmen Velásquez Enríquez

Licenciada Karla Maldonado Tablas (**Asesora**)

M. Sc. Noelia Figueroa Duarte (**Revisora**)

Guatemala, Septiembre 2020

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**M. Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez**

Coordinador

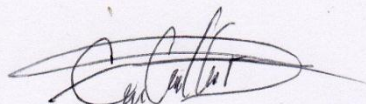
Guatemala, 07 marzo 2,020

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Análisis y evaluación, gestión del talento humano como elemento de apoyo para el logro de objetivos organizacionales del sector bancario en Mixco, Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Gabriela Velásquez

Carné No. 21018



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.: UPANA.C.C.E.E.0000008-2020-L.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 05 de agosto de 2020  
DICTAMEN

**Tutor:** Licenciada Karla Maldonado De Leon  
**Revisor:** Licenciada Noelia Figueroa Duarte  
**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Artículo Científico: "Análisis y evaluación gestión del talento humano, como elemento de apoyo para el logro de objetivos organizacionales del sector bancario en Mixco, Guatemala".**

**Presentada por: Gabriela del Carmen Velasquez Enriquez**

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16



Guatemala, 07 de marzo 2,020

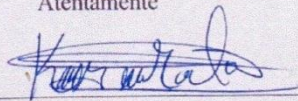
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

En relación al trabajo de artículo científica titulado **“Análisis y evaluación gestión del talento humano, como elemento de apoyo para el logro de objetivos organizacionales del sector bancario en Mixco, Guatemala”**, realizado por Gabriela Del Carmen Velásquez Enríquez, ID 000021018 estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente



---

MSc. Karla Maldonado de De León  
Colegiado No. 17779



Guatemala, 08 de abril 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

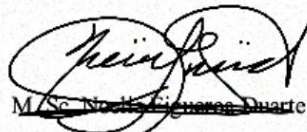
Universidad Panamericana

En relación al trabajo del artículo científico con el tema **Análisis y evaluación gestión del talento humano, como elemento de apoyo para el logro de objetivos organizacionales del sector bancario en Mixco, Guatemala**, realizado por Gabriela del Carmen Velásquez Enríquez, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, con ID 000021018, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



M.Sc. Nicolás Eizenaar Duarte

Col. 8,164

## **Dedicatoria:**

### **A Dios:**

Por su amor y misericordia, por permitirme llegar a esta etapa de mi vida y ser mi guía en este arduo camino.

### **A mi padre:**

Pedro Antonio Velásquez Aguilar por sus sabios consejos y siempre apoyarme a seguir mis estudios, por enseñarme valores y ser ejemplo de responsabilidad y respeto.

### **A mi madre:**

Yaneth del Carmen Enriquez Dubon, por su comprensión, amor, cuidados, y ser mi apoyo incondicional en cualquier aspecto de mi vida.

### **A mis catedráticos:**

Por sus enseñanzas y conocimientos compartidos durante toda la carrera universitaria, por su ejemplo de disciplina y responsabilidad.

### **A la Universidad:**

Casa de estudios que me ha dado los conocimientos que hoy poseo, por ayudarme a ser una persona de éxito.

### **A mi tutor:**

Por su apoyo y Por haberme guiado en el todo el proceso.



# Contenido

<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>1. Capítulo 1</b>	1
<b>Metodología</b>	1
<b>1.1</b> Planteamiento del Problema	1
<b>1.2</b> Pregunta de investigación	1
<b>1.3</b> Objetivo de la investigación	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos Específicos	2
<b>1.4</b> Tipo de Investigación	2
1.4.1 Investigación Descriptiva	2
<b>1.6</b> Alcance de la Investigación	2
1.6.1 Temporal	2
1.6.2 Geográfico	3
<b>1.7</b> Definición de la muestra	3
<b>1.8</b> Definición de los instrumentos de investigación	3
<b>1.9</b> Recopilación de Datos	4
<b>1.10</b> Procesamiento y Análisis de datos	4
<b>2. Capítulo 2</b>	5
<b>Resultados</b>	5
2.1 Presentación de Resultados 291 respuestas	5
<b>3. Capítulo 3</b>	20
<b>Discusión y Conclusiones</b>	20
3.1 Extrapolación	20
<b>Referencias:</b>	24

## **Abstract**

Este artículo indicó cual es la importancia de la gestión del talento humano dentro de la industria bancaria en el sector de Mixco, Guatemala, esto con el fin de retener al capital humano de una forma estratégica, contribuyendo así a la mejora en el rendimiento y competitividad de la industria. Si no existe una gestión del talento humano adecuado esto puede afectar la rentabilidad de la industria.

Se encuestó a 291 colaboradores quienes la mayoría no están satisfechos con la alta rotación de personal por la falta de motivación que se les ha dado dentro de la industria, lo cual esto son elementos indispensables para un buen desempeño laboral. La insatisfacción laboral da una respuesta negativa del empleado hacia su propio trabajo ya que esta respuesta depende de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona.

## **Introducción**

En Guatemala la existencia de empresas bancarias es alta, y provee al país de gran desarrollo y brinda empleo a miles de guatemaltecos, así mismo a personas extranjeras, es por ello que a través de este estudio se presenta un análisis completo de la gestión del talento humano ya que este es el elemento más importante para lograr el éxito de las diferentes organizaciones, se puede decir que la administración del talento humano es el mayor activo dentro de las diferentes industrias, permitiendo llegar al logro de sus objetivos. En el capítulo uno se presenta el planteamiento del problema el cual se contribuye en investigar cual es la gestión del talento humano en las diferentes empresas dentro de la industria bancaria en el país, así como la pregunta de investigación, los objetivos los cuales dan una orientación sobre lo que se está investigando, sujetos de investigación, tipos de investigación, alcance, la muestra, los cuales son factores que determinan a cuantas personas se va a aplicar el estudio y los instrumentos de apoyo para obtener toda la información necesaria.

En el capítulo dos se presentan los resultados a través de la herramienta de los gráficos de pie, los cuales facilitan y brinda una visión más amplia del tema que se está investigando.

En el capítulo tres se detalla la discusión de resultados a través de la extrapolación, hallazgos y las conclusiones, proporcionando así el análisis de los datos que a su vez permiten llegar a las conclusiones de cómo es la gestión del talento humano dentro de la industria.

# Capítulo 1

## 1. Metodología

### 1.1 Planteamiento del Problema:

La gestión del talento es un proceso que surgió en los años 90 ya que las empresas se dieron cuenta que lo que impulsa el éxito del negocio es el talento y las habilidades de sus empleados, estas dependen directa e irremediamente de las personas para operar, producir sus bienes, servicios, atender a sus clientes, competir en los mercados y alcanzar sus objetivos globales y estratégicos. Las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinamismo, energía, inteligencia y racionalidad, en realidad las dos partes dependen una de la otra. Las personas constituyen el principal activo de la organización, aumentando o reduciendo las fortalezas y debilidades a partir de como sean tratadas, y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores, ya que son la fuente de éxito.

Administrar a las personas y las competencias humanas representan hoy una cuestión estratégica para las empresas, se trata de una actividad de suma importancia para quedar limitada a un departamento de la empresa, ya no es posible que solo un área de la empresa consiga centralizar y encerrar en sus manos la administración de las competencias y los talentos de todas las personas de la organización.

No obstante, en Guatemala, posiblemente algunas empresas no le den la importancia debida a la administración del talento, por ellos a través de este estudio se pretende aportar información y sobre todo ser de apoyo para los administradores sobre la situación actual que presenta el sector bancario en Mixco, Guatemala y que pueda realizar las correcciones que considere necesarias para mantener la competitividad en el mercado para el logro de objetivos organizacionales.

### 1.2 Pregunta de investigación:

¿Cómo se analiza y evalúa la Gestión del Talento humano, como elemento de apoyo para el logro de objetivos organizacionales del sector bancario en Mixco, Guatemala?



### 1.3 Objetivo de la investigación:

#### 1.3.1 Objetivo General:

Determinar cuál es el proceso para el análisis y evaluación de la Gestión del Talento Humano como elemento de apoyo para el logro de objetivos organizacionales del sector bancario en Mixco, Guatemala.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos:

- Evaluar el nivel de motivación de los colaboradores.
- Determinar el grado de estabilidad laboral percibido por el colaborador.
- Determinar si en el clima laboral se percibe el trabajo en equipo para el logro de objetivos.

### 1.4 Tipo de Investigación:

#### 1.4.1 Investigación Descriptiva:

Esta investigación se enfoca en realizar un registro general de alguna situación enfocándose en describir las características de la población a estudiar, en el caso del sector bancario en Mixco, Guatemala se pretende evaluar si la gestión del talento humano es la correcta en la motivación, estabilidad y retención de sus colaboradores para el logro de los objetivos de la organización.

### 1.5 Sujetos de investigación:

Colaboradores del sector bancario en Mixco, Guatemala.

Edades comprendidas entre los 18 y 50 años.

Personas de diferentes clases sociales.

### 1.6 Alcance de la Investigación:

1.6.1 Temporal: La investigación se desarrolló en el periodo comprendido entre el 12 de octubre 2019 al 7 de marzo de 2020.

1.6.2 Geográfico: El estudio se realizó en el sector bancario ubicada en el Departamento de Guatemala municipio de Mixco.

### 1.7 Definición de la muestra:

Se realiza el cálculo de muestra de la población finita en el sector bancario en el departamento de Guatemala municipio de Mixco, debido a que la población era menor a 30,000 personas que poseían los requisitos para el proceso y análisis de la investigación.

El nivel de población con los requisitos mencionados anteriormente cuenta con 1,200 elementos que corresponde al número de colaboradores aproximados de dicho sector bancario.

FORMULA	n=	$\frac{N * p * q * z^2}{[e^2 * (N-1)] + [z^2 * p * q]}$
---------	----	---

N=	POBLACION	1200
p=	PROBABILIDAD DE ÉXITO	0.5
q=	PROBABILIDAD DE FRACASO	0.5
z=	NIVEL DE CONFIANZA	1.96
e=	ERROR	0.05
	Al cuadrado	
z	3.8416	
e=	0.0025	

$1200 * 0.5 * 0.5 * 3.8416$	=	1152.48	R// 291.1847
$[0.0025 * (1200-1)] + [3.8416 * 0.5 * 0.5]$		3.9579	

### 1.8 Definición de los instrumentos de investigación:

Se utilizara un cuestionario que consta de 15 preguntas con diferente tipo de respuestas que se tendrán que trasladar a los colaboradores administrativos del sector bancario a fin de conocer si la gestión del talento humano es la adecuada para el logro de los objetivos establecidos por la empresa.

### 1.9 Recopilación de Datos:

Con el apoyo de los cuestionarios como instrumentos de investigación, se procederá a realizar el trabajo de campo, trasladando a los colaboradores según la muestra, lo cual permite obtener la información necesaria para saber cuál es la situación actual en el área laboral de las personas objeto, para ello se realizaran llamadas para solicitar los permisos necesarios a la empresa.

### 1.10 Procesamiento y Análisis de datos:

Para poder procesar la información y analizar los datos de los cuestionarios, se pasara toda la información a una tabla de Excel realizando como segundo paso graficas de pie para su presentación.

## Capítulo 2

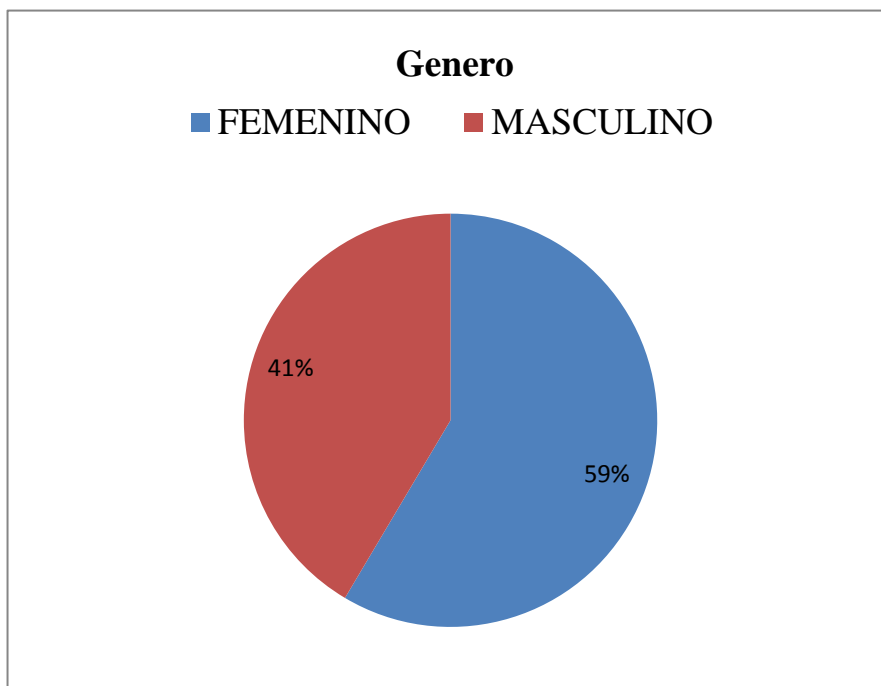
### 2. Resultados

#### 2.1 Presentación de Resultados 299 respuestas:

Encuesta Colaboradores:

Gráfica 1

Del 100% de los encuestados el 59% son de género femenino y el 41% masculino.

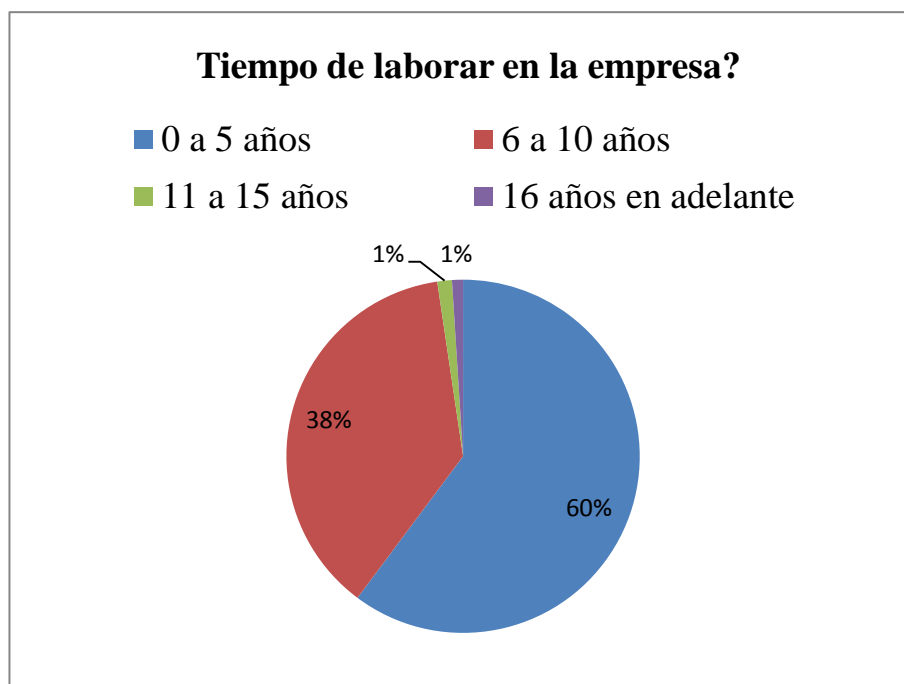


Fuente: elaboración propia, año 2020



Gráfica 2

De las personas encuestadas el 60% oscilan entre los 0 a 5 años, el 38% entre 6 y 10 años, el 1% entre 11 y 15 años y el 1% de 16 años en adelante, estos son los años que tienen los colaboradores de laborar dentro de la empresa, esto quiere decir que no existe estabilidad laboral, por lo cual también existe rotación de personal dentro de la industria bancaria.



Fuente: elaboración propia, año 2020

### Gráfica 3

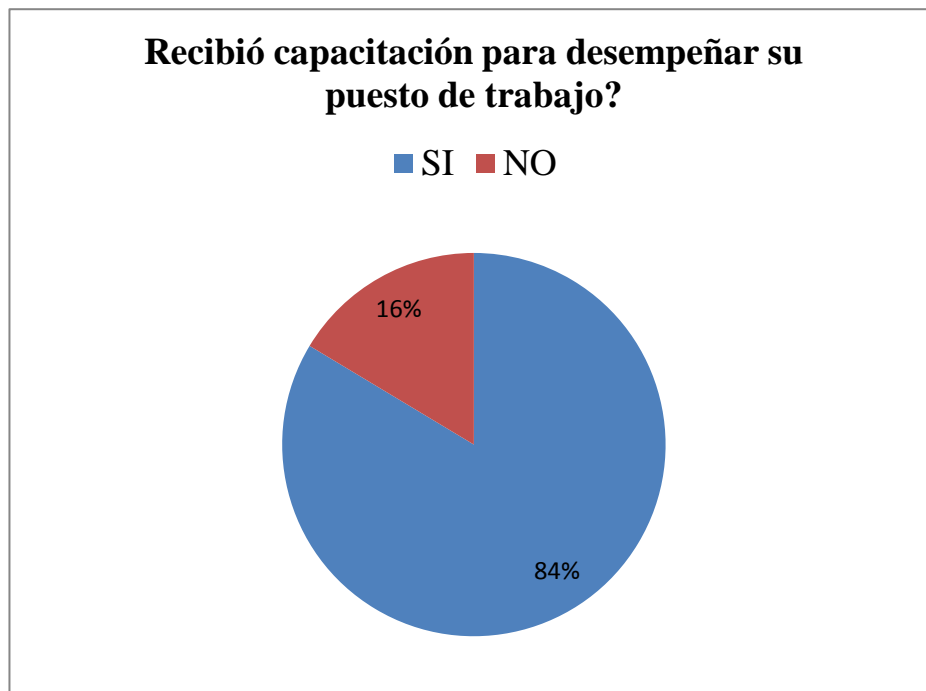
De acuerdo con las encuestas realizadas un 57% indica que no reciben motivación para realizar bien su trabajo y un 43% si recibe motivación, esto demuestra que la mayor parte de los colaboradores considera que es baja la motivación dentro de la industria bancaria.



Fuente: elaboración propia, año 2020

Gráfica 4

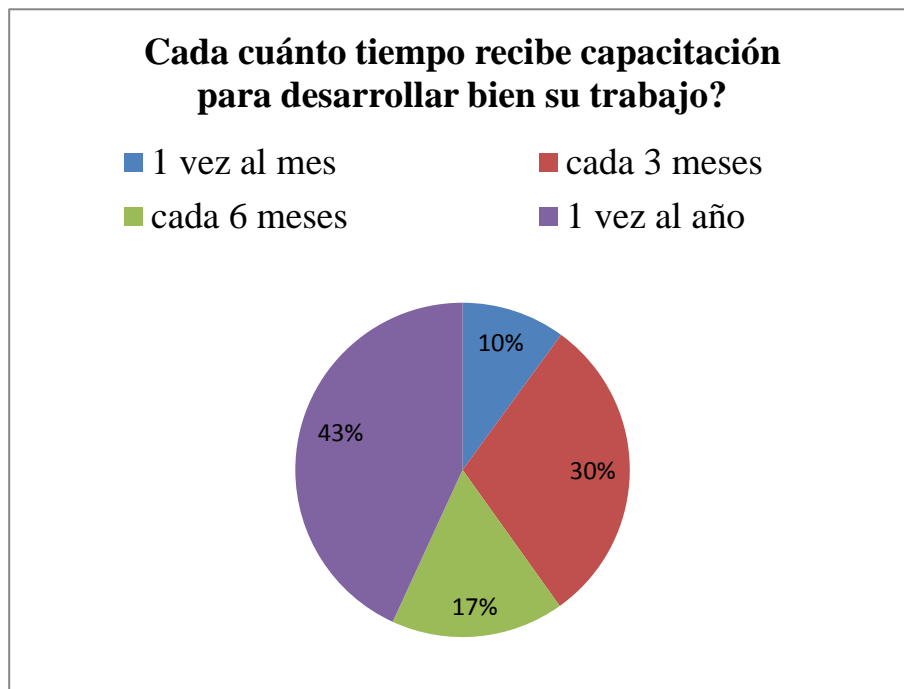
El 84% de los encuestados, indican que si recibieron capacitación para desempeñar su puesto de trabajo, el 16% restante no recibió capacitación, esto indica que la productividad dentro de la empresa es alta y esto da resultados óptimos, lo cual todo esto se logra dando capacitaciones a los empleados.



Fuente: elaboración propia, año 2020

Gráfica 5

En la encuesta realizada el 43% de los colaboradores recibe capacitación 1 vez al año, el 30% cada 3 meses, el 17% cada 6 meses y el 10% restante recibe 1 vez al mes, esto refleja que un 57% de los empleados no recibe capacitación constante y la empresa no se preocupa por capacitar a sus colaboradores, para que sean competentes tanto en su desarrollo profesional como personal.

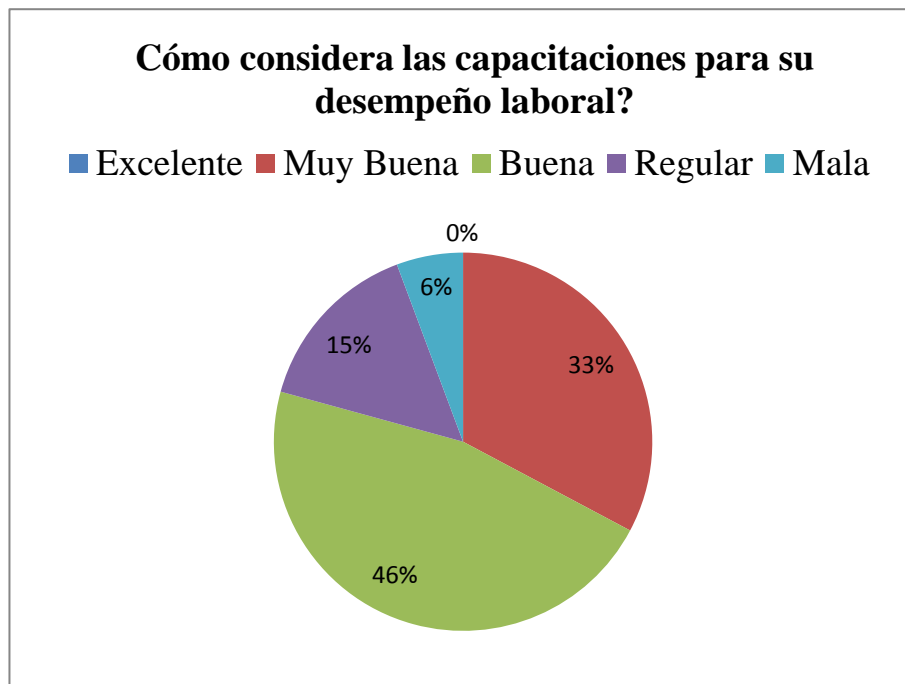


Fuente: elaboración propia, año 2020



Gráfica 6

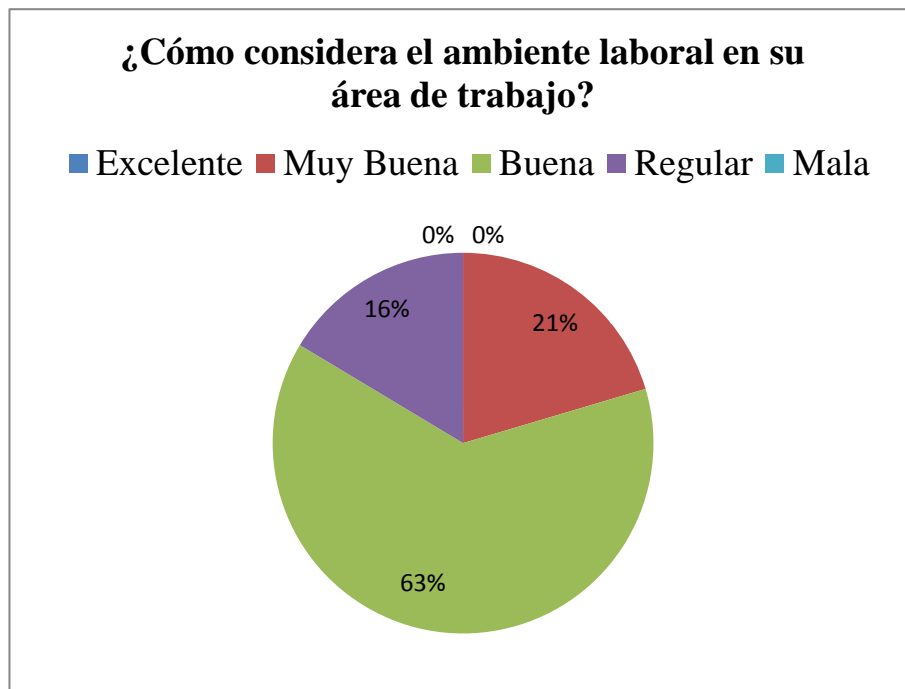
Los colaboradores encuestados dentro de la industria bancaria el 46% considera las capacitaciones como buenas, el 33% que son muy buenas, el 15% que son regulares y el 6% restantes dicen que las capacitaciones que reciben son malas, uno de los factores por lo que pueden varias estas decisiones son por las diferentes áreas donde se encuentran dentro de la organización.



Fuente: elaboración propia, año 2020

### Gráfica 7

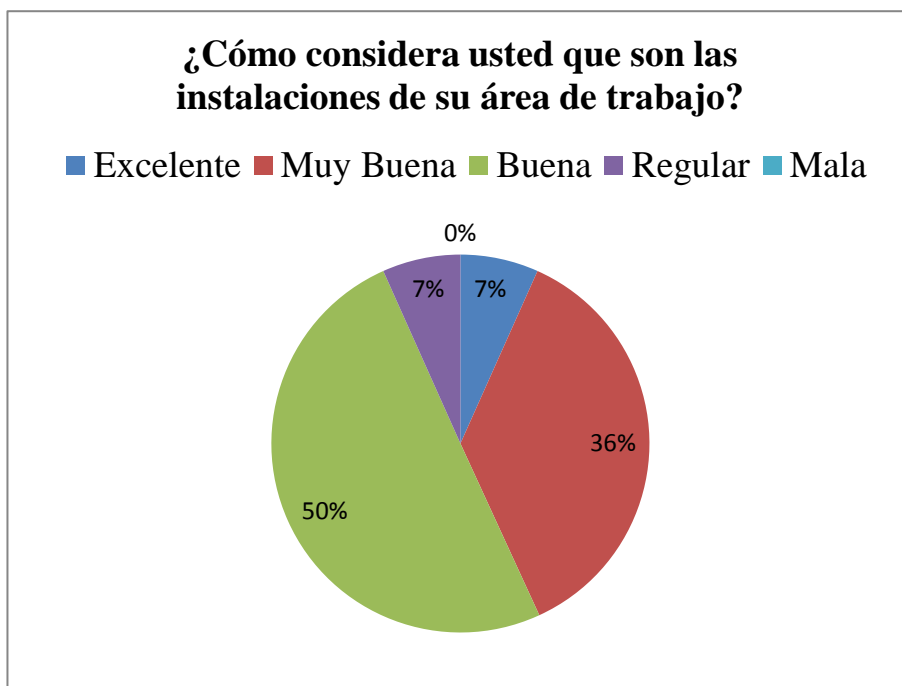
El 21% de los encuestados considera que la relación del clima laboral en su área de trabajo es muy buena, el 63% muy bueno y el 16% restante indica que es regular, esto indica que la mayoría de los empleados se sienten cómodos, sin embargo algunos indican que el ambiente laboral dentro de la empresa no es muy bueno lo cual esto puede ser factor que afecte el desarrollo de sus labores cotidianas, y dependiendo entonces de como sea el clima laboral, la percepción de los empleados podría cambiar positiva o negativamente a la organización.



Fuente: elaboración propia, año 2020

### Gráfica 8

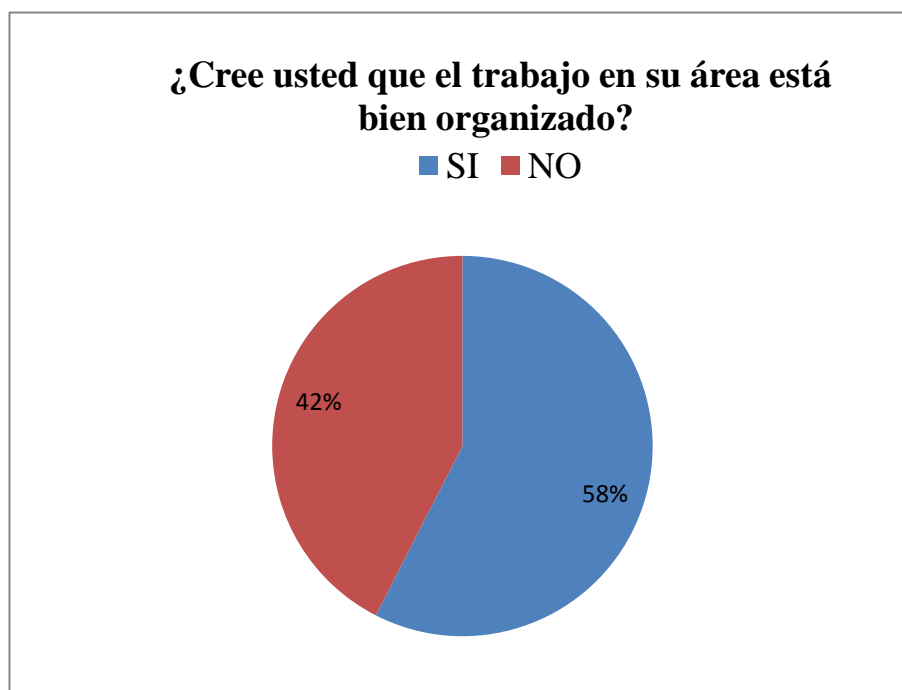
El 50% del personal indicó que las instalaciones en su área de trabajo están en buen estado, el 36% considera que son muy buenas, el 7% están de manera regular y el 7% restante indicó que están en excelentes condiciones estos resultados reflejan que las instalaciones en donde se encuentran los colaboradores son aceptables, y esto es de suma importancia para que los trabajadores se sientan cómodos en su lugar de trabajo.



Fuente: elaboración propia, año 2020

### Gráfica 9

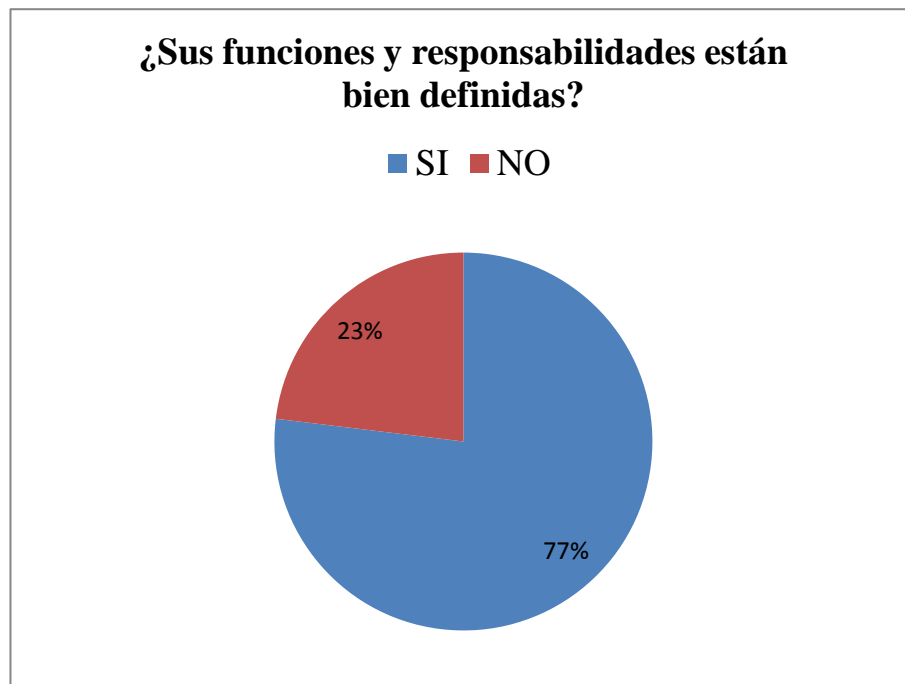
Se le pregunta a las personas encuestadas si creen que el trabajo en su área está bien organizado, el 58% indicó que si, el 42% restante dicen que no, esto podría indicar una problemática para la empresa ya que si el trabajo no está bien organizado no se podrán cumplir las metas establecidas.



Fuente: elaboración propia, año 2020

Gráfica 10

El 77% por ciento de los empleados indicó que sus funciones y responsabilidades si están bien definidas, el 23% restante indicó que no, en el mayor porcentaje no hay problema en la definición de sus funciones y esto es algo positivo para la empresa ya habrá más productividad para la misma.



Fuente: elaboración propia, año 2020

Gráfica 11

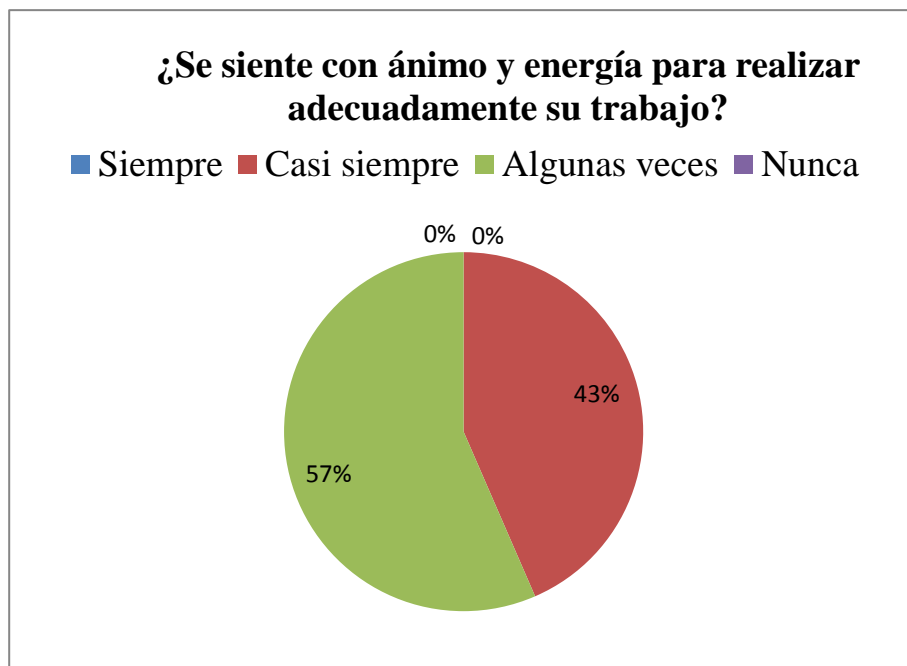
Los colaboradores de la industria bancaria en el sector de Mixco consideran en un 40% que si reciben reconocimientos por parte de la empresa por su buen trabajo, y el 60% restante considera que no, considerando esto, la empresa no siempre brinda a los trabajadores el apoyo necesario para sentirse motivados y realizar bien su trabajo.



Fuente: elaboración propia, año 2020

Gráfica 12

El 43% de los encuestados considera que casi siempre se siente con ánimo para realizar adecuadamente su trabajo, y el 57% restante indicó que algunas veces, esto refleja que la mayoría de empleados no se siente como ánimamente de realizar bien su trabajo adecuadamente, y esto podría afectar la productividad de la empresa.



Fuente: elaboración propia, año 2020



Gráfica 13

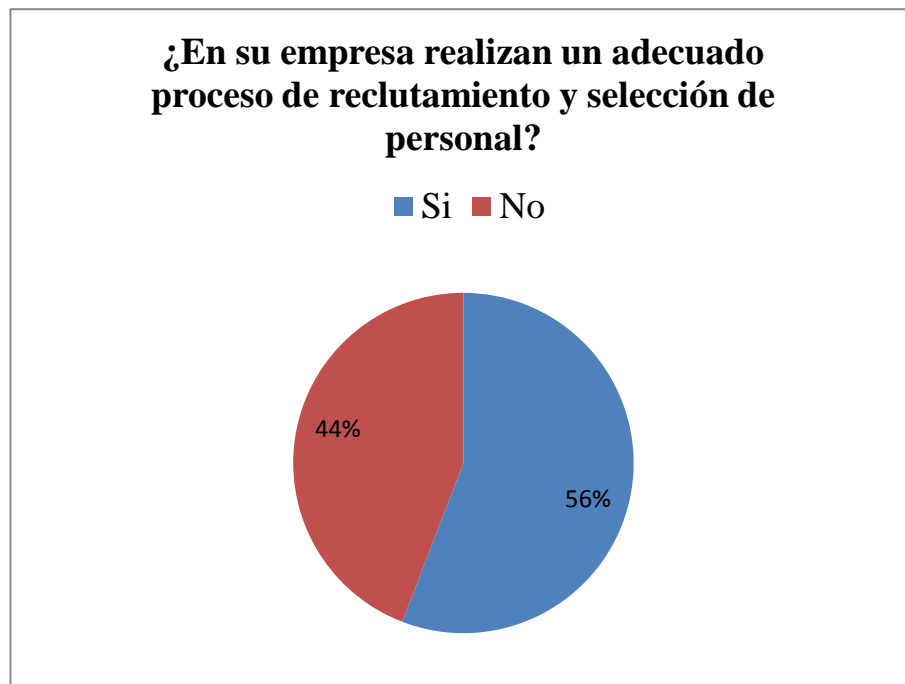
Del 100% de los encuestados el 51% indicó que las tareas que realiza lo motivan y le permiten desarrollarse profesionalmente, el 49% restante indicó que no, esto indica que la mitad de los empleados no han logrado nuevos conocimientos ni crecimiento personal.



Fuente: elaboración propia, año 2020

Gráfica 14

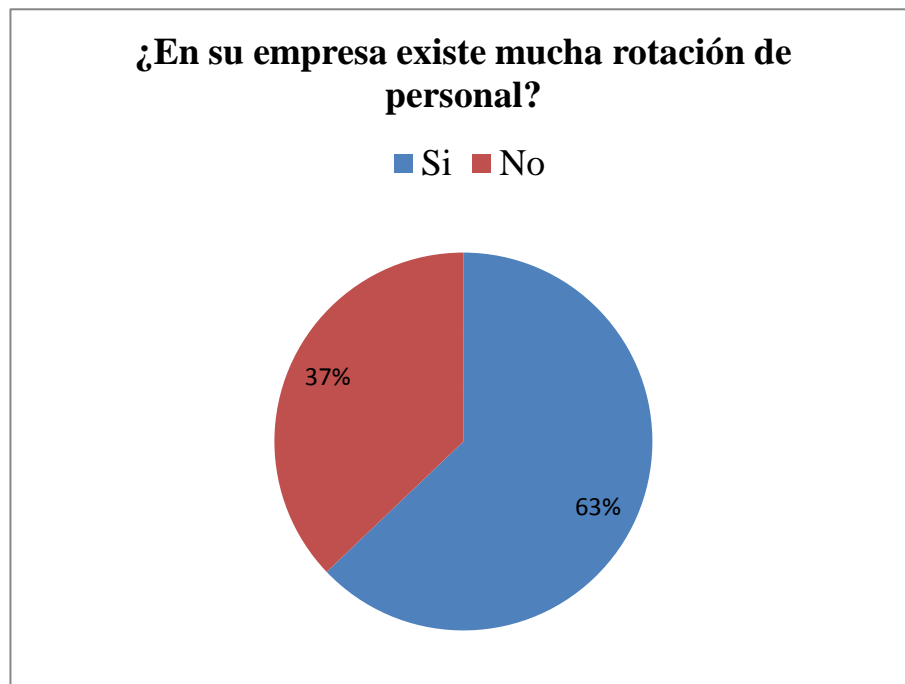
De las personas encuestadas el 56% considera que la empresa realiza un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal, el 44% restante indica que no, este resultado puede variar porque puede existir desinformación a los colaboradores de como es el proceso de reclutamiento y selección, ya que ellos solo conocen la forma en que ellos fueron reclutados.



Fuente: elaboración propia, año 2020

### Gráfica 15

Del 100% de los encuestados el 63% considera que dentro de la empresa existe mucha rotación de personal, el 37% restante indicó que no, esto es algo que varía dependiendo de varios factores, teniendo un impacto negativo tanto en la compañía como en los clientes.



Fuente: elaboración propia, año 2020

## **Capítulo 3**

### **3. Discusión y Conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación:**

Debido al crecimiento desmedido del mercado global y a los avances tecnológicos, que han venido surgiendo en los últimos tiempos, las Organizaciones de hoy en día suelen olvidar la gran importancia que tiene su recurso humano; descuidando así la atención que a este hay que brindarle. El éxito de cualquier organización depende básicamente de su Recurso Humano, por ende es necesario conocer todos aquellos aspectos de este, que puedan ayudarnos a trabajar reforzando fortalezas y disminuyendo todas aquellas desventajas que estén presentes. Según Armas Ortega indica que: “Las personas, no solo tienen conocimientos, también poseen habilidades intelectuales, valores y características de personalidad que las hace ser únicas, con un potencial que lo pueden desarrollar en tanto existan los factores y estímulos necesarios” (2017, p. 15).

Una de las definiciones sobre el concepto de administración hace énfasis en el logro de objetivos a través de las personas. Según Prieto Bejarano, Pedro G. indica: “El talento humano entonces, es el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización. Si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará, de lo contrario se estancará.” (2013, p. 11). En base a esto, se puede decir que la administración del talento humano ha ido evolucionando cada vez más.

Sin el capital humano las organizaciones no pudieran llegar a las metas y objetivos deseados. Según Adalberto Chiavenato indica: “Las personas y las organizaciones se encuentran en una interacción continua y compleja; las personas pasan la mayor parte de su tiempo en las organizaciones de las que dependen para vivir. Sin las personas y sin las organizaciones no existiría el área de Recursos Humanos” (2009, p.33). Según el filósofo y escritor estadounidense Elbert Hubbard indica: “Una máquina puede hacer el trabajo de cincuenta hombres normales. Ninguna máquina puede hacer el trabajo de un hombre extraordinario” (Desarrollo del Talento Humano, 2014, p. 15). En efecto en la industria bancaria, todos los colaboradores están conscientes que el recurso humano es un elemento fundamental en el desarrollo y éxito de la industria, por lo cual, según la investigación

realizada en la pregunta No. 14 del cuestionario ¿cree que la empresa realiza un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal? Indicando que un 44% de los colaboradores indican que este proceso no es el correcto ya que al desarrollar un buen proceso de reclutamiento dentro de las empresas existiría menos rotación de personal y mayores beneficios para los colaboradores, según pregunta No 15 del cuestionario ¿En su empresa existe mucha rotación de personal? Indicando que el 63% indico que si existe mucha rotación de personal teniendo esto un impacto negativo para la empresa.

Por otra partes, se puede observar que dentro de la industria bancaria la capacitación para el personal debe ser fundamental y una de las bases más importantes, ya que es ahí donde se verá reflejado el rendimiento de la empresa por el buen desempeño de los colaboradores, por lo cual, la capacitación del personal es de suma importancia para ejecutar bien su trabajo, la investigación presenta este enunciado en la pregunta número 4 del cuestionario en la cual indica: ¿Recibió usted capacitación para desempeñar bien su puesto de trabajo? El 84% indico que si recibe capacitación, lo cual indica que el desarrollo del personal dentro de la industria bancaria si es la correcta, ya que todo el personal tendrá mayor conocimiento en su área de trabajo y podrá manejar diferentes situaciones que puedan presentarse dentro de la empresa. Sin embargo las capacitaciones que maneja la empresa no son constantes ya que un 43% de los trabajadores recibe capacitaciones solo una vez al año, esto se puede ver afectado en forma negativa ya que la empresa no se preocupa por capacitar al personal.

Hoy en día los gerentes afrontan un gran problema ya que ellos son los responsables de que el personal desempeñe bien su trabajo y realice una buena tarea y a tiempo. Esto es imposible que suceda sin la colaboración y esfuerzo de los trabajadores. Es aquí donde entra el reto de la motivación. Según Stephen P. Robbins define la motivación como “el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual”. (1999, p.123).

Según resultados del cuestionario realizado al personal de la industria bancaria, en su pregunta numero 3 la cual indica: ¿Cree usted que recibe motivación para realizar bien su trabajo? Un 57% de los colaboradores consideran que no reciben motivación dentro de la empresa, esto hace ver que el personal si necesita de motivación constante para realizar un

buen desempeño dentro de la empresa, y esto es de suma importancia porque la falta de motivación en los empleados causa deficiencia y menos productividad, siendo esto un efecto negativo dentro de la empresa, ya que las metas y objetivos no podrán ser alcanzados.

### 3.2 Hallazgos y Análisis General:

En referencia a la gestión del talento humano dentro del sector bancario en Mixco, Guatemala, en base a los resultados de la investigación realizada a la industria, se determina que los colaboradores encuestados, el 57% han indicado que no existe motivación por parte de la organización para realizar bien su trabajo, y que más del 50% se siente insatisfecho por no recibir reconocimientos por el trabajo realizado, y esto afecta de forma negativa a la empresa, a su vez por la insatisfacción existente hay rotación de personal del 67% ya que la mayoría de los empleados dura solamente de 0 a 5 años. Los efectos y desventajas de una alta rotación de personal y falta de motivación dentro de los empleados afectan: costo, tiempo, imagen de la empresa, falta de sentimiento en equipo, menos productividad.

### 3.3 Conclusiones:

1. Se realizó la investigación y se determina que la gestión del talento humano es una herramienta de suma importancia para cualquier tipo de organización, y dentro de la industria bancaria en el sector de Mixco, Guatemala es base ya que en forma directa es la responsable del desarrollo eficiente en los procesos, planificación, selección, capacitación, evaluación y desarrollo de la industria en Guatemala. En base al estudio realizado se evidencia que en la industria bancaria en el sector de Mixco, Guatemala, no tienen una buena gestión del talento humano en relación a falta de motivación, alta rotación de personal, insatisfacción por parte de los empleados con relación a los reconocimientos por trabajos realizados y poca estabilidad laboral, sin embargo existen oportunidades de mejora en los procesos de reclutamiento, selección de personal, trato justo y organización en el trabajo.

2. La motivación a los colaboradores dentro de las organizaciones es primordial ya que si el personal está motivado se puede alcanzar una vinculación al proceso de gestión del talento humano. En base a los investigado se evaluó que el personal no es motivado dentro de la industria del sector bancario en Mixco, Guatemala, la motivación hace que la relación del colaborador se fortalezca con la organización, lo que lleva así a desarrollar un incremento en

los índices de productividad y fortalecer con efectividad su imagen.

3. La estabilidad Laboral es importante porque la misma otorga un carácter permanente a la relación de trabajo, es decir garantiza que el trabajador no será despedido sin justa razón. Las relaciones estables de empleo pueden ayudar a la economía al garantizar un poder adquisitivo estable y creciente y estimular la demanda del consumidor, hay que reconocer que la productividad de las personas depende mucho del lugar en donde laboran y de la forma en que se les dirige. Sin embargo en la industria bancaria no existe la estabilidad laboral, teniendo más de la mitad de empleados que dura únicamente de meses a 5 años dentro de la industria, se debe por la falta de motivación, de reconocimientos por parte de los encargados de velar primero que nada de sus clientes internos.

4. El clima laboral, es fundamental en el logro de las metas, pero también tiene importancia en la vida familiar y social ya que las actividades cotidianas generan distintos riesgos como el estrés, y a su vez generan problemas que se trasladan a otros ámbitos, ya sea en la organización o en la vida diaria. Se analizó que en general el clima laboral en el que se desempeñan los empleados en el sector bancario es un ambiente bueno, no obstante es cambiante debido a los múltiples factores como la falta de motivación que se vive actualmente.

## Referencias

- Armas Ortega, Yadira Mariuxi, Llanos Encalda, Mónica del Pilar, Traverso Holguín, Paola Alexandra. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Samborondón –Ecuador, Universidad ECOTEC.
- Banco Industrial. (2015). *Iniciativas Emprendedoras de Banco Industrial*. Recuperado de: <https://www.corporacionbi.com/gt/bancoindustrial/quienes-somos>
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill/ Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Marina Di Genaro, Oswald Junior, Lucena Hernandez . (2013). *Motivación y satisfacción laboral*. 1,19
- Maslow, Abraham (2001). *Motivación y Personalidad*. Madrid España, Ediciones Diaz Santos.
- Pietro Bejarano, Pedro G. (2013) *Gestión del Talento Humano como Estrategia para retención del Personal*. Medellín: Universidad de Medellín facultad de ciencias económicas y administrativas.
- Researchgate. (2012, febrero). *Gestión Del Talento Humano, de la fase administrativa a la de gestión Del conocimiento*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/277005652\\_Gestion\\_del\\_Talento\\_Humano\\_De\\_la\\_fase\\_administrativa\\_a\\_la\\_de\\_gestion\\_del\\_conocimiento](https://www.researchgate.net/publication/277005652_Gestion_del_Talento_Humano_De_la_fase_administrativa_a_la_de_gestion_del_conocimiento).



## **Anexos**

### **Cuestionario**

Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas

El siguiente cuestionario se utilizará para la elaboración del artículo científico titulado “**Análisis y evaluación gestión del talento humano, como elemento de apoyo para el logro de objetivos organizacionales del sector bancario en Mixco, Guatemala**”, por lo que se le agradece completarlo con la seguridad de que la información será tratada de forma confidencial.

#### **INSTRUCCIONES:**

Marque con una X la respuesta a la pregunta.

## Encuesta Colaboradores

Responda las siguientes preguntas.

1. Género?

F\_\_\_\_\_ M\_\_\_\_\_

2. ¿Tiempo de laborar en la empresa?

3. ¿Cree usted que recibe motivación para realizar bien su trabajo?

sí

no

4. ¿Recibió usted capacitación para desempeñar su puesto de trabajo?

sí

no

5. ¿Cada cuánto tiempo recibe capacitación para desarrollar bien su trabajo?

1 vez al mes

cada 3 meses

cada 6 meses

1 vez al año

6. ¿Cómo considera las capacitaciones para su desempeño laboral?

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala

7. ¿Cómo considera el ambiente laboral en su área de trabajo?

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala

8. ¿Cómo considera usted que son las instalaciones de su área de trabajo?

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala

9. ¿Cree usted que el trabajo en su área está bien organizado?

- sí
- no

10. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

- sí
- no

11. ¿Recibe por parte de la empresa reconocimientos por su buen trabajo?

- sí
- no

12. ¿Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

13. ¿Las tareas que realiza lo motivan y le permiten desarrollarse profesionalmente?

- sí
- no

14. ¿En su empresa realizan un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal?

sí

no

15. ¿En su empresa existe mucha rotación de personal?

sí

no